

2024

**ANA PATRÍCIA
RODRIGUES DE
BRITO GUEDES**

**A IMPORTÂNCIA DA EDUCAÇÃO
AMBIENTAL NA CONSTRUÇÃO DA
CONSCIÊNCIA ECOLÓGICA DOS
COLABORADORES DA HOTELARIA**

2024

**ANA PATRICIA
RODRIGUES DE
BRITO GUEDES**

**A IMPORTÂNCIA DA EDUCAÇÃO
AMBIENTAL NA CONSTRUÇÃO DA
CONSCIÊNCIA ECOLÓGICA DOS
COLABORADORES DA HOTELARIA**

Dissertação apresentada à Faculdade de Ciências Sociais e Tecnológicas da Universidade Europeia, para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão do Turismo realizada sob a orientação científica da Professora Doutora Sofia Almeida, Professora Auxiliar da Universidade Europeia.

Dedico este trabalho a Universidade Europeia por todo
conhecimento adquirido.

agradecimentos

Agradeço à Professora Sofia Almeida por todo o conhecimento compartilhado e pelo apoio que me deu ao longo deste trabalho. Agradeço também a todos que participaram e contribuíram para a realização deste trabalho. E um agradecimento especial aos meus familiares. Sem eles nada disso seria possível.

palavras-chave

Sustentabilidade Ambiental; Hotelaria; Educação Ambiental; Consciência Ambiental.

resumo

O presente estudo investiga a importância da educação ambiental na construção da consciência ecológica dos colaboradores da hotelaria. A consciência ecológica surge como um gatilho para comportamentos pró ambientais e um fator essencial para a implantação de programas ambientais em uma unidade hoteleira. A pesquisa é exploratória realizada com método indutivo e adotou uma abordagem qualitativa com entrevistas semiestruturadas. O público-alvo da pesquisa foram colaboradores de hotéis que têm contato direto com o hóspede. Os resultados do estudo sugerem que existe uma consciência ecológica nos colaboradores, no entanto é limitada a educação ambiental que foram expostos na infância, com a participação direta da escola. O estudo traz insights importantes para os gestores hoteleiros e para a comunidade acadêmica

Keywords

Environmental Sustainability; Hospitality; Environmental education; Environmental Awareness.

abstract

This study investigates the importance of environmental education in building ecological awareness among hotel employees. Ecological awareness emerges as a trigger for pro-environmental behaviors and is an essential factor for implementing environmental programs in a hotel unit. The research is exploratory, utilizing an inductive method, and adopts a qualitative approach with semi-structured interviews. The target audience of the study were hotel employees who have direct contact with guests. The study results suggest that while there is ecological awareness among the employees, it is limited to the environmental education they were exposed to during childhood, with direct participation from the school. The study provides important insights for hotel managers and the academic community.

Índice

I.	Introdução.....	1
II.	Referencial Teórico.....	3
2.1	Sustentabilidade.....	3
2.1.1	Sustentabilidade ambiental.....	4
2.1.2	Sustentabilidade ambiental no setor hoteleiro.....	5
2.2	Responsabilidade Social Corporativa.....	7
2.2.1	Programas de gestão ambiental na hotelaria.....	8
2.2.2	O papel da consciência ambiental dos colaboradores da hotelaria.....	9
2.3	Educação ambiental.....	11
2.3.1	A educação ambiental em formação: uma visão geral.....	11
2.3.2	A educação ambiental corporativa e a formação verde.....	14
III.	Metodologia.....	15
3.1	Natureza do estudo.....	15
3.2	Instrumento de pesquisa.....	16
3.3	Caracterização da amostra.....	19
3.4	Procedimentos.....	22
IV.	Análise de Resultados e Discussão.....	23
4.1	Explorar a consciência atual dos colaboradores da hotelaria sobre a importância da sustentabilidade ambiental.	23
4.1.1	Conhecimentos sobre o tema sustentabilidade ambiental.....	23
4.1.2	Consciência do impacto do comportamento humano no meio ambiente.....	25
4.1.3	Percepção de influência do colaborador no comportamento sustentável do hóspede	27
4.2	Identificar a relevância da educação ambiental na sensibilização do indivíduo para práticas sustentáveis na hotelaria.	29
4.2.1	Contato com a educação ambiental quando criança ou adolescente.....	29
4.3	Identificar programas de educação ambiental utilizados em hotéis voltados para a conscientização ecológica dos colaboradores.....	32
4.3.1	Formação verde no hotel.....	32
4.4	Identificar nos programas de educação ambiental corporativa os elementos-chave que contribuem para o engajamento e a conscientização ecológica dos colaboradores.....	34
4.4.1	Elementos-chave da formação verde.....	34

V.	Conclusão.....	36
5.1	Limitações da Investigação	38
5.2	Recomendações para Investigações Futuras.....	38
	Referências Bibliográficas	39

Índice de Tabelas

Tabela 1: Definições das Questões de Entrevista	17
Tabela 2: Dados Sociodemográficos dos Participantes	21
Tabela 3: Categorias das Respostas Relacionadas ao Tema Sustentabilidade Ambiental.....	24
Tabela 4: Categorias das Respostas Relacionadas ao Impacto das Ações no Meio Ambiente ...	26
Tabela 5: Categorias das Respostas Relacionadas a Percepção de Influência.....	28
Tabela 6: Categorias das Respostas Relacionadas a Relevância da Educação Ambiental	30
Tabela 7: Categorias das Respostas Relacionadas aos Programas de Formação Ambiental.....	32
Tabela 8: Categorias das Respostas Relacionadas a Importância da Formação Ambiental	34

Índice de Figuras

Figura 1: Parâmetro para seleção de amostra	19
---	----

Lista de Abreviações

Instituições de Ensino Superior – IES

Organização das Nações Unidas – ONU

Organização das Nações Unidas para Educação, a Ciência e a Cultura – UNESCO

Programas de Gestão Ambiental – PGA

Responsabilidade Social Corporativa – RSC

Responsabilidade Ambiental Corporativa – RAC

Triple Bottom Line - TBL

Glossário

Brundtland: Relatório Brundtland ou Relatório "Nosso Futuro Comum" de 1987, popularizou o conceito de desenvolvimento sustentável e foi produzido pela Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, presidida por Gro Harlem Brundtland.

Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento: Comissão que foi estabelecida pela ONU em 1983 para abordar a aceleração dos problemas ambientais globais e propor estratégias para o desenvolvimento sustentável. Produziu o Relatório Brundtland em 1987.

Declaração de Tbilisi: Foi um resultado da Conferência Intergovernamental sobre Educação Ambiental, realizada em Tbilisi, Geórgia, em 1977. Este documento estabelece os princípios, objetivos e diretrizes para a educação ambiental em nível global.

Engajamento Ambiental: Refere-se à participação ativa de indivíduos, comunidades, empresas e governos em atividades e práticas que visam a conservação e a melhoria do meio ambiente.

Formação Verde: Conjunto de práticas e processos educacionais voltados para a capacitação e conscientização sobre a sustentabilidade e a proteção ambiental. Envolve cursos, treinamentos e workshops sobre temas ecológicos.

ISO 14001: Norma internacional que estabelece critérios para um sistema de gestão ambiental. Auxilia as organizações na melhoria de seu desempenho ambiental através de uma utilização mais eficiente de recursos e redução de resíduos.

MAXQDA: É um software de análise de dados qualitativos, quantitativos e mistos, amplamente utilizado em pesquisa acadêmica, empresarial e governamental. Permite a codificação, organização e análise de grandes volumes de dados textuais e multimídia.

Organização das Nações Unidas (ONU): Organização internacional fundada em 1945 para promover a paz, a segurança internacional, os direitos humanos, o desenvolvimento sustentável e a cooperação internacional entre os países.

Organização Mundial do Turismo (OMT): é uma agência das Nações Unidas dedicada à promoção do turismo responsável, sustentável e universalmente acessível. Trabalha como um fórum global para questões de política de turismo e desenvolvimento.

Pegada Ecológica: Medida do impacto das atividades humanas sobre o meio ambiente, expressa em termos de área de terra e água necessária para sustentar esses impactos. Inclui o consumo de recursos naturais e a geração de resíduos.

Programas de Gestão Ambiental (PGA): Conjunto de ações e políticas implementadas por organizações para gerenciar seus impactos ambientais de maneira eficaz e sustentável. Incluem iniciativas de redução de poluição, reciclagem e conservação de energia.

Rio-92: Também conhecida como Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento ou Cúpula da Terra, foi um evento internacional realizado no Rio de Janeiro, Brasil, em 1992. Esta conferência resultou em importantes documentos ambientais, incluindo a Agenda 21 e as Convenções sobre Mudança Climática e Biodiversidade.

Triple Bottom Line (TBL): Tripé da Sustentabilidade, é uma abordagem de avaliação de desempenho empresarial que inclui três dimensões: ambiental, social e econômica.

WordDoc: Extensão comum de arquivos criada pelo Microsoft Word, usada para documentos de texto com recursos de formatação, gráficos e tabelas.

I. Introdução

A sustentabilidade surge como uma questão primordial no contexto global, à medida que os impactos das atividades humanas sobre o meio ambiente se tornam cada vez mais explícitos. No setor da hotelaria, essa problemática ganha contornos específicos e urgentes. A indústria hoteleira, caracterizada pelo seu consumo significativo de recursos naturais e geração de resíduos, enfrenta o desafio de equilibrar a demanda por serviços de alta qualidade com a necessidade de práticas sustentáveis (Bohdanowicz et al., 2011; Mensah, 2006). A pressão para adotar estratégias ecológicas não apenas vem de legislações ambientais cada vez mais rígidas, mas também de consumidores cada vez mais conscientes e exigentes quanto às práticas sustentáveis das empresas que frequentam (Robinot & Giannelloni, 2010).

Alguns estudos trazem a consciência ambiental como um gatilho para comportamentos pró ambientais e essencial para o sucesso na implantação de programas ambientais em um hotel. Ou seja, a consciência ambiental de um indivíduo pode aumentar o seu comportamento ecológico (Chan et al., 2014). Neste cenário, a educação ambiental surge como uma ferramenta crucial na promoção da sustentabilidade dentro dos hotéis. Ela desempenha um papel fundamental na construção da consciência ecológica entre os colaboradores, capacitando-os para adotar e promover práticas sustentáveis no ambiente de trabalho (Han et al., 2010). A formação contínua e específica em questões ambientais é capaz de transformar atitudes e comportamentos, fomentando uma cultura organizacional que valoriza e integra a sustentabilidade em todas as suas operações (Chan & Wong, 2006).

Sendo assim, o objetivo geral desta dissertação é investigar a importância da educação ambiental na construção da consciência ecológica dos colaboradores da hoteleira em Portugal. Este objetivo será concretizado através de um estudo para compreender como a educação ambiental pode influenciar a conscientização dos colaboradores da hotelaria rumo à sustentabilidade ambiental. O estudo é composto pelos seguintes objetivos específicos:

1. Explorar a consciência atual dos colaboradores da hotelaria sobre a importância da sustentabilidade ambiental.
2. Identificar a relevância da educação ambiental na aprendizagem de práticas sustentáveis.
3. Identificar programas de educação ambiental utilizados na hotelaria voltados para a conscientização ecológica dos colaboradores.

4. Identificar nos programas de educação ambiental corporativa os elementos-chave que contribuem para o engajamento e a conscientização ecológica dos colaboradores.

Considerando a necessidade dos hotéis em adotarem práticas sustentáveis para redução da ‘pegada ecológica’ e sabendo-se que o envolvimento dos funcionários do hotel é fundamental para o sucesso dos programas ambientais, compreender o papel da educação ambiental na transformação das atitudes e comportamentos dos colaboradores é um passo essencial para promover uma gestão hoteleira verdadeiramente sustentável (Bohdanowicz et al., 2011; Han et al., 2010). Os resultados deste estudo podem fornecer implicações práticas para os gestores hoteleiros desenvolverem ferramentas eficazes e motivarem os seus colaboradores na implementação de práticas ambientais.

Esse estudo está estruturado da seguinte forma. Seguindo a conceitualização da sustentabilidade ambiental, educação ambiental, formação verde e consciência ambiental, foi discutida a relevância da educação ambiental na hotelaria. Foram apresentados os métodos e resultados. E por fim, após definir as principais conclusões, foi apresentado as limitações do estudo, recomendações para investigações futuras e as aplicações práticas.

II. Referencial Teórico

2.1 Sustentabilidade

O termo “sustentabilidade” foi citado com relevância na II Conferência Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, realizada no Rio de Janeiro, Brasil em 1992, promovida pela Organização das Nações Unidas (ONU). Desde então, é comum ouvirmos falar de sustentabilidade em vários contextos. Um conceito relacionado a sustentabilidade é o de desenvolvimento sustentável, e os termos são frequentemente usados com o mesmo significado. O conceito de desenvolvimento sustentável foi institucionalizado no documento oficial da ONU, conhecido como relatório Brundtland, “Humanity has the ability to make development sustainable to ensure that it meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs.” (Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, 1987, p. 5).

O relatório traz como alerta o crescimento populacional e o aumento da expectativa de vida como fatores cruciais que aumentam o consumo dos recursos naturais e indica a educação como necessária para que a humanidade ande em direção ao desenvolvimento sustentável. “The issue is not just numbers of people, but how those numbers relate to available resources. Thus the 'population problem' must be dealt with in part by efforts to eliminate mass poverty, in order to assure more equitable access to resources, and by education to improve human potential to manage those resources.” (Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, 1987, p. 6).

Para Candiottto (2018), apesar de sua importância em relação aos alertas sobre o esgotamento de diversos recursos naturais, e consequentemente, ao questionamento do modelo de desenvolvimento produtivista e economicista vigente, a partir da Rio-92, o “desenvolvimento sustentável” tornou-se um conceito da moda, que passou a ser incorporado na retórica de diversas instituições e pessoas, com finalidades econômicas, políticas, sociais, mas principalmente ideológicas.

O meio corporativo está inserido diretamente nesse contexto. O Triple Bottom Line (TBL) surge como um conceito que propõe que o sucesso de uma empresa deve ser medido não apenas pelo desempenho financeiro, mas também pelo seu impacto social e ambiental. Este modelo sugere que as empresas devem se concentrar em três pilares principais: lucro, pessoas e planeta. O TBL vai ao encontro a visão de que as empresas existem unicamente para maximizar o lucro e defende que as organizações devem também ser responsáveis pelo bem-estar social e pela preservação

ambiental. “Business sustainability should integrate economic, social, and environmental values and practices in a continuous effort to create a positive impact in all these areas” (Elkington, 1994, p. 90).

2.1.1 Sustentabilidade ambiental

O meio ambiente é uma das três dimensões do TBL e um assunto muito estudado. De acordo com Rockström et al. (2009), a sustentabilidade ambiental envolve a manutenção dos processos ecológicos essenciais e a resiliência dos ecossistemas, evitando a degradação que poderia comprometer a capacidade da Terra de sustentar a vida. Como destaca Steffen et al. (2015), a perda de biodiversidade e a degradação dos ecossistemas podem levar a um colapso dos serviços ecossistêmicos, que são vitais para a sobrevivência humana, como a polinização, a purificação da água e a regulação climática. Além disso, a sustentabilidade ambiental tem implicações diretas para a saúde humana. A degradação ambiental, como a poluição do ar e da água, pode acarretar sérios problemas de saúde, incluindo doenças respiratórias e infecciosas.

Segundo Watts et al. (2015), a implementação de práticas sustentáveis pode ajudar a diminuir esses riscos de saúde, promovendo ambientes mais seguros e saudáveis para as populações humanas. Para além disso, sustentabilidade ambiental também traz benefícios econômicos ao reduzir os custos associados à degradação ambiental e ao promover o uso eficiente dos recursos. Barbier e Burgess (2017) argumentam que práticas sustentáveis podem levar a uma economia mais resiliente e capaz de sustentar o crescimento a longo prazo sem esgotar os recursos naturais.

A crescente preocupação com as questões ambientais afeta diretamente a gestão empresarial e as práticas sociais. No âmbito corporativo, as empresas foram forçadas a assumir responsabilidades e tomar atitudes contra as alterações climáticas. O estudo realizado por Garcia-Rodriguez et al. (2023), revelou a importância em gerar operações mais sustentáveis e trouxe a logística e a tecnologia como tendo uma elevada relação com o desempenho ecológico de uma empresa. E concluiu que o papel da inovação em todas as fases da cadeia de abastecimento é largamente ignorado e está quase sempre desligado das métricas ambientais da empresa e questiona se as aplicações inovadoras podem moderar o impacto dos resultados logísticos no crescimento econômico e nas emissões de poluentes.

Bakar e Azlan (2020) afirmam que a cultura ambiental é a porta de entrada para a vantagem competitiva da organização, devido ao tema Práticas Verdes ter se tornado um assunto importante para muitas organizações. Para os autores “Ser Verde” necessita que a gestão do ambiente esteja integrada nas práticas de gestão, forçando o departamento de estratégia refletir e inspirar as ambições da equipe de comando e dos demais colaboradores. Dessa forma, às organizações em causa podem gerar retornos sustentáveis ao país, responder às necessidades atuais, identificar e responder às tendências sociais importantes, responder às expectativas governamentais e regulamentares e, além de, influenciar a agenda de políticas públicas.

Dessa forma, a promoção da sustentabilidade ambiental requer uma abordagem integrada que inclua a implementação de políticas públicas eficazes, o uso de tecnologias inovadoras e a conscientização da população sobre a importância de práticas sustentáveis.

2.1.2 Sustentabilidade ambiental no setor hoteleiro

A sustentabilidade deve ser vista como um fator importante na atividade turística, pois a sua definição está diretamente relacionada com a forma como o serviço é prestado pelo setor. Com isso, cada vez mais, estudos e pesquisas estão sendo feitos para esclarecer tal conceito. A Organização Mundial do Turismo (OMT) define o turismo sustentável como sendo, “tourism that takes full account of its current and future economic, social and environmental impacts, addressing the needs of visitors, the industry, the environment and host communities” (OMT, 2005, p.12).

Em relação a sustentabilidade ambiental no setor hoteleiro, em um contexto geral, entende-se que os impactos ambientais do turismo podem ser positivos e/ou negativos, dependendo da forma como são planejadas e implementadas. Os impactos ambientais do turismo são múltiplos (Gössling & Peeters, 2015). Os hotéis consomem as maiores quantidades de recursos naturais nas indústrias de serviços (Bohdanowicz & Martinac, 2007) e geram quantidades significativas de resíduos sólidos (Radwan et al., 2012). Os hotéis representam um dos tipos de parque imobiliário comercial com maior intensidade energética (Filimonau et al., 2011). O crescimento constante do turismo intensifica a procura por hotéis e sublinha a necessidade de conservar a sua energia (Chan, 2008).

Logo surge um termo na hotelaria: Eco hotéis ou hotéis verdes. Para Cristiana (2013), eco-hotéis ou hotéis verdes é um termo usado para descrever um hotel ou outra forma de alojamento

que se adaptou às variações do ambiente e realizou uma série de mudanças fundamentais que visam minimizar o impacto sobre o meio ambiente. Ainda em seu conceito, um hotel verde é uma forma de hospedagem que funciona com pouco impacto ao meio ambiente, observando as regras da chamada “vida verde”. Estes hotéis deverão possuir certificação emitida pelas organizações nacionais responsáveis ou pelos responsáveis pela proteção ambiental.

O termo hotel verde ou alojamento verde de acordo com Tzschentke et al. (2004) se trata de uma empresa hoteleira associada a 5 (cinco) etapas do ciclo de vida: planejamento, construção, operação, manutenção ou renovação - abreviação de ser ambientalmente responsável, de modo a minimizar impactos em compras, operações e planejamento gerenciamento.

Um estudo realizado por Stalcup et al. (2014), cita como sendo práticas sustentáveis ou “verdes” no turismo, alojamento e serviços de alimentação, a utilização de materiais “verdes” de design e construção; a utilização de alimentos orgânicos localmente produzidos; mínima utilização de fontes de proteína animal; uso mínimo de alimentos processados; diversidade cultural e sensibilidade nas escolhas alimentares; não exploração nas práticas de recursos humanos; utilização de talheres, utensílios de cozinha, serviço, armazenamento e roupa de mesa reutilizáveis; redução no uso de energia elétrica; a utilização de produtos de limpeza ecologicamente seguros; reciclagem e redução de resíduos; proteção de habitat; compras “verdes”; trabalhar com fornecedores “verdes” e parceiros externos; e educação de funcionários e hóspedes.

No entanto, muito ainda deve ser feito para se assumir práticas ambientais na hotelaria. Um estudo realizado na Indonésia por Yuniati (2021), revela que a prática dos conceitos de hotel verde ainda não foi totalmente aceite, mas pode-se dizer que existe uma tendência para os gestores hoteleiros continuarem a praticar o conceito em termos reais.

É o que afirma Oxenswärdh (2022) em seu estudo realizado com 51 gestores de hotéis em 11 países europeus. Questionados sobre o conceito de sustentabilidade, os entrevistados falam de sustentabilidade ecológica ao apontar a importância em pensar no uso de energia e água em seus hotéis. Outros pensam nos seus comportamentos e como se relacionam com uma vida sustentável, falando sobre como já mudaram os seus próprios comportamentos, por exemplo vão de bicicleta para o trabalho, partilham o carro, não utilizam demasiada energia, etc. No entanto, com relação ao envolvimento dos funcionários com a sustentabilidade ambiental existem algumas restrições. O estudo revela que apenas alguns gestores afirmam envolver os colaboradores nas atividades sustentáveis, a maior parte não deu qualquer formação em conhecimentos e medidas de

sustentabilidade aos colaboradores. De acordo com os líderes, o que constitui um desafio é a elevada rotatividade de pessoal, a falta de competências linguísticas e os jovens trabalhadores sazonais e sem formação. Gasta-se tempo apresentando ao pessoal o trabalho principal, fazendo com que não haja tempo para treiná-los em sustentabilidade. Os gestores hoteleiros também abordam a própria falta de conhecimento sobre o assunto. Outros expressaram que era um desafio formar o pessoal, pois estavam habituados aos antigos métodos de trabalho.

Em contrapartida alguns hotéis se empenham, a fim de se tornarem referência em sustentabilidade no setor. Um estudo de caso apresentado por Nam et al. (2020), mostra o Hotel ICON como sendo um deles. Uma das missões do Hotel ICON tem sido educar e treinar jovens talentos para serem futuros líderes em hotelaria e tem o compromisso de fornecer instalações educacionais de última geração. Embora tenha sido concebido como um hotel universitário, o Hotel ICON funciona como um hotel comercial e independente. Em relação a sustentabilidade ambiental o Hotel ICON criou a sua própria equipa de inovação para trabalhar em estreita colaboração com diferentes parceiros para se concentrar em áreas que vão desde a reciclagem de resíduos alimentares, fornecimento de alimentos, sistemas de água, fornecimento de artigos de vidro, até cuidados com a pele. O hotel tem sido classificado consistentemente como um dos melhores hotéis de Hong Kong e recebeu uma série de prêmios e elogios internacionais.

2.2 Responsabilidade Social Corporativa

O conceito de Responsabilidade Social Corporativa (RSC) está sendo cada vez mais aplicado no meio organizacional. Segundo Ghaderi et al. (2019), a RSC é o compromisso de uma empresa em contribuir para o crescimento econômico e social a longo prazo, trabalhando com os funcionários, a sociedade local e a comunidade para melhorar a sua qualidade de vida. No entanto, é necessário ter atenção na sua implantação. Yang e Stohl (2020) sugeriram a necessidade de um debate mais aprofundado sobre as medidas de RSC devido ao seu impacto social e ambiental, uma vez que permanecem confusas do ponto de vista empresarial e são na sua maioria ignoradas.

A implantação da Responsabilidade Social Corporativa em uma organização tem impactos diretos. Mory et al. (2016) indicaram que as práticas de RSC podem impactar significativamente as atitudes e o comportamento dos funcionários, o que é uma consideração essencial para as empresas ao implementá-las. Tang et al. (2023) explicaram que uma forte aplicação de práticas

internas de RSC entre os funcionários das organizações de turismo é fundamental para disseminar os valores ambientais junto aos clientes e que pode amplificar os atos verdes dos clientes.

Qin et al., (2019), cita em seu estudo que as empresas chinesas, motivadas pela estratégia de "pico de carbono e neutralidade de carbono", foram forçadas a adotar a Responsabilidade Ambiental Corporativa (RAC) para reduzir os impactos ambientais negativos. A RAC, reconhecida como um elemento crucial da responsabilidade social corporativa, envolve práticas que são amigas do ambiente ou que podem reduzir os impactos ambientais negativos dos negócios que vão além daquilo que as empresas são legalmente obrigadas a implementar (Gunningham, 2009; Holtbrügge & Dögl, 2012). A RAC propõe atividades como: produção mais limpa, eficiência energética e hídrica, ecodesign e inovação, práticas de economia circular, gestão da cadeia de abastecimento verde e avaliação ambiental estratégica, e pode ser considerada como a prática verde corporativa (Lee et al., 2018).

2.2.1 Programas de gestão ambiental na hotelaria

No apoio a RAC surgem os Programas de Gestão Ambiental (PGA). A gestão ambiental pode ser definida como sendo um conjunto de processos e procedimentos de gestão que permitem a uma organização analisar, controlar e reduzir os impactos ambientais de suas atividades, produtos e serviços, além de ser usada para diversos tipos de atividades amigas do ambiente e promover o desenvolvimento da cultura ambiental entre os cidadãos. (Sadghi, 2019; Yekimov, 2021).

Os PGAs no setor de hospitalidade englobam várias práticas para reduzir a “pegada ecológica dos hotéis”. Esses programas incluem iniciativas de redução e reciclagem de resíduos, tecnologias de economia de energia, como luzes LED e sistemas de cartões-chave, medidas de conservação de água, como restritores de água, e a implementação de sistemas sem papel usando dispositivos eletrônicos. (Kostić et al., 2019). Além disso, criar uma cultura de gestão ambiental e envolver funcionários em iniciativas verdes são aspectos cruciais, destaca pesquisa realizada por Elshaer et al. (2023) que enfatiza a importância dos comportamentos pró-ambientais dos funcionários para melhorar e afirma que ao integrar essas práticas e engajar os funcionários, os hotéis podem não apenas minimizar seu impacto ambiental, mas também melhorar a eficiência operacional, reduzir custos e atrair hóspedes ambientalmente conscientes, contribuindo para um futuro mais sustentável para o setor.

Os hotéis enfrentam alguns desafios na implantação de programas de gestão ambiental. Um estudo realizado por Sourvinou e Filimonau (2018), que teve como objetivo explorar como os funcionários de um hotel de luxo no Reino Unido percebem a oportunidade de participar de um Programa de Gestão Ambiental, mostrou que os funcionários apontaram como possíveis restrições a implantação de PGAs, os custos financeiros e os desafios para manter o compromisso e o envolvimento do pessoal. Os participantes se identificaram como os principais intervenientes no sucesso dos PGAs. Hanna et al. (2000) sugerem que as melhorias ambientais nos hotéis só podem ser alcançadas através do envolvimento genuíno do pessoal.

Existem várias opções de programas de gestão ambiental e a ISO 14001 é uma norma internacional que especifica os requisitos para um sistema de gestão ambiental eficaz. Hotéis que adotam a ISO 14001 implementam políticas e procedimentos para reduzir seus impactos ambientais, incluindo programas de treinamento contínuo para seus funcionários. Este treinamento abrange áreas como a gestão de energia, a redução de resíduos e a conservação de água. Estudos indicam que a adoção da ISO 14001 não apenas melhora o desempenho ambiental dos hotéis, mas também pode levar a uma maior satisfação dos funcionários e hóspedes (Chan & Wong, 2006).

Os PGAs auxiliam os hotéis na redução dos seus impactos ambientais e promovem uma cultura de sustentabilidade entre os colaboradores, melhorando a reputação e a eficiência operacional das empresas hoteleiras.

2.2.2 O papel da consciência ambiental dos colaboradores da hotelaria

Soluções para a adoção de um turismo sustentável são abordadas em muitos estudos e os colaboradores da hotelaria tem um papel importante. Sendo a indústria hoteleira um setor de mão-de-obra intensiva (Lai & Baum, 2005), os hotéis precisam de muitos funcionários para apoiar as suas operações diárias. Assim, o comportamento, o desempenho e a cooperação dos seus colaboradores são importantes para o sucesso ou o fracasso dos programas de proteção ambiental iniciados pelos hotéis. Para Chou (2014), os comportamentos sensíveis ao ambiente dos funcionários do hotel no local de trabalho estão relacionados com as suas percepções sobre os programas de proteção ambiental e com os seus comportamentos ambientais pessoais.

Os colaboradores da linha de frente podem ser considerados um exemplo a ser seguido pelo cliente. Um estudo realizado por Okumus et al. (2019), na Turquia, revela que pelo fato de o

comportamento dos funcionários da linha de frente ser facilmente observado pelos clientes, mudanças positivas nas atitudes dos funcionários mostrarão aos clientes que a empresa é uma organização amiga do ambiente. Assim, pode ser estabelecida uma imagem positiva a marca.

El-tahhan (2024), afirma que os turistas não são apenas consumidores passivos; eles estão se tornando mais conscientes dos impactos ambientais, sociais e culturais de suas viagens. Dessa forma, promover a consciência ambiental entre os funcionários dos hotéis pode ser uma ferramenta poderosa para orientar as operações hoteleiras e o comportamento dos turistas em direção à sustentabilidade. Em seu estudo, El-tahhan (2024) afirma que a consciência ambiental dos funcionários do hotel é um fator muito importante. Iniciativas educacionais que informem e envolvam os funcionários sobre o impacto ambiental de suas escolhas e ações devem ser priorizadas. Os resultados revelam que os colaboradores podem desempenhar um papel significativo na influência das escolhas de sustentabilidade dos turistas. E concluiu que promover a consciência ambiental entre os funcionários dos hotéis pode ser uma ferramenta poderosa para orientar as operações hoteleiras e o comportamento dos turistas em direção à sustentabilidade. Isto pode incluir programas de formação, workshops ambientais ou parcerias com organizações de sustentabilidade.

A construção de uma consciência ecológica também é importante para as práticas internas de atitudes sustentáveis no meio corporativo. Ter consciência ambiental é absorver, analisar, armazenar e organizar informações ambientais (Masjud & Solihin, 2021). Um estudo realizado por Chan et al. (2014) revelou que o conhecimento ambiental, a consciência ambiental e a preocupação ambiental são os fatores que afetam diretamente o comportamento ecológico dos funcionários e influenciam a sua vontade de se tornarem ecológicos. O estudo sugeriu que, fornecer formação ambiental adequada aos funcionários e selecionar as pessoas certas fortalece tanto o desempenho ambiental como a imagem ambiental do hotel. O estudo afirma que o sucesso das práticas verdes iniciadas por uma organização não depende apenas da atitude da organização, mas também do comportamento pessoal dos funcionários. Afirma também que, como o comportamento ambiental dos funcionários é importante para o sucesso, a organização deve fazer mais para fortalecer o envolvimento dos funcionários em práticas verdes em diferentes formas, como a implementação de políticas ambientais e o fornecimento de educação ambiental aos funcionários.

O conhecimento sobre sustentabilidade ambiental é um dos fatores primordiais para a construção da consciência ambiental do colaborador. Um estudo realizado por Keles et al. (2023),

realizado com 405 colaradores de hotéis da Turquia, indicam que o comportamento ambientalmente responsável muda positivamente dependendo do aumento do conhecimento ambiental. Além disso, ao contratar novos funcionários ou promover funcionários existentes para cargos seniores, as empresas hoteleiras devem avaliar o seu conhecimento ambiental, o seu compromisso ambiental e os seus comportamentos ambientalmente responsáveis.

2.3 Educação ambiental

A educação deve ser vista como sendo um aliado na construção de indivíduos mais esclarecidos e ativos na sociedade. Para Varela-Candamio et al. (2018), a educação ambiental inclui um conjunto de fatores como a consciência, o conhecimento e as atitudes diante aos desafios ambientais, as competências para identificar e ajudar a resolvê-los, e a participação em atividades que favoreçam a sua resolução. Para além disso, a educação ambiental ensina os indivíduos a pesar os vários lados de uma questão através do pensamento crítico e melhora as suas próprias capacidades de resolução de problemas e de tomada de decisões (EPA, 2007).

Segundo Cars e West (2014), a educação ambiental é um elemento social indispensável e uma poderosa ferramenta para desenvolver uma sociedade pacífica e sustentável. Alegam também que quadros de políticas globais são acoplados com quadros de políticas nacionais para facilitar o uso estratégico da educação ambiental para promover a sustentabilidade.

Desta forma, entende-se que, é necessária uma visão ampla de educação ambiental para que os indivíduos desenvolvam uma compreensão mais profunda das necessidades ambientais e tenham competências para tomar decisões responsáveis e efetivas.

2.3.1 A educação ambiental em formação: uma visão geral

Temos conhecimento da importância da educação na vida dos indivíduos e com relação a educação ambiental não deve ser diferente. Para Wetering et al. (2022) - O conceito de que a educação pode ser um meio para disseminar o conhecimento e ajudar a proteger o ambiente natural ganhou visibilidade na década de 1960, quando citado pela Organização das Nações Unidas para Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) na primeira conferência intergovernamental mundial sobre educação ambiental.

A primeira Conferência Intergovernamental sobre Educação Ambiental convocada pela Unesco foi realizada em Tbilisi - Geórgia, URSS de 14 a 26 de outubro de 1977. A Conferência foi organizado pela Unesco em cooperação com o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA). Segundo a Declaração de Tbilisi, os objetivos iniciais da educação ambiental eram desenvolver a educação pública global, promover o conhecimento sobre questões ambientais e aumentar a motivação e as competências dos indivíduos para proteger ou melhorar o ambiente natural, Com o passar do tempo, foram desenvolvidas abordagens educativas para visar a sustentabilidade social e econômica de forma mais ampla, juntamente com a sustentabilidade ambiental (Kopnina, 2012; Pavlova, 2013).

Mesmo sabendo que os programas educativos podem ser implementados ao longo da vida, focar em crianças e adolescentes pode ser especialmente importante. Como consumidores, decisores políticos e pais do futuro, as crianças e os adolescentes poderão ser agentes cruciais para uma mudança sustentável (Organização das Nações Unidas [ONU], 2015).

Segundo Eshach (2007), programas de educação ambiental para crianças e adolescentes foram implementados em ambientes escolares formais e não formais, por exemplo em jardins zoológicos e centros naturais. Tais programas têm gerado resultados como sensibilização dos alunos para as alterações climáticas, conhecimentos em como reciclar resíduos ou a sua compreensão com temas ecológicos, como o ciclo da água.

Wetering et al. (2022), realizou um estudo que sintetizou cinco décadas de pesquisas sobre a eficácia da educação ambiental para crianças e adolescentes. Em um total de 169 estudos realizados em 43 países e em 6 continentes, demonstra que a educação ambiental melhorou significativamente o conhecimento ambiental, as atitudes, as intenções e principalmente o comportamento dos alunos a respeito da sustentabilidade. Demonstrando assim, o potencial da educação ambiental para melhorar essas habilidades ambientais.

Um estudo realizado por Jaime et al. (2023), mostra o impacto de programas ambientais dirigidos a crianças e adolescentes. No estudo foram avaliados os efeitos diretos e indiretos de um programa de educação ambiental aplicado no Chile a crianças da quarta série e seus pais em relação ao consumo e descarte de plásticos. O programa educativo teve um impacto considerável e positivo nos conhecimentos, atitudes e práticas das crianças, mas não teve qualquer efeito no comportamento dos pais. O estudo sugere que sejam feitos programas complementares dirigidos aos pais.

Steg e Vlek (2009), define uma forma mais abrangente de educação ambiental como sendo todos os programas que fornecem para crianças e adolescentes informação ou formação para melhorar os seus resultados ambientais, sendo eles: conhecimento ambiental; atitudes ambientais; intenções ambientais e comportamento ambientais.

De uma forma geral, entende-se que a educação ambiental deve ser aplicada em todos os níveis de ensino. Sabendo que os estudantes do ensino superior, são os profissionais que estarão na linha de frente de organizações empresariais e públicas, disciplinas voltadas para a conscientização da sustentabilidade ambiental devem ser consideradas.

Um estudo realizado por Aleixo et al. (2018), analisou como as instituições de ensino superior (IES) portuguesas podem promover a sustentabilidade e melhorar o desenvolvimento sustentável. As evidências obtidas no estudo sugerem que há um movimento lento e poucas estratégias para a implementação da sustentabilidade nas IES portuguesas. Ainda segundo o estudo, alguns desafios como: atrair financiamentos, reduzir custos, promover uma gestão mais eficaz e enfrentar os desafios sociais podem ser minimizados com iniciativas de sustentabilidade na educação, na investigação, nas operações e na comunidade externa.

Com relação ao turismo, Deale e Barber (2012), concluíram em um estudo realizado nos Estados Unidos, aplicado a educadores, estudantes e profissionais da indústria hoteleira, que considerando a importância da sustentabilidade a nível mundial, é de vital importância que os estudantes de gestão hoteleira adquiram um conhecimento das teorias e práticas de sustentabilidade para implementar a sustentabilidade nas operações hoteleiras nas quais trabalharão, gerenciarão e liderarão após se formarem. Assim, os estudantes devem estar preparados para enfrentar as demandas nacionais e globais para lidar de forma eficaz com questões de sustentabilidade.

Um estudo de Teruel-Serrano e Vinals (2020), realizado em 55 universidades espanholas, através de uma análise curricular, examinou até que ponto a educação ambiental está incorporada nos currículos do Ensino Superior do Turismo. Em termos gerais, embora os cursos de turismo tragam uma orientação a necessidade do desenvolvimento sustentável, é necessária uma atualização nos conteúdos, e afirma que há espaços para melhorias. O estudo revela que há uma necessidade clara de incorporar uma nova visão em relação aos temas de sustentabilidade e que caso contrário, pode ser considerada uma oportunidade perdida para os estudantes, como futuros profissionais do turismo.

2.3.2 A educação ambiental corporativa e a formação verde

É possível expandir a educação ambiental ao meio organizacional. E existe uma grande pressão para isso. No contexto atual, as organizações, consideradas como atores-chave na sociedade, são pressionadas para mudar a forma de fazer negócios para implementar os princípios de desenvolvimento sustentável em suas práticas diárias e divulgar seus impactos e as contribuições para o desenvolvimento sustentável (Kolk et al., 2010; Smith & Sharicz, 2011).

Para Varela-Candamio et al. (2018), se a organização promover uma educação, ou até mesmo tiver uma percepção voltada para a preservação da natureza e o bom uso de seus recursos gera um impacto positivo e auxilia a disseminação das práticas sustentáveis frente aos colaboradores e a sociedade. Sendo assim, a educação voltada para a sustentabilidade deve ser vista dentro das organizações como sendo um meio para alcançar um futuro mais sustentável.

Em resposta a intensificação dos problemas ambientais, as organizações têm agido implementado ações de produção mais limpa (Awan et al., 2020a), como a prevenção da poluição ambiental (Awan et al., 2020b), transição para tecnologias mais eficientes em termos energéticos (Cheng et al., 2021), ou as estratégias de economia circular (Garcés-Ayerbe et al., 2019).

E os colaboradores são uma peça importante para o sucesso de práticas verdes em uma organização. Nesse contexto surge a formação verde. A formação verde refere-se a uma forma de formação no local de trabalho e atividades de educação continuada que visa concretizar objetivos verdes corporativos (Pinzone et al., 2019). A formação verde ajuda as organizações a desenvolverem consciência, atitudes e competências verdes entre os seus funcionários (Liu et al., 2020).

Um estudo realizado por Pinzone et al. (2019), destaca a importância da formação verde na promoção de comportamentos pró-ambientais e na melhoria da satisfação no trabalho dos funcionários no setor de saúde. A pesquisa foi realizada em um grande hospital italiano no nordeste da Itália em 2013. Os resultados sugerem que a formação verde não apenas influencia positivamente os comportamentos dos funcionários em relação à sustentabilidade, mas também contribui para um ambiente de trabalho mais satisfatório e engajador. E afirmam que, a formação verde dota os funcionários com a conscientização, as habilidades e o conhecimento necessários para alcançar os objetivos ambientais da organização. Além disso, essa formação eleva a percepção e o entendimento dos valores ecológicos tanto dentro da empresa quanto nos mercados emergentes. Com a disseminação da consciência e das habilidades ambientais, os colaboradores se tornam mais

aptos a adotar medidas eficazes para reduzir os impactos ambientais no local de trabalho. Eles começam a incorporar novos comportamentos ecológicos que vão além das exigências de suas funções ou do reconhecimento formal por meio de recompensas. Ainda segundo o estudo, quando a formação verde promove a conscientização ecológica e desenvolve as habilidades profissionais dos funcionários, é provável que sua capacidade de identificar e adquirir conhecimentos sustentáveis necessários para o trabalho seja aprimorada. Quanto mais treinamento ambiental for oferecido, mais os funcionários estarão aptos a expandir a base de conhecimento necessária para atuar de acordo com a cultura organizacional voltada para a sustentabilidade.

III. Metodologia

3.1 Natureza do estudo

O presente estudo tem como objetivo principal investigar a importância da educação ambiental na construção da consciência ecológica dos colaboradores da hoteleira. Para embasar essa pesquisa, foi realizada uma revisão bibliográfica abrangente, analisando estudos anteriores que abordam o tema e com base na revisão de literatura, foram formuladas questões para a realização das entrevistas. A pesquisa é exploratória, realizada com método indutivo e adotou uma abordagem qualitativa com entrevistas semiestruturadas.

Neste estudo, a abordagem qualitativa foi essencial para investigar a importância da educação ambiental na construção da consciência ecológica dos colaboradores da hotelaria. A metodologia qualitativa é utilizada em pesquisas que buscam compreender fenômenos complexos, explorando as percepções, motivações e experiências dos indivíduos. Este tipo de pesquisa é caracterizado por sua abordagem exploratória e interpretativa, permitindo ao pesquisador investigar os contextos e significados atribuídos pelos participantes aos seus comportamentos e interações (Creswell & Poth, 2018).

3.2 Instrumento de pesquisa

O instrumento de pesquisa utilizado no estudo foi a entrevista semiestruturada. Bryman (2016) define entrevistas semiestruturadas como sendo aquelas em que o entrevistador tem um conjunto de perguntas previamente preparadas, mas a ordem e a formulação das perguntas podem variar, permitindo que o entrevistador analise de forma dinâmica às respostas do entrevistado, levando-o a uma exploração mais rica e detalhada dos tópicos discutidos.

Kvale e Brinkmann (2009) destacam que as entrevistas semiestruturadas oferecem um equilíbrio entre estrutura e flexibilidade. Elas permitem que os entrevistadores mantenham o foco em questões importantes enquanto ainda permitem que novos insights e temas surjam espontaneamente. A flexibilidade das entrevistas semiestruturadas garante que todas as particularidades das respostas dos participantes sejam capturadas, proporcionando uma visão mais completa e precisa dos fenômenos estudados (Galletta, 2013).

A utilização de entrevistas semiestruturadas permitiu identificar as particularidades das respostas dos participantes, proporcionando uma visão mais detalhada sobre como suas experiências de educação ambiental influenciaram a construção da consciência ecológica dos entrevistados. Esta abordagem foi fundamental para compreender as interações entre conhecimento, atitudes e práticas dos entrevistados no contexto da sustentabilidade ambiental.

Para elaboração das questões foram utilizados conceitos de estudos específicos de autores que respondem a finalidade de cada objetivo específico e está representado na Tabela 1.

A Tabela 1 apresenta uma estrutura das questões de entrevista destinadas a explorar os objetivos específicos, com referências conceituais que embasam a relevância de cada item. A primeira série de perguntas busca investigar o nível de conscientização dos colaboradores sobre a sustentabilidade, seus impactos ambientais e a potencial influência que eles podem exercer sobre os hóspedes. Esta abordagem é fundamentada por estudos de Aleixo et al. (2016) e outros, que destacam a importância do conhecimento e da percepção ambiental.

A segunda parte da tabela enfoca a educação ambiental na infância e adolescência dos colaboradores, questionando se esses programas educacionais impactaram sua vida profissional. A pergunta Q4, por exemplo, explora se os entrevistados tiveram acesso a programas de educação ambiental e como esses conhecimentos influenciaram suas práticas profissionais. Este objetivo é apoiado por referências como Jaime et al. (2023) e Steg e Vlek (2009), que demonstram a eficácia da educação ambiental em sensibilizar e educar os jovens sobre práticas sustentáveis.

O terceiro objetivo da tabela mostra os conceitos relacionados a importância de programas de educação ambiental atualmente utilizados em hotéis nacionais para conscientização ecológica dos colaboradores. A questão Q5 visa recolher informações sobre a participação dos funcionários em tais programas e as características desses treinamentos.

Na quarta seção estão os conceitos relacionados a necessidade de identificar os elementos-chave nos programas de educação ambiental corporativa que contribuem para o engajamento e conscientização dos colaboradores. A questão Q6 aborda diretamente o impacto percebido desses programas na mentalidade dos funcionários em relação à sustentabilidade. Referências como Liu et al. (2020) são citadas para sustentar a importância da formação verde.

Tabela 1

Definições das Questões de Entrevista

Objetivo	Questão	Conceito / Referência
1. Explorar a consciência atual dos colaboradores da hotelaria sobre a importância da sustentabilidade ambiental.	Q1. O que lhe vem em mente quando pensa em sustentabilidade ambiental?	O entrevistado deve ter conhecimento do assunto abordado na entrevista. Se o conhecimento ambiental dos trabalhadores aumentar, estes tornar-se-ão mais conscientes do ponto de vista ambiental (Aleixo et al., 2016; Keles et al., 2023)
	Q2. Considera que suas ações possam afetar o ambiente? Em que situações?	Consciência ambiental refere-se a conhecer o impacto do comportamento humano no meio ambiente. (Bathia & Jaim, 2013; Kollmuss & Agyeman, 2002; Ritter et al., 2014)
	Q3. Considera que, de alguma forma, possa influenciar o comportamento dos hóspedes em direção a sustentabilidade? Se sim, como? Se não, por que?	Promover a consciência ambiental entre os funcionários dos hotéis pode ser uma ferramenta poderosa para orientar as operações hoteleiras e o comportamento dos turistas em direção à sustentabilidade (El-tahhan, 2024)

Objetivo	Questão	Conceito / Referência
2. Identificar a relevância da educação ambiental na aprendizagem de práticas sustentáveis dos colaboradores da hotelaria.	Q4. Endendo a educação ambiental como sendo todos os programas que fornecem para crianças e adolescentes informação ou formação para melhorar os seus resultados ambientais, considera ter tido contato com a educação ambiental quando criança ou adolescente? Se sim, quais conhecimentos adquiriu sobre preservação do meio ambiente? Esses conhecimentos ajudaram ou ajudam de alguma maneira em sua vida profissional?	Tais programas têm gerado resultados como sensibilização dos alunos para as alterações climáticas, conhecimentos em como reciclar resíduos ou a sua compreensão com temas ecológicos, como o ciclo da água. (Jaime et al., 2023; Steg & Vlek, 2009; Wetering et al., 2022)
3. Identificar programas de educação ambiental utilizados em hotéis nacionais voltados para a conscientização ecológica dos colaboradores.	Q5. Participa de programas de formação em sustentabilidade ambiental pela empresa? Pode descrever como são?	Quanto mais treinamento ambiental for oferecido, mais os funcionários estarão aptos a expandir a base de conhecimento necessária para atuar de acordo com a cultura organizacional voltada para a sustentabilidade (Pinzone et al., 2019)
4. Identificar nos programas de educação ambiental corporativa os elementos-chave que contribuem para o engajamento e a conscientização dos colaboradores.	Q6. Considera que esses programas de educação ambiental acrescentam algo em sua forma de pensar em relação a sustentabilidade? Porque?	A formação verde ajuda as organizações a desenvolverem consciência, atitudes e competências verdes entre os seus funcionários (Liu et al., 2020)

3.3 Caracterização da amostra

Como parâmetro para seleção da amostra, foram utilizados dados do Atlas da Hotelaria 2020, realizado pela Deloitte Consulting, que cita as vinte maiores redes hoteleiras de Portugal e leva em consideração o número de unidades habitacionais pertencentes a cada grupo. Os entrevistados são colaboradores de hotéis que fazem parte dos dez maiores do ranking e estão representados na figura 1.

Figura 1

Parâmetro para seleção de amostra

Posição		Grupo hoteleiro / Entidade de management	Empreendimentos turísticos		Unidades de alojamento ¹		Camas		Presença internacional
Atual	2019		N.º	% de total	N.º	% de total	N.º	% de total	
1	1	Pestana Hotels & Resorts / Pousadas de Portugal ²	73	3,4%	8.337	5,5%	17.289	5,4%	✓
2	2	Vila Galé Hotéis	25	1,2%	4.586	3,1%	9.392	2,9%	✓
3	3	Accor Hotels ³	33	1,5%	3.418	2,3%	6.748	2,1%	✓
4	4	Minor Hotels ⁴	16	0,8%	2.950	2,0%	6.322	2,0%	✓
5	5	Hoti Hotéis/ Mellá Hotels & Resorts	19	0,9%	2.767	1,8%	5.501	1,7%	✗
6	6	Marriott Hotels & Resorts ⁵	11	0,5%	2.482	1,7%	5.690	1,8%	✓
7	7	SANA Hotels	13	0,6%	2.120	1,4%	4.204	1,3%	✓
8	8	VIP Hotels	12	0,6%	2.107	1,4%	4.338	1,4%	✓
9	9	InterContinental Hotels Group - IHG ⁶	10	0,5%	1.724	1,1%	3.425	1,1%	✓
10	10	DHM - Discovery Hotel Management	16	0,8%	1.581	1,1%	3.708	1,2%	✗

Fonte: Atlas da Hotelaria 2020, Deloitte Consulting.

Com o objetivo de aprofundar a compreensão dos fenômenos estudados, foi utilizado uma amostragem não-probabilística intencional. Segundo Patton (2002), a amostragem intencional é crucial para garantir que os casos selecionados contribuam de maneira significativa para a compreensão das questões centrais da pesquisa. Creswell (2013) destaca que a amostragem intencional facilita a identificação de participantes que têm experiências diretas e ricas sobre o tópico estudado, permitindo uma análise mais detalhada e contextualizada dos dados qualitativos.

O fechamento da amostra intencional foi determinado por saturação teórica. Assim, a coleta foi suspensa quando novas informações pouco acrescentariam ao desenvolvimento dos

objetivos em estudo, tendo sido obtido o número de 13 entrevistados. Guest et al. (2006), em um estudo experimental sobre saturação de dados, descobriram que a saturação pode ser alcançada com um número relativamente pequeno de entrevistas, geralmente entre 12 e 15, dependendo da heterogeneidade da população e da complexidade do tópico de pesquisa.

Jennings (2005) destaca que a saturação de dados é crucial para garantir a validade e a confiabilidade dos achados em pesquisas qualitativas. Parar a coleta de dados quando a saturação é atingida evita a coleta excessiva e desnecessária, economizando tempo e recursos. Além disso, isso garante que os dados analisados sejam aqueles que realmente contribuem para a compreensão do fenômeno estudado. Seidman (1991), em seu trabalho sobre entrevistas qualitativas, argumenta que a saturação é alcançada quando os participantes começam a fornecer respostas semelhantes e nenhuma nova informação relevante surge das entrevistas subsequentes. Ele sugere que continuar a coleta de dados além desse ponto não só é ineficaz, mas também pode levar à sobrecarga de dados, dificultando a análise e a interpretação.

A tabela 2 apresenta os dados sociodemográficos dos participantes da pesquisa. Cada um dos entrevistados recebeu uma referência como forma de garantir o anonimato: C1 a C13. Na tabela pode ser observado um total de 13 colaboradores de diferentes funções dentro dos hotéis localizados em Lisboa e Setúbal. Ao todo participaram colaboradores de 3 hotéis, com categorias 3 e 4 estrelas. Os hotéis possuem boas práticas sustentáveis aplicadas nas unidades, como redutores de pressão da água nas torneiras, redução do uso de plásticos, no entanto, não possuem selo de sustentabilidade ambiental. As idades dos participantes variam entre 17 e 31 anos, com uma maior concentração de jovens adultos, particularmente na faixa etária de 19 a 25 anos, representadas por 9 mulheres e 4 homens. As funções desempenhadas pelos participantes incluem bartender, recepcionista e chefe de recepção e o tempo que trabalham no hotel varia de um mês a cinco anos. Sendo que seis participantes estão a menos de um ano no hotel, representando 46% dos entrevistados.

Tabela 2*Dados Sociodemográficos dos Participantes*

Participante	Idade	Gênero	Função	Tempo no hotel ¹	Localização do hotel	Nacionalidade
C1	25	Feminino	Bartender	1 mês	Lisboa	Portuguesa
C2	26	Feminino	Recepcionista	1 ano	Lisboa	Brasileira
C3	23	Feminino	Recepcionista	2 anos	Lisboa	Portuguesa
C4	25	Feminino	Recepcionista	3 meses	Setúbal	Portuguesa
C5	27	Masculino	Recepcionista	1 mês	Setúbal	Portuguesa
C6	31	Masculino	Recepcionista	1 ano	Setúbal	Portuguesa
C7	19	Feminino	Recepcionista	1 ano	Setúbal	Portuguesa
C8	18	Masculino	Recepcionista	2 meses	Setúbal	Portuguesa
C9	25	Feminino	Chefe de recepção	5 anos	Setúbal	Portuguesa
C10	20	Feminino	Recepcionista	2 anos	Setúbal	Portuguesa
C11	17	Feminino	Bartender	1 mês	Setúbal	Guinesa
C12	19	Feminino	Bartender	4 meses	Lisboa	Portuguesa
C13	20	Masculino	Bartender	1 ano	Lisboa	Portuguesa

Nota. ¹ Indica o tempo que o colaborador trabalha no hotel.

A localização geográfica dos hotéis mostra uma distribuição dos participantes entre Lisboa e Setúbal, com uma quantidade maior de colaboradores em Setúbal. Quanto à nacionalidade, a maior parte é de nacionalidade portuguesa, com exceção de uma participante que tem nacionalidade brasileira e uma guineense.

O critério de seleção da amostra para este estudo foi baseado na disponibilidade dos colaboradores escolhidos e na baixa ocupação do hotel durante o período das entrevistas. Esta abordagem garantiu que os participantes pudessem contribuir com suas experiências e percepções sem comprometer suas responsabilidades profissionais e o funcionamento operacional do hotel.

Além disso, a baixa ocupação do hotel proporcionou um ambiente mais tranquilo e propício para a realização das entrevistas, permitindo uma coleta de dados mais detalhada e com menos interrupções. A autorização dos entrevistados para a gravação e uso das informações para fins acadêmicos foi coletada por escrito.

3.4 Procedimentos

De início foram contactados os hotéis de interesse para a pesquisa, a fim de conseguir a autorização dos supervisores para a realização das entrevistas. Em seguida alguns colaboradores foram abordados de forma individual após o período laboral para a realização da pesquisa.

As entrevistas foram realizadas em cada hotel com colaboradores das funções de recepcionistas (9) e bartenders (4). Cada colaborador foi entrevistado de forma presencial e uma única vez no período entre 22 e 31 de maio de 2024, onde as entrevistas tiveram uma duração entre 6 e 10 minutos. Todas as entrevistas foram gravadas com autorização dos participantes e transcritas para análise do conteúdo e aplicada de maneira indutiva, com as categorias predefinidas com base na estrutura teórica. Bardin (2011) define a análise de conteúdo como um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores que permitem a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e recepção dessas mensagens.

Foi utilizada a ferramenta WordDoc para transcrição dos áudios em texto e o software MAXQDA foi utilizado para organizar e analisar os dados, através da codificação. Os códigos foram criados em concordância com a pergunta de investigação.

Segundo Saldana (2015), a codificação envolve a identificação de segmentos de dados significativos e a atribuição de rótulos ou códigos a esses segmentos, facilitando a categorização e análise de padrões importantes. Este processo não apenas estrutura os dados brutos, mas também auxilia na construção de teorias e na geração de insights profundos sobre o fenômeno estudado. A codificação pode ser realizada de forma manual ou com o auxílio de software de análise qualitativa. Charmaz (2014) argumenta que a codificação pode revelar subtilezas e nuances nos dados, promovendo uma compreensão mais profunda e abrangente do contexto investigado.

IV. Análise de Resultados e Discussão

Os resultados e discussões estão organizados em quatro tópicos, um para cada objetivo específico, e seis subtópicos, um para cada questão da entrevista. Foram elaboradas tabelas com as categorias atribuídas a trechos importantes para explicar cada conceito.

4.1 Explorar a consciência atual dos colaboradores da hotelaria sobre a importância da sustentabilidade ambiental.

4.1.1 Conhecimentos sobre o tema sustentabilidade ambiental

As três primeiras questões têm por finalidade explorar a consciência atual dos entrevistados sobre a importância da sustentabilidade ambiental. Primeiramente foi perguntado aos entrevistados o que lhes viam em mente quando se pensa em sustentabilidade ambiental, e as principais abordagens desse conceito estão na Tabela 3.

A Tabela 3 apresenta as categorias das respostas obtidas durante as entrevistas e estão relacionadas ao conhecimento dos colaboradores sobre sustentabilidade ambiental. O objetivo específico dessa parte da pesquisa foi explorar a consciência atual dos colaboradores sobre a importância da sustentabilidade ambiental e teve como finalidade identificar se os entrevistados têm conhecimento sobre o tema. As respostas foram divididas em onze diferentes categorias, como poluição, reciclagem, economia de água, redução do uso de plástico, entre outros. A frequência de citações mostra quantas vezes cada categoria foi mencionada pelos entrevistados, sendo que alguns citaram mais de uma categoria. Por exemplo, "Penso em reciclagem" e "Penso em economia de água" foram mencionados três vezes cada, indicando um foco relevante nesses aspectos da sustentabilidade.

Tabela 3

Categorias das Respostas Relacionadas ao Conhecimento do Tema Sustentabilidade Ambiental

Objetivo específico	Finalidade	Categorias geradas a partir das respostas	Frequência de citações
Explorar a consciência atual do colaborador sobre a importância da sustentabilidade ambiental	Identificar se o entrevistado tem conhecimento sobre o tema sustentabilidade ambiental	- Penso em poluição	2
		- Manter o equilíbrio	1
		- Pegada ecológica	2
		- Penso em reciclagem	3
		- Penso em economia de água	3
		- Penso em reduzir o uso do plástico	2
		- Penso em produtos naturais	1
		- Penso em economia de papel	2
		- Penso em economia de luz	1
		- Penso em algo que se renova	1
		- Penso em preservação dos recursos naturais	1

Nota. Alguns entrevistados citaram mais de uma categoria. O ponto de saturação da questão se deu na nona entrevista.

Uma característica importante dessa questão foi que seu ponto de saturação se deu na entrevista nove, e a partir de então nenhum novo fenômeno surgiu.

As respostas indicam uma consciência generalizada entre os colaboradores sobre diferentes aspectos da sustentabilidade ambiental. A maioria destaca práticas cotidianas como reciclagem, economia de água e redução do uso de plástico. Alguns colaboradores mencionam conceitos mais abstratos como a pegada ecológica e a necessidade de manter o equilíbrio ambiental. O entrevistado C2 relatou que “me vem logo em mente práticas sociais básicas, como reciclagem, economia de água. Essas coisas...”. C7 afirma “Basicamente, penso logo na reciclagem. Reciclagem do lixo.” “Primeira coisa que me vem em mente é poluição, manter o equilíbrio” (C1). “Muita poupança de papel eu diria. Acho que é uma das principais coisas que nós podemos fazer para a sustentabilidade ambiental” (C8).

Isso demonstra um entendimento variado da sustentabilidade, combinando ações práticas com uma compreensão mais ampla dos conceitos ecológicos. Por exemplo, C5 afirma que “bem, para mim, uma coisa sustentável é uma coisa que dura tempo, é uma coisa que tem que ser preservada pra durar mais tempo, pra ser sustentável, pra sustentar ela própria, eu diria”. Para C13

“a sustentabilidade ambiental será o uso de recursos naturais de forma a não desgastar os recursos que não se renovam tanta facilidade”.

O termo sustentabilidade ambiental está na mente de todos os entrevistados, no entanto há limitações com relação as práticas sustentáveis que podem ser aplicadas no dia a dia ou no trabalho. Como destaca Steffen et al. (2015), a perda de biodiversidade e a degradação dos ecossistemas são vitais para a sobrevivência humana, mas não surge como uma preocupação dos entrevistados. A forma como os elementos surgem em mente demonstra a necessidade de se ter contato com conceitos mais amplos sobre sustentabilidade ambiental. Considerando o fato de estarem em contato direto com o hóspede evidencia ainda mais essa necessidade.

Os resultado obtidos nessa questão vão ao encontro com a pesquisa realizada por Keles et al., (2023), onde participaram 405 colaboradores de hotéis 5 estrelas na Turquia, e foi observado que os níveis de conhecimento ambiental dos entrevistados são baixos. De acordo com o autor, se o conhecimento ambiental dos trabalhadores aumentar, estes tornar-se-ão mais conscientes do ponto de vista ambiental e demonstrarão definitivamente um comportamento ambientalmente mais responsável. Ainda de acordo com a pesquisa, observou-se que os níveis de conhecimento ambiental dos colaboradores são baixos e, conseqüentemente, as empresas precisam fazer treinamentos em serviço ou obter os treinamentos e seminários necessários de instituições de ensino especializada, para que os níveis de conhecimento dos seus funcionários aumentem e dessa forma possam obter deles comprometimento ambiental e comportamento responsável em relação ao meio ambiente.

4.1.2 Consciência do impacto do comportamento humano no meio ambiente

Dando continuidade à exploração da consciência ambiental dos colaboradores, os entrevistados foram questionados se consideram que as suas ações possam afetar o meio ambiente e em quais situações. Considerando que, consciência ambiental refere-se a conhecer o impacto do comportamento humano no meio ambiente (Bathia & Jaim, 2013; Kollmuss & Agyeman, 2002; Ritter et al., 2014), pretendeu-se com essa questão identificar se os entrevistados possuem essa consciência.

A Tabela 4 apresenta as categorias das respostas dos colaboradores relacionadas ao conhecimento do impacto das suas ações no meio ambiente. O foco dessa parte da pesquisa foi identificar se os entrevistados consideram que suas ações impactam o meio ambiente e em quais

situações. As respostas foram categorizadas em sete diferentes temas, como não reciclar, não poupar água, usar plástico, consumir fast fashion, andar de carro, não conhecer bem as práticas sustentáveis e fumar.

Tabela 4

Categorias das Respostas Relacionadas Ao Impacto das Ações no Meio Ambiente

Objetivo específico	Finalidade	Categorias geradas a partir das respostas	Frequência de citações
Explorar a consciência atual do colaborador sobre a importância da sustentabilidade ambiental	Identificar se o entrevistado considera impactar o meio ambiente com suas ações e em que situações	- Considero que sim, se eu não reciclar	6
		- Considero que sim, se não poupo água	2
		- Considero que sim, se eu usar plástico	1
		- Considero que sim, se eu consumir fast fashion	1
		- Considero que sim, se eu andar de carro	3
		- Considero que sim, se não conhecer bem as práticas sustentáveis	1
		- Considero que sim, se eu fumar	1

Nota. Alguns entrevistados citaram mais de uma categoria. O ponto de saturação da pesquisa se deu na nona entrevista.

A frequência de citações mostra quantas vezes cada categoria foi mencionada pelos entrevistados, sendo que alguns citaram mais de uma categoria. A categoria mais mencionada foi "Considero que sim, se eu não reciclar" com seis citações, seguida de "Considero que sim, se andar de carro" com três citações. Outras categorias, como "Considero que sim, se não poupo água" e "Considero que sim, se eu fumar", foram mencionadas menos frequentemente. Esta variação nas respostas destaca diferentes níveis de conscientização entre os colaboradores sobre como suas ações individuais podem impactar o meio ambiente.

“Todos nós afetamos o meio ambiente, querendo ou não, até com ações básicas. Qualquer coisa que nós façamos hoje em dia já tem impacto no ambiente. Portanto, sim, creio que sim. Mas, eu pelo menos tenho a minha moto elétrica que não polui o ambiente, pelo menos nessa parte já não. Mas, sim, todos nós temos impacto no ambiente, sem dúvida” (C6).

C3 afirma que “por acaso há sempre formas de melhorar, não é? Eu tenho muita consciência no uso da água em casa, faço reciclagem, por aí...”

Observa-se que todos os entrevistados têm em mente que suas ações causam impacto no meio ambiente, sejam eles negativos ou positivos. No entanto, os conhecimentos sobre os motivos que podem causar esse impacto são limitados e não englobam o sentido mais amplo, como não consumir produtos de cadeia de abastecimento que não seja sustentável, por exemplo, ou até mesmo consumir produtos que utilizam muitos recursos naturais em sua fabricação.

O que traz um fator importante para o resultado da pesquisa. Conforme revelado no estudo de Chou (2014), os comportamentos ambientais pessoais dos funcionários do hotel influenciam os seus comportamentos ambientais no local de trabalho. Tornando-se indispensável a promoção da consciência ambiental dos colaboradores, a pesquisa vai ao encontro ao estudo de Chan et al., (2014) que concluiu que o conhecimento ambiental, a consciência ambiental e a preocupação ambiental são os fatores que afetam diretamente o comportamento ecológico dos funcionários e influenciam a sua vontade de se tornarem ecológicos.

4.1.3 Percepção de influência do colaborador no comportamento sustentável do hóspede

A terceira questão refere-se à percepção de influência do colaborador no comportamento sustentável do hóspede, um fator que complementa a exploração da consciência ambiental do colaborador. Com base na afirmação de El-tahhan (2024), que diz que promover a consciência ambiental entre os funcionários dos hotéis pode ser uma ferramenta poderosa para orientar as operações hoteleiras e os comportamentos dos turistas em direção a sustentabilidade, foi questionado aos entrevistados se consideram que, de alguma forma, possam influenciar o comportamento dos hóspedes em direção a sustentabilidade.

Alguns pontos importantes foram abordados pelos entrevistados, conforme tabela 5 que apresenta as categorias das respostas dos colaboradores sobre sua percepção de influência no comportamento sustentável dos hóspedes. A finalidade dessa questão foi entender a percepção dos entrevistados sobre sua influência no comportamento sustentável dos hóspedes. As respostas foram categorizadas em seis diferentes temas: através dos exemplos das práticas implantadas pelo hotel, obrigando os hóspedes a seguir as práticas implantadas pelo hotel, comunicação impressa nos quartos, atendendo às sugestões do cliente, obedecendo apenas às práticas impostas pelo hotel, e falta de tempo para falar sobre sustentabilidade com os hóspedes.

Tabela 5*Categorias das Respostas Relacionadas a Percepção de Influência*

Objetivo específico	Finalidade	Categorias geradas a partir das respostas	Frequência de citações
Explorar a consciência atual do colaborador sobre a importância da sustentabilidade ambiental	Entender a percepção de influência do entrevistado no comportamento sustentável do hóspede	- Considero que sim. Através dos exemplos das práticas implantadas pelo hotel	3
		- Considero que sim. Obrigando o hóspede a seguir as práticas implantadas pelo hotel	3
		- Considero que sim. Através da comunicação impressa nos quartos	2
		- Considero que sim. Atendendo as sugestões do cliente	1
		- Considero que não. Apenas obedeco às práticas impostas pelo hotel	3
		- Considero que não. Falta tempo para falar sobre sustentabilidade com o hóspede	1

Nota. Alguns entrevistados citaram mais de uma categoria. O ponto de saturação da pesquisa se deu na décima entrevista.

A frequência de citações mostra quantas vezes cada categoria foi mencionada pelos entrevistados, com algumas categorias citadas mais frequentemente. Por exemplo, tanto "Considero que sim. Através dos exemplos das práticas implantadas pelo hotel", "Considero que sim. Obrigando o hóspede a seguir as práticas implantadas pelo hotel" e "Considero que não. Apenas obedeco às práticas impostas pelo hotel" foram mencionadas três vezes cada. Isso indica uma percepção mista entre os colaboradores, onde alguns sentem que podem influenciar positivamente os hóspedes através de práticas exemplares ou obrigatórias, enquanto outros se sentem limitados pelas políticas do hotel ou pela falta de tempo para se engajar em discussões sobre sustentabilidade.

O fato de existir uma comunicação impressa nos quartos em alguns hotéis, faz com que o colaborador acredite não precisar falar sobre as práticas ambientais da unidade com os hóspedes. Como afirma C8. “a única maneira, única entre aspas, que se calhar seria possível, era com flyers digitais sobre a sustentabilidade, com QR Code, distribuídos pelo hotel e nos quartos”. Para C10 “Nos quartos do hotel colocaram uns panfletos nos quais eles dizem, é tipo um post, dos quais está

na porta para eles não se esquecerem quando sair do quarto, desligar as luzes, desligar as tomadas etc. Isso tudo”.

Outro fator mencionado foi a falta de tempo no momento do check in. “Não vamos estar ao meio de um check in, por exemplo, a falar sobre um assunto que muitas vezes, são clientes de negócios que têm pressa, que precisam de ir trabalhar e a falta de tempo também é um critério” (C13). Em relação aos códigos mais citados observa-se uma abordagem mais conservadora de influência. O código “através do exemplo das práticas ambientais do hotel” foi mencionado como uma forma eficaz, assim como “obrigar os hóspedes a seguirem as regras de boas práticas impostas”. “Eu acho que se o hóspede vir, que o hotel tem prática sustentáveis pode criar uma espécie de consciencialização para a prática sim, sem dúvida” (C5). Para C1 a influência vem por imposição “Dividimos tudo o que é lixo e tentamos chamar aos clientes a atenção para quando forem aos caixotes de lixo, que nós nem temos caixotes comuns. É vidro, plástico e cartão. Dessa forma para os clientes já não há uma outra opção senão reciclar.”

Um outro fator importante a ser mencionado é que três dos treze entrevistados consideram que não conseguem influenciar os hóspedes, pois obedecem às práticas ambientais impostas e não cabe a eles tal ação. “Eu simplesmente tenho de obedecer, entre aspas, esses procedimentos e não tenho muito poder de encaixe” (C3).

Os resultados mostram que os colaboradores possuem uma percepção limitada de influência no comportamento sustentável do hóspede. Sugerindo assim que medidas sejam tomadas por parte da gestão no sentido da conscientização dos colaboradores para maximizar a influência positiva dos hóspedes rumo ao comportamento sustentável. Como conceitualizado anteriormente o comportamento dos funcionários da linha de frente pode ser facilmente observado pelos clientes e atitudes positivas dos colaboradores rumo a sustentabilidade mostram ao hóspede que a empresa é amiga do meio ambiente, como afirmou Okumus et al (2019).

4.2 Identificar a relevância da educação ambiental na sensibilização do indivíduo para práticas sustentáveis na hotelaria.

4.2.1 Contato com a educação ambiental quando criança ou adolescente

Em relação a educação ambiental, os entrevistados foram questionados sobre o contato com programas de educação ambiental quando criança ou adolescente. Pesquisas indicam que tais

iniciativas produziram resultados como melhorar a compreensão dos alunos sobre as mudanças climáticas, promover o conhecimento sobre a reciclagem de resíduos e cultivar a consciência sobre questões ecológicas, como o ciclo hidrológico (Wetering et al., 2022; Jaime et al., 2023; Steg & Vlek, 2009).

A Tabela 6 apresenta as categorias das respostas dos colaboradores sobre a relevância da educação ambiental na aprendizagem de práticas sustentáveis. O objetivo dessa questão foi identificar a relevância da educação ambiental na aprendizagem de práticas sustentáveis dos colaboradores da hotelaria e teve como finalidade identificar a relevância da educação ambiental na aprendizagem de práticas sustentáveis entre os colaboradores da hotelaria, focando nos conhecimentos adquiridos na escola. As respostas foram categorizadas em seis diferentes temas, que variam desde práticas específicas como reciclagem e poupança de água e energia até a falta de recordação ou falta de contato com a educação ambiental durante a infância ou adolescência.

Tabela 6

Categorias das Respostas Relacionadas a Relevância da Educação Ambiental

Objetivo específico	Finalidade / meta	Categorias geradas a partir das respostas	Frequência de citações
Identificar a relevância da educação ambiental na aprendizagem de práticas sustentáveis dos colaboradores da hotelaria	Identificar os conhecimentos adquiridos sobre práticas ambientais na escola	- Aprendi na escola a reciclar	7
		- Aprendi na escola a poupar água	4
		- Aprendi na escola a poupar energia	3
		- Tive contato na escola, mas não me recordo as práticas ensinadas	1
		- Aprendi na escola a não poluir	1
		- Não tive contato com a educação ambiental quando criança ou adolescente	1

Nota. Alguns entrevistados citaram mais de uma categoria. O ponto de saturação da pesquisa se deu na sétima entrevista.

A categoria "Aprendi na escola a reciclar" foi a mais mencionada, com sete citações, indicando que a reciclagem é uma prática ambiental comumente ensinada nas escolas e bem lembrada pelos colaboradores. Outras práticas importantes mencionadas incluem "Aprendi na

escola a poupar água" e "Aprendi na escola a poupar energia", com quatro e três citações, respectivamente. Isso sugere que a educação sobre a conservação de recursos naturais também é uma parte significativa do currículo escolar. “Sim, sim. Na escola, bastante. Na altura foi a reciclagem, não é? Sim. Nós na altura, falava-se muito da reciclagem, da poupança da água, da eletricidade” (C4). “Sim, na escola. A fazer reciclagem, também a economizar água e energia” (C7).

Neste caso, há uma variação notável nas respostas, com alguns colaboradores mencionando que tiveram contato com a educação ambiental na escola, mas não se lembram das práticas ensinadas, e outros afirmando que não tiveram contato algum com a educação ambiental durante sua infância ou adolescência. Um dos treze entrevistados não teve contato com a educação ambiental na fase de escola primária e afirma “Não me lembro de ter uma disciplina relevante ou de ser consciencializado sobre o assunto. Penso que nunca, nunca. Nunca aconteceu, não” (C5).

As evidências sugerem uma correlação direta entre o nível de consciência ambiental destacado nas questões 1 e 2 e os ensinamentos recebidos por meio da educação ambiental na escola. A recorrência de temas ressalta o papel fundamental da educação ambiental na formação de atitudes e comportamentos ambientalmente conscientes entre jovens e, consequentemente, em suas vidas pessoais e profissionais quando adultos.

A maioria dos colaboradores relata ter tido algum nível de educação ambiental durante a infância e adolescência, principalmente focada em reciclagem e economia de recursos. Esses resultados confirmam o que concluiu Eshach (2007) em seu estudo que afirma que os programas de educação ambiental têm gerado resultados como sensibilização dos alunos para as alterações climáticas, conhecimentos em como reciclar resíduos ou a sua compreensão com temas ecológicos, como o ciclo da água.

No entanto, muitos dos entrevistados também destacam nessa pesquisa que a formação foi básica e que há lacunas significativas em seu conhecimento. O que vai de encontro ao estudo de Wetering et al., (2022) que afirma que a educação ambiental melhora significativamente o conhecimento ambiental, as atitudes, as intenções e principalmente o comportamento dos alunos a respeito da sustentabilidade.

Esse resultado sugere que é necessário uma educação ambiental mais robusta e contínua a fim de trazer mais conhecimentos às práticas sustentáveis e promover benefícios profissionais e pessoais aos indivíduos.

4.3 Identificar programas de educação ambiental utilizados em hotéis voltados para a conscientização ecológica dos colaboradores.

4.3.1 Formação verde no hotel

No intuito de perceber se participam atualmente de programas de formação verde pelo hotel, os entrevistados responderam se participam atualmente e quais são os programas.

A Tabela 7 apresenta as categorias das respostas dos colaboradores sobre os programas de formação ambiental nos hotéis onde trabalham. O objetivo específico desta parte da pesquisa foi identificar os programas de educação ambiental voltados para a conscientização ecológica dos colaboradores, além de verificar se os entrevistados têm formação ambiental no hotel e com que frequência. As respostas foram categorizadas em três temas: “nunca participou, mas sabe que há formação verde no hotel”; “não há formação verde no hotel”; e “participa de formações obrigatórias na formação inicial.”

Tabela 7

Categorias das respostas relacionadas aos programas de formação ambiental

Objetivo específico	Finalidade	Categorias geradas a partir das respostas	Frequência de citações
Identificar programas de educação ambiental utilizados em hotéis voltados para a conscientização ecológica dos colaboradores	Identificar se os entrevistados têm formação ambiental no hotel, com que frequência e qual é a formação	- Nunca participei, mas sei que há formação verde no hotel	3
		- Não há formação verde no hotel	9
		- Participo e são obrigatórias na formação inicial, mas não sei qual.	1

A categoria "Não há formação verde no hotel" foi a mais mencionada, com nove citações, indicando uma lacuna significativa na oferta de programas de formação ambiental nos hotéis

pesquisados. “Não, não. Não tenho isso”, (C2). C6, responde, “Formação? Até agora ainda não tive nenhuma formação acerca desse tópico.”

Por outro lado, três colaboradores mencionaram que, embora nunca tenham participado de tais formações, estão cientes de que existem programas de formação verde no hotel. “Nunca participei, mas há formação verde no hotel” foi citado 3 vezes entre os 13 entrevistados. “ Ainda não participei, mas eles dão formação aqui sim.”, (C1).

Apenas um colaborador indicou que participa de formações ambientais obrigatórias durante a formação inicial, “nós temos formações obrigatórias para assistir, são online, mas são formações obrigatórias. E há muitas que são sobre sustentabilidade”, (C3).

Os resultados revelam que há uma insuficiência nas práticas de formação ambiental nos hotéis e que a falta de conhecimento reflete no comportamento ambiental do colaborador e um possível desalinhamento com a cultura organizacional sustentável, tendo em vista que são colaboradores de hotéis que possuem práticas sustentáveis. Surgindo então, a necessidade de implementar programas estruturados de educação ambiental que possam fornecer aos colaboradores o conhecimento necessário para adotar práticas sustentáveis em seu trabalho diário. Conforme estudo de Pinzone et al., (2019) que concluiu que quanto mais treinamento ambiental for oferecido, mais os funcionários estarão aptos a expandir a base de conhecimento necessária para atuar de acordo com a cultura organizacional voltada para a sustentabilidade.

Um fator importante que afeta diretamente a implantação de formação ambiental nos hotéis é o *turn over*. Conforme identificado nos dados sociodemográficos, o tempo de hotel de 46% dos entrevistados é de menos de 1 ano. Essa conclusão se alinha com o estudo de Oxenswärdh (2022) que traz como um dos principais desafios na implantação de formação ambiental a elevada rotatividade de pessoal. Pois, argumentam que se gasta tempo apresentando ao novo colaborador, normalmente jovens trabalhadores sazonais e sem formação, às práticas do trabalho principal, fazendo com que não haja tempo para treiná-los em sustentabilidade.

Com o resultado gerado por essa questão, não foi possível identificar os programas de educação ambiental voltados para a conscientização ecológica dos colaboradores nos hotéis que participaram da pesquisa.

4.4 Identificar nos programas de educação ambiental corporativa os elementos-chave que contribuem para o engajamento e a conscientização ecológica dos colaboradores.

4.4.1 Elementos-chave da formação verde

Foi questionado aos entrevistados se consideram que esses programas de formação ambiental acrescentam ou acrescentariam algo em sua forma de pensar em relação a sustentabilidade ambiental e o porquê.

A Tabela 8 apresenta as categorias das respostas dos colaboradores sobre os elementos-chave que contribuem para o engajamento nos programas de formação verde. O objetivo específico desta parte da pesquisa foi identificar nos programas de educação ambiental corporativa os elementos essenciais que promovem o engajamento e a conscientização ecológica dos colaboradores. As respostas foram categorizadas em cinco diferentes temas: a importância de aprender mais práticas, a conscientização dos novos colaboradores, o cuidado com o meio ambiente, a falta de necessidade por já conhecer as práticas, e a preferência por formação em vídeo.

Tabela 8

Categorias das Respostas Relacionadas a Importância da Formação Ambiental

Objetivo específico	Finalidade	Categorias geradas a partir das respostas	Frequência de citações
Identificar nos programas de educação ambiental corporativa os elementos-chave que contribuem para o engajamento e a conscientização ecológica dos colaboradores	Perceber se o entrevistado considera a formação ambiental importante e porque	- Considero importante, pois eu aprenderia mais práticas	8
		- Considero importante para conscientizar os novos colaboradores	1
		- Considero importante, pois cuidaria do nosso mundo melhor	1
		- Não considero importante, já sei as práticas	2
		- Tenho formação em vídeo, e acho mais didático	1

Nota. A questão chegou ao ponto de saturação na sétima entrevista.

A categoria "Considero importante, pois eu aprenderia mais práticas" foi a mais mencionada, com oito citações. "Quando eu penso em sustentabilidade, eu só penso em lixo e economia de água. Eu saberia mais práticas para isso. Entende?", (C2). C11 afirma, "Sim. Eu não sei muito sobre isso. Então, acho que tudo ajudava".

A entrevistada C4, evidenciou uma preocupação social, "Nós estamos sempre a aprender. Nós temos que cuidar do nosso mundo. Se não quem? Quem é que vai fazer? Não é? Sim, é sempre bom aprender, é sobre isso."

Esses resultados destacam a percepção dos colaboradores sobre a necessidade contínua de aprendizado em práticas sustentáveis. Eles reconhecem que uma formação contínua pode ampliar seu conhecimento e eficácia na aplicação de práticas ambientais no dia a dia de trabalho.

Outra categoria significativa foi "Não considero importante, já sei as práticas", mencionada duas vezes, sugerindo que alguns colaboradores acreditam que já possuem conhecimento suficiente sobre práticas ambientais, o que pode representar um desafio para a implementação de programas de formação. É essencial que os programas de formação ambiental abordem essa percepção, talvez oferecendo conteúdos mais avançados ou atualizados para manter o engajamento.

Apenas um entrevistado participou de formação verde e trouxe como fator principal para o engajamento as formações serem em vídeo, "Nesse caso as informações são em vídeo, então acaba por ser um bocadinho mais didático nesse aspecto", (C3). A preferência por formação em vídeo, mencionada por um colaborador, indica a importância de métodos didáticos eficazes. A utilização de vídeos pode tornar a formação mais acessível e envolvente, especialmente para aqueles que aprendem melhor através de recursos visuais.

Além disso, a consideração de que a formação é importante para conscientizar novos colaboradores, mencionada por um entrevistado, destaca a necessidade de integrar a educação ambiental desde o início do emprego, garantindo que todos os funcionários compreendam e adotem práticas sustentáveis desde o início de suas carreiras no hotel.

Com base na afirmação que a formação verde ajuda as organizações a desenvolverem consciência, atitudes e competências verdes entre os seus funcionários (Liu et al., 2020), podemos encontrar indícios de que a falta da formação verde pode trazer limitações ao conhecimento específico sobre sustentabilidade ambiental e consequentemente a não construção da consciência ecológica. A necessidade de aprender sobre o tema se faz presente entre os entrevistados. Pelo fato

de não terem tido formação verde, não foi possível identificar os elementos-chave que contribuem para o engajamento. Ao invés disso, o estudo encontrou os fatores principais pelo qual a formação verde é importante para os entrevistados.

V. Conclusão

Este estudo teve como objetivo geral investigar a importância da educação ambiental na construção da consciência ecológica dos colaboradores da hoteleira. Com base nos resultados encontrados no desenvolvimento do estudo, pode-se indicar que o objetivo proposto foi alcançado, revelando insights significativos sobre a consciência ambiental dos colaboradores.

Em relação aos principais resultados sobre a consciência atual dos colaboradores pode-se considerar que existe uma consciência ambiental, no entanto é limitada e diretamente relacionada com o que aprendeu sobre práticas sustentáveis na fase infantil. O conhecimento ambiental tem um papel importante, uma vez que quanto mais conhecimento os colaboradores tiverem, mais se tornarão conscientes do ponto de vista ambiental e demonstrarão um comportamento ambiental mais responsável. O que nos leva a confirmação de estudos no âmbito educacional que afirmam ser necessário investir na primeira infância e adolescência para criar indivíduos mais conscientes ecologicamente do seu papel como cidadão e como profissional. E a escola desempenha um papel fundamental nesse processo, destacando a necessidade de currículos escolares que incorporem de forma mais incisiva a educação ambiental. Como constatou Eshch (2007) em seu estudo, programas de educação ambiental para crianças e adolescentes geram resultados como sensibilização dos alunos para as alterações climáticas, conhecimentos em como reciclar resíduos ou como economizar água.

O fato de muitos dos entrevistados terem tido contato com a educação ambiental na escola, mas os conhecimentos ambientais ensinados serem limitados, mostra um ensino básico deficiente sobre práticas sustentáveis. Para alcançar esse objetivo os programas de educação ambiental precisam ser mais robustos e contínuos a fim de trazer mais conhecimentos às práticas sustentáveis e promover benefícios profissionais e pessoais aos indivíduos. Indo de encontro ao estudo de Wetering et al. (2022) que afirma que a educação ambiental melhora significativamente o conhecimento ambiental, as atitudes, as intenções e principalmente o comportamento dos alunos a respeito da sustentabilidade.

No que diz respeito à percepção de influência do colaborador no comportamento sustentável do hóspede, a pesquisa indica uma falta de compreensão abrangente sobre a função do colaborador em orientar os hóspedes em relação às iniciativas ambientais do hotel. Em seu estudo, El-tahhan (2024) afirma que os colaboradores podem desempenhar um papel significativo na influência das escolhas de sustentabilidade dos turistas. E acrescenta que promover a consciência ambiental entre os funcionários dos hotéis pode ser uma ferramenta poderosa para orientar as operações hoteleiras e o comportamento dos turistas em direção à sustentabilidade. Além disso, parece haver uma deficiência de motivação por parte da unidade hoteleira no incentivo a interação direta com os hóspedes sobre sustentabilidade ambiental.

Em relação aos principais resultados sobre programas de educação ambiental realizados pelo hotel e os elementos-chave para engajamento dos colaboradores destaca-se a não realização de programas de educação ambiental corporativa como um fator limitador da pesquisa. O que pode ser explicado com os resultados do estudo realizado por Oxenswärdh (2022) que revela a elevada rotatividade de pessoal, a falta de competências linguísticas e os jovens trabalhadores sazonais e sem formação, como sendo os principais desafios encontrados pelos líderes hoteleiros. Por outro lado, foram descobertos os interesses e as vontades por parte dos colaboradores em ter formação verde com a finalidade de aprender novas práticas ambientais para serem aplicadas como profissionais e na vida pessoal.

As contribuições deste estudo são múltiplas e abrangem aspectos teóricos, práticos e sociais. No que tange às contribuições teóricas, o estudo destaca a necessidade de pesquisas adicionais focadas na perspectiva dos colaboradores sobre educação ambiental e suas limitações de conhecimento. Isso pode ajudar a desenvolver estratégias mais eficazes para integrar práticas sustentáveis no setor hoteleiro. No que tange as contribuições práticas, o estudo oferece insights valiosos para a hotelaria. Com os resultados desse estudo, os gestores hoteleiros podem encontrar formas de apoiar a sustentabilidade ambiental tendo uma visão a partir da necessidade do colaborador e elaborar programas de educação ambiental que contribuam para a construção da consciência ecológica dos funcionários. Ressaltando a importância de programas contínuos de formação ambiental para alinhar os colaboradores com a cultura verde da empresa. E no âmbito social, os resultados sublinham a necessidade de políticas governamentais mais robustas que incentivem a educação ambiental desde a escola, promovendo benefícios duradouros para a sociedade.

Em suma, a dissertação contribui de forma significativa para a indústria hoteleira ao identificar lacunas e oportunidades na formação ambiental dos colaboradores. Para os profissionais do setor, a pesquisa fornece uma base para a implementação de programas de treinamento mais abrangentes e eficazes, que não apenas aumentam a consciência ecológica, mas também capacitam os colaboradores a desempenharem um papel ativo na promoção da sustentabilidade. A longo prazo, essas ações podem fortalecer o compromisso do setor hoteleiro com a sustentabilidade e gerar impactos positivos tanto no ambiente quanto na sociedade.

5.1 Limitações da Investigação

As principais limitações do estudo foram a dificuldade em acessar o público-alvo e o tempo de resposta dos hotéis para participação da pesquisa. O objetivo foi atingindo com os colaboradores entrevistados, no entanto, departamentos como governança e administrativo não fizeram parte do estudo. Outra limitação foi a dificuldade em encontrar pesquisas na literatura sobre o tema consciência ambiental na hotelaria voltado para colaboradores de primeira linha, em alternativa foram utilizados estudos em outras áreas como referência.

5.2 Recomendações para Investigações Futuras

Este estudo exploratório deve ser visto como um primeiro passo para outras pesquisas que possam estudar os comportamentos pró ambientais e as percepções dos colaboradores da linha de frente da hotelaria, além de ser válido também para estudos que avaliem as limitações na implementação de programas de formação ambiental no setor hoteleiro. Investigações futuras também podem ser realizadas para pesquisas direcionadas a hotéis que possuem certificações ambientais e comparar com os resultados desse estudo.

No âmbito da educação ambiental, investigações futuras podem abordar a relação entre o conhecimento ambiental adquirido nas instituições de ensino básico e o comportamento ecológico na fase adulta. Sabendo-se que a sustentabilidade ambiental no setor hoteleiro é uma prioridade, pesquisas futuras podem abordar formas viáveis de implementações de práticas sustentáveis que envolvam os colaboradores e os hóspedes nessa causa.

Referências Bibliográficas

- Aleixo, A. M., Leal, S., & Azeiteiro, U. M. (2018). Conceptualization of sustainable higher education institutions, roles, barriers, and challenges for sustainability: An exploratory study in Portugal. *Journal of cleaner production*, 172, 1664-1673.
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.11.010>.
- Awan, U., Kraslawski, A., & Huiskonen, J. (2020). Progress from Blue to Green World: Multilevel Governance for Pollution Prevention Planning and Sustainability. In L. M. Given (Ed.), *Handbook of Environmental Materials Management*. 1-22.
https://doi.org/10.1007/978-3-319-58538-3_177-1.
- Awan, U., Kraslawski, A., Huiskonen, J., & Suleman, N. (2020a). Exploring the locus of social sustainability implementation: A South Asian perspective on planning for sustainable development. In P. M. Viegas & S. Teixeira (Eds.), *Universities and Sustainable Communities: Meeting the Goals of the Agenda 2030*, 89-105.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-30306-8_5.
- Bakar, R. A., & Azlan, M. A. (2020). Green Management Strategy—An Initiative Towards Sustainable Practices. *International Journal of Business and Management*, 4(6), 1-8.
<https://doi.org/10.26666/rmp.ijbm.2020.6.1>
- Barbier, E. B., & Burgess, J. C. (2017). The sustainable development goals and the systems approach to sustainability. *Economics: The Open-Access, Open-Assessment E-Journal*, 11(1), 27-33. <https://doi.org/10.5018/economics-ejournal.ja.2017-28>.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. 70 ed. São Paulo.
- Bohdanowicz, P., & Martinac, I. (2007). Determinants and benchmarking of resource consumption in hotels—case study of Hilton International and Scandic in Europe. *Energy and Buildings*, 39(1), 82-95. <https://doi.org/10.1016/j.enbuild.2006.05.005>.
- Bohdanowicz, P., Zientara, P., & Novotna, E. (2011). International hotel chains and environmental protection: An analysis of Hilton's "We Care!" Program (Europe, 2006–2008). *Journal of Sustainable Tourism*, 19(7), 797-816.
<https://doi.org/10.1080/09669582.2010.549566>.
- Bryman, A. (2016). *Social research methods*. Oxford University Press.

- Candiotta, L. Z. P. (2011). Considerações sobre o conceito de turismo sustentável. *Formação (Online)*, 1(16). <https://doi.org/10.33081/formacao.v1i16.861>.
- Cars, M., & West, E. E. (2014). Education for sustainable society: attainments and good practices in Sweden during the United Nations Decade for Education for Sustainable Development (UNDESD). *Environment, Development and Sustainability*, 17(1), 1-21. <https://doi.org/10.1007/s10668-014-9537-6>.
- Chan, E. S. W., & Wong, S. C. K. (2006). Motivations for ISO 14001 in the hotel industry. *Tourism Management*, 27(3), 481-492. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.10.007>.
- Chan, E. S., Hon, A. H., Chan, W., & Okumus, F. (2014). What drives employees' intentions to implement green practices in hotels? The role of knowledge, awareness, concern and ecological behaviour. *International Journal of Hospitality Management*, 40, 20-28.
- Chan, W. H., Mak, L. M., Chen, Y. M., Wang, Y. H., Xie, H. R., Hou, G. Q., & Li, D. (2008). Energy saving and tourism sustainability: Solar control window film in hotel rooms. *Journal of Sustainable Tourism*, 16(5), 563-574. <https://doi.org/10.2167/jost803.0>.
- Charmaz, K. (2014). *Constructing Grounded Theory* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Cheng, Y., Awan, U., Ahmad, S., & Tan, Z. (2021). How do technological innovation and fiscal decentralization affect the environment? A story of the fourth industrial revolution and sustainable growth. *Technological Forecasting and Social Change*, 162, 1-6. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120398>.
- Chou, C. J. (2014). Hotels' environmental policies and employee personal environmental beliefs: Interactions and outcomes. *Tourism management*, 40, 436-446. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.08.001>.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (3^a ed.). Sage Publications
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Cristiana, P. I. (2013). Green hotels—a concept that sustains a durable development for tourism. *Annals of 'Constantin Brancusi' University of Targu-Jiu. Economy Series*, 1, 1-6.
- Deale, C. S., & Barber, N. (2012). How important is sustainability education to hospitality programs? *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 12(2), 165-187. <https://doi.org/10.1080/15313220.2012.678211>.

- Deloitte. (2020) *The end of an era rethink what's normal. Atlas da Hotelaria 2020*, 17^a ed.
- Drisko, J. W., & Maschi, T. (2016). *Content analysis*. Oxford University Press, USA.
- Elkington, J. (1994). Towards the sustainable corporation: Win-win-win business strategies for sustainable development. *California Management Review*, 36(2), 90-100.
<https://doi.org/10.2307/41165746>.
- Elshaer, I. A., Azazz, A. M., & Fayyad, S. (2023). Green management and sustainable performance of small-and medium-sized hospitality businesses: moderating the role of an employee's pro-environmental behaviour. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(3), 2244. <https://doi.org/10.3390/ijerph20032244>.
- El-Tahhan, E. A. K. S. (2024). Environmental Awareness of Employees as a Mediating Variable in the Relationship between the Marketing Orientation of Green Star Hotels and Sustainable Tourism in Egypt. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 21, 248-265. <https://doi.org/10.37394/23207.2024.21.23>.
- EPA. (2007). Final Bulletin for Agency Good Guidance Practices. United States Environmental Protection Agency.
- Eshach, H. (2007). Bridging in-school and out-of-school learning: Formal, non-formal, and informal education. *Journal of Science Education and Technology*, 16(2), 171-190.
<https://doi.org/10.1007/s10956-006-9027-1>.
- Filimonau, V., Dickinson, J., Robbins, D., & Huijbregts, M. (2011). Reviewing the carbon footprint analysis of hotels: Life Cycle Energy Analysis (LCEA) as a holistic method for carbon impact appraisal of tourist accommodation. *Journal of Cleaner Production*, 19(17-18), 1917-1930. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2011.07.002>.
- Galletta, A. (2013). *Mastering the semi-structured interview and beyond: From research design to analysis and publication* (Vol. 18). NYU press.
- Garcés-Ayerbe, C., Rivera-Torres, P., Suárez-Perales, I., & Leyva-De La Hiz, D. I. (2019). Is it possible to change from a linear to a circular economy? An overview of opportunities and barriers for European small and medium-sized enterprise companies. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(5), 851-866. <https://doi.org/10.3390/ijerph16050851>.

- Garcia-Rodriguez, D., Carril-Verastegui, B., Lujan-Minaya, J., Vega, Y. C., Lipa, R. C., Puma, M. T. V., & De La Paz-Ramos, J. (2023). Environmental practices in logistics and their effectiveness in organizations. *Russian Law Journal*, 11(8S), 842-853.
- Ghaderi, Z., Mirzapour, M., Henderson, J. C., & Richardson, S. (2019). Corporate social responsibility and hotel performance: A view from Tehran, Iran. *Tourism Management Perspectives*, 29, 41-47. <https://doi.org/10.1016/J.TMP.2018.10.007>.
- Given, L. M. (2016). *100 Questions (and Answers) About Qualitative Research*. Sage Publications.
- Gössling, S., & Peeters, P. (2015). Assessing tourism's global environmental impact 1900-2050. *Journal of Sustainable Tourism*, 23(5), 639-659. <https://doi.org/10.1080/09669582.2015.1008500>.
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field methods*, 18(1), 59-82. <https://doi.org/10.1177/1525822X05279903>.
- Gunningham, N. (2009). Shaping corporate environmental performance: A review. *Environmental Policy and Governance*, 19(4), 215-231. <https://doi.org/10.1002/eet.510>.
- Han, H., Hsu, L. T. (Jane), & Sheu, C. (2010). Application of the Theory of Planned Behavior to green hotel choice: Testing the effect of environmental friendly activities. *Tourism Management*, 31(3), 325-334. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.03.013>.
- Hanna, M. D., Rocky Newman, W., & Johnson, P. (2000). Linking operational and environmental improvement through employee involvement. *International Journal of Operations & Production Management*, 20(2), 148-165. <https://doi.org/10.1108/01443570010304233>.
- Holtbrügge, D., & Dögl, C. (2012). How international is corporate environmental responsibility? A literature review. *Journal of International Management*, 18(2), 180-195. <https://doi.org/10.1016/j.intman.2012.02.001>.
- Jennings, G. (2005). *Tourism Research*. John Wiley & Sons.
- Keles, H., Yayla, O., Tarinc, A., & Keles, A. (2023). The effect of environmental management practices and knowledge in strengthening responsible behavior: The moderator role of environmental commitment. *Sustainability*, 15(2), 1398. <https://doi.org/10.3390/su15021398>.

- Kolk, A., Hong, P., & Van Dolen, W. (2010). Corporate social responsibility in China: an analysis of domestic and foreign retailers' sustainability dimensions. *Business Strategy and the Environment*, 19(5), 289-303. <https://doi.org/10.1002/bse.630>.
- Kopnina, H. (2012). Education for sustainable development (ESD): The turn away from 'environment' in environmental education? *Environmental Education Research*, 18(5), 699–717. <https://doi.org/10.1080/13504622.2012.658028>.
- Kostić, M., Ratković, M., & Forlani, F. (2019). Eco-hotels as an example of environmental responsibility and innovation in savings in the hotel industry. *Menadžment u hotelijerstvu i turizmu*, 7(2), 47-56. <https://doi.org/10.5937/menhottur1902047K>.
- Kousar, S., Afzal, M., Ahmed, F., & Bojnec, Š. (2022). Environmental Awareness and air quality: the mediating role of environmental protective behaviors. *Sustainability*, 14(6), 3138. <https://doi.org/10.3390/su14063138>.
- Krippendorff, K. (2013). *Content Analysis: an Introduction to its Methodology*. Sage.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). Interviews: Learning the craft of qualitative research interviewing. *Sage Publications*
- Lai, P. C., & Baum, T. (2005). Just-in-time labour supply in the hotel sector: The role of agencies. *Employee Relations*, 27(1), 86-102. <https://doi.org/10.1108/01425450510569328>.
- Lee, J. W., Kim, Y. M., & Kim, Y. E. (2018). Antecedents of adopting corporate environmental responsibility and green practices. *Journal of Business Ethics*, 148(2), 397–409. <https://doi.org/10.1007/s10551-016-3024-y>.
- Liu, J., Liu, Y., & Yang, L. (2020). Uncovering the influence mechanism between top management support and green procurement: The effect of green training. *Journal of Cleaner Production*, 251, 119674. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.119674>.
- Masjud, Y., & Solihin, A. (2021). The application of environmental responsibility in restaurant MSMEs in Bekasi regency. *Jie Scientific Journal on Research and Application of Industrial System*, 6(2), 172. <https://doi.org/10.33021/jie.v6i2.1586>.
- Mensah, I. (2006). Environmental management practices among hotels in the greater Accra region. *International Journal of Hospitality Management*, 25(3), 414-431. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.02.003>.

- Mory, L., Wirtz, B. W., & Gottel, V. (2016). Factors of internal corporate social responsibility and the effect on organizational commitment. *The International Journal of Human Resource Management*, 27, 1393–1425. <https://doi.org/10.1080/09585192.2015.1072103>.
- Nam, H. V., Lo, A., Yeung, P., & Hatter, R. (2020). Hotel ICON: Towards a role-model hotel pioneering sustainable solutions. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 25(5), 572-582. <https://doi.org/10.1080/10941665.2020.1746367>.
- Okumus, F., Köseoglu, M. A., Chan, E., Hon, A., & Avci, U. (2019). How do hotel employees' environmental attitudes and intentions to implement green practices relate to their ecological behavior? *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 39, 193-200. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.04.008>.
- Oxenswärdh, A. (2022). Sustainability Efforts in Practice in European Hotels: A Tricky Business?. *Quality Innovation Prosperity*, 26(3), 1-21. <https://doi.org/10.12776/qip.v26i3.1773>.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (3^a ed.). Sage Publications.
- Pavlova, M. (2013). Towards using transformative education as a benchmark for clarifying differences and similarities between environmental education and education for sustainable development. *Environmental Education Research*, 19(5), 656–672. <https://doi.org/10.1080/13504622.2012.736476>.
- Pinzone, M., Guerici, M., Lettieri, E., & Huisingh, D. (2019). Effects of ‘green’ training on pro-environmental behaviors and job satisfaction: Evidence from the Italian healthcare sector. *Journal of Cleaner Production*, 225, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.04.048>.
- Qin, Y., Harrison, J., & Chen, L. (2019). A framework for the practice of corporate environmental responsibility in China. *Journal of Cleaner Production*, 235, 426–452. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.06.245>.
- Radwan, H. R. I., Jones, E., & Minoli, D. (2012). Solid waste management in small hotels: a comparison of green and non-green small hotels in Wales. *Journal of Sustainable Tourism*, 20(4), 533–550. <https://doi.org/10.1080/09669582.2011.621539>.
- Robinot, E., & Giannelloni, J. L. (2010). Do hotels' “green” attributes contribute to customer satisfaction? *Journal of Services Marketing*, 24(2), 157-169. <https://doi.org/10.1108/08876041011031127>.

- Rockström, J., Steffen, W., Noone, K., Persson, Å., Chapin, F. S., Lambin, E. F., ... & Foley, J. A. (2009). A safe operating space for humanity. *Nature*, 461(7263), 472-475.
<https://doi.org/10.1038/461472a>.
- Sadghi, A. (2019). Environmental Management, from Theory to Practice. *Environmental Management*, 11(5). <https://doi.org/10.7176/CER/11-5-06>.
- Saldana, J. (2015). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. (3rd ed.). Sage Publications.
- Seidman, I. (1991). *Interviewing as Qualitative Research: A Guide for Researchers in Education and the Social Sciences*. Teachers College Press.
- Si, N. W., & Basnyat, D. (2021). Employee perception on the environmental protection programmes: A case study of a luxury hotel in Macau. *Nepalese Journal of Hospitality and Tourism Management*, 2(1), 1-13.
- Smith, P. A., & Sharicz, C. (2011). The shift needed for sustainability. *The learning organization*, 18(1), 73-86. <https://doi.org/10.1108/09696471111096019>.
- Sourvinou, A., & Filimonau, V. (2018). Planning for an environmental management programme in a luxury hotel and its perceived impact on staff: An exploratory case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(4), 649-667. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1377721>.
- Stalcup, L. D., Deale, C. S., & Todd, S. Y. (2014). Human resources practices for environmental sustainability in lodging operations. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 13(4), 389-404. <https://doi.org/10.1080/15332845.2014.888508>.
- Steffen, W., Richardson, K., Rockström, J., Cornell, S. E., Fetzer, I., Bennett, E. M., ... & Sörlin, S. (2015). Planetary boundaries: Guiding human development on a changing planet. *Science*, 347(6223), 736-746. <https://doi.org/10.1126/science.1259855>.
- Steg, L., & Vlek, C. (2009). Encouraging pro-environmental behaviour: An integrative review and research agenda. *Journal of Environmental Psychology*, 29(3), 309-317.
<https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2008.10.004>.
- Tang, A. D., Trong Luu, T., Chen, W., & Liu, S. (2023). Internal corporate social responsibility and customer-oriented organizational citizenship behavior: The mediating roles of job satisfaction, work-family facilitation, life satisfaction, and the moderating role of organizational tenure. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-21.
<https://doi.org/10.1080/09669582.2023.2195134>.

- Teruel-Serrano, M. D., & Vinals, M. J. (2020). Teaching environmental sustainability and responsibility in the Anthropocene: Overview of Tourism Studies in Spain. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 20(3), 216-231.
<https://doi.org/10.1080/15313220.2020.1797610>.
- Tzschentke, N., Kirk, D., & Lynch, P. A. (2004). Reasons for going green in serviced accommodation establishments. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(2), 116-124.
- UNESCO. (1978). *Intergovernmental Conference on Environmental Education organized by Unesco in co-operation with UNEP at Tbilisi (USSR) 14 - 26 October 1977-Final Report*. Unesco
- United Nations. (2015). Transforming our world: The 2030 agenda for sustainable development (resolution adopted by the General Assembly on 25 September 2015). United Nations.
<https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld>.
- Urquhart, C. (2013). *Grounded Theory for Qualitative Research: A Practical Guide*. Sage.
- Varela-Candamio, L., Novo-Corti, I., & García-Álvarez, M. T. (2018). The importance of environmental education in the determinants of green behavior: A meta-analysis approach. *Journal of Cleaner Production*, 170, 1565-1578.
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.09.214>.
- Watts, N., Adger, W. N., Agnolucci, P., Blackstock, J., Byass, P., Cai, W., ... & Costello, A. (2015). Health and climate change: Policy responses to protect public health. *The Lancet*, 386(10006), 1861-1914. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(15\)60854-6](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)60854-6).
- Wetering, J. V., Leijten, P., Spitzer, J., & Thomaes, S. (2022). Does environmental education benefit environmental outcomes in children and adolescents? A meta-analysis. *Journal of Environmental Psychology*, 81, 101782. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2022.101782>.
- World Commission on Environment and Development. (1987). *Our common future* (Report of the World Commission on Environment and Development). Oxford University Press.
- World Tourism Organization. (2005). *Making tourism more sustainable: A guide for policy makers (English version)*. WTO. <https://doi.org/10.18111/9789284408214>.
- Yang, Y., & Stohl, C. (2020). The (in)congruence of measures of corporate social responsibility performance and stakeholder measures of corporate social responsibility reputation.

Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 27(2), 969–981.

<https://doi.org/10.1002/csr.1859>.

Yekimov, S., Nianko, V., Apelt, H., Zhumbei, M., & Oliinyk, N. (2021). Environmental management in tourism. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 296, p. 05003). EDP Sciences.

<https://doi.org/10.1051/e3sconf/202129605003>.

Yuniati, N. (2021). Green hotel concept and practices in Indonesia. *E-Journal of Tourism*, 8(2), 184-196. <https://doi.org/10.24922/eot.v8i2.76346>.

