



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE  
PERNAMBUCO  
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTAO AMBIENTAL**

**MATSON DOS SANTOS MACEDO CYSNEIROS**

**SUSTENTABILIDADE NA GESTÃO HOTELEIRA: UM ESTUDO NA  
REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE**

**Recife, 2018**

**MATSON DOS SANTOS MACEDO CYSNEIROS**

**SUSTENTABILIDADE NA GESTÃO HOTELEIRA: UM ESTUDO NA  
REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE**

Dissertação submetida ao Programa de Pós- Graduação em Gestão Ambiental, como requisito para obtenção do grau de Mestre em Gestão Ambiental do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco.

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Renata Maria Caminha Mendes de Oliveira Carvalho  
Orientadora

Prof<sup>o</sup>. Dr<sup>o</sup>. Ronaldo Faustino da Silva  
Co-Orientador

**Recife, 2018**

C997s Cysneiros, Matson dos Santos Macedo.  
Sustentabilidade na gestão hoteleira: um estudo na região metropolitana do Recife. / Matson dos Santos Macedo Cysneiros. – Recife, PE: O autor, 2019.  
169 f.: il., color. ; 30 cm.

Orientadora: Prof. Dr<sup>a</sup>. Renata Maria Caminha Mendes de Oliveira Carvalho.  
Co-orientador: Prof. Dr. Ronaldo Faustino da Silva.

Dissertação (Mestrado) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco - IFPE, Campus Recife, Coordenação de Pós-Graduação - Mestrado Profissional em Gestão Ambiental, 2019.

Inclui referências.

I. Hotelaria. 2. Hospedagem. 3. Desenvolvimento Sustentável. 4. Gestão Ambiental. 5. Shopping. I. Carvalho, Renata Maria Caminha Mendes de Oliveira (Orientadora). II. Silva, Ronaldo Faustino da (Co-orientador). III. Título.

697.94 CDD (22 Ed.)

## **SUSTENTABILIDADE NA GESTÃO HOTELEIRA: UM ESTUDO NA REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE**

Dissertação submetida ao corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Gestão Ambiental do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco como parte integrante dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão Ambiental.

### **BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Renata Maria Caminha Mendes de Oliveira Carvalho  
Orientador - MPGA/IFPE

---

Prof<sup>o</sup>. Dr<sup>o</sup>. Ronaldo Faustino da Silva  
Co-Orientador – MPGA/IFPE

---

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Marília Regina Costa Castro Lira  
Examinador Interno - MPGA/IFPE

---

Prof<sup>a</sup>Dr<sup>a</sup> Erica Tavares  
Examinador Externo – UFPE

---

Prof<sup>o</sup>. Dr<sup>o</sup>. Anderson Gomes de Souza  
Examinador Externo- UFPE

**Recife, 2018**

Dedico este trabalho,

A Deus, que é o Senhor de Tudo.

A minha família pelo apoio, amor incondicional, auxílio e companhia nos momentos que mais precisei e por acreditar nos meus sonhos.

Aos meus mestres, por transmitir seus preciosos conhecimentos, guiando-me pelo caminho do sucesso.

## **AGRADECIMENTOS**

Ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (IFPE), representada por seu corpo docente, direção e administração, que foi fundamental para construção do presente trabalho acadêmico, norteado por premissas relevantes de conhecimentos advindos de competências e habilidades técnicas irrefutáveis, sendo essas proeminentes ao alcance dos meus objetivos, em direção a horizontes superiores e pautados por valioso cabedal de mérito e ética, aqui presente nas pessoas dos dirigentes.

A Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Renata Maria Caminha Mendes de Oliveira Carvalho, minha orientadora, pela disposição, orientação de excelência e apoio para que essa pesquisa fosse concretizada.

A minha esposa, meus filhos, a minha mãe, ao meu pai, meu irmão e todos aqueles que estiveram comigo durante esse processo.

Aqueles amigos que por um grande apoio colaboraram com o êxito nesse projeto, desde a minha entrada no mestrado, a minha conclusão, meu muito obrigado.

A todos vocês, amigos, que contribuíram de alguma forma, por acreditarem em mim, que me ajudaram a não desistirem do meu sonho, meus sinceros agradecimentos.

Só se pode vencer a natureza obedecendo-lhe.  
Francis Bacon

## APRESENTAÇÃO

O autor possui graduação em Turismo e Hotelaria pela Universidade Salgado de Oliveira (2008), Pós-graduação em Docência no Ensino Superior, pela Faculdade Joaquim Nabuco (2011). Atualmente é consultor turismólogo / hoteleiro – da Cysneiros Associados ME; Consultor e Instrutor de Planejamento Estratégico e Turismo - do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Recife (SEBRAE) e Professor Titular da Faculdade de Integração do Sertão, em Serra Talhada/PE.

A trajetória profissional é basicamente constituída na área de Administração de Empresas, Hotelaria / Turismo e Gestão Educacional. Atuou como agente aeroportuário da aviação civil até outubro de 2000. E, neste mesmo ano, assume atividades laborais no ramo de operações hoteleiras, a qual permaneceu até 2011. Em 2008, se tornou Diretor Financeiro da DTM Cursos Técnicos e Profissionalizantes Ltda. Além disso, ingressa no quadro de docentes da ADMTEC- Empresa Junior de Consultoria da UPE. Em 2009, passa a lecionar em cursos livres pelo Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Institucional (IPDI).

Em 2010, incorpora o quadro de Projetistas, no mesmo instituto, dando início a carreira docente de Nível superior, pela Faculdade Metropolitana da Grande Recife, no município de Jaboatão dos Guararapes/PE, passa a atuar como coordenador do curso de Hotelaria, nesta mesma instituição. No mesmo ano, é convidado para compor o quadro de projetistas institucionais no Instituto de Desenvolvimento Econômico Social e Produtivo (IDESP).

Em 2011, recebe o convite para acumular a coordenação do curso de Bacharelado em Turismo, na Faculdade Metropolitana da Grande Recife. No mesmo ano, em agosto, é nomeado a Gerente de Qualificação da Empresa de Turismo do Estado de Pernambuco (Empetur), exercendo esta função até 2013.

Em 2013, passa a ser Coordenador Geral dos Projetos do PRODETUR, pela Cysneiros e Consultores Associados Ltda., ficando neste cargo até o final de 2014. Em 2015, passa a ocupar a cadeira de coordenação dos cursos de comunicação, turismo e Hotelaria da Faculdade Metropolitana tendo sido, em 2016, nomeado Coordenador de EaD da mesma instituição. Neste ínterim, de 2015/2017, é Instrutor SENAC/Zona da Mata Norte de Pernambuco.

## RESUMO

Na contemporaneidade, o setor da hotelaria é um dos seguimentos econômicos do turismo em constante expansão no mundo. Desta forma, cada vez mais se compreende a relevante importância do potencial hoteleiro em promover o desenvolvimento sustentável, de forma a minimizar os impactos que esses empreendimentos causam no meio ambiente, na cultura, na economia e na comunidade local. O presente trabalho disserta sobre a questão do desenvolvimento sustentável nos meios de hospedagem a partir do levantamento de informações importantes, que evidenciam situações de preservação ambiental e cultural na gestão dos empreendimentos hoteleiros. A conduta para adotar medidas que visem ampliar os conhecimentos sobre a sustentabilidade na hotelaria tem sido uma marca do mercado, vindo a representar um diferencial de competitividade entre as empresas neste segmento, dentro da gestão de meios de hospedagem, com ênfase para o desenvolvimento sustentável. Preservar a natureza e promover o desenvolvimento sustentável vem sendo uma tendência dos turistas quando se propõem a escolher o meio de hospedagem, mesmo que, para isso, tenham que pagar um pouco mais pelos serviços. Os consumidores desse serviço, cada vez mais, tendem a dar maior importância para as questões da conservação e preservação dos ecossistemas naturais e do ambiente que estão o empreendimento hoteleiro, por perceberem que todo este contexto se encontra interligado às atividades turísticas, como uma finalidade precípua. A pesquisa esclarece a importância da gestão de práticas sustentáveis nos empreendimentos hoteleiros e apresenta dados relevantes para que empresários possam executar ações com base no desenvolvimento sustentável, clarificando situações que venham agregar a melhoria dos aspectos econômicos, ambientais, sociais e culturais. Desta forma, objetivo geral desta pesquisa foi atendido de forma satisfatória, uma vez que foi possível identificar as principais práticas e seus possíveis indicadores. Por meio do atendimento a este objetivo, foram identificadas algumas similaridades e divergência entre a teoria, os discursos e a prática. Ainda sim, observa-se que tem muito a melhorar, principalmente, quando aplicadas a complexa atividade hoteleira.

**Palavras-chave:** Desenvolvimento sustentável. Meios de hospedagem. Preservação ambiental. Gestão do empreendimento. Setor da hotelaria. Atividades turísticas.

## ABSTRACT

In contemporary times, the hotel industry is one of the economic segments of tourism that is constantly expanding in the world. In this way, it is increasingly understood the importance of hotel potential in promoting sustainable development, in order to minimize the impacts that these ventures cause on the environment, culture, economy and the local community. The present paper discusses the issue of sustainable development in the means of lodging based on the collection of important information, evidencing situations of environmental and cultural preservation in the management of hotel developments. The conduct to adopt measures aimed at increasing the knowledge about sustainability in the hotel industry has been a mark of the market, representing a differential of competitiveness among the companies in this segment, within the management of means of lodging, with emphasis for sustainable development. Preserving nature and promoting sustainable development has been a trend of tourists when they propose to choose the means of accommodation, even if, for that, they have to pay a little more for services. The consumers of this service increasingly tend to give greater importance to the conservation and preservation of natural ecosystems and the environment of hotel developments, since they realize that this whole context is interlinked with tourism activities as a primary purpose. The research clarifies the importance of the management of sustainable practices in hotel developments and presents relevant data so that entrepreneurs can perform actions based on sustainable development, clarifying situations that add to the improvement of economic, environmental, social and cultural aspects. Thus, the general objective of this research was satisfactorily addressed, since it was possible to identify the main practices and their possible indicators. Through the fulfillment of this objective, some similarities and divergence between theory, discourses and practice were identified. Nevertheless, it is observed that it has much to improve them, mainly, when applied to the complex hotel activity.

**Keywords:** Sustainable development. Means of hosting. Environmental preservation. Management of the enterprise. Hotel industry. Tourist activities.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1-	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável-----	<b>25</b>
Quadro 2-	Gestão Ambiental nas Empresas- Abordagens-----	<b>31</b>
Quadro 3-	ISO 14001 comparada à ISO 9001-----	<b>34</b>
Quadro 4-	Tipos de métodos e ferramentas de ecodesign-----	<b>37</b>
Quadro 5-	Modelos de gestão ambiental seus pontos fortes e fracos-----	<b>38</b>
Quadro 6 -	Princípios do turismo sustentável x exemplo de ações nos hotéis-----	<b>52</b>
Quadro 7 -	Modelo de Plano Operacional Padrão (POP)-----	<b>54</b>
Quadro 8-	Medidas citadas na Norma 15.401 relacionadas a possíveis práticas para o meio de hospedagem-----	<b>55</b>
Quadro 9-	Ações pertinentes à conservação, preservação e desenvolvimento das áreas naturais-----	<b>57</b>
Quadro 10 -	Fatores que devem ser conhecidos para os melhores resultados no Paisagismo-----	<b>59</b>
Quadro 11 -	Componentes auxiliares no paisagismo-----	<b>59</b>
Quadro 12 -	Ações que podem ser utilizadas no seu meio de hospedagem para três categorias diferentes de resíduos-----	<b>62</b>
Quadro 13 -	Resíduos típicos gerados pelos meios de hospedagem e ações a serem adotadas pelo meio de hospedagem-----	<b>63</b>
Quadro 14 -	Medidas para redução do consumo de água em geral-----	<b>70</b>
Quadro 15 -	Ações direcionadas para os meios de hospedagem que possuem Lavanderia-----	<b>71</b>
Quadro 16 -	Ações direcionadas para os meios de hospedagem que possuem restaurante e cozinha-----	<b>71</b>
Quadro 17 -	Ações direcionadas aos meios de hospedagem que possuem jardins ou área verde no entorno-----	<b>72</b>
Quadro 18 -	Itens essenciais para um plano de negócio-----	<b>77</b>
Quadro 19 -	Bases de dados da evolução histórica da rede Sheraton, em 2018-----	<b>90</b>
Quadro 20 -	Objetivos Específicos X Procedimentos Metodológicos-----	<b>93</b>

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Caminhos percorridos por essas forças de influência na gestão ambiental empresarial-----	<b>29</b>
Figura 2-	Os cinco elementos do Produto Genérico no Modelo de Smith-----	<b>41</b>
Figura 3-	A estrutura da sustentabilidade na abordagem “Desenvolvimento Sustentável e Gerenciamento dos Stakeholders”-----	<b>43</b>
Figura 4 -	Organograma de um meio de hospedagem-----	<b>44</b>
Figura 5 -	Exemplo de distribuição de cargos na hotelaria -----	<b>46</b>
Figura 6 –	Exemplo de auditoria energética num hotel de dimensão grande (>300 quartos) -----	<b>47</b>
Figura 7 -	Método de Implementação Sistema de Gestão da Sustentabilidade-----	<b>51</b>
Figura 8 -	Formas paisagísticas para hotéis-----	<b>57</b>
Figura 9	Resolução CONAMA Nº 275 -----	<b>63</b>
Figura 10 -	Escopos escolhidos para sequência metodológica do sistema de indicadores-----	<b>87</b>

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 -	Pesquisa por gênero-----	<b>95</b>
Gráfico 2 -	Pesquisa por formação acadêmica ou técnica-----	<b>95</b>
Gráfico 3 -	Local de origem do gestor-----	<b>96</b>
Gráfico 4 -	Faixa de idade dos Investidores e Gestores-----	<b>96</b>
Gráfico 5 -	Tempo que investidores e gerentes trabalham na empresa-----	<b>97</b>
Gráfico 6 -	Local de Origem dos Colaboradores-----	<b>97</b>
Gráfico 7 -	Formação acadêmica ou técnica dos colaboradores-----	<b>98</b>
Gráfico 8 -	Gênero dos colaboradores-----	<b>99</b>
Gráfico 9 -	Idade dos colaboradores-----	<b>99</b>
Gráfico 10-	Tempo que trabalha na empresa – colaboradores-----	<b>99</b>
Gráfico 11-	Local de origem dos hóspedes-----	<b>100</b>
Gráfico 12-	Formação acadêmica dos hóspedes-----	<b>101</b>
Gráfico 13-	Gênero dos hóspedes-----	<b>101</b>
Gráfico 14-	Idade dos hóspedes-----	<b>101</b>
Gráfico 15-	Quanto ao tempo de hospedagem-----	<b>102</b>
Gráfico 16-	Tecnologias adotadas pelo hotel-----	<b>104</b>
Gráfico 17-	Práticas Sustentáveis dimensão social adotadas pelo hotel na visão dos gestores-----	<b>106</b>
Gráfico 18-	Práticas Sustentáveis dimensão Ambiental adotadas pelo hotel-----	<b>108</b>
Gráfico 19-	Práticas Sustentáveis dimensão Econômicas adotadas pelo hotel-----	<b>109</b>
Gráfico 20-	Tecnologias adotadas pelo hotel-----	<b>111</b>
Gráfico 21-	Práticas Sustentáveis dimensão social adotadas pelo hotel-----	<b>113</b>
Gráfico 22-	Práticas Sustentáveis dimensão ambiental adotadas pelo hotel-----	<b>115</b>
Gráfico 23-	Práticas Sustentáveis dimensão econômica adotadas pelo hotel-----	<b>116</b>
Gráfico 24-	Tecnologias adotadas pelo hotel-----	<b>118</b>
Gráfico 25-	Práticas sustentáveis na dimensão social adotadas pelo hotel-----	<b>120</b>
Gráfico 26-	Práticas sustentáveis na dimensão ambiental adotadas pelo hotel-----	<b>121</b>
Gráfico 27-	Práticas sustentáveis na dimensão econômica adotadas pelo hotel na visão dos hóspedes-----	<b>122</b>
Gráfico 28-	Percepção dos gestores pela adoção de práticas sustentáveis em seu hotel ligadas aos hóspedes-----	<b>124</b>
Gráfico 29-	Avaliação do crescimento na preocupação dos hóspedes com as práticas sustentáveis nos hotéis-----	<b>125</b>
Gráfico 30-	Percepção do grau de envolvimento dos hóspedes com as práticas ambientais-----	<b>126</b>
Gráfico 31-	Percepção do grau de envolvimento dos fornecedores com as práticas ambientais-----	<b>127</b>
Gráfico 32-	Percepção do grau de envolvimento da governança pública com as práticas ambientais-----	<b>128</b>
Gráfico 33-	Percepção do grau de envolvimento dos investidores com as práticas ambientais-----	<b>128</b>
Gráfico 34-	Percepção do grau de envolvimento dos colaboradores com as práticas ambientais-----	<b>129</b>
Gráfico 35-	Percepção do nível de retorno positivo quanto a adoção de práticas/tecnologias ambientais-----	<b>130</b>
Gráfico 36-	Preocupação dos hóspedes pela adoção de práticas sustentáveis em seu hotel-----	<b>130</b>
Gráfico 37-	Investimento do Marketing Verde no Hotel de acordo com a escala-----	<b>131</b>
Gráfico 38-	Percepção do grau de envolvimento dos hóspedes com as práticas ambientais-----	<b>132</b>
Gráfico 39-	Percepção do grau de envolvimento dos fornecedores com as práticas ambientais-----	<b>132</b>
Gráfico 40-	Percepção do grau de envolvimento da governança pública com as	

	práticas ambientais-----	<b>133</b>
Gráfico 41-	Percepção do grau de envolvimento dos investidores com as práticas ambientais-----	<b>133</b>
Gráfico 42-	Percepção do grau de envolvimento dos colaboradores com as práticas ambientais-----	<b>134</b>
Gráfico 43-	Preferência por hotéis que adotem práticas sustentáveis em sua gestão-----	<b>135</b>
Gráfico 44-	Percepção do grau de importância da adoção de práticas ambientais pelos hotéis-----	<b>135</b>
Gráfico 45-	Investimento do Marketing Verde no Hotel de acordo com a escala-----	<b>136</b>
Gráfico 46-	Existência de Certificação Ambiental-----	<b>137</b>
Gráfico 47-	Investimento do Marketing Verde no Hotel de acordo com a escala-----	<b>137</b>
Gráfico 48-	Influência na decisão de escolher hotéis que adotem práticas sustentáveis--	<b>138</b>
Gráfico 49-	Importância em pagar um pouco mais por hotéis que adotem práticas sustentáveis-----	<b>139</b>
Gráfico 50-	Grau de dificuldade que encontra para adotar algumas das tecnologias/práticas-----	<b>140</b>
Gráfico 51-	Identificar o tipo de certificação ambiental-----	<b>140</b>
Gráfico 52-	Grau de dificuldade que encontra para adotar algumas das tecnologias/práticas-----	<b>141</b>
Gráfico 53-	Participou de algum treinamento na empresa que trabalhasse a temática ambiental-----	<b>142</b>

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	16
2	REVISÃO DA LITERATURA .....	21
2.1	SUSTENTABILIDADE: PRINCÍPIOS, CONCEITOS, POLÍTICAS E ATUALIDADES NO TURISMO E NAS EMPRESAS.....	21
2.1.1	Marcos histórico e conceitual da sustentabilidade.....	21
2.1.2	Turismo e sustentabilidade .....	26
2.1.3	Práticas sustentáveis nas empresas .....	28
2.2	GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE NO SEGMENTO HOTELEIRO.....	39
2.2.1	Setores dos hotéis envolvidos com as práticas sustentáveis.....	44
2.2.2	Principais práticas sustentáveis na hotelaria .....	48
2.2.3	Sistema de gestão da sustentabilidade em meios de hospedagem .....	51
	Atendimento as emergenciais ambientais.....	53
	Áreas naturais, flora e fauna .....	54
	Arquitetura e Impactos da Construção no Local .....	56
	Paisagismo .....	58
	Resíduos sólidos, efluentes líquidos e emissões para o ar (gases e ruídos).....	60
	Atendimento aos requisitos socioculturais para o turismo sustentável .....	73
	Atendimento aos requisitos econômicos para o turismo sustentável .....	78
2.3	INDICADORES DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE PARA EQUIPAMENTOS HOTELEIROS .....	81
2.3.1	Conceitos .....	81
2.3.2	Índices de sustentabilidade .....	83
3	METODOLOGIA .....	89
3.1	DELIMITAÇÃO DAS ÁREAS DO OBJETO DE ESTUDO.....	89
3.2	CRITÉRIOS DE ESCOLHA DAS ÁREAS E DO OBJETO DE ESTUDO.....	89
3.3	DELIMITAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO .....	89
3.4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	92
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	94
4.1	PERFIL DOS ENTREVISTADOS .....	94
4.1.2	Perfil dos colaboradores entrevistados .....	97
4.1.3	Perfil dos hóspedes entrevistados .....	100
4.2	PRINCIPAIS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS DESENVOLVIDAS NO HOTEL....	102
4.2.1	Principais tecnologias e práticas sustentáveis classificadas por dimensões desenvolvidas no Hotel na visão dos gestores.....	102

4.2.2 Principais tecnologias e práticas sustentáveis classificadas por dimensões desenvolvidas no Hotel na visão dos colaboradores .....	109
4.2.3 Principais tecnologias e práticas sustentáveis classificadas por dimensões desenvolvidas no Hotel na visão dos Hóspedes. ....	116
4.3 PERCEPÇÕES DOS GESTORES, COLABORADORES E HÓSPEDES QUANTO ÀS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS. ....	122
4.3.1 Percepção dos gestores quanto às práticas sustentáveis .....	123
4.3.2 Percepção dos Colaboradores quanto às práticas sustentáveis .....	130
4.3.3 Percepção dos Hóspedes quanto às práticas sustentáveis .....	134
4.4 DEMAIS INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE MAIS ADEQUADOS PARA EQUIPAMENTOS HOTELEIROS NA PERCEPÇÃO DOS GESTORES, COLABORADORES E HÓSPEDES. ....	136
4.4.1 Gestores .....	136
4.4.2 Colaboradores .....	137
4.4.3 Hóspedes .....	137
4.5 ANÁLISE DA ADOÇÃO DE TECNOLOGIA/PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS EM EQUIPAMENTOS HOTELEIROS .....	139
4.5.1 Gestores .....	139
4.5.2 Colaboradores .....	141
4.5.3 Produto da Pesquisa .....	142
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	143
REFERÊNCIAS .....	147
ANEXO A .....	156
APENDICE- A .....	157
APENDICE- B .....	161
APENDICE- C .....	165
APENDICE-D .....	168

## 1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o turismo apresentou um crescimento diferenciado em sua cadeia produtiva, promovendo um desenvolvimento econômico mundial exponencial. Considera-se que a atividade permeia amplamente a economia aonde se desempenha.

No Brasil, algo que fortalece esta exponenciação é o fato de que nos últimos 65 anos tendo como base o ano de 2016 – a cadeia produtiva turística experimentou uma desconcentração, gradativa e contínua em destinos internacionais renomados, proporcionando um aumento pela procura de turistas internacionais às destinações brasileiras de 31% em 1990; 45% em 2008, tendo em 2014 mais de 6 milhões de visitantes estrangeiros.

O direcionamento ocorreu devido a um diferencial gerencial com a atividade turística. O turismo para o Brasil se tornou um segmento estratégico, possuindo em seus dimensionamentos um plano nacional que orquestrara ao alcance destes resultados, isto porque enaltece a possibilidade de sua cadeia produtiva colaborar na redução das desigualdades e na promoção de um desenvolvimento socioeconômico mais justo, ético e igualitário perante todos os *stakeholders* que contribuem para sua operacionalização (BRASIL, 2015).

Portanto, mesmo diante de uma forma tão positiva da atividade econômica, o turismo e seus segmentos diretos e indiretos podem gerar grandes impactos negativos a uma localidade, se não forem administrados da forma efetiva. A fim de evitar esta negatividade nas suas gestões, deve ser apresentados preceitos da responsabilidade corporativa como base, enfatizando o equilíbrio ambiental, econômico e sociocultural perante o atendimento das exigências de seu mercado (CHEN, 2015). Afinal de contas,

[...] sem isso, a atividade torna-se vulnerável e suscetível aos problemas de degradação, massificação e fragmentação que, em última instância, significam a sua autodestruição. A gestão responsável deverá, também, reproduzir impactos positivos no que se refere ao Turismo interno, propiciando o desenvolvimento da atividade no mercado doméstico, com benefícios por duas vias: (i) pela produção, com a criação de novos postos de trabalho, e conseqüente ampliação da renda; (ii) e pelo consumo, com a inclusão de novas parcelas de consumidores no mercado turístico. (BRASIL, 2010a, p. 27).

Atrrelado ao turismo, a hotelaria, como um segmento de apoio para o bom desempenho da atividade, sendo considerada como componente de um produto turístico, hoje apresenta dados consideráveis na economia nacional.

Segundo pesquisa do Instituto Brasileiro de Estatística (IBGE) o total de hotéis no Brasil atualmente é 31.299 empreendimentos e 1.011.254 quartos (IBGE, 2016), com a expectativa de ter novos empreendimentos até 2020<sup>1</sup>, o que é uma adição significativa de apartamentos nas redes hoteleiras em todo o Brasil. (FOHB, 2016).

Estes dados demonstram que a hotelaria se expande de forma grandiosa no mercado nacional, isto é positivo na visão dos economistas, mas preocupante na percepção dos gestores ambientais, ou seja, a hotelaria é considerada uma das atividades que mais gera impactos negativos nas localidades que se instalam. Desde o momento de obra, até a operação destes empreendimentos, tudo tem que ser bem planejado para que sejam minimizados.

O luxo e o conforto oferecidos pelos hotéis estão frequentemente relacionados a extravagâncias e desperdícios, mas a cada dia é mais comum que empreendimentos e hóspedes tentem aliar o bem-estar e o aconchego com o respeito ao ambiente. O movimento é observado no Brasil e no mundo. Entre as ações adotadas estão o tratamento de esgoto, a separação do lixo, a redução do consumo de água e o aproveitamento de fontes alternativas de energia, como a solar (ESTADÃO, 2010).

Tendo em vista a real necessidade de minimização dos impactos causados pelos hotéis, alguns estudos vêm sendo realizados com estes empreendimentos, com vista a suprir necessidades de se identificar quais as melhores práticas ambientais a serem desempenhadas nos hotéis.

Diante do exposto, a pesquisa visou analisar práticas ligadas à sustentabilidade, no hotel situado na região metropolitana do grande Recife, delimitando a investigação e mitigação dos dados do empreendimento, sendo um situado em Ipojuca e outro no município do Cabo de Santo Agostinho. Isto referenciado na necessidade de pôr em prática a gestão sustentável destes equipamentos, sempre considerando seus aspectos legais, modelos e práticas ambientais atualizadas.

Segundo Han (2015),

[...] O processo de “esverdeamento” das empresas hoteleiras é visto enquanto uma pré-condição essencial para se atrair e reter um número cada vez maior de clientes adeptos a esses preceitos, que preferem e estão dispostos a comprar produtos com tais características. [...] Hotéis ambientalmente responsáveis procuram realizar melhorias vitais as suas estruturas, de modo que sejam reconhecidos enquanto “verdes”,

---

<sup>1</sup> Vide Anexo -Tabela 1 - Número de estabelecimentos de hospedagem, por tipos, segundo as Unidades da Federação – IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa de Serviços de Hospedagem 2016. (1) Inclusive hotéis históricos, hotéis de lazer/*resorts* e hotéis fazenda. (2) Inclusive estabelecimentos cama e café (pousadas domiciliares) (3) Dormitórios, hospedarias, etc.

diminuindo deste modo, significativamente seus impactos negativos ao meio ambiente. [...] Por exemplo, muitas empresas hoteleiras realizam esforços contínuos para identificar meios efetivos para se diminuir a frequência da mudança/lavagem dos lençóis e toalhas, além de se minimizar o uso de suprimentos de higiene não duráveis, através de diversos programas de redução que ativamente conduzem vários planos de reciclagem. (HAN, 2015, p. 23)

Meio a tanto processo de discussões, sensibilizações e preparações de uma geração atual com foco nas gerações futuras, as práticas sustentáveis a cada dia se tornam hábitos dos seres humanos, ou seja, não é mais possível desconsiderar algo tão importante para o meio ambiente. Porém, este conceito ainda se faz incipiente no segmento da hotelaria.

As atividades que são produzidas nas redes hoteleiras, sendo de grande ou pequeno porte, causam impactos negativos no meio ambiente. A maioria desses impactos pode ser mitigada com medidas realizadas pelos elaboradores dos projetos, a gerencia e pelos administradores desses empreendimentos, com os propósitos voltados para a conservação das águas e a utilização de tecnologias que não causem mínima degradação ao meio ambiente, como por exemplo, as chamadas tecnologias limpas, como a energia solar que já venha sendo usada por muitas organizações em prol de preservar o meio em que se habita, e preservar as gerações futuras, de acordo com (SCHENINI, et al., 2005).

A inserção de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) para hotéis não acontece de forma imediata. Para que um hotel consiga a certificação da ISO 14001, é imprescindível que exista a reorganização da empresa, conjugada com o comprometimento da alta administração, a participação de todos os colaboradores, profissionalismo, infraestrutura adequada, mão de obra qualificada, e a coordenação de todas as atividades propostas pela ISO 14001. Com a disseminação da responsabilidade ambiental a cada setor da organização, quando todos passam a ver as questões ambientais sob a mesma ótica, soluções criativas começam a surgir de toda a empresa. (SCHENINI, et al., 2005).

Sabe-se que os hotéis usam recursos naturais e, ao utilizá-los, provocam sua redução, representando significativo impacto ambiental. Estes impactos são decorrentes das obras do empreendimento, do não uso da mão de obra local, do não envolvimento nas políticas de gestão do empreendimento com os meios sociais, do lixo gerado, dos equipamentos não sustentáveis utilizados, dos produtos de uso diário, de efluentes líquidos misturados com detergentes e outros dejetos orgânicos lançados em mares e

rios. Assim, conscientes da variedade e dimensão dos impactos causados por essa atividade, defende-se uma visão empresarial que seja pautada pela ética a fim de minimizar os danos causados ao meio ambiente porque os impactos afetam diretamente seu próprio segmento e, indiretamente, todo um ecossistema.

Apesar das construções sustentáveis terem sido recentemente adotadas, o setor de construção prevê um aumento significativo no número de empreendimentos nos próximos anos, tanto a nível nacional como internacional. Segundo a *Green Building* (2013, p.14), um relatório feito pela *Navigant Research*, o mercado mundial de materiais de construção ecológicos deve crescer para mais de 254 bilhões de dólares em 2020.

No Estado de Pernambuco o ambiente não parece distante do apresentado, ainda é incipiente esta conscientização. Na região do agreste pernambucano, Santos *et al* (2014, p. 14) afirmaram em sua publicação que “os hotéis não têm planejamento e não consideram as dimensões da sustentabilidade, o que justifica a escassez de ações voltadas a responsabilidade socioambiental”.

Desta forma, a utilização de um sistema de gestão ambiental nos hotéis surge como uma justa contribuição à implementação da sustentabilidade ambiental. São ações possíveis (MCINTYRE apud OMT, 2001, p. 251):

- Tratar dos resíduos sólidos e líquidos;
- Realizar práticas de Marketing Verde;
- Adotar técnicas eficientes de energia;
- Proporcionar um guia ou informações aos turistas, com a finalidade de orientá-los para um comportamento responsável;
- Incorporar valores meio ambientais nos processos de decisão empresarial;
- Gerar auditorias ao meio ambiente próprias.

De forma, a responder: Quais as principais práticas e indicadores de sustentabilidade são mais efetivos na avaliação de sustentabilidade no empreendimento hoteleiro situado na região metropolitana do Recife?

Assim, a dissertação traz como objetivo geral analisar a sustentabilidade em empreendimentos turísticos hoteleiros, tendo como objeto de estudo o Sheraton Reserva do Paiva Hotel & Convention Center, empreendimento na Praia do Paiva, Município do Cabo de Santo Agostinho, Região Metropolitana da Grande Recife. Para tanto,

apresenta como objetivos específicos: identificar e examinar as práticas sustentáveis desenvolvidas pelo hotel, analisar a percepção dos investidores/gestores, colaboradores e hóspedes quanto às práticas sustentáveis e identificar os indicadores de sustentabilidade mais voltados para equipamentos hoteleiros, bem como sugerir diretrizes para práticas sustentáveis em equipamentos hoteleiros.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

Conceituar a sustentabilidade se faz necessário para um melhor entendimento de sua aplicação. Sendo assim, esta seção irá abordar o nascedouro desta temática, trazendo os principais acontecimentos e as os resultados das discussões mundiais que fortaleceram a preocupação com o tema por parte da humanidade.

### 2.1 SUSTENTABILIDADE: PRINCÍPIOS, CONCEITOS, POLÍTICAS E ATUALIDADES NO TURISMO E NAS EMPRESAS

#### 2.1.1 Marcos histórico e conceitual da sustentabilidade

O conceito de desenvolvimento sustentável teve seus princípios quando houve um amadurecimento da consciência daqueles que o aplicam, e que tem o conhecimento das diversas situações sociais e ambientais que ocorrem nas localidades, sem excluir os conhecimentos referentes das disputas diplomáticas, ressaltando também que estes conceitos se originaram de várias formulações acadêmicas e técnicas que surgiram nas três últimas décadas criticando o economismo, concedendo assim, fortes defesas ao meio ambiente e às culturas.

Os grandes impactos a humanidade sofreram com esse novo paradigma de desenvolvimento traz para a sociedade desafios, que são acompanhados de inovações no terreno das ideias e na consciência da população, incluindo-se também a formulação de novas propostas de desenvolvimento (BUARQUE, 2002).

Um passo importante é entender a definição de sustentabilidade pela Comissão Brundtland (1991):

O conceito de sustentabilidade alcançou reconhecimento internacional por meio do relatório da Comissão Mundial para o Meio Ambiente e Desenvolvimento das Nações Unidas (conhecido como Comissão Brundtland) e intitulado Nosso futuro comum, publicado em 1987. A comissão, presidida pela Primeira Ministra da Noruega GroHarlem Brundtland, desenvolveu a definição do conceito de sustentabilidade, hoje universalmente aceita. Define o desenvolvimento sustentável como sendo “aquele que atende as necessidades do presente sem comprometer as possibilidades de gerações futuras atenderem suas próprias necessidades”. Trata-se basicamente da igualdade intergeracional. A sustentabilidade exige que nós deixemos aos nossos filhos uma herança que não seja essencialmente pior do que aquela que nós próprios herdamos. Em outras palavras: devemos viver de “dividendos” e deixar intacto o “capital”. (BRUNDTLAND, 1991, p.9)

Com base nisto, pode-se afirmar que nos últimos tempos têm sido frequentes os debates sobre o uso insustentável dos recursos naturais e o impacto negativo para a humanidade. A não sustentabilidade, provocada pelo uso desordenado e sem controle de tais recursos, vem sendo exercido proporcionalmente ao crescimento econômico e organizacional na sociedade provocando um esgotamento no meio ambiente.

MacNeill (1992) afirma:

[...] os progressos do passado foram acompanhados pelo enorme recrudescimento na escala de impacto ambiental sobre a Terra. Desde 1900, a população mais que triplicou. Sua economia cresceu 20 vezes. O consumo de combustíveis fósseis aumentou 30 vezes e a produção industrial 50 vezes. A maior parte desse crescimento, cerca de quatro quintos dele, aconteceu a partir de 1950. (MACNEILL, 1992 p. 15)

Aliado ao desenvolvimento econômico e às novas tecnologias implementadas, tem-se um quadro capitalista onde o aumento do consumo faz com que a humanidade busque a intensidade, produtos novos, exclusivos e atrativos ao seu redor e pouco interesse na busca de estratégias de recuperação ambiental. Evidencia-se que no ritmo acelerado de crescimento, o uso dos recursos naturais (solo, água e ar) sem um controle sustentável provocara um esgotamento no planeta. Estes impactos são, em sua maioria, causados por ações não planejadas do homem, ou seja, vive-se uma era de celeridade e de extrativismo sem pensar nas gerações futuras. Segundo Rocha (2001) um projeto diferenciado de desenvolvimento para um “lugar” e ou “região”, desencadeia uma gama de atitudes de construção e/ou reconstrução e com isto uma nova forma de se pensar a apropriação do território e seus recursos. Para que ocorra esta nova (re) apropriação do território se faz necessário um ordenamento territorial via a ocupação e o uso, tanto de políticas, como dos interesses, das racionalidades, dos valores econômicos, sociais, culturais e ambientais de uma sociedade. Este modelo de gestão de recursos deve então, ser parte integrante de um planejamento regional, sendo fundamental uma política de desenvolvimento participativo para a gestão dos recursos naturais de cada lugar.

É clara a ênfase dada por Rocha (2001), da necessidade de um bom planejamento para uma excelente gestão dos recursos naturais. Com isso, leva-se em consideração a implantação do exercício incansável de planejar algo antes de utilizá-lo. Isto minimiza os impactos negativos que serão causados ao meio ambiente e garante que a sustentabilidade seja fortalecida praticamente e não utopicamente como ainda se pode ver. As políticas ambientais tiveram seu início no movimento ambientalista nos Estados Unidos e no norte da Europa na década de 1960. Este foi um movimento diversificado e

que se espalhou pelo mundo inteiro de uma maneira rápida e não uniforme. (MENDES, 2012)

Viana (1992) abordou que na década de 1970 instituições internacionais como a Organização das Nações Unidas (ONU) começaram a debater sobre os impactos ambientais que afetavam a sociedade. Iniciaram-se vários questionamentos sobre o consumo excessivo, sobre os processos produtivos industriais, a produção de lixo e a conservação dos recursos naturais. Em Estocolmo, Suécia, em junho de 1972, a ONU convocou a Conferência Mundial sobre Meio Ambiente, nela foi discutida a questão ambiental de grande magnitude, complexidade e abrangência a nível internacional.

Ainda segundo o mesmo autor, no Brasil, as políticas ambientais foram criadas, segundo mostram atos regulatórios, desde 1973. Onde Governo brasileiro sentiu a necessidade e viu a oportunidade de institucionalizar tal autoridade a nível federal, orientada para a preservação ambiental do País, criando o primeiro órgão público, a Secretaria Especial de Meio Ambiente (SEMA).

Diante deste cenário, algumas alternativas para solução de problemas ambientais começaram a surgir. Foi com base nesta discussão que surgiram instituições reguladoras, fiscalizadoras e legisladoras das políticas ambientais. Na ECO-92, ocorrida no Brasil, pôde-se considerar um grande passo para esta discussão. O tema sustentabilidade nasce nesta convenção internacional, pautada no pilar ambiental. (DECLARAÇÃO “Eco/92” - 1992). Desta forma, abriria então os caminhos para que muitos outros assuntos começassem a ser discutidos e trazidos para uma realidade ambiental nacional desejada, isto com base nas perspectivas ambientais do mundo, discutidos em Estocolmo 1972.

Outros marcos, regulatórios, citados na década de 1980, neste momento o Brasil sofreu o fortalecimento destas políticas, visto que havia uma grande necessidade para que isto ocorresse. Sendo assim, a gestão pública nacional teve interesse em criar estrutura e mecanismos para a condução, institucionalização e o fortalecimento de uma gestão ambiental por meio de uma política ambiental estruturada. A Conferência sobre Desenvolvimento Sustentável, conhecida como Rio+10 e Cúpula da Terra, que aconteceu na cidade de Joanesburgo, África do Sul, em 2002, teve em seu desenvolvimento discussões importantes, cujos objetivos primordiais foram: fortalecimento dos compromissos de acordos antes aprovados, principalmente aqueles relacionados à Agenda 21, advinda a ECO-92, realizada na Conferência do Rio de Janeiro; bem como a identificação de novas prioridades que surgiram desde 1992.

Neste sentido, foram ratificados os principais compromissos pactuados na Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento da ECO-92, no Rio de Janeiro, que referendou a efetivação das diretrizes contidas na Agenda 21, bem como do programa nesta contido, na sua totalidade. Ressalta-se, ainda, o compromisso de atingir as metas que internacionalmente foram convencionadas na Declaração do Milênio, assim como as demais contidas em grandes conferências das Nações Unidas e, aquelas provenientes dos acordos internacionais também ajustados na ECO/92.

Quanto a Cúpula da Terra, as reuniões oficiais geraram dois documentos importantes, como: uma declaração política, que enfatiza compromissos e direcionamentos de implementação do desenvolvimento sustentável; e um plano de ação que institui metas e ações para nortear os acordos firmados entre os países participantes. Evidencia-se, diante dos compromissos assumidos na Rio+10 e Cúpula da Terra/92, o comprometimento dos países em adotarem medidas reais, levando-se em consideração os princípios da ECO/92, de responsabilidades comuns entre governos, porém adequadas as realidades de cada Nação. Para tanto, foram conhecidos eixos de integração dos três elementos importantes do desenvolvimento sustentável como: desenvolvimento econômico, desenvolvimento social e proteção ambiental, como pilares que apresentam dependência mútua. Ainda, neste contexto, como objetivos maiores e primordiais do desenvolvimento sustentável, inclui-se a erradicação da pobreza, mudanças dos padrões insustentáveis de produção e consumo e a proteção e manejo dos recursos naturais.

A Conferência das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável, conhecida como Rio+20, foi realizada no Rio de Janeiro, em 2012. Contudo, esta não ensejou os avanços esperados que foram tão bem definidos na Rio/92, havendo exceção apenas para as questões relacionadas ao desenvolvimento sustentável, porém sem firmeza quanto as responsabilidades dos governos. Neste sentido, evidencia-se que os representantes dos governos, que participaram da Rio+20, não ensejaram interesses em firmar compromissos, visto os reais anseios estarem contidos em atender suas expectativas econômicas, estratégicas e de curto prazo, frustrando os objetivos da agenda global do meio ambiente. Esse fracasso depõe contra todas as ações que foram propostas antes de 2012, trazendo uma conotação de permanente degradação do meio ambiente, da desigualdade social, da pobreza, do elevado consumismo e da própria alienação cultural e política.

O desprezo que os governos tiveram com as propostas da Rio+20, impôs ao mundo e, substancialmente as futuras gerações, um enorme risco ao desenvolvimento sustentável planetário, que denota prejuízos a médio prazo, em todas as questões relacionadas ao meio ambiente. Trazendo isso para o momento atual, o Quadro 1 apresenta os principais objetivos do desenvolvimento sustentável presentes no Relatório do Desenvolvimento Humano do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD, 2015). Segundo Helen Clark (2015), administradora do programa, o desenvolvimento humano é um fator de discussão incansável para que as metas dos programas de desenvolvimento sustentável sejam atingidas. A cada relatório se cria um debate para que o índice de desenvolvimento humano seja melhorado a cada ano.

É importante abster-se que tais responsabilidades não são exclusivas dos governantes para manutenção da qualidade ambiental, ou seja, a sociedade se torna uma peça fundamental no conjunto de elementos que deve ser resolvido para enfrentar os problemas ambientais existentes, cujo ameaçam as condições de vida. Desta forma, é necessário realizar investimentos no processo de educação ambiental dos cidadãos, com a finalidade de que um novo pensamento coletivo seja concebido, isto voltado à preservação ambiental como forma essencial para manutenção da qualidade de vida (SPINELLI *et.al*, 2016).

Quadro1 - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

<b>Objetivo 1</b>	Acabar com a pobreza em todas as suas formas e em todos os lugares.
<b>Objetivo 2</b>	Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e a melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável.
<b>Objetivo 3</b>	Garantir uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades.
<b>Objetivo 4</b>	Garantir uma educação inclusiva e equitativa de qualidade e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos.
<b>Objetivo 5</b>	Alcançar a igualdade de gênero e capacitar todas as mulheres e raparigas.
<b>Objetivo 6</b>	Garantir a disponibilidade e a gestão sustentável da água e saneamento para todos
<b>Objetivo 7</b>	Garantir o acesso à energia fiável, sustentável, moderna e a preço acessível para todos.
<b>Objetivo 8</b>	Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos.
<b>Objetivo 9</b>	Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação
<b>Objetivo 10</b>	Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles
<b>Objetivo 11</b>	Tornar as cidades e os povoadamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis
<b>Objetivo 12</b>	Garantir padrões de produção e de consumo sustentáveis.
<b>Objetivo 13</b>	Tomar medidas urgentes para combater as alterações climáticas e os seus impactos <sup>a</sup>
<b>Objetivo 14</b>	Conservar e utilizar de forma sustentável os oceanos, os mares e os recursos marinhos, para o desenvolvimento sustentável

<b>Objetivo 15</b>	Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir as florestas de forma sustentável, combater a desertificação, travar e reverter a degradação dos solos e estancar a perda de biodiversidade
<b>Objetivo 16</b>	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis
<b>Objetivo 17</b>	Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável
a. Reconhecendo que a Convenção- Quadro das Nações Unidas sobre as Alterações Climáticas é o principal fórum internacional e intergovernamental para negociar a resposta a nível mundial às alterações climáticas.	

Fonte: PNUD (2015).

### 2.1.2 Turismo e sustentabilidade

Este binômio, turismo e sustentabilidade, sempre estiveram presentes nas políticas nacionais. Trentine Sansolo (2006) apresentam em seu estudo a existência de discussões sobre sustentabilidade no ano de 1994. Isto se deu na elaboração das Diretrizes para a política nacional do ecoturismo, onde foi reunido um grupo interministerial com membros do Ministério da Indústria e Comércio (MICT) e Ministério do Meio Ambiente, dos Recursos Hídricos e da Amazônia Legal (MMA), sendo assim apresentando a importância da integração das instituições públicas na busca pela melhoria da gestão e controle, o que possivelmente leva a efetivação dos resultados pretendidos.

Para manter uma situação de vida favorável, deve-se reconhecer, diante de uma diversidade de culturas e formas de vida, que todos os seres humanos são uma família em uma comunidade terrestre com um só objetivo. Deve-se também somar as forças para gerar uma sociedade sustentável global, baseada em um maior respeito pela natureza e pelos direitos humanos universais, alicerçados na justiça econômica e em uma cultura de paz (FRANCO, 2004).

Com a finalidade de alcançar este objetivo, há uma grande responsabilidade da humanidade, que é assumir um compromisso com todos, respeitando a vida e as futuras gerações. A agressão ao meio ambiente global é considerada uma das maiores complicações para toda a humanidade, tornando-se imprescindível a preservação da vitalidade, diversidade e beleza da Terra. Ainda conforme o Franco (2004), como comentado sobre práticas sustentáveis, destaca-se o seguinte:

[...] Para tornarmos esta preservação concreta é de grande necessidade a aplicação de algumas práticas sustentáveis como: respeitando a terra e a vida em toda sua diversidade, reconhecendo que todos os seres são interligados e cada forma de vida tem valor, independentemente de sua

utilidade para os seres humanos, afirmando também a fé na dignidade inerente de todos os seres humanos no potencial intelectual, artístico, ético e espiritual da humanidade, cuidando da comunidade da vida com compreensão, compaixão e amor, aceitando que, com direito de possuir, administrar e usar os recursos naturais vem o dever de impedir o dano causado ao meio ambiente e de proteger os direitos das pessoas, assumindo que o aumento da liberdade, dos conhecimentos e do poder implica responsabilidade na promoção do bem comum, construindo sociedades democráticas que sejam justas, participativas, sustentáveis e pacíficas, assegurando que as comunidades em todos os níveis garantam os direitos humanos e as liberdades fundamentais e proporcione a cada um a oportunidade de realizar seu pleno potencial.[...] (FRANCO, 2004, p.102-103)

Para Donaire (2012, p. 40) “o conceito de desenvolvimento sustentável tem três vertentes principais: crescimento econômico, equidade social e equilíbrio ecológico”. Dessa forma, pode-se também promover a justiça econômica e social, propiciando a todos uma subsistência significativa e segura, que seja ecologicamente responsável, garantindo também as dádivas e a beleza da Terra para as atuais e as futuras gerações. Deve-se reconhecer que a liberdade de ação é um direito de todas as gerações. Por isso, é justo que se transmitam às futuras gerações valores, tradições e instituições que apoiem, em longo prazo, a prosperidade das comunidades humanas e ecológicas da Terra. Segundo Costa *et. al* (p. 14, 2014), nos resultados de sua pesquisa, identificaram que apesar dos turistas investigados entenderem que a sustentabilidade é um tema relevante, e que deve ser considerado na hora das atividades de consumo, eles pouco ou nada fazem para que esse objetivo seja alcançado.

Por isso, para que possam ser cumpridos esses amplos compromissos, é necessária uma consciência ecológica, protegendo e restaurando a integridade dos ecossistemas da Terra, com uma especial preocupação pela diversidade biológica e pelos processos naturais que sustentam a vida. Há que se adotar planos e regulamentações de desenvolvimento sustentável em todos os níveis, os quais façam com que a conservação ambiental e a reabilitação sejam parte integrante de todas as iniciativas de desenvolvimento. Pereira e Mora Filho (2015) afirmam que as ações que materializam o fenômeno do turismo estão sempre consonantes com o presente, o desenvolvimento sustentável e o meio ambiente são os paradigmas que estão a nortear os estudos do turismo.

Sendo assim, o turismo e o meio ambiente, no Brasil, são relevantes. Isto porque, meio a tantos recursos naturais e ao desenvolvimento da atividade turística nacional, não é cabível ignorar o fato de que é importante ser sustentável. Pois, os recursos naturais, aqui, são atrativos para os turistas que procuram o destino. Ou seja,

não é possível desconsiderar esta filosofia, pois estes são elementos importantes para o produto turístico nacional, esta é uma atividade que gera impactos econômicos, sociais, culturais e ambientais, às vezes positivos, e muitas vezes negativos. (VIEIRA et al, 2016). Para o autor (2016, p.3) “Implementar modelos gerenciais do turismo, que contemplem ações em defesa ao meio ambiente é pensar de forma planejada e racional, valorizando este, que é um dos elementos que atraem visitantes as regiões turísticas”.

Conforme citado pelos autores, é possível sim existir uma harmonia entre a atividade turística e a sustentabilidade. Os autores consideram a necessidade de se ter uma visão de futuro para se realizar um turismo de forma a respeitar o meio ambiente. O planejamento é o melhor caminho a ser seguido. Desta forma, a gestão faz-se imprescindível nesta atividade, isso a faz mais sustentável, alcançando os resultados ambientais positivos pretendidos pelas políticas existentes.

### **2.1.3 Práticas sustentáveis nas empresas**

Ainda muito incipientes são as atitudes empresariais ligadas às questões de torna os seus negócios mais sustentáveis, não só do ponto de vista econômico (lucros), mas sim do ponto social e ambiental. Isso deixa de ser uma questão de reconhecimento pelas suas ações, colocando-a como uma empresa que preserva o meio ambiente, para atrair mais clientes. Agora a questão são as suas atitudes que afetam uma cadeia que está envolvida com qualquer ação que as empresas tomem, sem antes mensurar os impactos que estão causando.

Para o Sebrae-Sustentabilidade (2010, s.p.), em um dos seus infográficos é sugerida a implantação de algumas práticas, mais simples, mas que geram impactos significativos tais como:

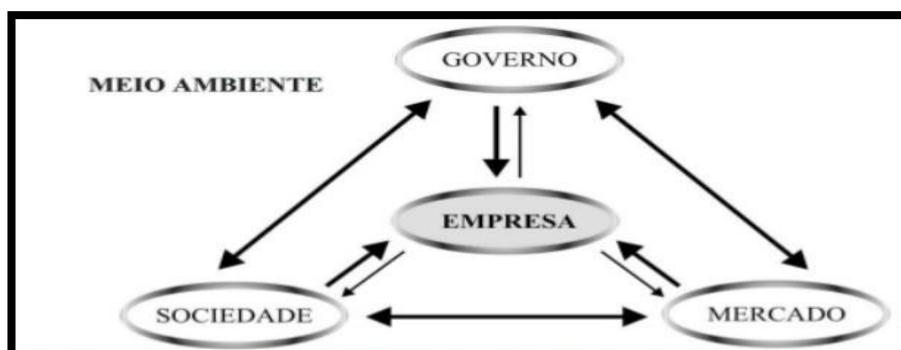
- Verificar de vazamentos nos canos e equipamentos
- Aproveitar a água da chuva
- Instalar painéis solares
- Utilizar telhas e ventiladores eólicos transparentes
- Trocar as lâmpadas incandescentes (amarelas) por fluorescentes ou LED's
- Dividir o sistema de iluminação em vários circuitos elétricos, com diferentes interruptores

- Regular corretamente o termostato do aparelho de ar condicionado. Em ambientes que não necessitam de uma temperatura específica, regule a temperatura entre 22°C e 24°C;
- Reciclar papel, lixo orgânico e tudo o que puder;
- Comprar equipamento elétrico, prefira aparelhos com selo do Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica (Procel) e muitas outras práticas.

Para uma abordagem mais complexas outros modelos são necessários para um resultado mais estratégico ambiental pelos empreendimentos, não bastam atitudes internas para resultados satisfatórios, mas uma tratativa mais voltada para o micro e macro ambiente, pode significar uma mudança radical nas políticas ambientais das organizações.

As atitudes ambientais empresariais não surgem de forma espontânea, existem algumas forças que atuam pressionando a reformulação da gestão destas organizações, compromissando-as com o meio ambiente. O governo, a sociedade e o mercado são fatores influenciadores nesta mudança. Eles interagem entre si. A sociedade e o governo observam os fortes impactos causados pelas empresas e tentam conduzir isso a uma não agressão. Por outro lado, as legislações ambientais resultam da percepção de problemas ambientais, ou partes de segmentos da sociedade e que pressionam os agentes estatais para ter os problemas ambientais causados pelas solucionados. A figura 1 demonstra os caminhos percorridos por essas forças de influência (BARBIERI, 2011, p.103).

Figura1- Caminhos percorridos por essas forças de influência na gestão ambiental empresarial



Fonte: Barbieri (2011)

Segundo Barbieri (2011, p.105) mais especificamente as empresas

sustentáveis são as que:

- Satisfazem as necessidades atuais usando os recursos de modo sustentável
- Mantêm um equilíbrio em relação ao meio ambiente natural, com base em tecnologias limpas, reuso, reciclagem ou renovação de recursos
- Restauram qualquer dano por eles causados
- Contribuem para solucionar problemas sociais em vez de exacerbá-los; e
- Geram renda suficiente para sustentar.

Ainda conforme o mesmo autor, qualquer proposta de gestão ambiental inclui no mínimo três dimensões, a saber:

- Dimensão espacial que concerne área na qual se espera que as ações de gestão tenham eficácia
- Dimensão temática que delimita as questões ambientais as quais as ações se destinam; e
- Dimensão institucional relativa aos agentes que tomam as iniciativas de gestão.

Almeida (2006, p.104) afirma que “A sustentabilidade é transversalidade e só será alcançada se for parte integrante da estratégia da organização”. Isto é, caso os aspectos de sustentabilidade não perpassem as estruturas físicas de uma empresa ela estará fadada ao insucesso na implantação de ações sustentáveis no seu dia a dia.

Essas questões são visíveis na opinião pública contemporânea, as pessoas pensam de forma mais consciente. Não se deixam levar por quaisquer mídias ou indução a compra. Elas se aprofundam nos detalhes, vão atrás das informações para decidirem como comprar, a quem comprar e se esta empresa, este produto ou serviços estão de acordo com as direções ambientais corretas.

Sedo assim, o fator para uma escolha de um produto ambientalmente correto, é ter acesso à informação de como essas empresas trabalham para produzir o produto, quais os benefícios que elas fazem para atender o entorno a qual estão inseridas e de que forma agem pensando no presente sem agredir as gerações futuras (MOTTA E ROSSI, 2008)

Nas empresas se fazer sustentabilidade é inserir este termo nos conceitos mais

estratégico. Mendes (2012) afirma a necessidade de incorporar esta filosofia em todas as áreas, ser debatido com seus *stakeholders*, · torná-la nas organizações mais importante como uma vantagem competitiva.

Estas sugestões podem, consideravelmente, levar a organização a uma gestão ambiental mais efetiva. Os *stakeholders*, atualmente, vêm exigindo que as empresas hajam desta forma, que possuam produtos ou serviços mais sustentáveis. Isto fortalece a imagem e as consolidam de forma mais célere no mercado.

As práticas sustentáveis quando alçam os níveis estratégicos das empresas, elas podem gerar benefícios importantes. O Sebrae-Sustentabilidade (2010, p 5) afirma que “adotar ações sustentáveis resulta em mais clientes e lucros, porque os consumidores estão atentos às empresas que tratam das questões ambientais de forma mais sérias, ou seja, usam embalagens retornáveis biodegradáveis, constroem escritórios e galpões com respeito ao meio ambiente”.

O nível estratégico organizacional, onde se concentram os processos de tomada de decisão, é fator relevante para a implantação de uma gestão ambiental mais efetiva. Muitos investidores já consideram esta questão ambiental imprescindível para suas empresas, pois sabem que este passivo está relacionado com a rentabilidade e a substância patrimonial da empresa. Há também questão da ampliação do mercado de pessoas que preferem comprar produtos e serviços que respeitam a natureza é outro fator que impulsiona o tratamento estratégico das questões relacionadas ao meio ambiente.

No Quadro 2, com base nas abordagens para a gestão ambiental empresarial, vale apenas ressaltar que estas estão divididas em três: controle da poluição, prevenção da poluição e estratégica. Esta abordagem estratégica, comentada anteriormente, é aquela que reposiciona as organizações.

Quadro 2 - Gestão Ambiental nas Empresas- Abordagens

CARACTERÍSTICAS	ABORDAGENS		
	CONTROLE DA POLUIÇÃO	PREVENÇÃO DA POLUIÇÃO	ESTRATÉGICA
Preocupações Básicas	– Cumprimento da legislação e respostas às pressões da comunidade	– Uso eficiente dos insumos	– Competitividade
Postura Típica	– Reatividade	– Reatividade e proativa	– Reatividade e proativa
Ações Típicas	– Corretivas – Tecnologias de remediação e de controle no final do processo – Aplicação de normas de segurança	– Corretivas e preventivas – Conservação e substituição de insumos – Uso de tecnologias limpas	– Corretivas, preventivas e antecipatórias – Antecipação de problemas e capturas de oportunidades
Percepção dos empresários e administradores	– Custo Adicional	– Redução de custo e aumento da produtividade	– Vantagens competitivas
Envolvimento da alta administração	– Esporádico	– Periódico	– Permanente e sistemático
Áreas Envolvidas	– Ações ambientais confinadas nas áreas produtivas	– As principais ações ambientais continuam confinadas nas áreas produtivas, mas há crescente envolvimento de outras áreas.	– Atividades ambientais disseminadas pela organização – Ampliação das ações ambientais para toda a cadeia produtiva

Fonte: Adaptação de Barbieri (2011).

Considerando o Quadro 2, as diferenças são visíveis entre elas. A abordagem estratégica ambiental traz um diferencial ao ser implantado nas organizações, passando aos conceitos de controle e prevenção de poluição. Nela são apresentados elementos que se antecipam às questões de demanda. A contingência é um fator relevante nesta abordagem, sempre se discute o 1%, da tentativa de alcançar os 99% da perfeição, ou seja, observa-se em qualquer caso o peso do percentual de uma ação, tudo será levado em consideração. Evitando assim riscos de qualquer natureza ao meio ambiente.

A estratégia ambiental procura alcançar efeito sobre todos os participantes da cadeia de suprimentos, para minimizar os problemas ambientais gerados nos diferentes

estágios de produção, distribuição e uso. As empresas que se antecipam no atendimento as novas demandas ambientais por meio de ações legítimas e verdadeiras acabam criando um verdadeiro diferencial estratégico (BARBIERI, 2011).

Segundo a literatura de Donaire (2012, p.37), as empresas se caracterizam pelo conceito moderno de gerenciamento ambiental, levando essas organizações para uma sociedade do futuro, isso já havia sido mencionado pelo Secretário Geral da Câmara de Comércio Internacional, quando ele abordou demonstrando que o *status* e a liberdade das empresas para o próximo século dependeriam de uma aceitação em assumir e bem conduzir suas responsabilidades ambientais. Em outras palavras, espera-se que as empresas deixem de serem problemas e passem a fazer parte das soluções.

Em volta dessa discussão os modelos de gestão ambiental se fazem necessários nas organizações. Sua adoção faz com que haja coerência na realização das atividades desenvolvidas por diferentes pessoas, em diversos momentos e locais, sob uma diferente visão das mesmas questões. Um pouco diferente dos modelos atuais de organizações no Brasil, essa gestão ambiental auxilia a simplificar e dar orientação nas decisões sobre o que, como, quando, onde, quanto, quem deve abordar os problemas ambientais e como essas possíveis decisões se relaciona com a gestão empresarial convencional.

Livre é a criação dos modelos de gestão ambiental, mas para implantação é bom que se prevaleçam os modelos que possuem credibilidade em seus resultados, como os exemplos existentes, aqueles criados a partir da década de 1980. O programa de atuação responsável, é um molde criado para empresas químicas. Porém, existem práticas genéricas para implementação em qualquer tipo de empresa de qualquer setor. Esses modelos de gestão estão classificados por: Gestão da Qualidade Ambiental Total, Produção Mais Limpa, Ecoeficiência e Projeto Para o meio ambiente (BARBIERI, 2011).

Para uma Administração da Qualidade Ambiental Total (TQEM), através do Sistema de Gerenciamento Ambiental (SGA), compartilha dos mesmos princípios do Gerenciamento da Qualidade Total (TQM), através do Sistema de Gerenciamento da Qualidade (SGQ), Administração de qualidade ambiental total (TQEM) nas organizações. Estes estão focados na redução de desperdícios, a diminuição de custos, o controle do processo, a melhoria das condições de trabalho entre outras atribuições (MARTINS; NASCIMENTO, 1998)

Este é um dos modelos de gestão ambiental adotada por algumas organizações, a sua ideia central é proporcionar um meio pela qual uma empresa, que já pratica uma

administração baseada nos conceitos de qualidade, possa transpor facilmente para a administração da qualidade ambiental total. Pois, como citado no Quadro 3, que retrata a afirmação de que os dois programas de gestão são interdependentes. Ambos são necessários para que a efetividades das ações pretendidas pela administração das empresas possuam melhores resultados. É possível visualizar no quadro que a palavra qualidade é, simplesmente, de forma predominante, substituída por meio ambiente. Na última coluna traz-se a formatação para a melhor condução de ambas. Pode-se considerar a gestão pura para a efetividade dos processos.

Quadro 3 – ISO 14001 comparada à ISO 9001

ISO 14001	ISO 9001	PARALELO
Sistema de Gestão Ambiental	Sistema de Gestão da Qualidade	Requisitos que se destinam à implementação dos procedimentos e instruções do sistema
Política de meio ambiente	Política da qualidade	A política expressa o comprometimento da organização e estabelece os princípios de ação da mesma
Estrutura, responsabilidade e treinamento	Organização, responsabilidade e treinamento	Especificações semelhantes, com ênfase no direcionamento do treinamento e definição de responsabilidades
Aspectos ambientais	Controle do processo	Observância de leis e regulamentações
Objetivos e metas ambientais	Objetivos e metas da qualidade	Definição do nível de desempenho a ser alcançado pela implementação do sistema
Programa de gestão ambiental	Planejamento da qualidade	Meios para atingir os objetivos e metas da organização
Documentação da gestão ambiental	Manual e documentação de gestão da qualidade	As especificações para o controle de documentos são as mesmas
Procedimentos de controle para operações de rotina	Procedimentos operacionais para os elementos mandatários	Correspondência relacionada às diferentes etapas do processo de produção
Registros sobre a gestão ambiental	Registros da qualidade	Demonstração do alcance de conformidade da operação do sistema
Auditoria do SGA	Auditorias internas da Qualidade	Requisitos de auditoria semelhantes
Revisão do SGA	Análise crítica pela administração	Revisão de resultados de auditorias da eficácia do sistema de gestão aos objetivos e políticas definidos

Fonte: Gazeta Mercantil (1996)

Para que seja alcançado um desempenho ambiental cada vez mais elevado, Total *Quality Environmental Management* (TQEM) se resguarda de instrumentos típicos da gestão da qualidade, como o *benchmarking*<sup>2</sup>, lista de verificação, diagrama de causa e efeito, gráfico de pareto, gráfico de controle de processos, diagrama de fluxo de processo e o Ciclo PDCA (do Inglês, *Plan, Do, Check e Act*). São ferramentas relacionadas a gestão empresarial convencional que são bastante efetivas. O mais

<sup>2</sup> **Benchmarking** é um processo de **comparação** de **produtos, serviços e práticas empresariais**, e é um importante **instrumento de gestão** das empresas.

importante nesses dois modelos é a eliminação ou minimização das causas geradoras de problemas e, portanto, dos custos de falhas internas e externas, por meio de práticas de prevenção e avaliação contínua (MARTINS; NASCIMENTO, 1998).

Para o modelo de gestão ambiental Produção Mais Limpa, que é uma abordagem preventiva aplicada aos processos, produtos e serviços para minimizar os impactos sobre o meio ambiente. Este modelo foi desenvolvido pelo PNUMA e pela ONU visando um desenvolvimento industrial dentro dos esforços para instrumentalizar os conceitos e objetivos do desenvolvimento sustentável. Na década de 1970, esse conceito referia-se a qualquer tecnologia que minimizassem a poluição e gerassem economia dos recursos. Em complemento, a Organização das Nações Unidas para o Desenvolvimento Industrial - United Nations Industrial Development Organization (ONUDI/UNIDO), formulou o seguinte conceito de Desenvolvimento Industrial Ecologicamente Sustentável (DIES): “modalidades de industrialização que promovem as vantagens econômicas e sociais das gerações presentes e futuras sem comprometer os processos ecológicos básicos”. (ONUDI, 1991)

Para Barbieri (2011) as principais mudanças nos processos objetivam reduzir todo tipo de perda nas fases de produção, que se realizam por meio de:

- 1) Boas práticas operacionais: procedimentos administrativos e operacionais usuais, como planejamento e programação da produção, gestão de estoques, organização do local de trabalho, limpeza, manutenção de equipamentos, providências para evitar acidentes nos deslocamentos de materiais, coleta e separação de resíduos, padronização de atividades, elaboração e atualização de manuais e fichas técnicas, treinamento de pessoal, entre outras; 2) Substituição de materiais: avaliação e seleção de materiais para reduzir ou eliminar materiais perigosos nos processos produtivos ou a geração de resíduos perigosos, por exemplo, substituir solventes químicos por solventes à base de água, selecionar matérias-primas e materiais auxiliares que gerem menos resíduos; 3) Mudanças na tecnologia: inovações nos processos produtivos com vistas a reduzir emissões e perdas, podendo ser inovações de pequena monta, como mudanças nas especificações do processo, ou novos equipamento e instalações, layout e outros componentes do processo. (BARBIERI (2011, p.127)

Como já citado, esse modelo de gestão ambiental é um modelo estratégico e suficiente para o bom desempenho das empresas. Portanto, ressalta-se que se a empresa que tiver interesse em aplicar, efetivamente, P+L, deve ser feita uma análise, do ponto de vista de todos os integrantes da organização (SANTOS, 2013)

Considerando o modelo de gestão ecoeficiente, apresentado e instituído pelo atual *World Business Council for Sustainable Development* (WBSCD) em 1992, e em

1996 os ministros dos países que integram a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) identificaram a ecoeficiência como uma proposta promissora para as empresas, governos e/ou famílias minimizarem o processo de poluição, o uso de recursos em suas atividades e passarem a recomendá-la. Ressalta-se que para estas entidades a ecoeficiência é capaz de entregar produtos e serviços com preços mais competitivos que atendam as necessidades humanas, melhorando a qualidade de vida, enquanto minimizam progressivamente os impactos ecológicos, mantendo assim, no mínimo, a capacidade de carga estimado do planeta (OCDE, 1998; VIEIRA; BARBOSA, 2016).

Para Barbieri (2011) uma empresa só se tornaria ecoeficiente por meio de práticas focadas em:

- a) minimizar a intensidade de materiais nos produtos e serviços;
  - b) minimizar a intensidade de energia nos produtos e serviços;
  - c) minimizar a dispersão de qualquer tipo de material tóxico pela empresa;
  - d) aumentar a reciclabilidade de seus materiais;
  - e) maximizar o uso sustentável dos recursos renováveis;
  - f) aumentar a durabilidade dos produtos da empresa;
  - e g) aumentar a intensidade dos serviços em seus produtos e serviços.
- (BARBIERI, 2011, p. 129)

A ecoeficiência traz como principal ideia que na medida em que há uma redução no uso de matérias e energia no processo de produção ou prestação de serviços isso acarreta, ao mesmo tempo, na redução da pressão sobre o meio ambiente, independentemente de ser como uma fonte de recursos ou como o depósito de resíduos. Ainda assim, acredita que não só os aspectos empresariais devem ser considerados nesse processo ambiental, mas uma relação com seu mercado consumidor é necessária, pois o consumo também deve ser de forma consciente. Diferente da Produção mais limpa a ecoeficiência aborda um critério de reciclagem interno e externo.

Dentro outros modelos de gestão ambiental empresarial, o projeto para o meio ambiente ou ecodesign também deve ser considerado. Conforme Barbieri (2011, p. 130-131) o projeto ambiental é um modelo de gerenciamento centrado na fase de concepção dos produtos e de seus respectivos processos de produção, distribuição e utilização. Para o autor esse molde destina-se a integrar um conjunto de atividades e disciplinas que tradicionalmente eram vistas de formas separadas, tanto em termos operacionais quanto estratégico. Essas atividades estão relacionadas nesse processo, com a saúde e segurança dos trabalhadores e consumidores, conservação de recursos, prevenção de acidentes e gestão de resíduos. O ecodesign baseia-se nos aspectos de inovação de produtos e processos que reduzam significativamente a poluição em todas as fases do

ciclo de vida do produto.

Katze e Alencastro (2013, p. 16) afirmam as empresas tem adotado esse modelo de gestão para redução de consumo dos recursos naturais através da implantação desse modelo de gestão, visto que há uma pressão constante externa e requisitos legais; os interesses econômicos; a percepção e valorização do consumidor; e a disponibilidade de novas tecnologias. Varandas (2014, p. 116) afirma que os métodos de ecodesign buscam fortalecer os aspectos ambientais condizentes ao produto considerando-os durante o Panorama do Desenvolvimento de Produtos (PDP) e todo o ciclo de vida, com objetivo de minimizar os impactos ambientais (Quadro 4).

Quadro 4 – Tipos de métodos e ferramentas de ecodesign.

<b>Métodos e Ferramentas</b>	<b>Características</b>	<b>Exemplos</b>
<b>Checklist</b>	Os checklists são na maioria qualitativos e utilizados para verificar se os parâmetros ambientais foram ou não considerados no PDP, como o consumo de energia e utilização de materiais tóxicos.	Ecodesign Checklist Method (ECM)
<b>Ferramentas analíticas</b>	São ferramentas quantitativas para a avaliação e medição detalhada do desempenho ambiental dos produtos, com base nas suas características, em fases específicas do PDP e ciclo de vida. Elas podem ser aplicadas de forma combinada para analisar os trade-offs entre aspectos ambientais e econômicos.	LCA, Environmental Design Cost, AT&T's Green Design Tool.
<b>Ferramentas de avaliação e classificação</b>	São ferramentas quantitativas simples consistindo em um sistema de classificação em métricas e escala de avaliação pré- estabelecida, são utilizadas em substituição ao LCA para avaliar os aspectos do PDP.	MIPS (Material Input Per Service Unit), CED (Cumulative Energy Demand)
<b>Ferramenta organizacional</b>	São utilizadas para organizar tarefas e integrar funções empresariais com os stakeholders no ecodesign. Elas incluem organizar workshops de sensibilização para a discussão de aspectos prioritários e definir qual estratégia e ferramenta utilizar.	DfE matrix
<b>Frameworks</b>	Os frameworks contêm uma ideia do que deveria guiar os aspectos ambientais no PDP e são acompanhados de diretrizes para deixar os produtos verdes.	DfE, Life Cycle Design, DfR, Ecodesign, DfS
<b>Guidelines</b>	São guias de referência que dão diretrizes gerais para melhoria do desempenho ambiental durante o PDP, variando no nível de detalhes.	10 Guidelines for Ecodesign e Remanufacturing Guidelines
<b>Indicadores ambientais</b>	Utiliza de dados médios para as fases do ciclo de vida do produto, com base nesses dados uma avaliação de impacto ambiental é realizada utilizando um dos métodos e ferramentas disponível, levando assim a pontuação do indicador.	Eco-indicator 99, Eco-indicator tool (Eco-it)
<b>Lista de materiais restritos</b>	Muitas empresas controlam os materiais utilizados em seus produtos, por meio de listas de materiais restritos, com base nas normas, legislação e investigação interna da empresa. Essas listas fornecem requisitos ambientais bem definidos, integrando os aspectos ambientais na fase inicial do projeto.	Volvo's black, gray and white lists

<b>Manuais e normas</b>	São para apoiar as empresas sobre os procedimentos que devem ser seguidos para facilitar a integração dos aspectos ambientais no PDP.	ISO/TR 14062
<b>Matriz</b>	São ferramentas que contém uma escala pré-definida para a avaliação do desempenho ambiental de produtos, através da relação entre dois aspectos relevantes. As matrizes qualitativas podem promover o conceito de ciclo de vida e fornecer um meio ilustrativo para avaliar os trade-offs e as interações entre os critérios de projeto.	MECO Matrix, MET Matrix, DfE Matrix, e Eco-Function Matrix.
<b>Software e sistemas especialistas</b>	O intuito dessas ferramentas computacionais é suportar a manipulação de enormes quantidades de informações ambientais de forma rápida. Além disso, eliminam o caráter subjetivo e possibilidade de erros em avaliações feitas por profissionais, cujo conhecimento de aspectos ambientais seja limitado.	Green Design Advisor, EIME software

Fonte: Adaptado de Varanda, 2014 et al, Wrisberg et al. (2002), Baumann et al. (2002), Dewulf (2003), Night e Jenkins (2009), Pigosso e Rozenfeld (2012), Poulidikidou (2012).

Os modelos de gestão ambiental apresentados e comentados neste item trazem como principal viés a prevenção da poluição e encaram os problemas ambientais a partir de uma visão mais abrangente, sendo esta atrelada às estratégias das empresas. Embora cada modelo possua a sua peculiaridade, conforme o Quadro 5, eles podem ser combinados para se adequar a uma melhor realidade do ambiente empresarial que está sendo implementado e usado, uma vez que eles não são mutuamente exclusivos.

Quadro 5 - Modelos de gestão ambiental seus pontos fortes e fracos

<b>Modelo</b>	<b>Características Básicas</b>	<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos Fracos</b>
<b>Gestão da qualidade ambiental total (TQEM)</b>	Extensão dos princípios e práticas de gestão da qualidade total às questões ambientais.	Mobilização da organização de seus clientes e parceiros para questões ambientais.	Depende de um esforço contínuo para manter a motivação inicial.
<b>Produção Mais Limpa</b>	Estratégia ambiental preventiva aplicada de acordo com uma sequência de prioridades, iniciando pela redução de resíduos e emissões na fonte.	Atenção concentrada sobre eficiência operacional, a substituição de materiais perigosos e a minimização de resíduos.	Depende de tecnológico e de investimentos para a continuidade do programa no longo prazo.
<b>Ecoeficiência</b>	Eficiência com que os recursos ambientais são usados para atender as necessidades básicas humanas.	Ênfase na redução da intensidade de materiais e energia em produtos e serviços, no uso de recursos renováveis e no alongamento da vida útil dos produtos.	Depende de desenvolvimento tecnológico, de políticas públicas apropriadas e de contingentes significativos de consumidores ambientalmente responsáveis.
<b>Projeto para o meio ambiente</b>	Projetar produtos e processos considerando os impactos sobre meio ambiente.	Inclusão das preocupações ambientais desde a concepção do produto ou processo.	Os produtos concorrem com outros similares que podem ser mais atrativos em termos de preços, condições de pagamento e outras considerações não ambientais.

Fonte: Adaptado de Barbieri (2011, p. 135).

A adoção de instrumentos de qualquer modelo de gestão requer o uso como meios ou ferramentas para o alcance dos objetivos ambientais pretendidos. Desde uma auditoria ambiental, avaliação do ciclo de vida, estudos de impactos ambientais, sistemas de gestão ambiental, relatórios ambientais, rotulagem ambiental, gerenciamento de riscos ambientais e educação ambiental são alguns dentre muitos existentes que as empresas podem utilizar para o alcance dos resultados ambientais planejados. Levando em consideração que alguns são de caráter específico, outros são reconhecidos de forma horizontal, ou seja, podem ser utilizados por todas as empresas. À medida que as empresas caminham de uma abordagem de controle de poluição para uma abordagem mais estratégica, a quantidade e variedade de instrumentos podem aumentar, desde que estes as auxiliem ao alcance do proposto.

Há inúmeras formas de se praticar uma gestão ambiental na empresa de forma mais efetivas, apesar de suas complexidades, elas são essenciais para que estas empresas se tornem cada vez mais estratégicas, principalmente do ponto de vista ambiental. Existe uma nova demanda consumidora, uma nova consciência daqueles que são componentes da cadeia produtiva, ainda sim, existe uma necessidade ativa de uma sociedade que busca por momentos melhores para as gerações futuras. As preocupações com os impactos gerados por quaisquer que sejam as atitudes, hoje, principalmente advindos do mundo empresarial, estes são descartados por uma maioria que desejam tempos melhores.

## 2.2 GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE NO SEGMENTO HOTELEIRO

O ato de hospedar tem seu ponto de partida na Antiguidade (a.C.). A palavra origina-se do latim *hosptium*, cujo significado é hospitalidade, seja ela dada ou recebida. A palavra hospitalidade, também originária do latim *hospitalitas*, significa o ato de dar bom atendimento a quem se dá ou recebe hospedagem (CÂNDIDO; VIEIRA, 2003). Se for feito um aprofundamento na história da hospedagem, também se poderia levar em conta a ânsia de expansão territorial. As guerras, o desejo de participar de cerimônias religiosas e a expectativa nos jogos olímpicos, realizados no sopé do monte Cronos, em Olímpia, na Grécia antiga, também foram grandes impulsionadores do crescimento desse segmento.

A necessidade de comercialização na sociedade foi um marco impulsionador

para a hospedagem, pois para que houvesse esse comércio tinha que haver viagens longas, em que várias pessoas se deslocavam com o objetivo de vender ou comprar produtos, precisando de alojamento e alimentação, principalmente para seus animais. Além disso, não havia transporte como atualmente (CÂNDIDO; VIEIRA, 2003).

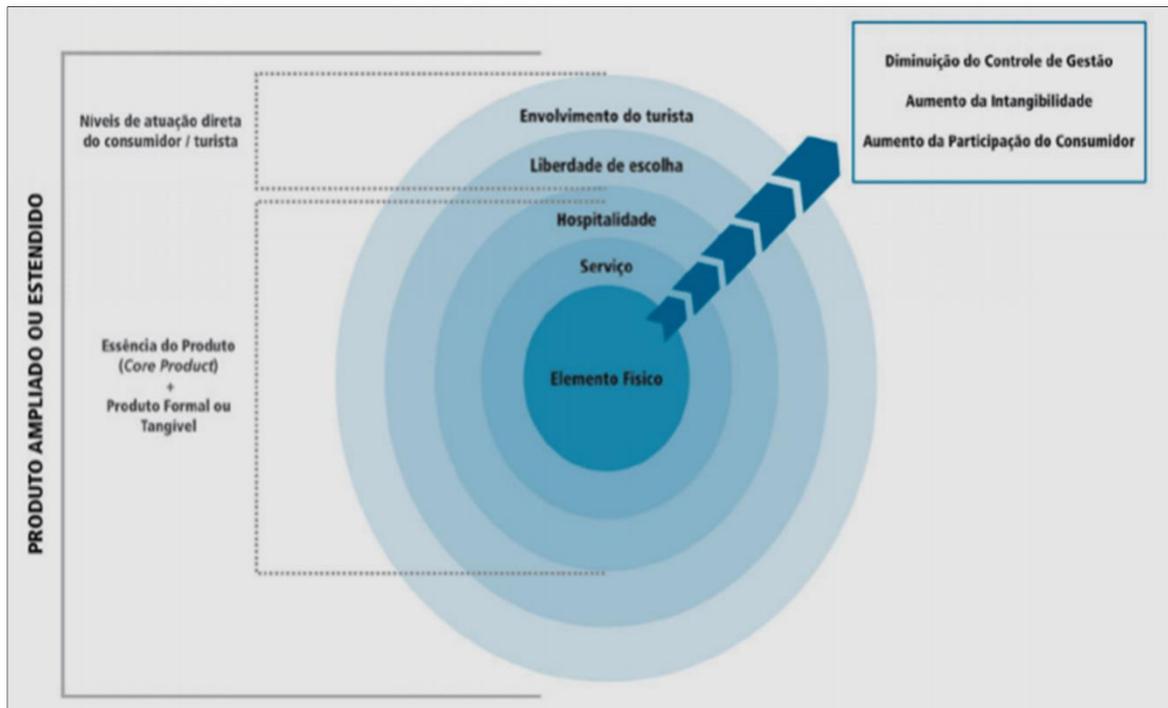
Ao longo do tempo, as pousadas e hospedarias que atendiam às classes ricas e aos grupos fechados foram se tornando populares. Essa evolução dos costumes fez com que esses meios de hospedagem deixassem de ser simples para serem requintados e à fartura, agregando aos aposentos, assim chamados, os banhos para os viajantes, que não eram muito explorados.

O processo de desenvolvimento e de globalização da economia mundial, além de ter gerado um progressivo fluxo de viagens regionais e internacionais, também, ampliou de forma acelerada o setor de lazer e de turismo, que passou a ser, afetivamente, o grande promotor de redes hoteleiras. No Brasil tudo começou no período colonial, os viajantes se hospedavam nas casas-grandes dos engenhos e fazendas, nos casarões das cidades, nos conventos e principalmente nos ranchos que existiam à beira das estradas, erguidos, em geral, pelos proprietários das terras.

No século XVIII, começaram a surgir na cidade do Rio de Janeiro estalagens ou casas de pasto que ofereciam alojamento aos interessados. Estas já podiam ser consideradas embriões de futuros hotéis (ANDRADE, 2000). Atualmente, com a evolução dos hotéis e do turismo, considera-se este um binômio perfeito, não podendo crescer separadamente. Eles tiveram, em seus períodos de expansão, grande incentivo para que obtivessem resultados, sendo, nesse ramo, propulsores para o crescimento econômico dos países.

Segundo o modelo de Smith (1994), o produto turístico divide-se em cinco elementos, como ilustrado na Figura 2 - elemento físico (correspondendo à infraestrutura ou physical plant), serviço, hospitalidade, liberdade de escolha e envolvimento do turista. Os três primeiros formam a essência do produto turístico, sendo denominados pelo autor como produto formal ou tangível, enquanto os dois últimos representam o chamado produto turístico ampliado ou estendido.

Figura 2 – Os cinco elementos do Produto Genérico no Modelo de Smith



Fonte: Adaptado de Smith (1994).

A Figura 2 demonstra que os meios de hospedagem são importantes para que sejam caracterizadas atividades turísticas nas regiões que as desenvolvem. Uma vez que o turista se desloca de seu local de origem, ele necessita de um lugar para se acomodar, é neste momento que a sua relevância se destaca, proporcionando o máximo de conforto para eles.

Um dos fatos que mais proporcionaram mudanças na hotelaria, em sua parte operacional, é a tecnologia. Esta modifica os conceitos de serviços e o deixa mais competitivo. Arelada a esta tecnologia, pode-se considerar as práticas ambientais como fator primordial para sua existência. Pode-se afirmar, a hotelaria pode ser um dos segmentos mais contrários a esta prática ambientais, estes são responsáveis por grandes impactos caso não haja uma gestão ambiental implantada em seus conceitos básicos de operação (COUTO, 2003).

Chan e Wong (2006), Tzschentke, Kirk e Lynch (2008) e Bohdanowicz (2005), ressaltam a necessidade de elaboração de políticas de incentivos governamentais, que auxiliem e minimizem os custos envolvidos, pois, na implantação da gestão ambiental é necessário considerar a viabilidade do processo, visando assegurar o desempenho da empresa e evitando pôr em risco a sobrevivência da organização.

Segundo Enz (1999) citado por Amazonas (2014) afirma que ações hoteleiras

ambientalmente corretas serão a onda do futuro, por três motivos:

Primeiro, os operadores acreditam que operar de forma ambientalmente correta será a coisa certa a fazer. Segundo outros operadores irão adotar essas práticas em virtude da regulamentação governamental. Por último, pelo fato de que, no futuro, muitos hóspedes irão demandar atitudes ambientalmente corretas. (ENZ 1999; p.72) *apud* AMAZONAS, 2014)

Conforme o exposto e a relação dois autores anteriores, estes frisam serem necessárias legislações para que os meios de hospedagem possam adotar as práticas sustentáveis. Isto atualmente já existe, apesar de serem ineficientes por conta de não haver órgãos fiscalizadores para garantir o cumprimento destas.

Não é possível desconsiderar que os seus consumidores já exigem, em boa parte a atitudes ambientais corretas. Estes já estão em nível avançado quanto ao olhar mais crítico para o comportamento destas organizações frente ao meio ambiente. (CYSNEIROS; BARROS, 2008).

Com base isto, é possível apontar de forma superficial tais práticas específicas para aos meios de hospedagem, como apresenta o SEBRAE- *Sustentabilidade* (2010, s.p):

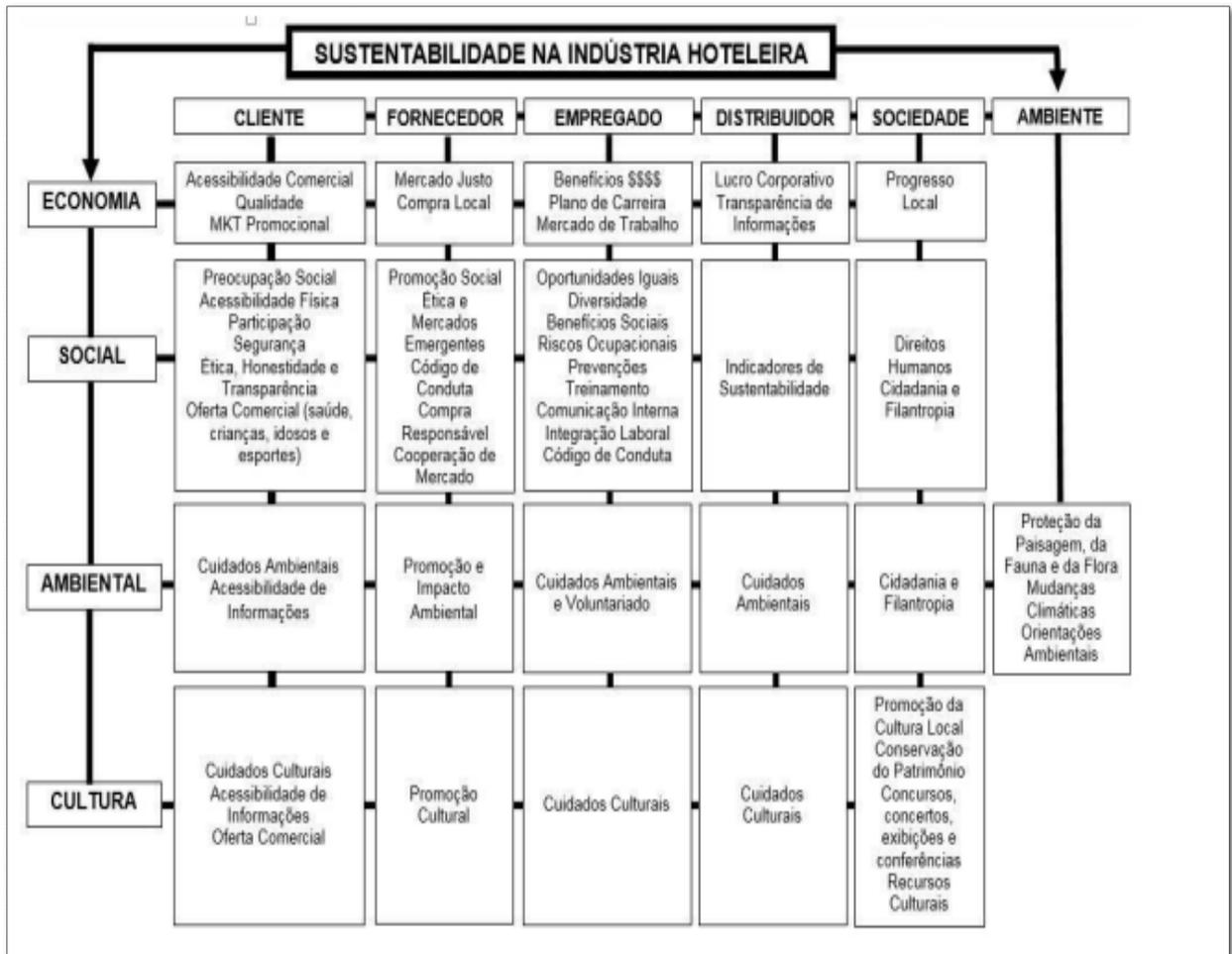
- Atrair turistas com agroturismo e o ecoturismo;
- Considerar o uso de tecnologias solar;
- Valorizar a cultura local e criar uma identidade local para o negócio;
- Instalar sensores de luz nos corredores;
- Economizar água no paisagismo;
- Realizar coleta seletiva com hóspedes e funcionários;
- Estimular os hóspedes ao consumo consciente de energia;
- Orientar os funcionários sobre o plano de gestão dos resíduos;
- Reduzir o consumo de com água na lavagem das toalhas;
- Equipar o banheiro com chuveiro, torneiras e descargas econômicas.

Mesmo diante das novas tecnologias, a hotelaria ainda é um paradigma para a sustentabilidade. Há uma problemática de que os hotéis se limitam ou se motivam a dotar políticas ambientais. Isto só ocorre quando por leis são obrigados ou porque estas acarretam diminuição de custos em sua operação (CONTO; ZARO, 2011).

O alojamento é um elemento central de qualquer experiência turística e contribui em grande parte para a definição do grau de satisfação do turista (VILLAMARÍN, VILA; GONZÁLEZ, 2012), ou seja, a expressão muito mais do que

ofertar uma cama confortável ou um chuveiro com água quente, não é suficiente (SANTOS E SILVA, 2012). Os autores argumentam que os gestores destes empreendimentos precisam se preocupar fortemente com os zelos pelos aspectos imateriais, que se reflete ao longo da experiência da hospedagem.

Figura 3 - A estrutura da sustentabilidade na abordagem “Desenvolvimento Sustentável e Gerenciamento dos Stakeholders”



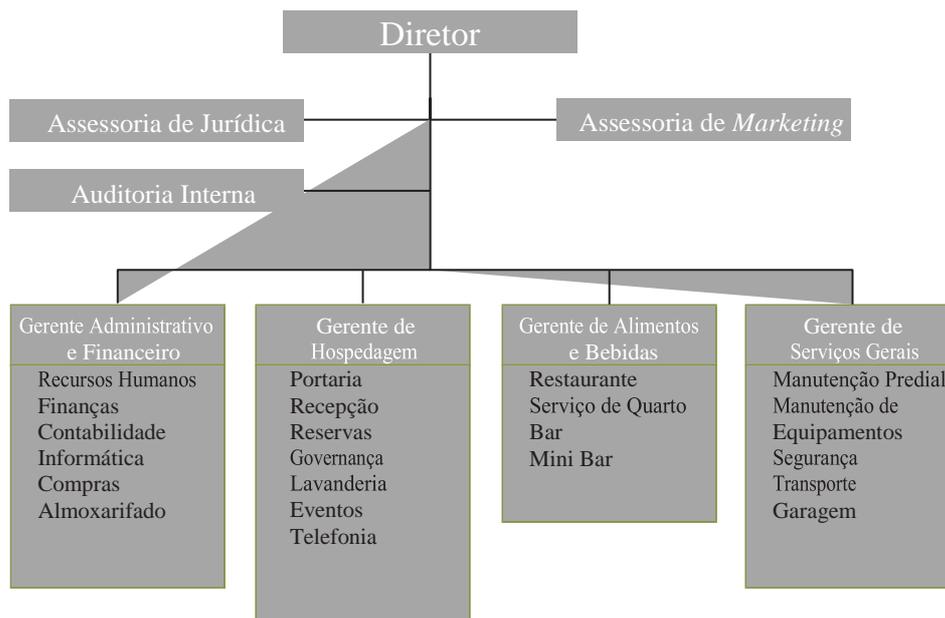
Fonte: Perez e Del Bosque (2014)

Sendo assim, é possível afirmar que as questões ligadas à sustentabilidade e gestão ambiental, em meios de hospedagem, são muito recentes frentes aos estilos gerenciais, mercado, localização física, concorrência, ente outros, pois, nesse novo contexto político, gerencial e mercadológico, a imagem está cada vez mais vinculada à ideia de resultados efetivos e a oferta de bens e serviços, que possibilitem a melhoria da qualidade de vida (SOUZA *et al*, 2016).

## 2. 2.1 Setores dos hotéis envolvidos com as práticas sustentáveis

Para melhor entender a hotelaria e suas variáveis se faz necessário conhecer melhor uma estrutura funcional de um hotel. Na Figura 4, segundo Petrocchi (2007), está presente o organograma do meio de hospedagem com seus principais setores, este pode ter variações conforme o porte da empresa hoteleira e os serviços oferecem, pois existem meios de hospedagem que prestam serviços luxuosos aos clientes e podem ter departamentos mais específicos e complexos (MASCHI; FONTANA, 2013, p.52).. A Figura 5, segundo Petrocchi (2007, p. 30) pode-se entender melhor a distribuição de cargo e funções numa empresa hoteleira, elas são inúmeras e complexas, devem variar conforme a quantidade de serviços ofertados pelo estabelecimento (MARTINS; BAHIA, 2016, p. 23,).

Figura 4 - Organograma de um meio de hospedagem



Fonte: Petrocchi, (2007, p. 33)

Diante do exposto, percebe-se o enredamento de um hotel, desde uma diretoria, perpassando pelas gerências e chegando a sua base operacional. As diversas variáveis surgem na administração de um complexo de serviços conforme a sua amplitude. Essa complexidade se relaciona diretamente com as práticas de gestão sustentável. Na figura 6 abaixo, é possível refletir a existência de variáveis relacionadas com as práticas sustentáveis que podem estar presentes num meio de hospedagem. Dependendo da sua estrutura física, seu porte empresarial e proposta de negócios, essas variáveis podem ser maiores e mais complexas. Essas características podem auxiliar na melhor proposta para escolha e implantar dessas práticas, na tratativa de maximizar os acertos e mitigar os riscos de erros nos projetos ligados à sustentabilidade.

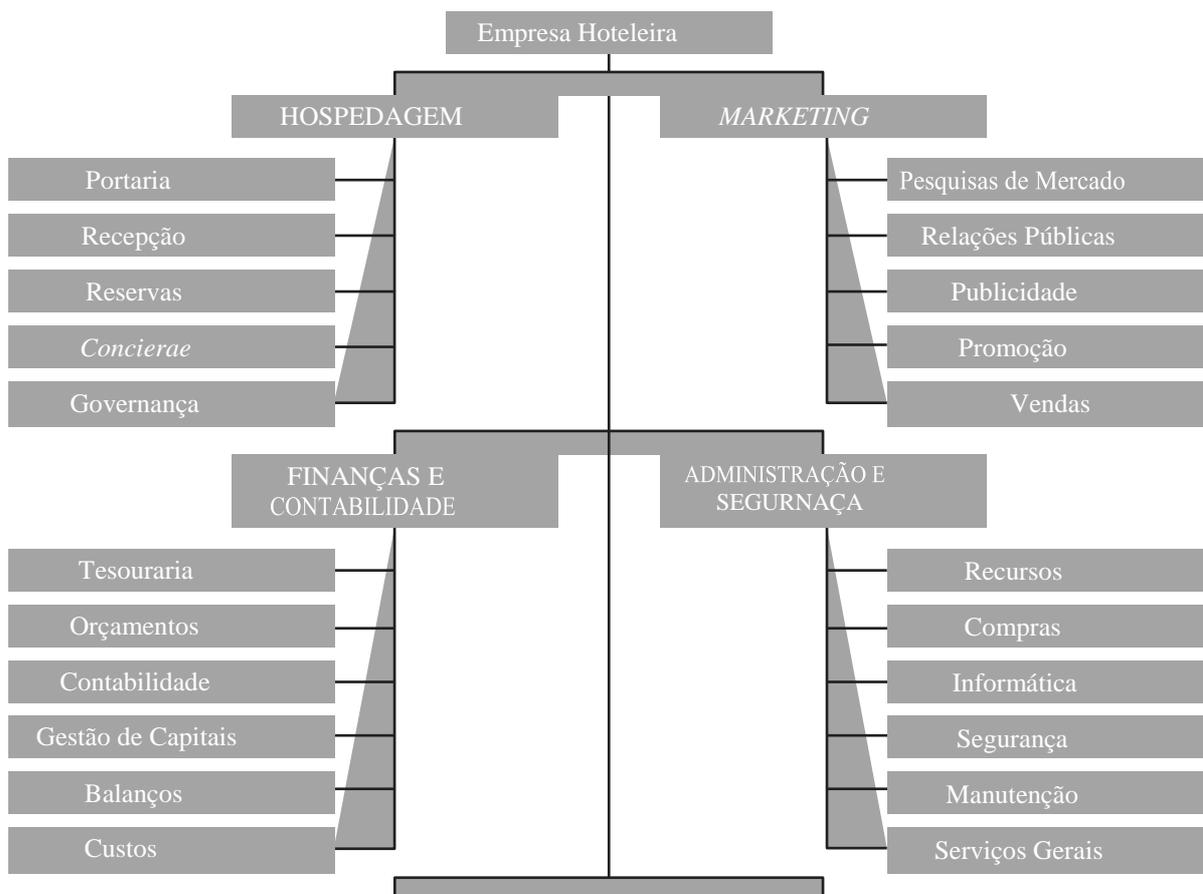
No entanto, a hotelaria em si, não é só um componente do produto turístico, um complexo de serviços, um conglomerado de pessoas usufruindo e trabalhando ou principal agente econômico de uma região, ou seja, ela hoje representa uma grande parcela na poluição na localidade onde se instala isto independentemente do seu porte (SANT'ANNA; ZAMBONIM, 2002)

Segundo Bernardelli Junior et al (2014)

□...□ as principais externalidades negativas a serem consideradas para a gestão ambiental da operação hoteleira são: a) o consumo de recursos naturais (água e energia elétrica dentre outros); b) a geração de resíduos (emissão de efluentes, produção de resíduos orgânicos e inorgânicos); e c) a ocupação de espaço, incluindo em alguns casos espaços naturais e áreas que apresentam fragilidade ambiental (em face dos ecossistemas locais, topografia, espécimes arbóreos etc.). (BERNARDELLI JUNIOR et al, 2014, p.569)

Utilizando um objeto de estudo um hotel o hotel-escola da Universidade de Caxias do Sul (Hotel Vila Verde, com 35 apartamentos), localizado no município de Canela, RS, comprova-se o grande impacto, através dos resíduos sólidos gerados no desenrolar das atividades de todos os setores do hotel. (apartamentos, cozinha, jardim, lavanderia, recepção, manutenção, copas, gerência, refeitório, restaurante, coletores internos e externos e escritório), por um período de doze meses (FELDKIRCHER; DE CONTO, 2003).

Figura 5 - Exemplo de distribuição de cargos na hotelaria



Fonte: Adaptado de Petrocchi (2007).

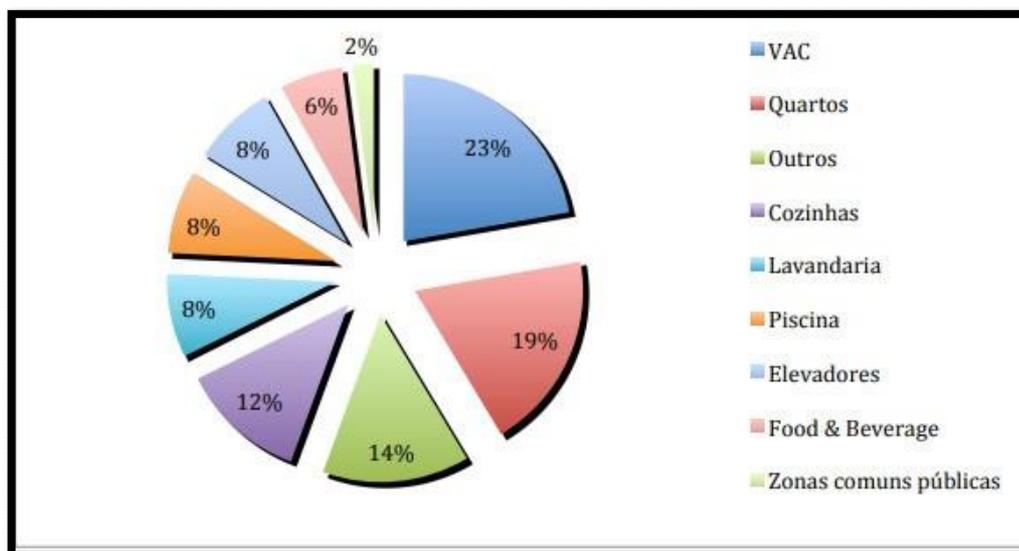
A Tabela 1 traz uma mensuração de 2.103,17 kg de resíduos gerados no período da pesquisa, sendo elevado em sua grande parcela 72,85% de matéria orgânica putrescível, 8,70% de papel e papelão, 7,35% de contaminante biológico, 6,74% de plástico e 2,99% de vidro.

Tabela 1 – Composição gravimétrica média mensal de resíduos sólidos gerados no hotel.

Componentes	(%)
Matéria orgânica putrescível	72,85
Plástico	6,74
Papel, papelão	8,70
Vidro	2,99
Metal ferroso	0,61
Metal não-ferroso	0,27
Pano, trapo, couro e borracha	0,23
Madeira	1,12
Contaminante biológico	7,35
Contaminante químico	0,52
Pedra, terra e cerâmica	-
Misto	0,55
Diversos	0,15
Quantidade total de resíduos sólidos (kg)	2.103,17
Número de hóspedes	2.417
Produção <i>per capita</i> (kg/hóspede.dia)	0,87

Fonte: Adaptado de Feldkircher e De Conto (2003).

Figura 6 – Exemplo de auditoria energética num hotel de dimensão grande (>300 quartos)



Fonte: International Tourism Partnership-ITP (2014, p.10).

No estudo apresentado de auditoria energética, pelo *International Tourism Partnershi* (ITP) é possível visualizar, na Figura 6, os departamentos de um hotel que se encontram envolvidos diretamente com as questões ambientais. (ITP, 2014, p.10), ou seja, o sucesso do SGA depende do comprometimento em vencer o desafio e obter melhorias contínuas nos processos de produção de uma empresa. Não pode a alta diretoria deixar minimizar essa prática na empresa, pois todo seu quadro de pessoal irá refletir na produção da mesma. (ALVES *et al*, 2017).

Sendo assim, não é possível dizer os principais setores, mas sim aqueles que estão mais envolvidos diretamente com a necessidade de implantação destas práticas. O todo envolvido é o grande objetivo e o que se recomenda para o alcance dos resultados satisfatórios. Segundo a Revista Hotéis (2016) uma pesquisa “Futuro da Hotelaria” apresentada pela Mapie, revelou que 75% dos hóspedes da nova geração consideram a estrutura ambientalmente sustentável como item que faz a diferença no hotel. Diante disso, muitos hotéis têm trabalhado para atender essa necessidade do mercado.

De acordo com Casado (2010, p.21), “na construção sustentável muitos dos benefícios ambientais se traduzem em ganhos econômicos, com a redução de custos de construção, uso e operação e manutenção das edificações”. Dentre as diversas tecnologias que podem ser aplicadas à hotelaria, destacam-se, a seguir, aquelas mais comumente encontradas nos hotéis.

Caracteriza-se como objetivo principal destas tecnologias, a melhoria na gestão dos recursos naturais, especialmente energia elétrica e água, reduzindo custos, colaborando para a conservação dos recursos naturais e trazendo uma imagem de empresa ambientalmente responsável. Portanto, os principais destaques são brevemente descritos abaixo.

### **2.2.2 Principais práticas sustentáveis na hotelaria**

As práticas apresentadas neste capítulo são de origens de discussões com a participação de organizações não governamentais, empresários, governo, sociedade, especialistas e diversas partes interessadas, o que justifica os requisitos detalhados nos aspectos ambientais e socioculturais relacionados com os meios de hospedagem. Isto considerando a ABNT NBR 15401 que foi desenvolvida no âmbito do Comitê Brasileiro de Turismo (ABNT/CB-54), sendo esta publicada no final de outubro de 2006 pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

O material utilizado como base para esta discussão, ele visa proporcionar uma estabilidade, coerente e consistente, para o alcance e a manutenção do desempenho sustentável dos meios de hospedagem. O conteúdo da norma é direcionado ao aprimoramento da qualidade nos serviços e gestão, ao atendimento à legislação, à colocação do negócio no mercado internacional, à preservação ambiental e cultural, à consciência social e ao desenvolvimento econômico-financeiro.

Existem práticas que podem ser incorporadas à gestão, no intuito de trazer mais sustentabilidade ao empreendimento. Dentre as diversas práticas observadas, serão apresentadas as mais utilizadas nos hotéis. As novas formas de produção e consumo da sociedade moderna têm sido responsáveis por um dos maiores fenômenos de degradação ambiental na atualidade e a forma inadequada de disposição dos resíduos gerados nesse processo. Estes impactos são apontados como um dos principais desafios da poluição ambiental urbana do século atual.

As práticas sustentáveis nas empresas vêm ganhando cada vez mais espaço. Na hotelaria, atualmente, é visto com simpatia pelos seus hóspedes os empreendimentos que possuem um sistema de gestão ambiental. Castelli (2006, p. 128) considera que as empresas cidadãs, ou seja, as que possuem um compromisso com o meio o qual estão inseridos, se destacam pela sintonia paradoxal, desenvolvimento turístico sustentável;

princípios; sistema de gestão ambiental; conceitos ambientais; aspectos legais e benefícios.

São muitas as marcas deixadas por um turismo construído de forma não sustentável. A maioria desses complexos de lazer há tempo atrás visava o lucro como principal objetivo, se distanciando da filosofia de implantar uma empresa com objetivos sustentados. Tinham como principal alvo a extração do ambiente natural e cultural o qual se instalavam. Nesses locais, aonde se desenvolveram atividades turísticas e construções de hospitalidade de forma desordenada, tiveram, principalmente, seus recursos naturais aniquilados.

Santana *et al* (p. 2, 2011) relata que os fatores que fortaleceram para a decadência do turismo no litoral norte, e particularmente, no município da Ilha de Itamaracá, destacam-se pela descontinuidade da gestão pública estadual; o despreparo das empresas privadas, do *trade* turístico e de entidades públicas municipais; a ineficiência da infraestrutura.

Conforme a citação em Pernambuco o destino de Itamaracá traz isso fortemente em seu presente. Lá está um destino marcado por um turismo feito em massa e rapidamente consumia as suas fontes de renda. Essas ações predatórias que marcaram a atividade do turismo, cujo se relacionam diretamente com a gestão dos hotéis, eles que são partes importantes no desempenho do turismo, vem sendo freada graças a uma pressão cada vez maior da sociedade, principalmente em relação às agressões ao meio ambiente. Pressões essas que surgem todos os lados, especialista, de meios de comunicação, de entidades governamentais e de entidades não governamentais.

Devido a essa forma forçada de pensar, os hotéis começaram a implantar algumas práticas para minimizarem e muitas vezes eliminarem as suas contribuições errôneas externas ao meio ambiente que estão presentes. Isso porque a estrutura de cobranças está se ampliando a cada momento. As próprias legislações começaram a ser mais rigorosas com as empresas. Esses indicadores passaram a fazer parte da agenda de empresas públicas e privadas.

Para Miranda *et al* (2016) nos estudos realizados num hotel na Paraíba, dentro da categoria, Benefícios obtidos com as Práticas Sustentáveis, é demonstrado que as práticas socioambientais trazem benefícios para o hotel, tanto na parte financeira, quanto no clima organizacional, além de não utilizar tantos recursos naturais não renováveis.

Algumas normas reguladoras também surgiram para auxiliar a essa gestão ambiental mais efetiva. Como citado na seção anterior a ABNT 15401, cuja esta é embasada pelas ABNT NBR *International Organization for Standardization (ISO)* (ISO 14000; 14001, 2004). Essas normas chamaram a atenção do mundo para as questões ambientais, sempre com o objetivo de termos um planeta menos poluído, mais seguro e saudável para todos. A ISO 14000 vem ao encontro das organizações que querem proteger o meio ambiente, reduzirem os seus custos de operações e adquirir vantagens no mercado.

Ainda segundo Castelli (2006) a ISO 14000 é constituída por uma série de normas editadas pela própria ISO e relacionadas com os seguintes temas:

- sistema de gerenciamento ambiental;
- avaliação do desempenho ambiental;
- análise do ciclo de vida; 4) auditoria ambiental;
- rotulagem ambiental; 6) aspectos ambientais em normas de produtos.

Porém o tema aqui evidenciado é o sistema de gerenciamento ambiental, abordado pela norma 14001.

É importante destacar que os benefícios socioambientais, gerados pela implantação de Sistema de Gestão Ambiental (SGAs), ISO 14001 é considerado uma função direta, principalmente, da robustez e abrangência das políticas ambientais, itens legais e fiscalização ambiental na empresa (SEIFFERT, 201, p. 4). Porém, vale ressaltar que há dificuldades inerentes aos processos de implantação. É preciso ser avaliadas com cuidado, as quais estão particularmente associadas a três requisitos comuns: Controle de documentos, capacitação e auditoria.

Estudos comprovam, conforme literatura de Seiffert (2011, p. 8) que na realização de uma pesquisa com 106 empresas no Japão, onde 66% das empresas apresentam dificuldades na inicial na implantação, 60% em média apresentaram dificuldades durante o processo de implantação e após a certificação 40% em média apresentaram dificuldades. Porém, 62% das empresas responderam que não enfrentaram mais dificuldades após serem certificadas.

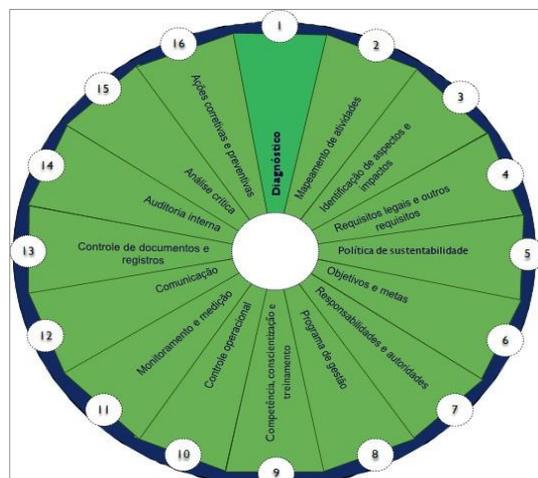
É possível considerar que os resultados satisfatórios estão relacionados a uma questão cultural formada com a organização que está recebendo uma certificação e não a uma rejeição espontânea. Tudo se baseia no acesso a informação e aos impactos apresentados aos envolvidos. Para Neves (2016) a solidez do programa ambiental se

apresenta em benefícios percebidos por toda a cadeia produtiva, especialmente pelo cliente final. A implantação de uma certificação ambiental ISO 14001 na hotelaria parece ser um diferencial de mercado, ampliando as oportunidades de negócios e aumentando a competitividade da organização. Para ele, a implementação da ISO gera redução de impactos ambientais, garantindo o sucesso do programa. Essa norma, associada às práticas sustentáveis em toda a cadeia de serviços que são prestadas pelos hotéis, se apresentam nas mudanças de atitudes, as quais geraram o compromisso, de todos os envolvidos na cadeia produtiva, com a minimização dos impactos ambientais gerados pelas atividades e operações dos hotéis, advindo uma cultura corporativa, colaborativa, consciente e ativa.

### 2.2.3 Sistema de gestão da sustentabilidade em meios de hospedagem

Em função da atualidade e importância do tema para a atividade turística, o sistema de gestão da sustentabilidade (NBR 15401/2014) passou a ser introduzido nos meios de hospedagem através de uma parceria entre a Associação Brasileira de Normas Técnicas e SEBRAE, por meio da elaboração de um guia. Este tem total relevância para os meios de hospedagem. É por meio dele que os paradigmas no segmento da hotelaria, referente aos aspectos sustentáveis, passam a ser quebrados e se tornam aliados para melhorias na gestão do empreendimento, inserindo cada hotel, que venha adotar tais práticas, num contexto mais responsável, e por consequência, mais competitivo. É nessa seção, que será trazida uma abordagem teórica, associada à aplicação prática, respeitando os princípios do turismo sustentável.

Figura 7 - Método de Implementação Sistema de Gestão da Sustentabilidade



Fonte: Adaptado de Guia de Implementação 15401 (2012).

Para figurar um melhor entendimento em sua aplicabilidade o Quadro 6, como apresentado abaixo, pode-se entender este sistema de gestão da sustentabilidade sendo operacionalizado nos hotéis.

Quadro 6- Princípios do turismo sustentável x exemplo de ações nos hotéis

PRINCÍPIOS DO TURISMO SUSTENTÁVEL	EXEMPLO DE AÇÕES
<p><b>1. RESPEITAR A LEGISLAÇÃO VIGENTE</b> O turismo deve respeitar a legislação vigente em todos os níveis no país e as convenções internacionais de que o país é signatário.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ter o empreendimento registrado no CADASTUR</li> <li>• Possuir um sistema de tratamento de esgoto</li> <li>• Assegurar que os salários pagos atendam no mínimo aos pisos da categoria dos colaboradores contratados, usando referências sindicais regionais.</li> </ul>
<p><b>2. GARANTIR OS DIREITOS DAS POPULAÇÕES LOCAIS</b> O turismo deve buscar e promover mecanismos e ações de responsabilidade social, ambiental e de equidade econômica, inclusive a defesa dos direitos humanos e de uso da terra, mantendo ou ampliando, a médio e longo prazo, a dignidade dos trabalhadores e comunidades envolvidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar preferência à população local para contratação</li> <li>• Oferecer capacitação e treinamentos voltados para os colaboradores e comunidade local</li> <li>• Estabelecer salários que não desvalorizem os colaboradores pertencentes à comunidade</li> </ul>
<p><b>3. CONSERVAR O AMBIENTE NATURAL E SUA BIODIVERSIDADE</b> Em todas as fases de implantação e operação, o turismo deve adotar práticas de mínimo impacto sobre o ambiente natural, monitorando e mitigando efetivamente os impactos, de forma a contribuir para a manutenção das dinâmicas e processos naturais em seus aspectos paisagísticos, físicos e biológicos, considerando o contexto social e econômico existente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar ações específicas para proteção de espécies ameaçadas existentes na propriedade do meio de hospedagem.</li> <li>• Implementar ações educativas com os clientes. Por exemplo, a conscientização quanto a não alimentação de animais silvestres.</li> <li>• Controlar a utilização dos recursos naturais pelo meio de hospedagem. Por exemplo, através de manutenções periódicas do encanamento para evitar o desperdício de água.</li> </ul>
<p><b>4. CONSIDERAR O PATRIMÔNIO CULTURAL E VALORES LOCAIS</b> O turismo deve reconhecer e respeitar o patrimônio histórico e cultural das regiões e localidades receptoras e ser planejado, implementado e gerenciado em harmonia com as tradições e valores culturais, colaborando para o seu desenvolvimento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ceder espaço do empreendimento para eventos culturais.</li> <li>• Conscientizar o cliente quanto aos costumes locais. Por exemplo, para que não haja desrespeito às tradições locais e sítios sagrados.</li> </ul>
<p><b>5. ESTIMULAR O DESENVOLVIMENTO SOCIAL E ECONÔMICO DOS DESTINOS TURÍSTICOS</b> O turismo deve contribuir para o fortalecimento das economias locais, a qualificação das pessoas, a geração crescente de trabalho, emprego e renda e o fomento da capacidade local de desenvolver empreendimentos turísticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover os produtos e serviços locais. Por exemplo, indicar passeios realizados por um guia responsável da região.</li> <li>• Utilizar produtos provenientes de fornecedores pertencentes à comunidade local. Por exemplo, alimentos produzidos em hortas e fazendas da região.</li> </ul>
<p><b>6. GARANTIR A QUALIDADE DOS PRODUTOS, PROCESSOS E ATITUDES</b> O turismo deve avaliar a satisfação do turista e verificar a adoção de padrões de higiene, segurança, informação, educação ambiental e atendimento estabelecidos, documentados, divulgados e reconhecidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possuir um meio de comunicação aberto a sugestões e reclamações</li> <li>• Responder prontamente as reclamações</li> <li>• Oferecer a descrição clara de seus produtos e serviços</li> </ul>
<p><b>7. ESTABELECEER O PLANEJAMENTO EA GESTÃO RESPONSÁVEIS</b> O turismo deve estabelecer procedimentos éticos de negócio, visando engajar a responsabilidade social, econômica e ambiental de todos os integrantes da atividade, incrementando o comprometimento do seu pessoal, fornecedores e turistas em assuntos de sustentabilidade desde a elaboração de sua missão, objetivos, estratégias, metas, planos e processos de gestão.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecer e divulgar uma Política de Sustentabilidade</li> <li>• Envolver os colaboradores em ações e atividades ligadas à sustentabilidade</li> <li>• Estabelecer critérios para a contratação dos seus fornecedores</li> </ul>

Fonte: Adaptado do Guia ABNT 15401, 2012.

Considerando o Quadro 6 acima, os princípios do turismo sustentável são de suma importância para dar-se o início à implantação de uma gestão sustentável no hotel. Desta forma, fica mais didático para que sejam alcançados os melhores resultados. Nos itens abaixo serão exemplificadas de forma mais detalhada como tudo acontece e como são respeitados alguns os aspectos para uma gestão integrada sustentável do segmento hoteleiro.

Para melhor conectar tais pontos algumas práticas caracterizam esta gestão sustentável. Estas não podem ser desconsideradas pelos empreendimentos, dessa forma são citadas a seguir, sendo apresentados quais são e seus planos operativos padrões.

### ***Atendimento as emergenciais ambientais***

Está preparado para atender as demandas ambientais emergenciais é uma das exigências da NBR 15401/2012 do ministério do turismo. Este plano assegura a todos os envolvidos com o empreendimento hoteleiro, e a comunidade do entorno aos comprometidos com o funcionamento do empreendimento, caso ocorram incidentes ou acidentes ambientais. Desta forma, é necessário considerar a sua importância para uma gestão mais eficaz dos riscos ambientais que podem surgir de forma inesperada.

Claro que tal não deve ser só considerado para a atuação no momento dos danos, mas de forma preventiva a se agir, pensando de forma contingencial para que se esteja preparado a todo tempo para esses tipos de intercorrências.

Mesmo não sendo algum muito comum frente à gestão dos meios de hospedagem, há uma necessidade de se aplicar tal modelo. Para Novaes (2011, p. 11) essa nova forma de pensar precisa ser acompanhado de algumas mudanças nos valores, isto pode decorrer da educação ambiental, perpassando pela expansão para a conservação, de uma quantidade para uma melhor qualidade, da dominação para a parceria, na perspectiva de não só aumentar a satisfação do cliente, principalmente, minimizando os impactos ambientais.

Segundo da Conceição et al (2011):

A organização deve manter mecanismos que possam ser acionados em caso de emergência e eventos não controlados. Isso implica em identificar as possíveis situações emergenciais, definir formas de mitigar impactos ambientais e treinar periodicamente uma brigada de emergência. (Conceição et al,2011, p. 10)

Para o Guia de implementação 15401 (2012)

[...] elaboração dos procedimentos e plano de emergência, é essencial tratar e abordar todas as potenciais situações que podem ocorrer no seu local de trabalho. O plano para atendimento é moldado para cada meio de

hospedagem, de acordo com as suas características, contendo toda a informação sobre todos os potenciais riscos e fontes eventuais causadoras de emergências [...] (ABNT, 2012, p. 41)

Sendo assim, é importante considerar algumas formas de se fazer um plano operacional padrão (POP), conforme Quadro 7, específico para cada situação, de acordo com o tipo de acidente, com base no exemplo abaixo:

Quadro 7- Modelo de Plano Operacional Padrão (POP)

CENÁRIO EMERGENCIAL	AÇÕES PREVENTIVAS	AÇÕES MITIGADORAS
Incêndio, derramamento de substância tóxica, entre outros.	- Treinamento nos procedimentos específicos (por exemplo, combate a incêndio e manuseio e armazenamento de produtos tóxicos)	- Depósito com dique de contenção adequado e dimensionado à quantidade de fluido armazenado - Bandejas adequadas, kits de emergência e recipiente próprio para transporte de produtos tóxicos e inflamáveis
	- Possui área adequadamente sinalizada com placas de advertências quanto aos riscos existentes no local - Manter equipamentos de emergência em local estratégico e em perfeitas condições de uso	- Chuveiro de emergência e lava-olhos sinalizados, desobstruídos e em perfeitas condições de uso  - Ter sempre em mãos o telefone do fornecedor e manter os produtos identificados com FISPQ e demais informações de emergência

Fonte: Adaptado Guia 15401 (2012)

### *Áreas naturais, flora e fauna*

O meio ambiente onde estão inseridos os meios de hospedagem, tanto é qualidade para aqueles que habitam o local, como para aqueles que o visitam. Para que estas áreas naturais sejam preservadas, é necessária uma conscientização por parte do hotel de como ele afeta o local onde ele está inserido. Além disso, precisa-se saber as medidas possíveis para que sejam feitas as preservações, reconstrução e/ou minimização dos impactos.

Segundo Corrêa e Corrêa (2015):

A aplicação da Norma busca resultados que podem propiciar ao empreendimento, contribuir ativamente para a conservação, revitalização e recuperação dos recursos naturais; para obter resultados econômicos com ética, valorizando a justiça social e as culturas locais; para a legitimidade política e a interação com os demais integrantes da cadeia produtiva do turismo, de forma a buscar a sustentabilidade com abrangência setorial e geográfica. (CORRÊA; CORRÊA, 2015, p.5)

Uma forma regulatória não é a garantia de uma execução da atividade sustentável nos meios de hospedagem, mas sim um princípio norteador. A sua existência faz com que todos os atores envolvidos com a atividade turística e seus apoios operacionais, hotéis, sejam conduzidos ao acerto na preservação do meio ambiente o qual estão inseridos.

É importante que os meios de hospedagem desenvolvam e promovam ações de proteção ambiental, mesmo que não possuam áreas de preservação própria. O engajamento com a responsabilidade social, econômica e ambiental de todos os integrantes da atividade, incrementa o comprometimento de todos em assuntos relativos à sustentabilidade (NBR 15.401, 2012). Desta forma, o Quadro traz descrição das medidas citadas pela norma relacionadas a possíveis práticas para os meios de hospedagem.

Quadro 8- Medidas citadas na Norma 15.401 relacionadas a possíveis práticas para o meio de hospedagem

MEDIDAS SUSTENTÁVEIS	POSSÍVEIS PRÁTICAS
Consultar a legislação e obter a devida autorização legal para comercialização de espécies da flora e fauna silvestres, quando aplicável.	Manter um procedimento de verificação da legislação relacionada à comercialização da flora e fauna silvestres da região.
Não incentivar, permitir ou autorizar que plantas e animais silvestres sejam comprados ou vendidos fora do âmbito legal permitido.	Promover meios para informação dos colaboradores, clientes e partes interessadas em relação à legislação e proibição da comercialização de plantas e animais silvestres.  Não trabalhar e/ou promover a compra e venda da flora e fauna silvestres daqueles que não estiverem de acordo com a lei, e usar formas de incentivo para que atividades fora do âmbito legal não sejam permitidas.
Não permitir a apreensão e manutenção de animais silvestres em cativeiro.	Participar de ações específicas para garantir a não manutenção de animais silvestres em cativeiro, exceto para reabilitação temporária ou programas de reprodução e/ou reintrodução, de acordo com a legislação e órgãos competentes.
Incluir ações de conscientização e mobilização dos clientes, colaboradores, fornecedores e outras partes envolvidas para a prevenção da coleta, captura, molestação, comércio, transporte ou qualquer outra utilização de espécies da fauna e flora silvestres.	Realizar eventos voltados para a sustentabilidade e/ou participar de ações em projetos de ONG da região, como por exemplo, palestras de educação ambiental para a comunidade local.
Não utilizar matéria-prima ou produtos provenientes de plantas e animais silvestres	Informar e conscientizar hóspedes, clientes, fornecedores e partes interessadas sobre a não utilização de matéria-prima proveniente da flora e fauna silvestres, privilegiando e praticando ações que contribuam para o desenvolvimento sustentável.
Desenvolver ações de proteção às espécies ameaçadas, quando presentes na propriedade, e tomar medidas de prevenção para evitar riscos ou perigos existentes na área do empreendimento	Manter os turistas informados, por meio de eventos ou ações específicas, sobre a proteção das espécies ameaçadas ou em perigos existentes na propriedade do empreendimento.

Evitar e/ou minimizar a emissão de luz e ruídos que possam interferir no comportamento da fauna e flora	Optar por iluminação de menor impacto ambiental e utilizar ao máximo a iluminação natural, a fim de preservar o habitat dos animais silvestres, assim como adaptar mecanismos de controle acústico, através da compra de aparelhos com menor emissão de ruídos, com o objetivo de evitar alteração no comportamento dos animais da região.
Conscientizar e proibir a alimentação artificial da fauna silvestre para prevenir a domesticação e a dependência dos animais para a sobrevivência	Sinalizar a área do empreendimento através de placas informativas, folders, ações específicas ou outros meios adequados, para conscientização dos hóspedes, turistas, fornecedores e partes interessadas quanto à proibição da alimentação artificial dos animais silvestres da região.
Informar, mobilizar e conscientizar os clientes através de ações e atividades sobre a região, como a preservação da fauna e flora e a valorização ambiental	Sinalizar, através de placas ou outros meios, a região referente à flora e fauna locais, para conscientização e preservação das espécies, evitando a coleta, captura molestação e transporte.

Fonte: Adaptado Guia 15401 (2012).

É importante destacar que envolvimento do hotel com a comunidade local hóspede e clientes internos, na preservação do meio ambiente natural, respeitando a fauna e flora, realizando eventos que promovam as responsabilidades de todos para com o desempenho da atividade turística, que está acontecendo em seu local de sede, evitando transtornos que estressem e gerem mudanças negativas para os autóctones.

### ***Arquitetura e Impactos da Construção no Local***

As construções civis geram enormes impactos quando são realizadas de forma desordenada. Toda a ação humana causa impactos ao meio ambiente, bem como ao social e econômico, sendo induzido pelo porte, uso e funcionalidade da obra que está sendo realizada. Os impactos podem variar, do mais simples ao mais significativo, tais como: a construção de barragens, aterros, grandes terraplenagens, entre outros. Da mesma forma que pode haver uma valorização de área, pode também a desvalorizar, mediante poluição visual, sonora, sombreamento de área que necessita de insolação, empecilho para a ventilação, entre outros.

Essas obras causam impactos que afetam o ecossistema, podendo desequilibrá-lo drasticamente e provocar sua extinção, através de alagamentos em grandes áreas, eliminação de vegetações, impermeabilização do solo, e na sua fase de construção ela acaba produzindo ruídos, resíduos, etc. Esses impactos, além de ambientais, também influenciam o meio social, econômico e visual. (BARBISAN, 2012)

- Sendo assim, a fim de minimizar tais impactos, a NBR 15401 do Ministério do Turismo, traz algumas formas que auxiliam a estes empreendimentos hoteleiros a conduzirem, desde os projetos arquitetônicos até a finalização das construções, não desconsiderando as ampliações e reformas, que as suas propostas de edificações sejam sustentáveis. Isto respeitando as

características projeto arquitetônico e na construção em si, procure evitar, prevenir e/ou diminuir ao máximo alterações na área natural do meio de hospedagem. Considere ações como, por exemplo: não remover a vegetação local, evitar a impermeabilização do solo e o movimento de terras, monitorar e minimizar periodicamente a erosão, antes, durante e após a realização de obras;

- evitar ações que interfiram na fauna silvestre, como, por exemplo, evitar a emissão de luzes e ruídos, evitar bloqueio de passagens utilizadas pelos animais silvestres e evitar alterações em áreas de reprodução da fauna local;
- desenvolver ações e/ou atividades para a conscientização, proteção e conservação de fontes, rios, nascentes, paisagem natural, solo, vegetação e fauna;
- proibir a utilização de produtos e materiais de espécies ameaçadas. Isto inclui o acabamento e a decoração do meio de hospedagem; realizar a gestão de resíduos da construção com o objetivo de minimizar a geração, maximizar a reutilização locais e legislações, evitando a distorção da paisagem ao redor.
- e viabilizar a reciclagem (ABNT, 2012, p. 49)

Ainda segundo o mesmo guia de implementação, algumas outras ações podem ser feitas nos meios de hospedagem para que seja caracterizada como construção sustentável. O Quadro 9, abaixo, traz elas de forma detalhada e aplicada.

Quadro 9 - Ações pertinentes à conservação, preservação e desenvolvimento das áreas naturais.

<b>Área natural</b>	- Identificar áreas degradadas que não estejam sendo utilizadas com fim específico pelo meio de hospedagem, para aplicar medidas de recomposição, como, por exemplo, limpeza e reflorestamento.
<b>Construção</b>	- Utilizar materiais locais, isto é, que estejam disponíveis na região - Utilizar materiais sustentáveis e/ou de baixo impacto ambiental, como, por exemplo, madeira certificada ou materiais provenientes de demolição. É interessante o uso de técnicas tradicionais de construção, bioconstrução ou similares. - Realizar ações de compensação ambiental de acordo com o impacto gerado
<b>Compatibilidade da arquitetura com o entorno físico e cultural</b>	- Harmonizar a construção de acordo com o entorno, para que o ambiente natural e cultural não seja descaracterizado, considerando a forma, volume, material, entre outros - Manter ao máximo as características do relevo - Adotar medidas que minimizem o impacto visual, utilizando a vegetação natural e considerando as formas e materiais além do uso da topografia
<b>Construções urbanas</b>	- Manter-se em harmonia com o ambiente existente - Consultar a comunidade para construção de um novo estabelecimento
<b>Segurança dos trabalhadores e clientes</b>	- Considerar a utilização de equipamentos de segurança e sinalização adequada - Cumprir com a legislação de saúde e segurança no trabalho

Fonte: Adaptado Guia 15401 (2012).

Parece claro e objetivo como é possível se obter melhores resultados com a aplicação de tais ações, como foram apresentadas no quadro acima. Cabe ao hotel, realizar um mapeamento identificando os principais impactos possíveis e causados, mesmo para os empreendimentos já estão em funcionamento que desejam aderir a uma

política de sustentabilidade, isso são pré-requisitos para que estas sejam mais efetivas.

### ***Paisagismo***

No contexto de degradação ambiental, que ameaça essa diversidade, estabelecida a partir de racionalidades interpretativas do ser em relação ao mundo que o cerca. Essas racionalidades têm produzido habitats humanos, definindo variadas formas e gradações no estabelecimento de ligações com a natureza por meio de intervenções paisagísticas. O paisagismo, cujo descende da tradicional arte dos jardins, evoluiu-se como atividade diretamente relacionada aos anseios intelectuais e necessidades das práticas de indivíduos e grupos humanos. Partindo dos jardins mitológicos, sempre esteve presente na competência do homem em transformar o ambiente, para criar lugares capazes de atender os anseios relacionados aos ideais e costumes de cada época. (DIAS, 2018)

Diante das interferências feitas ao ambiente de sitio dos empreendimentos hoteleiros, o paisagismo torna-se uma forma de resiliência dos espaços afetados por esses impactos, não desconsiderando uma maneira de reinserir os novos usuários deste hotel aos hábitos originários naturais. É uma forma de aproximar à proposta do projeto arquitetônico inovadora, com a forma inicial do ambiente. Apesar dos pensamentos cartesianos da população atual, provocados pela consequência evolutiva da humanidade, permearem para o não auxiliar nesta proposta, é possível sim por meio de o paisagismo resgatar a relação entre o meio ambiente e o homem. (DIAS, 2018) Para melhor compreensão desta atividade paisagística como fator de sustentabilidade, o Guia de Implantação da NBR 15401(2012) traz as suas considerações de formatações ideais para o alcance do paisagismo nos hotéis, conforme o Quadro 10.

O guia pode ser utilizado o que já existe no local onde está situado o meio de hospedagem, como, por exemplo:

- arborização de estradas;
- reflorestamento;
- implantação de vegetação protetora de nascentes, mananciais e cursos d'água;
- criação de áreas verdes no meio de hospedagem;
- revestimento vegetal protetor e/ou reconstituente de solos instáveis (taludes, voçorocas). Uma das mais desastrosas consequências do rompimento dos elos naturais reflete-se no solo, causando seu enfraquecimento biológico e, posteriormente, a desagregação física, levando à erosão de suas camadas, das superficiais até as profundas. Com o emprego de espécies vegetais adequadas, há uma diminuição destes danos. (Guia de Implementação NBR 15401, p. 49, 2012)

Quadro 10 - Fatores que devem ser conhecidos para os melhores resultados no paisagismo

<b>Clima</b>	Determina as possíveis espécies a serem introduzidas na área
<b>Relevo</b>	Determina o traçado geral do projeto de acordo com a paisagem natural
<b>Vegetação nativa</b>	Funciona como orientação na seleção de espécies e serve de base para a continuação das mesmas características das espécies vegetais ou ponto de referência a uma mudança de características, quando aplicável
<b>Solo</b>	Verificada a constituição física do solo, podem-se prever quais espécies se adaptarão, quais as dimensões das covas para plantio e a adubação requerida para um bom desenvolvimento
<b>Ventos</b>	O conhecimento das rotas dos ventos predominantes na área do projeto possibilita designar os locais mais favoráveis para o plantio de determinadas espécies
<b>Monumentos naturais</b>	É recomendada a preservação dos monumentos naturais, que são qualquer produção da natureza que por suas qualidades constituam motivos de excepcional interesse, como elementos paleontológicos (fósseis), elementos geomorfológicos (grutas, sumidouros, jazidas minerais), elementos topográficos (quedas d'água, paisagens), elementos florísticos ou botânicos (florestas, plantas raras), elementos zoológicos (fauna), elementos etnográficos (indígenas, inscrições rupestres, ruínas)
<b>Água</b>	Fator de importância funcional e estética. Funcional porque a sobrevivência e o sucesso da composição dependem da água, e estética porque a água é um elemento decorativo e atrativo

Fonte: Adaptado Guia 15401 (2012).

Com a ideia de se materializar de forma mais efetiva este projeto a mesma norma, explana outras formas complementares para um paisagismo mais eficaz. Traduzindo assim maneiras de realização de atividades antropomórficas com a capacidade de gerar o aspecto sustentável meio a tantos impactos gerados em suas construções.

Isto é, fica esclarecido que há sim uma forma de minimiza-los na pós-construção, ou seja, inserindo-os meio a um cenário, que pelo olhar dos que estudam, decifram e tentam aplica a sustentabilidade, inviável. Sendo assim, segue abaixo, no Quadro 11, os componentes auxiliares no paisagismo para os meios de hospedagem.

Quadro 11 - Componentes auxiliares no paisagismo

<b>Gramados</b>	Além do embelezamento da paisagem, os gramados têm a importante função de proteger o solo da ação direta dos raios solares, evitando sua esterilização superficial. Outra função Extremamente importante é a proteção contra a erosão. O revestimento vegetal sobre o solo evita que as enxurradas de água e a ação dos ventos retirem parcelas da superfície.
<b>Lagos</b>	Sua presença propicia uma variação visual intensa e atrativa na paisagem. Além de decorativo, o lago influencia marcadamente o ecossistema, quer pela sua capacidade em manter o equilíbrio da umidade atmosférica quer por favorecer a manutenção do sistema hídrico.
<b>Renques corta-vento</b>	Destaca-se a ação dos ventos livres, quase constantes em determinadas épocas do ano, em algumas regiões. As plantas submetidas à sua ação intermitente sofrem graves perdas de líquido, apresentando queimaduras em suas folhas, enquanto que outras ficam tortuosas e envergadas pelas correntes. As espécies indicadas devem se integrar à paisagem tanto visual quanto funcionalmente, para não prejudicar a paisagem.

<b>Maciços florais</b>	São indicados no projeto paisagístico sempre em locais por onde passam as pessoas ou ao alcance da vista. Para este fim, são indicadas espécies de plantas que produzam floradas fartas e vistosas, podendo-se alterná-las de acordo com a estação, tornando o visual dinâmico inteirado com as mudanças naturais. Quanto ao formato dos canteiros, a preferência é por formas sinuosas ou amebianas, pela leveza.
<b>Bosques</b>	Devem sempre existir, pois os benefícios são extremamente significativos ao ambiente. Bosques heterogêneos propiciam uma integração com a fauna e a flora local. Podem conter, por exemplo, essências florestais, essências ornamentais, árvores frutíferas. Devem proporcionar uma sensação de “leveza”, além de, em alguns casos, servirem como local para educação ambiental. Neste caso é comum colocar placas pequenas nas árvores com o nome científico, o vulgar e algumas características importantes.

Fonte: Adaptado Guia 15401 (2012).

Trata-se de um desafio tal forma de relação de uma necessidade de evoluir, inovar e proporcionar conforto dos projetos contemporâneos dos hotéis, ou seja, inserir um ambiente natural no contexto, regastando ou preservando o que já existe no local. Porém, é necessário que isto ocorra primeiro por conta dos marcos regulatórios (legislações) que exigem que seja aplicada, em segunda instância a necessidade de manter o original natural, que por consequência trata de resgatar, fauna e flora, garantir a permanência e regeneração de espécies extintas pelos impactos causados. Além disso, a garantia da relação homem com a natureza e seu bem-estar.

Desta forma, recomenda-se oferecer aos clientes informação relacionadas às principais características de motivos para realização do paisagismo. Por exemplo, a implantação de sinalizações tratando das especificações da vegetação, a quantidade de cada espécie existente, nome científico, porte das plantas, informações sobre a época de frutos e flores, entre outras características.

### ***Resíduos sólidos, efluentes líquidos e emissões para o ar (gases e ruídos)***

#### **a) Resíduos sólidos**

Os resíduos sólidos possuem um elevado custo para descarte e podem, caso não seja gerido de forma correta, causar grandes impactos ao meio ambiente. Muitas são as empresas que estão a desenvolver novas tecnologias para aumentar o uso eficiente dos recursos e minimizar os impactos ambientais na geração desses resíduos. Descartar o uso das embalagens, minimizar os resíduos produzidos na preparação de comida e reciclar o máximo possível, não só dar credibilidade a imagem da empresarial, como ajudam na redução dos custos operacionais, além de motivar os colaboradores para novos desafios o que pode ter efeitos positivos no marketing institucional.

Há resíduos sólidos contidos na maioria dos tipos de unidades de alojamento, quer queira na fase da sua construção ou posteriormente com em suas operações. Tomam a forma de restos de construção no primeiro caso e de restos provenientes das cozinhas, vidro, metal, recipientes de plástico, embalagens (cartão, papel, plástico e espuma), papel e lixo diverso, no nível funcional. (LIMA, 2012). Nos meios de hospedagem uma das seções onde mais são gerados resíduos são as cozinhas, normalmente, se evidenciam a maior necessidade de fazer a coleta seletiva de resíduos orgânicos, óleos de fritura, vidro, embalagens de plástico e metal, caixas de madeira, papel e cartão, entre outros.

Outros departamentos do hotel são os setores administrativos que produzem grandes quantidades de resíduos que se prendem, essencialmente, com papel e cartão, tinteiros e toners, acessórios de informática, equipamento elétrico e eletrônico que decorrem da atividade normal desta secção.

Em se tratando das unidades habitacionais, os resíduos mais significativos são os provenientes do uso do frigobar, de papel de jornais, revistas, jornais, embalagens e de acessórios diversos dos quartos atrelados ao banho. Há alguns resíduos que são gerados pelo conjunto das instalações, como é o caso das lâmpadas, baterias, embalagens diversas, entre outros. (LIMA, 2012) Isto tudo associado à proporção de um excelente conforto para seus clientes, se caracteriza na necessidade produção de um alto volume de resíduos sólidos, muitas vezes provocados pelo capitalismo competitivo, na busca incessante e/ou na fidelização da clientela, esse fator induz a esses empreendimentos na geração de impactos que podem ser longos e irreparáveis ao meio ambiente. Vale considerara a importância na aquisição de alimentos produzidos nas comunidades do entorno, o que diminui significativamente os gastos com a logística, isso ocasionado pela diminuição das viagens, menor consumo de combustível e óleo, uma conservação das estradas, entre outros fatores, ou seja, um efeito cadeia nas mudanças de hábitos nas compras de matéria prima na produção de insumos para a área gastronômica.

Além disso, pode-se considerar que os alimentos serão mais saudáveis e mais frescos, o envolvimento com a comunidade local se materializa, tornando esse processo sustentável. (NBR 15401,2012). Sendo assim, é necessário trazer a normatização para a sustentabilidade, o guia de Implementação da NBR 15401 (2012) para tratamento desses resíduos, citando os princípios dos 4Rs- Recusar, Reduzir, Reutilizar e Reciclar.

- recusar o que não é necessário;

- reduzir a quantidade gerada;
- reciclar o quanto possível os materiais;
- reutilizar tudo que puder ser reaproveitado;
- evitar o quanto possível as substâncias perigosas (ABNT, 2012, p. 51)

Faz-se necessário observar que “Recusar” tem a intenção de não permitir que este resíduo adquirido na relação de resíduos do meio de hospedagem; hora sim, isto determina, por exemplo, o uso de embalagens retornáveis, ou quando isto estiver impedido, buscar a redução, reutilização e, por fim, a reciclagem de resíduos. Considerando esta observação, o Quadro 12, faz menção a ações que podem ser utilizadas no seu meio de hospedagem para três categorias diferentes de resíduos, classificadas da seguinte forma:

Quadro 12 - Ações que podem ser utilizadas no seu meio de hospedagem para três categorias diferentes de resíduos.

RESÍDUOS	PRÁTICA
Inorgânicos – Que não desmancham, isto é, os recicláveis, em sua maioria.	Precisam ser limpos e armazenados temporariamente para depois serem transportados.
Orgânicos – Que desmancham.	Podem ser rapidamente encaminhados para compostagem – onde o lixo entra em decomposição para ser utilizado como fertilizante.
Tóxicos e poluentes. Por exemplo: pilhas, baterias etc.	Exigem cuidados especiais até que seja encontrado um destino final.

Fonte: Adaptado Guia 15401 (2012).

Para que esse tipo de prática seja implementado se faz necessária o envolvimento dos principais atores do processo, tais como, os hóspedes e os colaboradores. Isto pode ser feito através de treinamentos e informativos, envolvendo cada um deles nesse novo conceito.

O presente documento de implementação da NBR 15401 (2012, p. 52), fundamenta a necessidade de se trabalhar com todas as partes interessadas as seguintes atividades:

- ter o conhecimento de que o hotel adota um programa de redução de lixo e dos motivos que levaram à iniciativa;
- ser capaz de distinguir e separar os diferentes tipos de resíduos;
- separar os resíduos e levá-los para locais previamente determinados;
- apresentar suas dúvidas sempre que lidar com material novo, e só depois depositar o lixo no local indicado;
- a partir de sua prática, dar sugestão para aperfeiçoar as rotinas de gestão ambiental adotadas. (ABNT, 2012, p. 52)

Vários são os tipos de materiais reciclados, eles são classificados de acordo com a resolução nº 275 do CONAMA de 25 de Abril de 2001, que estabelece o código de cores para os diferentes tipos de resíduos, a ser adotado na identificação de coletores e transportadores, bem como nas campanhas informativas para a coleta seletiva. Nesta resolução são trazidos os tipos que podem ser reciclados e suas classificações por cores como apresenta a Figura 09.

Figura 9 - Resolução CONAMA Nº 275 - Relação dos resíduos que podem ser reciclados e dos que não podem, em suas respectivas cores, de acordo com a Resolução CONAMA Nº 275, de 25

<b>PLÁSTICO</b>	<b>METAL</b>	<b>PAPEL</b>	<b>VIDRO</b>
Recicláveis: copos, garrafas, sacos, frascos, tampas, potes, canos e tubos de PVC, embalagens PET (refrigerantes, sucos, óleos, vinagres, entre outros). Não recicláveis: tomadas, cabos de panelas, adesivos, espumas, acrílicos, embalagens metalizadas (biscoitos e salgadinhos).	Recicláveis: tampas de garrafas, latas, enlatados, panelas sem cabos, arames, chapas, canos, pregos, cobre, entre outros. Não recicláveis: cliques, grampos, esponjas de aço, latas de tinta, latas de verniz, de solventes químicos, de inseticidas, entre outros	Recicláveis: jornais e revistas, listas telefônicas, papel sulfite, papel de fax, folhas de cadernos, formulários de computador, aparas de papel, envelopes, entre outros. Não recicláveis: etiquetas adesivas, papel-carbono, papel celofane, fita crepe, pa- pés sanitários, papéis metalizados, papéis parafinados, entre outros.	Recicláveis: copos, garrafas, frascos, potes de conservas, cacos dos produtos citados, para-brisas, entre outros. Não recicláveis: portas, espelhos, boxes temperados, louças, cerâmicas, óculos, pirex, vidros especiais (tampa de forno e micro-ondas), tubo de TV, entre outros.

de abril de 2001,

Fonte: Adaptado Guia 15401 (2012).

No Quadro 13 estão alguns exemplos de resíduos típicos gerados pelos meios de hospedagem e possíveis ações a serem adotadas pelo meio de hospedagem.

Quadro 13 - Resíduos típicos gerados pelos meios de hospedagem e ações a serem adotadas pelo meio de hospedagem.

<b>Latas de bebidas e alimentos</b>	Eliminar bebidas em lata e dar preferência às garrafas de vidro retornáveis
<b>Garrafas e frascos variados</b>	Optar por recipientes retornáveis ou recicláveis e garantir que sejam encaminhados ao seu destino de forma correta pelos colaboradores
<b>Plásticos (os mais diversos)</b>	Limpar e separar os plásticos para reciclagem. Evitar as sacolas plásticas que, hoje em dia, acompanham quase que obrigatoriamente todas as compras em supermercados e no comércio em geral. Quando elas forem indispensáveis, é possível amenizar o problema reutilizando-as para outras finalidades, como, por exemplo, para embalar o próprio lixo reciclável
<b>Restos de comida</b>	Utilizar os restos de comida como fertilizante natural através da compostagem
<b>Panelas quebradas</b>	Utilizar para outros fins, como vasos, por exemplo
<b>Jornais e revistas que vão ficando superados, papelões que embalam frutas, verduras e legumes</b>	Enviar para reciclagem e/ou reutilizar para outros fins
<b>Móveis</b>	Doar ou fazer o descarte correto através do contato com a prefeitura da sua cidade

<b>Restos de pequenas obras que são Periodicamente realizadas no meio de hospedagem</b>	Reformas pequenas que produzam até 50 kg diários de entulho podem ter as sobras descartadas junto com o lixo doméstico, desde que sejam acondicionadas em sacos de rafia ou feitos de outro material resistente. Para outros casos, identifique ecopontos ou empresas interessadas no material para reutilização ou reciclagem
<b>Pontas de cigarros, chicletes, isopor, cotonetes, fio dental, Fraldas (de bebês ou geriátricas), absorventes higiênicos e preservativos</b>	Todo lixo inorgânico, não reciclável, deve ser recolhido por um órgão responsável para que este encaminhe a um aterro sanitário legal. É interessante que o meio de hospedagem saiba o destino final dos seus resíduos

Fonte: Adaptado Guia 15401 (2012.)

Para melhor efetividade dessas ações o empreendimento deve se encarregar em montar uma área para armazenar o lixo limpo. Separado por depósitos, pôr as cores e tipos de materiais. Este lixo deve ser destinado de forma correta, seja ela feita pelo próprio hotel ou por parceria realizada com associações, cooperativas de catadores ou empresas coletoras desse tipo de material.

Este tipo de procedimento, agrega muito valor sustentável na visão de todos, seja do hóspede, responsável pela destinação primária em sua unidade habitacional, pelo colaborador, pelo recolhimento e separação na área de destinação final e pelos coletores, responsáveis pela fase de recolhimento e tratamento desses resíduos.

#### b) Efluentes

Os efluentes na hotelaria são produzidos diariamente, pois há uma necessidade de uso de água para produção de alimentos, irrigação de jardins, higienização das pessoas, lavagens de roupas, manutenção das áreas sociais, climatização de espaços etc. Por base nesses usos é possível se ter noção da quantidade de efluentes gerados pelo empreendimento. Porém, todo esse efluente deve ter a sua destinação correta. Tanto pela exigência das bases legais, como para a redução de gastos. Isso deve ser uma preocupação por parte de um todo. É difícil desassociar estas obrigações na hotelaria de hoje, pois seus clientes internos e externos, além das pressões externas associativas organizadas, exigem tal postura por parte destas empresas, referindo principalmente a um novo modelo de uso de um bem tão precioso como a água.

Desta forma, se faz necessária à garantia a qualidade dos corpos receptores que recebem as águas residuais e esgoto gerados, assim é possível proteger o meio ambiente e a comunidade do entorno de contaminações e doenças. Para Silveira Filho, et

al (2018) ainda há um déficit muito grande no tratamento do esgoto gerado pela população, o que gera mais impactos nos recursos hídricos.

Para fins de entropia negativa nos projetos de tratamento de efluentes, há algumas maneiras de se evitar maiores danos, conforme o Guia 15401 (2012):

- Tratamento preliminar (processo físico-químico): o esgoto é sujeito aos processos de separação dos sólidos mais grosseiros, processo chamado de gradeamento, que pode ser composto por grades grosseiras, grades finas e/ou peneiras rotativas e a separação da água residual a partir da utilização de canais de areia e o desengorduramento nas chamadas caixas de gordura ou em pré-decantadores. Nesta fase, o esgoto é normalmente preparado para fases de tratamento subsequentes e pode apresentar características poluidoras.
- Tratamento primário (processo físico-químico): a matéria poluente é separada da água através da sedimentação; este processo exclusivamente físico pode ser realizado junto com a adição de agentes químicos que através de uma coagulação/floculação permitem que flocos de matéria poluente de maiores dimensões decantem mais facilmente.
- Tratamento secundário (processo biológico): no processo biológico podem ser utilizados dois tipos diferentes de tratamento: do tipo Iodo ativado ou filtro biológico, onde os organismos poluentes são consumidos por micro-organismos através de reatores biológicos. Estes reatores são em sua maioria tanques com grande quantidade de micro-organismos aeróbicos que necessitam de arejamento. O efluente que sai do reator biológico contém grande quantidade de micro-organismos e matéria orgânica já bem reduzida, e então passam por um processo de sedimentação em decantadores e na maioria dos casos podem ser enviados ao corpo receptor.
- Tratamento terciário (processos físico-químicos): remoção de micro-organismos patogênicos através da utilização de lagoas de maturação e nitrificação. Finalmente, a água resultante é sujeita a desinfecção através da adsorção (com a utilização de carvão ativado) e, se necessário, tratamento com cloro.

O guia implementação da NBR 15401 (2012), os meios de hospedagem que:

- dispõem de rede de tratamento público de efluente e o órgão de controle ambiental não identificou qualquer ação adicional a ser realizada, o efluente pode ser encaminhado diretamente para este tratamento;
- não dispõem de tratamento público de efluentes, é essencial que seja realizado o tratamento de efluentes gerados, a fim de garantir o atendimento aos padrões estabelecidos pela legislação ambiental aplicável. (ABNT, 2012, p. 55)

Porém, Segundo Alcoforado e da Silva (2018) afirmam em seu estudo que:

Além da redução de custo para os empreendimentos, com a construção do sistema de tratamento para o esgoto remanescente, os usuários também economizam financeiramente com a redução de 60 a 70% de utilização de água potável, o que representa aproximadamente R\$ 2.744,28 por ano com as contas de água para cada residência. (ALCOFORADO E DA SILVA, 2018,p.14).

Sendo assim, devido a algumas bases legais existentes, o que depende muito da localização do empreendimento, este tratamento é obrigatório, ou seja, caso não estas empresas não obedeçam a estas leis eles poderão está passíveis a multas. Além disso, toda e qualquer contaminação prejudica e trazem consequências imensuráveis a saúde humana do entorno.

#### c) Emissões para o ar

A partir do protocolo de Kyoto em 1997, que no Brasil, só passa a ser validado em 2005. As metas para que a houve-se a diminuição na emissão de gases, principalmente para países industrializados, seria 5,2% em média, entre 2008 e 2012. Isso em ralação aos níveis medidos nos anos 1990. (BRASIL, 2012). É desse princípio que as empresas começam a repensar os seus modelos de negócios. Em conjunto com os países que diminuíram ou não aceitaram a diminuição da emissão, obtendo crédito de carbono de países que possuíam, essas organizações passam a rever os tipos de produtos que usam, como produzem seus produtos, os equipamentos que utilizam para produção etc. Começam a pensar numa produção mais limpa.

As empresas do segmento hoteleiro, também possuem seus compromissos com a produção mais lima, atualmente alguns métodos tem auxiliando-as na realização de redução na emissão de gases nocivos a nossa atmosfera.

No documento de implementação da NBR 15401 (2012), existem ações que podem ser utilizadas pelo meio de hospedagem:

- estabelecer medidas para diminuir ou eliminar odores gerados durante o preparo de alimentos na cozinha;
- utilizar gás natural, GLP ou outros combustíveis de menor impacto ambiental;
- substituir motores de dois tempos por alternativas menos poluentes;
- prevenir ou evitar emissões de clorofluorcarbonetos (CFC);
- estabelecer que atividades que produzam ruídos sejam realizadas em locais mais afastados das UH;
- utilizar meios de isolamento para setores como restaurantes, bares ou ambientes com música, prevenindo assim o barulho em áreas de descanso;
- realizar periodicamente a manutenção, modernização e/ou substituição de equipamentos e veículos, incluindo os meios de transportes utilizados pelo seu negócio, para que haja menor consumo de combustível. Para garantir que o transporte seja feito de maneira eficiente, é importante dar treinamento aos colaboradores sobre os trajetos e horários mais eficientes, além de utilizar veículos mais econômicos. (ABNT, 2012, p.55)

É essencial que medidas sejam tomadas em relação à emissão de gases gerada pelo meio de hospedagem apoiando conservação do meio ambiente. Isto de forma a evitar que o ar seja poluído, provocando doenças e prejudicando a qualidade de vida e o meio ambiente da região onde ele está situado.

#### d) Eficiência energética

A eficiência energética, utilizando-se de energia limpa e renovável, gera resultados financeiros satisfatórios. No mesmo tempo incitam e despertam na sociedade para um novo modelo sobre os recursos naturais, considerando a sustentabilidade, poluição ambiental, custo social e segurança energética. Esta eficiência é conseguida quando se estabelece uma boa relação entre este conforto e o consumo energético que lhe está associado. Diante dessa perspectiva, considera-se que ela passa pela predefinição das quantidades de energia necessárias a cada objetivo específico de utilização dessa energia dentro da empresa, porém só sendo utilizada quando necessária, ou seja, uma forma inteligente de consumo.

A hotelaria e outros tipos de acomodações, por sua vez, são responsáveis por 20% das emissões totais do setor turístico, ou seja, 2% das emissões globais, uma vez que envolve a utilização de aparelhos para aquecimento e, ou refrigeração de ambientes, manutenção de bares, restaurantes, piscinas térmicas, etc. Outros 40% das emissões do segmento turístico estão relacionados a outros tipos de segmentos de transporte

(cruzeiros, carros, ferrovias, etc.) e serviços recreativos do turismo (UNWTO, 2017).

Para o Guia de Implementação da NBR 15401 (2012) algumas medidas são necessárias para redução do consumo de energia:

- uso de lenha ou carvão vegetal provenientes de florestas com manejo sustentável;
- implantação de sensores de luz e equipamentos com desligamento automático;
- utilização de equipamentos com menor consumo energético (por exemplo, lâmpadas de led e equipamentos com selo Procel);
- utilização máxima de iluminação natural;
- minimização do escape de calor nas instalações hidráulicas, de aquecimento e refrigeração;
- utilização de meios de isolamento térmico de paredes e forros;
- utilização máxima de ventilação natural;
- otimização do uso da sombra e insolejamento. (ABNT, 2012, p. 57)

Estas medidas são necessárias e evidentes os dias de hoje, vários são os aparelhos e equipamentos que podem contribuir para a efetividade das ações de diminuição no consumo energético. Nas figuras abaixo alguns deles.

Além dessas medidas, algumas alternativas de energias são importantes para o hotel e muito bem aceita diante dos hóspedes e colaboradores. Ainda conforme o mesmo guia de implantação da NBR 15401 (2012):

[...] A utilização de energias alternativas para o meio de hospedagem traz vantagens como:

- back-up para situações de emergência ou alta temporada;
- diferencial ecológico;
- redução na conta de luz. [...] (ABNT, 2012, p. 58)

É importante ressaltar que para uma gestão mais efetiva da energia na hotelaria deve-se realizar uma análise adequada a fim de se identificar, qual a melhor alternativa quanto à utilização de energia para a empresa. A Tabela 2 apresenta um exemplo de medição quanto ao volume de gastos com energia para aquecer uma água utilizando os diversos tipos de energia.

Tabela 2 - Análise da quantidade de energia necessária para o aquecimento de água.

VOLUME DE ÁGUA QUENTE	ENERGIA SOLAR (KCAL)	ENERGIA ELÉTRICA (KWH)	GÁS NATURAL (KG)
1 litro	25 Kcal	0,03 Kwh	0,003 kg
13.000 litros/dia	325.000 Kcal	78 Kwh	34,2 kg
390.000 litros/mês	9.780.000 Kcal	11.340 Kwh	1.026,3 kg

Fonte: Adaptado Guia 15401 (2012).

Todas essas formas de eficiência energética são positivas para o empreendimento, tanto de forma econômica como de forma sustentável. Porém, é importante sobrepular que as alternativas apresentadas não alcançam a sua efetividade

caso não sejam realizados trabalhos em conjunto com os colaboradores e hóspedes, conscientizando-os, por meio de informativos e treinamentos a redução do consumo de energia.

#### e) Conservação e gestão do uso de água

A água é o bem de consumo mais importante para a nossa sobrevivência e manutenção dos nossos planejamentos com vistas ao futuro. Colocando em evidência a composição corporal humana de setenta por cento de água, visualiza-se que a dependência é clara. Mas não só de água doce o homem sobrevive, compõem o nosso cotidiano as águas oceânicas. Estas estão ligadas diretamente com o controle de temperatura do globo e com os pescados advindos dos mares.

Não só a superexploração que estão impactando no mundo, mas também às poluições dos recursos naturais, com ênfase no hídrico, eles devem mobilizar as nações a ter responsabilidades e desenvolver projetos para que esses sejam diminuídos a cada instante, proporcionando uma melhor qualidade de vida, garantindo para as gerações futuras o bem-estar. Caso providências mais severas não sejam tomadas, serão sofridas com os degelos dos polos de forma ainda mais intensa, a poluição das águas em geral e ao fim da humanidade como todo.

Considerando-se por este ponto de vista alguns fatos são eminentes como a seca nos sertões mundiais, os racionamentos de água e a poluição dos ares. Isso explica o porquê do aquecimento global e de alguns fenômenos inexplicáveis impostos pela natureza recentemente.

Por isso, a gestão da água e sua conservação são de extrema importância para a sustentabilidade do local de sede do empreendimento. É possível realizar inúmeras ações para preservar este bem de consumo. Para Da Luz (2005) é necessário favorecer uma maior longevidade na qualidade e na quantidade do volume de água de que se dispõe utilizando-se de eco edificações.

O mesmo autor ressalta que:

Este sistema moderno, mas bem parecido com os de mais de três mil anos, é aplicável em diferentes escalas: edifícios, condomínios, bairros e, se estudado desde o desenho arquitetônico, permite variações, diferentes metodologias de controle, até com simplificação do sistema, a partir do mesmo princípio de reciclagem da água, sempre com os devidos cuidados em relação à sua depuração. Uma opção muito comum é somente o aproveitamento das águas pluviais para a manutenção de jardins, limpeza de automóveis e pisos. (LUZ, 2005, pg. 31)

O reuso da água, atualmente, é uma prática considerada sustentável para a vida do homem, garantindo-lhe, acesso a esses recursos no futuro, em longo prazo. Esse sistema pode ser aplicado em qualquer operacionalidade que faça o uso da água. Por motivo de escassez demasiada de água no mundo, muitos países já adotaram seus reaproveitamentos, reutilizando-a para higiene pessoal, para fins industriais e para climatização de ambientes, descargas, etc. Para que todo esse processo, de reutilização de água possa obter resultados satisfatórios, é preciso que o homem de sua colaboração, evitando a contaminação dos recursos hídricos existentes no seu *habitat*. Segundo o guia de implementação da NBR 15401 (p, 59, 2012) existe algumas medidas para redução do consumo de água nos meios de hospedagem, conforme apresentado no Quadro 14.

Quadro 14 - Medidas para redução do consumo de água em geral

1	Realizar a captação de águas das chuvas para utilizações menos nobres, como, por exemplo, descargas, limpeza de pisos e jardins, entre outros;
2	Utilizar chuveiros econômicos nas UH;
3	Utilizar aeradores, válvulas redutoras e/ou controladores do fluxo de água nas torneiras, quer nas automatizadas, quer nas torneiras controladas por sensores;
4	Utilizar descarga econômica;
5	Estabelecer procedimentos de economia e informação para a troca de roupa de cama, banho, toalhas de mesa, entre outros;
6	Adotar um sistema rápido e eficaz de detecção de fendas e vazamentos nas torneiras e sanitários;
7	Adotar um programa de manutenção e prevenção para sistemas de ar-condicionado, canalização e acessórios derivados, equipamentos de cozinha e equipamentos de lavanderia;
8	Realizar o monitoramento, registro e análise do consumo de água regularmente;
9	Realizar, para a gestão, relatórios periódicos sobre a utilização de água e procedimentos referentes a consertos e manutenção;
10	Instalar dispositivos para a recuperação do vapor condensado nas caldeiras;
11	Modificar o sistema de canalização de forma a recuperar, tratar e armazenar a água não muito poluída, utilizada em determinadas operações (por exemplo, na lavagem dos vegetais). Esta pode ser utilizada nas descargas, por exemplo;
12	Disponibilizar a opção de substituição das toalhas e lençóis somente quando pretendida pelos hóspedes.

Fonte: Adaptado Guia 15401, 2012.

Para empreendimentos que possui lavanderia outras medidas são necessárias para melhores resultados com a gestão da água. Conforme Quadro 15.

Quadro 15 - Ações direcionadas para os meios de hospedagem que possuem lavanderia

1	Pesar a roupa da lavanderia antes de ser lavada;
2	Orientar colaboradores sobre a quantidade de roupa que pode/deve ser lavada em cada máquina;
3	Minimizar o uso de detergentes e enxágues sem que afete a qualidade das lavagens, para uma redução do ciclo de lavagem;
4	Utilizar um tanque que capture a água do último enxágue, para uma posterior utilização num outro ciclo de lavagem de roupa, ou para a limpeza do sistema.

Fonte: Adaptado Guia 15401 (2012).

Os serviços gastronômicos estão presentes na maioria dos hotéis, esses são diferenciais que são ofertados aos hóspedes, porém são áreas de alto consumo de água, isso desde e a produção de alimentos a higienização do espaço. Desta forma o Quadro 16 traz atividades direcionadas para sustentabilidade nesses setores.

Quadro 16- Ações direcionadas para os meios de hospedagem que possuem restaurante e cozinha

1	Instalar filtros concebidos para filtrar as gorduras e evitar o entupimento dos sistemas de tratamento de águas residuais;
2	Evitar o corrimento constante da água durante a abertura das torneiras em qualquer processo de lavagem;
3	Manter as instalações secas, para reduzir a frequência das limpezas;
4	Utilizar máquinas cujas funções tecnológicas permitam o controle da utilização da água e de detergentes;
5	Não despejar detritos e restos de comida, ou resíduos oleosos, na rede predial de águas residuais (por exemplo, na canalização);
6	Nunca despejar o óleo utilizado na confecção dos alimentos na rede predial de águas residuais. Este deve ser armazenado em contentores específicos, para ser posteriormente recolhido pelos recicladores de resíduos oleosos;
7	Aplicar filtros na canalização dos esgotos, de forma a evitar a entrada de gorduras e óleo. Os filtros devem ser substituídos frequentemente;
8	Monitorar diariamente as obstruções e concentrações de gorduras na drenagem das águas residuais da cozinha.

Fonte: Adaptado Guia 15401 (2012).

A existência de áreas verdes no hotel gera impactos muito positivos, desde o paisagismo à preservação de espécies da flora nativa ou resgate dessas que por motivos de desenvolvimento do projeto do empreendimento tenham sido extintas. Além de obrigatórias, por lei, conforme a Lei nº 3109, de 31 de dezembro de 2015, do município do Cabo de Santo Agostinho, em Pernambuco, 30% de área verde é exigida nas construções do município, local de sede do empreendimento em estudo.

Levando em consideração estes fatores, ações direcionadas para empreendimentos que possui jardins ou áreas verdes no entorno são apresentadas ainda

pelo mesmo guia de implementação da NBR 15401 de (2012). O Quadro 17 mostra essas ações.

Quadro 17- ações direcionadas aos meios de hospedagem que possuem jardins ou área verde no entorno

1	Utilizar se possível, água reciclada para regar as plantas e áreas verdes, proveniente de fontes de beber, banhos, água condensada do ar-condicionado, jacuzzis e lavanderias;
2	Plantar espécies nativas, visto que estão mais adaptadas ao meio ambiente local e necessitam de menos água, pesticidas e outros cuidados;
3	Utilizar sistemas de irrigação lenta que permitam o gotejar da água;
4	Regar os terrenos somente no início da manhã ou no final da tarde, para prevenir o excesso de evaporação;
5	Aplicar sensores de umidade nas zonas mais estratégicas do terreno, pois eles alertam para a necessidade de água somente quando o solo carece de umidade;
6	Colocar dispositivos automáticos que permitam desligamento em períodos de chuva;
7	Aplicar agulhetas de disparo de água às mangueiras;
8	Utilizar controladores eletrônicos com um timing individual preciso, com zonas de multi-irrigação e multiciclos.

Fonte: Adaptado Guia 15401 (2012).

Para Körössy et al (2018) é inevitável pressão na disponibilidade da água, é fundamental que o projeto seja planejado e consoante a capacidade de suporte do ambiente. Capacidade de suporte esta que deve ter em conta a disponibilidade hídrica local, algo que não ocorre em muitas situações.

A redução no consumo de água deve ser obtida através de seleção de espécies de plantas e eficiência no sistema de irrigação do empreendimento, com o apoio de um bom planejamento de irrigação e o uso de equipamentos modernos para esse processo ser sustentável.

#### f) Seleção de insumos

Vários países têm direcionado políticas e incentivos ao uso de fontes de insumos renováveis, o que contribui para solucionar problemas ambientais, estimular o crescimento econômico e gerar empregos. Além dos governos, as organizações têm como seu compromisso a aderência a insumos biológicos em favor de um modelo econômico mais sustentável (MORRISON; GOLDEN, 2015).

Esse novo fenômeno está conceituado dentro da bioeconomia, ela possibilita um enriquecimento das relações entre as atividades do setor primário, como a agricultura, e as atividades da indústria de transformação e dos serviços, tornando-as segmentos de um mesmo processo e contribuindo, assim, para o desenvolvimento econômico sustentável. Os produtos direcionados aos hóspedes, como, por exemplo, sabonetes, shampoo e cosméticos, são importantes na preferência, se houver

principalmente produção no entorno que atenda aos critérios de sustentabilidade definidos pelo seu meio de hospedagem (por exemplo, produtos biodegradáveis), assim serão consideradas a economia local e a diminuição de impactos relativos ao transporte.

Algumas das características importantes a serem observadas nos produtos utilizados para a limpeza podem ser facilmente identificadas nos rótulos dos produtos ou através de consulta com os fornecedores. Como é apresentado pelo guia de implementação da NBR 15401 (p, 62, 2012), “os exemplos são: 1) biodegradável; 2) neutro; 3) não corrosível; 4) não tóxico”.

Assim, um desenvolvimento efetivo da bio economia no país requer, além da disponibilidade e de custos competitivos dos insumos físicos, soluções no campo das biociências e em conhecimentos avançados em biotecnologias. (SILVA *et al*, 2018).

Ou seja, optar por produtos mais sustentáveis deixou de ser uma questão de escolha, agora sim é necessário para os hotéis tê-los em suas operações. É importante que os gestores destes empreendimentos passem observar os impactos causados no uso de produto ecologicamente incorreto. Através desse procedimento é possível estabelecer critérios para seleção de fornecedores, a fim de minimizar os impactos causados ao meio ambiente.

### ***Atendimento aos requisitos socioculturais para o turismo sustentável***

#### **a) Comunidades Locais**

O desenvolvimento da sustentabilidade da região, onde se encontra o estabelecimento hoteleiro, é vital para o crescimento das atividades de hospedagem, a partir da adoção de uma conduta cujo comportamento seja indicativo de valorização da comunidade local, visto esta influência nos meios de hospedagem, como também os meios de hospedagem propiciar muitos benefícios para a própria comunidade. Para tanto, faz-se imperioso que atividades voluntárias sejam implementadas na localidade, para garantir o desenvolvimento social e econômico.

Para da Silva *et. al* (2017, p.11,) a participação social da comunidade local é significativa à mudança na vida das famílias assistidas, sobretudo quando se é evidente que há uma melhoria na qualidade de vida das famílias afetadas pelo projeto, isso seja em suas dimensões sociais, ambientais e até mesmo econômica.

Ainda segundo Carvalho (p.198, 2009) “[...] aspectos importantes para garantir a viabilidade econômica e consequentemente a sustentabilidade dos projetos, precisam ser amplamente estudados e discutidos junto à comunidade”. Neste sentido algumas ações podem ser realizadas pelo meio de hospedagem, conforme ABNT NBR 15401:

- orientar e encorajar o envolvimento dos seus colaboradores em atividades comunitárias;
- permitir dispensa por algumas horas semanais para que seu colaborador possa se dedicar a uma ação voluntária (ações comunitárias locais);
- oferecer as instalações do seu meio de hospedagem para realização de ações comunitárias, bem como a utilização de recursos, como, por exemplo, telefone, computadores, entre outros;
- oferecer cardápios com culinária regional que utilizem produtos típicos da região e comprar produtos e serviços regionais, para fomentar a economia local;
- realizar uma análise quanto aos resultados obtidos com as atividades realizadas junto aos colaboradores e a comunidade, a fim de proporcionar melhorias e/ou identificar necessidades.
- manter um canal aberto de comunicação com a comunidade local, permitindo o recebimento de reclamações e sugestões e a divulgação das ações realizadas, através de reuniões, informativos e outros meios de comunicação disponíveis na região (jornal, rádio etc.). (ABNT, 2012, p. 63)

Com a adoção de práticas sustentáveis, os meios de hospedagem formalizam um trabalho de parceria entre os seus colaboradores e a comunidade que, envolvidos nas atividades propostas, passam a partilhar interesses comuns.

#### b) Trabalho e Renda

A infraestrutura hoteleira pode ofertar atividades laborais para a comunidade local, objetivando melhorar o desenvolvimento econômico. Com a adoção dessa conduta pretende-se reduzir as questões de rotatividade dos trabalhadores, como também incrementar renda financeira, para a própria comunidade. Neste caso, é importante que os meios de hospedagens disponibilizem treinamento e capacitação, de maneira que os profissionais oriundos das comunidades possam ter eficazes oportunidades.

Orientações como implementar ações de trabalho e renda nas comunidades encontram-se descritas na ABNT NBR 15401, as ações estas devem ser sistematizadas conforme:

- É recomendado que o meio de hospedagem proporcione trabalho para a comunidade local em no mínimo 50% de suas atividades, como empregados, contratados ou autônomos. Estes trabalhos podem ser em diferentes áreas, desde a construção, reforma e

ampliação do seu negócio até administração, operação e gerência do seu meio de hospedagem.

- A comunidade local é toda pessoa que mora na região. Por exemplo, se existe uma família em que o dono da casa reside na comunidade, independentemente do seu local de origem, os integrantes desta família são considerados parte da comunidade local.
- Nas regiões onde não existe mão de obra qualificada, o meio de hospedagem pode oferecer treinamento e capacitação profissional, possibilitando o emprego de novos colaboradores e o desenvolvimento de colaboradores, para que tenham acesso a cargos superiores como, por exemplo, supervisão, gerência e cargos administrativos.
- É interessante para o meio de hospedagem construir parcerias com a prefeitura local para buscar apoio a seus programas de capacitação e treinamento, educação ambiental e atenção à saúde.
- Outro fator essencial para o meio de hospedagem em relação aos seus colaboradores é uma política de remuneração justa, sem discriminação quanto ao gênero, raça, religião ou qualquer outro fator.
- Dar preferência aos estabelecimentos locais para o fornecimento de produtos e prestação de serviços utilizados pelo seu meio de hospedagem é uma atividade que proporciona o desenvolvimento socioeconômico local, assim como incentivar e promover produtos e atividades relacionadas ao turismo local.
- Pode-se citar como exemplo a indicação de atividades turísticas, como tours e passeios e a venda de produtos, como o artesanato produzido localmente ou alimentos típicos da região, dentro do seu meio de hospedagem, com objetivo de promover a cultura e valorizar a comunidade, através do resgate de tradições, técnicas artesanais e culinárias locais. (ABNT, 2012, p. 65)

### c) Condições de Trabalho

Um ambiente com boas condições de trabalho torna-se um relevante indutor da qualidade de vida, induzindo sobremaneira na produtividade e incidindo sobre o crescimento profissional dos colaboradores. Neste sentido, os colaboradores estarão mais motivados, tanto para executar as atividades laborais de suas responsabilidades, como também participativos e envolvimento com todos os demais profissionais da empresa hoteleira. Na forma das orientações da conforme ABNT NBR 15401, a contratação proceder-se-á conforme:

- assegurar igualdade de direitos para os trabalhadores locais, na medida em que seja explicitada de forma transparente;
- promover capacitação e reverter em benefício para o trabalhador através de uma política interna de incentivos (por exemplo, promoções, premiações etc.)

No trabalho:

- garantir a minimização dos riscos de acidentes ocupacionais e doenças contagiosas;
- proporcionar bem-estar físico e mental aos colaboradores nos caminhos e destinos de trabalho e dentro da empresa, o que inclui o conforto para o desenvolvimento do trabalho e condições mínimas de higiene e segurança;
- oferecer salários de acordo com os pisos sindicais e regionais; os

- benefícios devem ser atendidos e de pleno conhecimento do trabalhador;
- contribuir para a equidade étnica, social e de gênero, estimulando a diversidade, seja em suas contratações, seja incentivando a participação de seus colaboradores em campanhas internas ou externas contra a discriminação e a exclusão;
- conscientizar e denunciar a exploração infantil. Isto pode se dar, por exemplo, com campanhas internas, palestras para os colaboradores e divulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente;
- evitar o falso aprendizado. (ABNT, 2012, p. 66)

#### d) Aspectos Culturais

Os aspectos culturais locais devem ser preservados e valorizados pelos meios de hospedagem de forma a manter a identidade cultural da comunidade, em todos os sentidos. Para tanto, todos os valores contidos nos saberes que englobam a dinâmica histórico/geográfica de um determinado povo, devem estar agregados em propostas que minimizem impactos de desrespeito as raízes culturais.

A seguir algumas atividades que podem ser utilizadas pelo seu meio de hospedagem, conforme ABNT NBR 15401:

- realizar programas de treinamento abordando os problemas locais, seu patrimônio histórico e educação ambiental, com objetivo de proporcionar maior envolvimento e conhecimento entre funcionários, com a comunidade e a cultura local;
- promover, de maneira planejada, atividades e manifestações culturais das comunidades locais e a sua divulgação junto aos clientes, procurando preservar a sua autenticidade;
- apoiar iniciativas para o conhecimento, a valorização, a preservação e a promoção da cultura local;
- fornecer aos clientes orientações e informações para incentivar o conhecimento e para promover atitudes e comportamento de respeito à cultura local;
- planejar ações para prevenir os impactos negativos produzidos pelo funcionamento do seu meio de hospedagem junto às comunidades locais. ( ABNT, 2012, p. 67 )

#### e) Saúde e Educação

A saúde e a educação devem ser contempladas no projeto de implantação da unidade hoteleira, visto essas influenciarem tanto na comunidade local, como nos empregados e nos hóspedes. Isto posto, todo o negócio que se propõe a prestação de serviços deve preocupar-se com o bem-estar da comunidade envolvida na dinâmica de atividades hoteleiras.

Algumas atividades que podem ser utilizadas pelo seu meio de hospedagem, conforme ABNT NBR 15401:

- contribuir e promover programas voltados para a educação e saúde de

- seus colaboradores, abrangendo seus familiares, sempre que possível;
- promover dias de ação social, onde médicos, dentistas, tabeliões, entre outros, possam usufruir os serviços do hotel gratuitamente e em troca atendam à população do entorno do meio de hospedagem (troca de serviços);
- participar de programas de saúde das comunidades locais (por exemplo, iniciativas de educação para a saúde, campanhas de vacinação etc.);
- oferecer programas voltados para saúde e atendimento aos seus colaboradores e família, sempre que possível;
- especificar as áreas onde seja permitido fumar, através de sinalização e orientação;
- realizar ações de apoio à educação dos seus colaboradores e da comunidade local, como, por exemplo, cursos de educação ambiental, capacitações para o desenvolvimento de novas habilidades, entre outros. (ABNT, 2012, p. 67)

#### f) Populações Tradicionais

A preservação do conhecimento, o respeito pelos costumes e pelos direitos das comunidades tradicionais é um caminho a ser percorrido pelo meio de hospedagem. Isso, partir de estudos de aprofundamento técnico que fomentem a criação de medidas e programas para garantir a preservação histórico-cultural da região.

Neste sentido, a de se considerar todas as medidas descritas no item 6.6 da ABNT NBR 15401, a seguir:

- informar e conscientizar os hóspedes sobre as características significativas relacionadas à tradição da comunidade local, de forma a apresentar e orientar uma conduta ética por parte dos visitantes;
- retribuir ou compensar a comunidade tradicional pelos benefícios que ela proporciona através de suas tradições e/ou conhecimento;
- incentivar e apoiar ações para melhoria das condições e qualidade de vida das populações tradicionais, de acordo com as necessidades designadas por elas;
- comunicar-se com as comunidades tradicionais para entrar em acordo sobre a utilização de recursos sob seu controle, como direitos de passagem, acesso a sítios sagrados, uso extrativo de recursos naturais, entre outros;
- evitar o desrespeito e/ou o uso de maneira não apropriada de sítios sagrados pelos hóspedes e colaboradores;
- apoiar a participação direta da população tradicional durante o planejamento e a execução de atividades realizadas na sua região;
- garantir que não aconteça o abandono de atividades tradicionais, considerando principalmente aquelas que oferecem suporte financeiro às comunidades locais devido ao surgimento de outras atividades, como o desenvolvimento do turismo;
- orientar as comunidades locais em relação aos costumes que afetem de forma negativa o meio ambiente, para evitar e/ou auxiliá-las quando necessário. ( ABNT, 2012, p. 69)

Tais medidas encontram respaldo no que estabelece o princípio 22 da Declaração do Rio do janeiro de 1992 que:

Os povos indígenas e suas comunidades, bem como outras comunidades

locais, têm um papel vital no gerenciamento ambiental e no desenvolvimento, em virtude de seus conhecimentos e de suas práticas tradicionais. Os Estados devem reconhecer e apoiar adequadamente sua identidade, cultura e interesses, e oferecer condições para sua efetiva participação no atingimento do desenvolvimento sustentável. (ONU, 1992)

As populações tradicionais possuem indispensável valor para o meio ambiente, em virtude da própria diversidade cultural e dos relevantes conhecimentos tradicionais coletivos que são preservados, de forma que tornam especial os ecossistemas naturais, porém pouco fazem uso desses recursos, para o próprio desenvolvimento econômico da comunidade.

### *Atendimento aos requisitos econômicos para o turismo sustentável*

#### a) Viabilidade Econômica

A viabilidade econômica de um estabelecimento hoteleiro só tem sua rentabilidade comprovada quando o retorno financeiro se apresenta em níveis superiores aos valores previstos como o mínimo, para o total do empreendimento. Para tanto, é premente a elaboração de um plano de negócio, como no Quadro 18, devidamente estruturado para os meios de hospedagem, de maneira que possa auxiliar a administração com informações importantes sobre reais demandas financeiras.

Quadro 18 – Itens essenciais para um plano de negócio

ITEM	CONTÉÚDO
<b>Descrição de produtos e serviços oferecido</b>	Verificar o funcionamento para o negócio, vantagens e desvantagens
<b>Mercado e competição</b>	Analisar o mercado e a concorrência, incluindo a quantificação das vendas
<b>Estratégia de marketing</b>	Elaborar estratégia através da análise de mercado, custos e segmento que pretende atingir
<b>Custo de investimento</b>	Especificação e justificativa de investimento
<b>Custo operacional</b>	Especificação de todos os custos ligados à operação do meio de hospedagem e as suas fontes
<b>Viabilidade econômica</b>	Quantifica todos os possíveis cenários junto aos investimentos e custos operacionais, com o objetivo de garantir que a rentabilidade esteja de acordo com o estabelecido pelo investidor
<b>Fatores-chave e riscos</b>	Analisa a sensibilidade do negócio a flutuações de receita e custo. Identifica os riscos de mercado, legais/ambientais e de operação
<b>Administração</b>	A qualidade da administração é um fator decisivo para o sucesso. Detalhar o tipo de gestão, divisão de tarefas e experiência
<b>Cronograma</b>	Como será implantado o negócio e quando serão necessários os recursos

Fonte: Guia de Implementação NBR 15401

O plano de negócio é vital para a estabilidade econômica do empreendimento hoteleiro, como também o envolvimento participativo dos stakeholders, em todas as etapas do processo, objetivando minimizar quaisquer questionamentos que induzam a fragilidade do próprio negócio, como bem citado por Santos et.al., (2018):

Pela dimensão econômica, poder-se-ia: assegurar sua viabilidade em longo prazo, garantindo benefícios a todos os stakeholders; maximizar sua contribuição à economia local por meio de ações que evitem a evasão de capital, estimulem a intersetorialidade por meio de um sistema de parcerias entre fornecedores e distribuidores locais; orçamento destinado à compra de insumos locais, entre outras. E, por fim, pela dimensão política, esses empreendimentos deveriam assegurar: uma gestão participativa que permita que os stakeholders tenham papel relevante nos processos de tomada de decisão; a inclusão de critérios de sustentabilidade na missão, visão e valores organizacionais; fomentar uma política transparente, baseada em valores éticos e morais em toda e qualquer instância de sua cadeia produtiva, entre outras. (SANTOS et.al., 2018, p.51)

#### b) Qualidade e Satisfação do Cliente

A qualidade e satisfação do cliente é condição básica para qualquer negócio que pretende alcançar o sucesso. Assim, torna-se premissa compreender que a sustentabilidade das atividades da empresa está centrada nas expectativas e necessidades dos clientes. Na hotelaria os serviços devem ser prestados de forma transparente e objetiva, para que o hóspede possa interagir com toda a demanda de ofertas, desde que estejam essas atreladas as diretrizes de planejamento que foram implementadas pela política da hotelaria. Portanto, para se obter conhecimento da satisfação do cliente, precisa-se efetuar pesquisa em formulários que contemple itens importantes, de forma a conhecer os pontos positivos e negativos registrados pelo hóspede, quanto a questões relevantes dos serviços que são prestados.

A qualidade e satisfação do cliente são, portanto, imprescindível para excelência dos serviços, conforme bem citado por Cavalcante e Ferreira (2018):

O conceito de qualidade caracteriza-se como amplo, pois possui diferentes opiniões de autores devido aos aspectos nele inserido. Os gestores de empreendimentos possuem a alternativa de buscar a excelência nos serviços prestados através de estudos do nível de qualidade dos serviços para assim tentar conhecer os clientes e superar suas expectativas.

Os procedimentos em geral do estabelecimento são avaliados pelos clientes e qualquer “deslize” pode colocar o nome do empreendimento, como também a viagem do cliente em declínio, retratando o famoso marketing boca-a-boca (voltado para empresas privadas neste caso). (CAVALCANTE; FERREIRA, 2018 p.51)

c) Saúde e Segurança no Trabalho e dos Clientes

A indústria de hotelaria, neste milênio, apresenta novas tendências quanto a Saúde, Segurança no trabalho e dos Clientes, indicando muitas mudanças para melhor atender a demanda de hospedes nos hotéis. Esta questão tem embasamento na competitividade por um local mais seguro e que contemple esses fatores, para todos os hóspedes.

Por conseguinte, percebe-se que a gestão hoteleira quando insere a premissa de responsabilidade, esta está fomentando um ambiente seguro e saudável para os clientes e funcionários. Desde modo, a indústria hoteleira/turística tem urgência em agregar sistemas que propicie melhorias concretas e integradas que garanta aos viajantes em trânsito momentos agradáveis e seguros.

Conforme, Santos e Costa (2005) tem-se como certo haver maior responsabilidade no ambiente seguro e saudável, a seguir:

Neste sentido, sabendo-se que a indústria hoteleira assume uma cada vez maior responsabilidade em conseguir proporcionar um ambiente seguro e saudável aos seus clientes e staff, e que os vários sectores da indústria turística (alojamento, estabelecimentos de comidas e bebidas, etc), através de associações profissionais e como operadores de negócio individuais, estão também a conceder considerável atenção à Segurança, Higiene e Saúde dos seus clientes, é do mesmo modo argumentado, neste artigo, que as indústrias hoteleiras exerçam lobby perante o Estado para conseguirem uma maior cooperação. (SANTOS; COSTA, 2005, p.53)

Em complemento, segundo o Guia da NBR- 15401 (2012), a sequência de etapas que pode ser realizada pelo seu meio de hospedagem é:

- identificar todas as atividades e tarefas realizadas (em todas as áreas do meio de hospedagem, de acordo com o capítulo 03 deste Guia);
- listar, para cada atividade e/ou tarefa identificada, os possíveis perigos provenientes da sua execução;
- listar, para cada perigo apontado, o risco associado (perigo = causa, e risco ou dano = consequência);
- avaliar a probabilidade de cada perigo (pouco provável, provável ou muito provável);
- analisar a severidade de cada risco ou dano (baixa, média ou alta);
- cruzar as informações das duas etapas anteriores (probabilidade do perigo e severidade do risco ou dano) e identificar quais são os perigos que precisam ser prevenidos ou minimizados;
- definir ações para tal;
- implementar estas ações e monitorar seus resultados, através de registros para realização de análise crítica. (ABNT, 2012. p.75)

Os novos desafios para uma gestão mais sustentável é uma inconstância. A Cada dia prioridades diferentes são apresentadas a esta ciência. Na tentativa de atender os anseios das formas mais correta e qualitativa, na busca pela preservação do meio ambiente, direcionar o turismo e sua supersegmentação para uma filosofia e aplicação da sustentabilidade, se faz necessária. Porém, isso não deve partir simplesmente de uma forma cartesiana de se pensar ou executar atividades. Os aspectos intrínsecos são a solução para os problemas existentes e a prevenção para o futuro de todos que compõem a cadeia desse processo.

## 2.3 INDICADORES DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE PARA EQUIPAMENTOS HOTELEIROS

### 2.3.1 Conceitos

Sustentabilidade é um termo que envolve tudo o que se pode ter como riqueza material em uma determinada região. Por essa razão sua interpretação é ampla e abrangente. É ampla por se relacionar a um conjunto de coisas e abrangente por atingir uma vasta região. A sustentabilidade está diretamente relacionada aos meios que envolve todo o planeta terra. Contudo, precisa ser compreendida como um mecanismo de gerações, de uma determinada localidade, para se estender ao todo. Com isso, imagina-se ou acredita-se que é um meio que precisa ser conhecido e cuidado por todos.

A lógica da sustentabilidade está no meio ambiente. Tudo o que o meio ambiente produz pode, ou tudo o que está inserido nele (o meio ambiente, a natureza) tem a ver com sustentabilidade. Todavia, compreendê-lo e explicá-lo é difícil, podendo inclusive ser mal interpretado e mal compreendido. Ou seja, a sua lógica é tão abrangente, que, quem pretender explicá-la correrá o risco de não conseguir.

Do ponto de vista do significado da palavra, este se deriva do latim “*sustentare*”, que significa sustentar, suportar, conservar em bom estado, manter, resistir. De forma que a sustentabilidade pode ser compreendida como tudo aquilo que é capaz de ser suportado ou mantido (SICHE et al, 2007).

O surgimento do termo em si – sustentabilidade – é bastante recente, se comparado a outros termos utilizados na sociedade, tais como: desenvolvimento,

crescimento, entre outros. De acordo com Siche et al. (2007), O termo surgiu de forma mais contundente no início dos anos 1980, quando a sociedade mundial tratava das questões dos recursos naturais, sendo que o mesmo foi bem explicado pela primeira vez dentro de um estudo realizado pela Comissão Mundial sobre Meio Ambiente das Nações Unidas, mais conhecido como Relatório Brundtland, que o define da seguinte maneira: “é o desenvolvimento que satisfaz as necessidades atuais sem comprometer a habilidade das futuras gerações em satisfazer suas necessidades” (WECD, 1987, SICHE et al, 2007, p. 137).

Corroborando essa afirmação de Siche et al., Martins e Cândido (2012) afirmam que:

O termo desenvolvimento sustentável foi reconhecido a partir do Relatório *Blundtland* ou como ficou conhecido Nosso Futuro Comum (1991) da Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, como um processo de transformação no qual a exploração dos recursos, a direção dos investimentos, a orientação do desenvolvimento tecnológico e as mudanças institucionais se harmonizem e reforçam o potencial presente e futuro, para atender as necessidades e aspirações humanas. (SICHE *et al* 2012, p. 4)

Essa expressão “Nosso Futuro Comum” expressa o sentimento que os cientistas, demais pessoas preocupadas com a situação do meio ambiente e dos recursos produzidos no Globo, apresentavam quanto à responsabilidade de cada ser humano no que diz respeito às riquezas produzidas na Terra.

Por outro lado, com Bellen (2004, p. 67), diz que “o aprofundamento da crise ambiental, juntamente com a reflexão sistemática sobre a influência da sociedade neste processo, conduziu a um novo conceito - o de desenvolvimento sustentável”. Assim, a sustentabilidade é um conjunto de fatores que englobam todas as riquezas da Terra, que têm que ser preservada para atual e as futuras gerações.

As pressões dos cientistas prosperam até os dias atuais, uma vez que, tanto os recursos naturais quanto os demais segmentos do conjunto da natureza global, em razão de sua constante usurpação por parte do homem, necessita de uma ação conjunta, para que não falem para as gerações futuras, o bem-estar e a qualidade de vida. E, em muitos casos, e regiões a própria vida.

Os estudos sempre apontam para uma natureza humana devastadora, sem a preocupação com o outro e com o futuro. Causa disso, surgem as grandes catástrofes, sem falar no crescimento populacional da Terra, que se postou, sobretudo nas últimas décadas, e, com muita ênfase durante os séculos XX e XXI, fazendo com que mais

recursos naturais fossem usados para a manutenção e a sobrevivência das pessoas.

O grande questionamento nesse sentido, que se fez, é que o homem, desde o seu surgimento, usou os recursos terrestres sem ter a preocupação com sua preservação. E, principalmente, nos séculos que se sucederam à Primeira Revolução Industrial, no século XVII, houve uma super-utilização dos recursos do Globo. Por muito tempo essa utilização desenfreada foi feita de forma aleatória e, principalmente, predadora, sem o cuidado com a renovabilidade daqueles recursos que não podiam ser renovados, em um curto espaço de tempo e/ou a preservação daqueles recursos que se autorenovam, mas que precisam de cuidados para não “apodrecerem” ou se contaminarem, como a água, por exemplo.

Em suma, compreende-se que, entre outras explicações, e, de forma mais simplória, pode-se concluir que “a sustentabilidade significa a possibilidade de se obterem continuamente condições iguais ou superiores de vida em dado ecossistema, visando à manutenção do sistema de suporte da vida” (MARTINS; CÂNDIDO, 2012, p. 4).

### **2.3.2 Índices de sustentabilidade**

A princípio, há uma divergência a ser explicada sobre o que é índice, uma vez que esse se confunde com indicadores, e, para a sua compreensão de forma mais abrangente é preciso perceber qual a diferença que existe entre ambos. De acordo com Siche et al., (2007, p. 139), “um índice é o valor agregado final de todo um procedimento de cálculo onde se utilizam, inclusive, indicadores como variáveis que o compõem”.

Por essa tese dos autores acima, é possível perceber que o indicador é uma parte do índice. Em uma compreensão mais rasa, indicador é a parte do todo que é o índice. Ainda nessa lógica de pensamento, o índice representa através de um valor número a forma de interpretar uma determinada realidade, a partir de um levantamento feito com cálculos, com uma base científica e utilizando determinado método, adequado para a situação em tela.

Assim, o índice:

[...] pode servir como um instrumento de tomada de decisão e previsão, e é considerado um nível superior da junção de um jogo de indicadores ou variáveis. O termo indicador é um parâmetro selecionado e considerado isoladamente ou em combinação com outros para refletir sobre as condições

do sistema em análise. Normalmente um indicador é utilizado como um pré-tratamento aos dados originais (SICHE et al, 2007, p. 139-140).

O índice, portanto, é a junção dos indicadores que são tomados como fatores de conhecimento de uma determinada causa.

No que tange à sustentabilidade, o índice serve como um conjunto de fatores, apoiados em um tripé, formado pelos recursos econômicos, sociais e ambientais, sendo que todos devem ser contemplados quando da realização de um cálculo indicativo de sustentabilidade, e realizado através dos indicadores correspondentes. Uma explicação dessa situação é a realização dos cálculos do IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) que se utiliza de diversos indicadores para se chegar a um denominador comum e souber como uma determinada sociedade ou um determinado grupo está quanto ao IDH (BOUNI, 1996; UNDP, 2005; apud SICHE et al, 2007).

Para medir o índice de sustentabilidade foi criado um método sobre as riquezas da Terra ao qual se deu o nome de “Pegada Ecológica”, do termo em inglês “*Ecological Footprint Method*”. Esse método, foi preparado ou descoberto por Wackernagel e Rees (1996, apud Van Bellen, 2004), e que consistia na abordagem da questão em relação à sociedade e seus cuidados com o meio ambiente.

Ainda de acordo dos autores

[...] existe atualmente um elevado grau de consenso em relação ao fato de que o ecossistema terrestre não é capaz de sustentar indefinidamente o nível de atividade econômica e de consumo de matéria-prima. Simultaneamente, o nível de crescimento econômico médio da economia avaliado pelo crescimento do PIB tem sido de 4% ao ano, o que implica um tempo estimado de 18 anos para dobrar a atividade econômica (VAN BELLEN, 2004, p. 71-72).

Os estudos apontam a necessidade de cuidar das riquezas da Terra. Uma preocupação que permeia o surgimento do termo: sustentabilidade. Ou seja, é preciso cuidar para que o que há na Terra possa servir às gerações atuais e não faltar para as futuras gerações. Esse foi, portanto, o Norte para se criar os índices de sustentabilidade sobre o que existe no planeta, levar em consideração o que se consome bem a como a degradação feita pelo homem, tanto em Eras passadas, mas, sobretudo na atualidade.

Van Bellen (2004), ainda expressa que a que sustenta o conceito de sustentabilidade está relacionado totalmente no aproveitamento dos recursos naturais, considerando a capacidade de renovação, reprodução e manutenção desses recursos.

No que concerne à Pegada Ecológica, também representada pela sigla EF, Ress utilizou um método de estudo indicativo sobre a forma de matriz de consumo da terra,

atrelado ao uso dos bens existentes. Nesse aspecto, notou-se que, a sustentabilidade não está apenas contemplada pela produção de recursos econômicos, mas apoiado no tripé: econômico, social e ambiental, se completa com a o uso de todas as riquezas considerando dois tipos de categorias, uma de consumo e outra de uso da terra. Assim pode-se estabelecer que:

A metodologia original consistiu em construir uma matriz de consumo/uso de terra, considerando cinco categorias principais do consumo (alimento, moradia, transporte, bens de consumo e serviços) e seis categorias principais do uso da terra (energia da terra, ambiente (degradado) construído, jardins, terra fértil, pasto e floresta sob controle) (SICHE et al, 2007, p. 138).

Assim, a utilização dos índices de sustentabilidade não está solta, existe uma metodologia que associa os componentes recursais do globo terrestre que contribui para que seja feita de forma sustentável o uso e consequente manutenção dos recursos existentes, para que sejam capazes de serem utilizados pelas gerações atuais, sem comprometer o que deverá ficar para as gerações futuras (SICHE et al., 2007). O que preocupa, segundo Van Bellen (2004), é que a sustentabilidade para os formadores do método de Pegada Ecológica (*Ecological Footprint Method*), está na condição de produção por parte da natureza, de que os bens por ela produzidos em todos os aspectos precisam ser suficientes para a demanda das atuais gerações e a manutenção econômica indefinidamente.

Esse é, talvez, o maior dilema dos estudiosos do método de que procura sustentar a ideia de índice de sustentabilidade, uma vez que, a escassez de um determinado fator econômico levará, conseqüentemente, à substituição por outro, e assim sucessivamente, comprometendo a capacidade de produção do conjunto de riquezas da terra em porcentagens adequadas à manutenção de todas as gerações, atuais e vindouras.

Para Malta *et al* (2015).

Neste novo paradigma de gestão dos recursos socioambientais e econômicos, a atividade do Turismo, particularmente, se apresenta como um segmento econômico que deve estar essencialmente voltado à sustentabilidade, pois o meio ambiente é receptáculo das práticas de Turismo, exercendo atratividade nos visitantes e necessitando, portanto, de iniciativas que visem à sua manutenção. (MALTA *et al*, 2015 p. 360,)

Nesta ótica observa-se que as empresas hoteleiras, por serem agentes do turismo, e muitas vezes montarem a infraestrutura dos empreendimentos em locais considerados naturais, devem dentro de um conceito mais visionário aplicar a prática da

sustentabilidade no entorno dos hotéis para manutenção dos recursos socioambientais, com vistas à redução da poluição, minimização dos desperdícios, melhorias nos custos operacionais, ampliar a rentabilidade, além de envolver como diferencial as comunidades locais ou tradicionais no projeto de desenvolvimento das atividades do segmento, para o crescimento sustentável e a própria rentabilidade do negócio. A preocupação com a temática do meio ambiente e com as gerações futuras ultrapassa, na modernidade, a questão da ética, visto ser atualmente uma preocupação das organizações na própria forma de gerirem as empresas.

Quanto a questão dos instrumentos gerenciais, o indicador pode ser entendido como um valor decorrente de parâmetros que permitirão conhecer as informações sobre as questões que mensuram o desenvolvimento sustentável de determinada localidade. Entre esses indicadores, Malta *et al* (2015) destacam a Global Reporting Initiative (GRI), o Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI), o Índice de Sustentabilidade Empresarial \*ISE+ e os Environmental Performance Indicators \*EPI's+. Os autores ainda mencionam outros indicadores de sustentabilidade tais com as séries ISO 9001 - Gestão da qualidade, ISO 14001

Gestão ambiental, AS 8000 - Gerenciamento social, ABNT/NBR 16001 - Gestão da responsabilidade social. Esses indicadores têm por finalidade orientar a gestão da empresa quanto aos sistemas relacionados aos aspectos sociais, econômicos e ambientais para a sustentabilidade.

Ainda conforme os mesmos autores:

[...] atingir o turismo sustentável é um processo que requer monitoramento constante dos impactos, introduzindo as medidas preventivas e ou corretivas sempre que necessário. Nesse sentido, nos empreendimentos hoteleiros, as normas ISO e NBR 15401 podem conduzir essas práticas. A NBR 15401 é a Norma Oficial Brasileira que prescreve quais requisitos os meios de hospedagem devem atender para serem considerados sustentáveis – estabelecendo critérios mínimos específicos de desempenho em relação à sustentabilidade e permitindo a um empreendimento formular uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e as informações referentes aos impactos ambientais, socioculturais e econômicos. [...] (MALTA *et al*, 2015)

Este tipo de parâmetro simplificado, para medição do desempenho sustentável dos meios de hospedagem, prevê uma série de práticas, dentre elas: cuidado com emissões, efluentes e resíduos sólidos; conservação e gestão do uso da água; eficiência energética; seleção e uso de insumos; saúde e segurança dos clientes e dos trabalhadores; qualidade e satisfação do cliente; trabalho e renda; cuidado com comunidades locais; cuidado com aspectos culturais; cuidados com as áreas naturais,

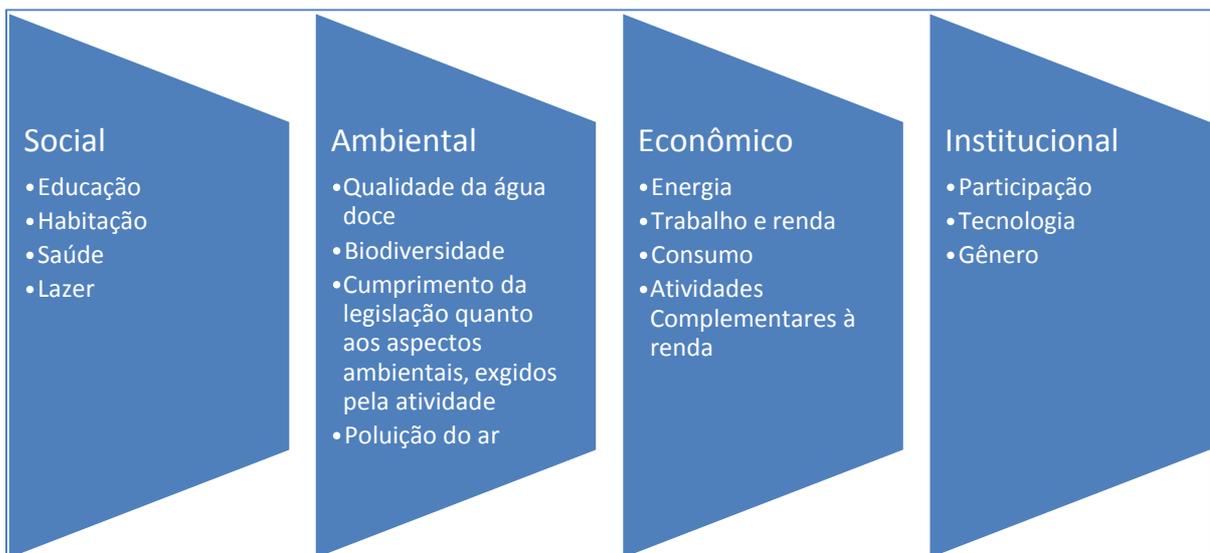
flora e fauna; viabilidade econômica; cuidados com impactos luminosos e sonoros; paisagismos com espécies nativas; ações voluntárias; qualificação do profissional.

Trazendo o fenômeno turístico de forma analítica, é possível internalizar que existem tanto efeitos positivos, como negativos. Afirma-se que, a ausência de um planejamento e uma operacionalização correta resulta numa enorme problemática para o desempenho da atividade, impactando em problemas para os recursos naturais das comunidades em seus aspectos sociais, econômicos e ambientais.

Do mesmo modo Bellen (2005) oferece alguns passos para construção de indicadores de sustentabilidade, tais como:

- dimensão ou escopo-ambiental, econômica, cultural, social e institucional;
- o campo de aplicação à esfera-global, regional, local;
- os dados que a ferramenta utiliza- qualitativos e/ou quantitativos- além de apresentar o seu nível de agregação (indicadores e/ou índices) ;
- participação dos diferentes atores sociais na elaboração do sistema-*top down* (especialistas e pesquisador) ou *botton-up* (público-alvo);
- a interface – facilidade em se interpretarem os dados para as tomadas de decisões.

Figura 10- Escopos escolhidos para sequência metodológica do sistema de indicadores.



Fonte: Adaptado de Rabelo (2008).

A utilização do sistema de indicadores pode ser importantes como base para adoção de medidas que possam dar inteligência as dimensões reais da sustentabilidade do empreendimento, tanto quantitativa e qualitativa, visando o desenvolvimento do tripé social, econômico e ambiental do negócio.

### **3 METODOLOGIA**

#### **3.1 DELIMITAÇÃO DAS AREAS DO OBJETO DE ESTUDO**

A presente pesquisa foi realizada no município Cabo de Santo Agostinho, na região do Paiva, situado na Região Metropolitana do Recife. Isto devido à existência de estabelecimentos hoteleiros na localidade de grande representatividade, principalmente, nos impactos sociais, econômicos, culturais e institucionais locais. Os tipos de empreendimentos analisados foram os hotéis de médio e grande porte, que possuem ou não gestão ambiental aplicada.

#### **3.2 CRITÉRIOS DE ESCOLHA DAS ÁREAS E DO OBJETO DE ESTUDO**

A escolha do hotel objeto de estudo deu-se por critério de existência de práticas sustentáveis, por ser integrante das principais redes que dominam o serviço de hotelaria no mundo, pelo seu porte, por terem seus serviços reconhecidos no mercado, pelos seus hóspedes e clientes, por ter recebido certificações e premiações de qualidade pelos serviços ofertados.

#### **3.3 DELIMITAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO**

O Sheraton Reserva do Paiva Hotel & Convention Center está localizado na Região Metropolitana do Recife, no litoral sul do Estado de Pernambuco, na cidade do Cabo de Santo Agostinho. Este empreendimento está bem próximo do centro urbano da cidade do Recife, a cerca de 34 km de distância, representando proximidade dos grandes shoppings, complexos empresariais e manifestações culturais. O município do Cabo de Santo Agostinho é a quarta economia de Pernambuco, visto possuir um parque industrial representativo, além de um forte segmento comercial e turístico, que faz deste um dos destinos mais procurados, principalmente pelas encantadoras e paradisíacas praias de belezas naturais.

A praia do Paiva possui muitos coqueiros de uma reserva particular, a do Xaréu tem sua formação constituída de rochas vulcânicas, e a de Itapuama, é muito procurada por surfistas, em virtude das suas ondas que quebram nos arrecifes. Tem ainda, a praia

de Suape, com águas quentes e cristalinas, que atrai muitos turistas; além das praias de Calhetas e Gaibú, com maravilhosas águas de cor turquesa, um verdadeiro paraíso.

A infraestrutura do centro urbano, do entorno da cidade, é bem simples e o comércio se desenvolveu após a implantação do complexo portuário de Suape. Ainda, há uma memória histórica relevante que abriga um acervo do tempo da colonização portuguesa no Brasil, como a igreja Nossa Senhora de Nazaré que foi construída no século 16 e o Convento das Carmelitas do século 17. O município também é reconhecido pela grande quantidade de pousadas, hotéis e resorts, em que alguns possuem infraestrutura adequada e de excelente qualidade na prestação de serviços hoteleiros. A rede de hotéis Sheraton Hotels & Resorts surgiu no ano de 1937, nos Estados Unidos e, desde então, vem expandindo e diversificando o atendimento dos serviços hoteleiros, como apresentado no Quadro 19, direcionando-os à excelência de qualidade, para aqueles que viajam por todo o mundo. O diferencial está na competência que por mais de 70 anos é desenvolvida pelo grupo.

Quadro 19- Bases de dados da evolução histórica da rede Sheraton, em 2018.

1937	Os fundadores da Sheraton, Ernest Henderson e Robert Moore, adquiriram seu primeiro hotel em Springfield, Massachusetts. Em dois anos, eles compraram três hotéis em Boston e expandiram a empresa para incluir propriedades de Maine até a Flórida.
1947	A Sheraton Corporation of America se torna a primeira cadeia de hotéis a ter ações negociadas na Bolsa de Valores de Nova York.
1949	Com a compra de duas redes de hotéis canadenses, a Sheraton se expande internacionalmente e cresce rapidamente em todo o mundo.
1958	A empresa lança o "Reservatron", o primeiro sistema eletrônico automático de reservas do setor.
1961	O primeiro Sheraton do Oriente Médio é inaugurado: o Sheraton de TelAviv, em Israel.
1963	O Macuto Sheraton Hotel é inaugurado na Venezuela, o primeiro hotel Sheraton da América Latina.
1965	A Sheraton abre as portas do seu centésimo hotel, o Sheraton Boston.
1970	A empresa é a primeira cadeia de hotéis com um número de discagem gratuita para acesso direto dos hóspedes (1-800-325-3535), ainda em uso hoje.
1985	A Sheraton alcança um marco importante, tornando-se a primeira cadeia internacional de hotéis a administrar um hotel na República Popular da China.
1998	A Starwood® Hotels & Resorts Worldwide, Inc. adquire a Sheraton.
2002	A Sheraton eleva a experiência do hóspede com a introdução da cama SweetSleeper™, exclusivamente projetada para eliminar os pontos de pressão e aumentar a circulação.
2006	A Sheraton estabelece uma parceria com a Microsoft® para criar o Link@Sheraton. Um conceito inteiramente novo, a Sheraton torna-se a primeira marca na indústria a reposicionar o lobby do hotel como um hub de conectividade, permitindo aos hóspedes trabalhar, relaxar, socializar ou comer algo.
2008	A Sheraton reimagina a "experiência de academia de ginástica de hotel", adotando um programa de exercícios abrangente, que inclui tudo, de academias de ginástica de ponta e totalmente equipadas, a opções de refeições saudáveis. A Sheraton Fitness foi projetada para manter os clientes no seu máximo a todos os momentos.
2012	Inauguração grandiosa do Sheraton Macao Hotel: com 3.896 quartos, o Sheraton Macao é o maior hotel no portfólio da Sheraton e o maior aberto no mundo, em 2012.
2013	A Sheraton Hotels& Resorts inaugura o Sheraton Shantou, na China. O Sheraton Shantou estabelece a marca de centésimo hotel na Ásia-Pacífico e solidifica o seu lugar como a maior marca de hotel global na China.

2015	A Sheraton ostenta um portfólio de mais de 435 hotéis e 88 resorts em mais de 70 países em todo o mundo.
2016	Starwood Hotels and Resorts e Marriott International concluem uma fusão. A Sheraton passa a fazer parte da maior empresa hoteleira do mundo.

Fonte: Sheraton Hoteis (2018).

### 3.4 PROCEDIMENTOS METODOLOÓGICOS

A hotelaria e suas apropriações, reestruturações e produções de impactos, enaltecendo o fato de que caso esses não sejam bem controlados, descaracterizam especificidades ambientais, culturais, sociais e até mesmo econômicas que legitimam sua prática. Por isso, a presente pesquisa utilizou os seguintes procedimentos metodológicos para o alcance de seus resultados:

- Reunião de dados secundários, a partir de pesquisa bibliográfica capaz de expor princípios, valores e ações que vêm sendo desenvolvidos para que a sustentabilidade se faça presente nas gestões hoteleiras contemporâneas;
- A estruturação de uma análise crítica, alicerçada por princípios quali-quantitativos, acerca dos critérios expostos por indicadores específicos – Índice de Gestão de Sustentabilidade (IGS) e pelas normas da Associação Brasileira de Normas e Técnicas e do Instituto de Hospitalidade, ABNT NBR 15401:2014, NIH-54:2004, ISOs 14000, 14001 e 26000 respectivamente – que permitiriam uma mensuração sobre as condutas necessárias para que quaisquer meios de hospedagem possam ser geridos de maneira sustentável.
- Utilização de uma metodologia de diferencial semântico criado por Osgood, Suci e Tannenbaun, para fins de verificar o significado afetivo das atitudes, opiniões, percepções, imagem social, personalidade, preferências e interesses das pessoas, frente a utilização de práticas relacionadas sustentabilidade nos meios de hospedagem. Essa parte do questionário foi baseada em Silva e Ribeiro (2003), Silva, Enders e Silva (2003), Programa Green Globe 21 (2005) e no Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS), desenvolvido pelo Instituto da Hospitalidade (IH) (2004).

No Quadro 20, apresenta-se uma relação de cada objetivo específico com as atividades escolhidas para coleta dos dados.

Quadro 20 -Objetivos Específicos X Procedimentos Metodológicos

Objetivos Específicos	Procedimentos Metodológicos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar e examinar as práticas sustentáveis desenvolvidas pelo hotel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista Estruturada – sobre as práticas ambientais adotadas pelo empreendimento hoteleiro.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar a percepção dos investidores/gestores, colaboradores e hóspedes quanto às práticas sustentáveis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistar pessoas que tiveram experiências práticas como o problema pesquisado</li> <li>• Analisar práticas sustentáveis por meio de checklist e/ou rotinas utilizadas na realização dos procedimentos de funcionamento do hotel</li> <li>• Levantamentos Bibliográficos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar os indicadores de sustentabilidade mais voltados para equipamentos hoteleiros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar um mapeamento das práticas sustentáveis existentes e identificação dos atores que estão envolvidos com tais práticas sustentáveis</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sugerir diretrizes para práticas sustentáveis em equipamentos hoteleiros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sugestão de uso das diretrizes modelos que envolvam políticas sustentáveis corretas.</li> </ul>

Fonte: Elaboração do Autor

Tendo como base essas referências, foram elaboradas práticas que indicam a sustentabilidade, divididos nas três dimensões: ambiental, sociocultural e econômica. Definidas essas práticas de gestão da sustentabilidade a serem utilizados (as variáveis dependentes) estabeleceu-se, como forma de medir a adoção do empreendimento, o diferencial semântico, que varia de 1 a 5. Nessa escala, os respondentes optaram por: (1) nunca utilizado, (2) pouco utilizado, (3) razoavelmente utilizado, (4) bastante utilizado e (5) muito utilizado.

Segundo Lopes, et al. (2011, p. 819), este método desenvolvido por Osgood, Suci e Tannenbaun é uma forma sistemática e refinada de construir um índice, uma vez que, ao atribuir escores às categorias de respostas, o método permite, na totalização geral dos escores atribuídos a cada variável, obter uma “medida razoavelmente boa da variável”.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Nesta dissertação, no período da coleta de dados, foram observadas diversas variáveis relacionadas à sustentabilidade no seguimento hoteleiro, seja por parte dos hóspedes, ou seja, por parte dos colaboradores internos, investidores e gestores. É nesse capítulo que se evidenciam as práticas sustentáveis e não sustentáveis no empreendimento.

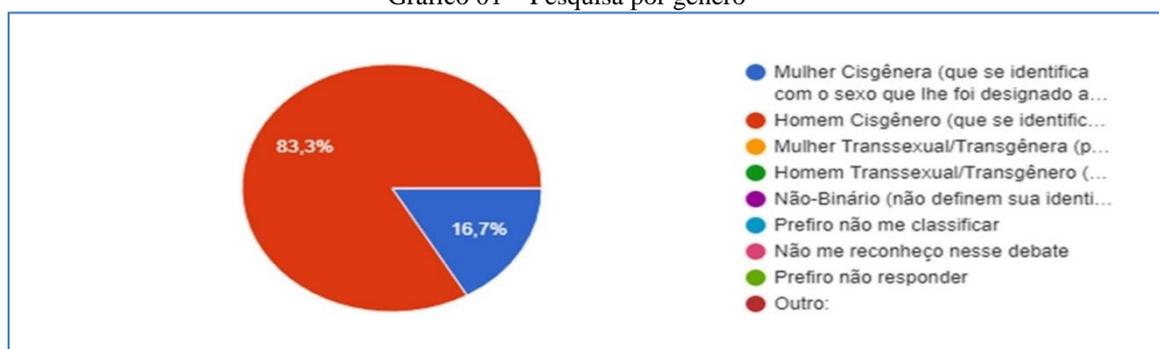
### **4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS**

A análise do perfil dos entrevistados apresentados nesta pesquisa é de suma importância, pois através dela é possível obter informações mais fidedignas. Alves e Soares (2009, p.24) afirmam que “os dados gerados na pesquisa socioeconômica constituem um determinante-chave para a análise de dados em todas as pesquisas sociais”. Isso traz informação importante para a produção de uma medida adequada aos objetivos desta dissertação.

#### **4.1.1 Perfil dos investidores/gestores entrevistados**

Durante a pesquisa se identificou que a maioria dos investidores são homens cisgêneros (gráfico 01). Segundo dados publicados no histórico de pessoas físicas da Bovespa (2017), os gêneros estão divididos em 75,13% dos investidores são homens, 21,97% são mulheres e 2,90% são pessoas jurídicas, o qual pode subentender uma mistura de ambos os sexos. O que demonstra a realidade dos dados obtidos em nossa pesquisa, uma vez que, foram identificados 83,3% de homens e 16,7% de mulheres.

Gráfico 01 – Pesquisa por gênero

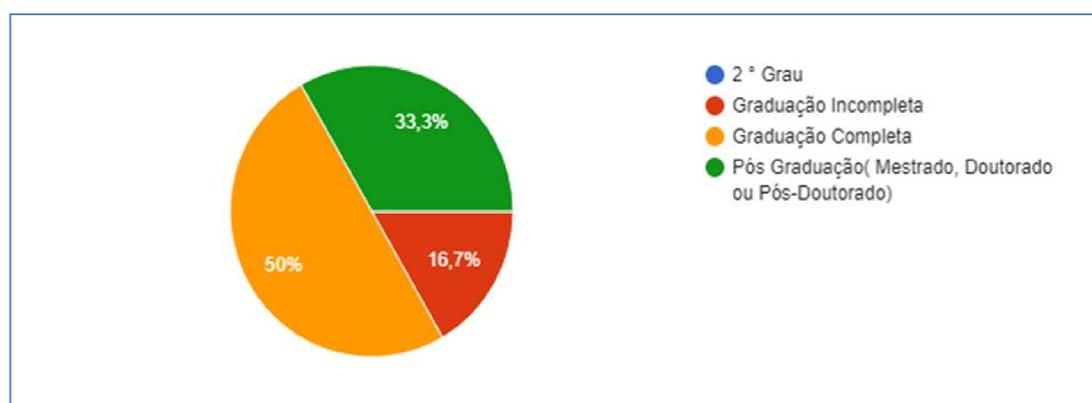


Fonte: Elaborado pelo autor

Para Amazonas (2014) em seus estudos os dados alcançados ficaram divididos em 55% com nível superior, 39% com o nível médio e 6% com o nível de escolaridade fundamental.

Em continuidade a análise do perfil sócio econômico dos investidores, na pesquisa de formação acadêmica ou técnica do(s) proprietário(s) e gerente(s) foram coletados os seguintes dados conclusivos (gráfico 02): 33,3% com pós-graduação; 50% com graduação completa; e 16,5% com graduação incompleta. O que caracteriza a possibilidade de capacidade técnica adequada para sugerir, de forma satisfatória, a implantação de programas relacionados a sustentabilidade no empreendimento, ou seja, a não implantação pode se afirmar que não seria por falta de instrução, mas sim por uma questão de arbítrio.

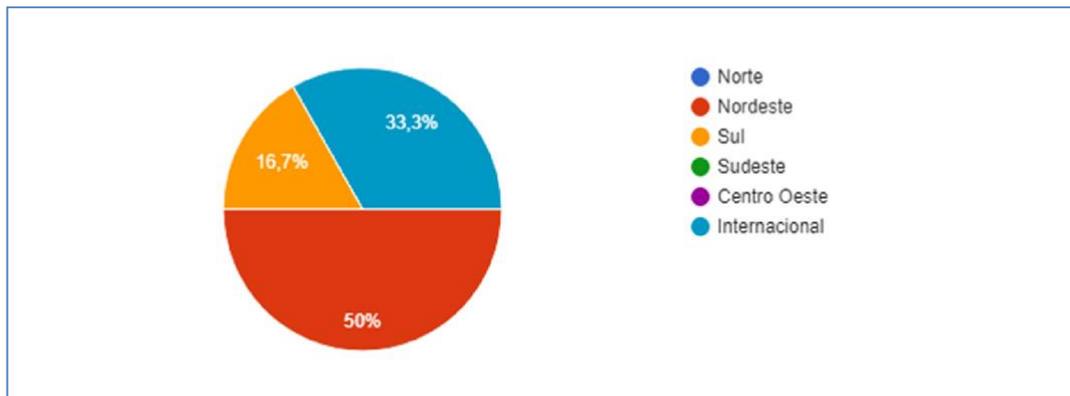
Gráfico 02 – Pesquisa por formação acadêmica ou técnica



Fonte: Elaborado pelo autor

Quanto a pesquisa de localidade de origem do gestor foi possível identificar: 50% tem origem no Nordeste do país (gráfico 03); 33% são do Norte e 16,7% do Sul do país.

Gráfico 03 – Local de origem do gestor

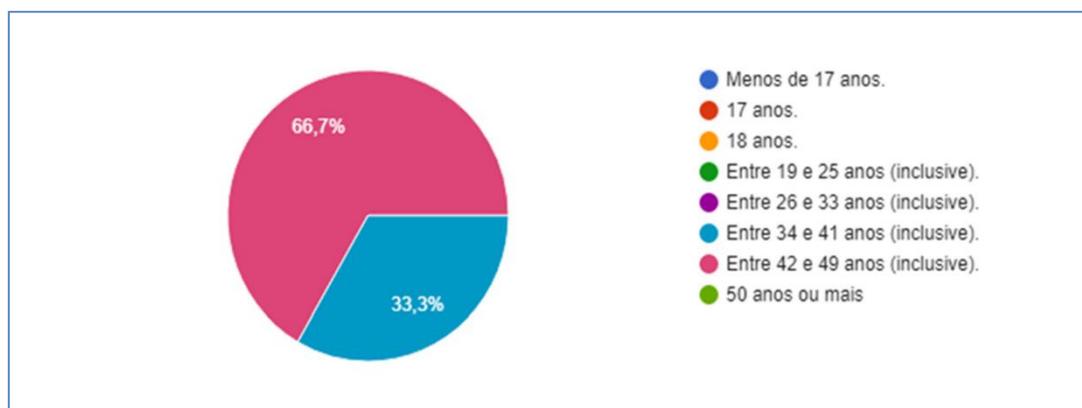


Fonte: Elaborado pelo autor

Na análise quanto a faixa etária dos gestores e investidores do empreendimento é importante. Isto porque o grau de maturidade para realização de aportes financeiros, seja para construção do hotel ou para necessidade de novos investimentos, será balizado na sua experiência.

Segundo dados publicados no histórico de pessoas físicas da Bovespa (2017), a faixa etária, principalmente dos investidores, são entre 15 a maiores de 66 anos. Isto configurado da seguinte forma, até 15 anos 0,61%, de 16 a 25 anos 0,58%, de 26 a 35 anos 4,02%, de 36 a 45 anos 11,74%, de 46 a 55 anos 17,90%, de 56 a 65 anos 21,46% e Maior de 66 anos 43,68%. Neste levantamento da faixa etária dos investidores e gerentes (gráfico 04), foram encontrados os seguintes percentuais: 66,7% possuem idades entre 42 e 49 anos, e 33,3% entre 34 e 41 anos.

Gráfico 04 – Faixa de idade dos Investidores e Gestores

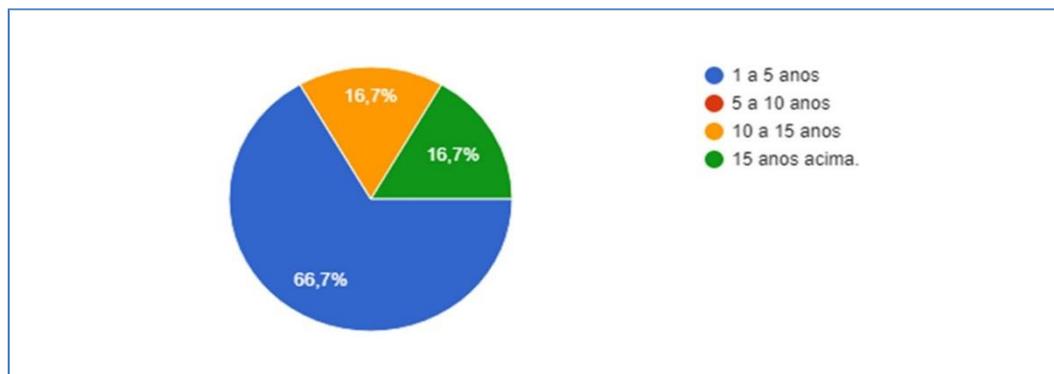


Fonte: Elaborado pelo autor

Quanto ao tempo de empresa dos investidores e gerente, obteve-se os seguintes dados: 66,7% possui entre 1 e 5 anos de empresa; 16,7% entre 10 e 15 anos de empresa; e 16,7% com mais de 15 anos. O que caracteriza uma mudança de gestão constante. Isto

pode comprometer os projetos de sustentabilidade do hotel, o que pode caracterizar uma descontinuidade das ações.

Gráfico 05 – Tempo que investidores e gerentes trabalham na empresa



Fonte: Elaborado pelo autor

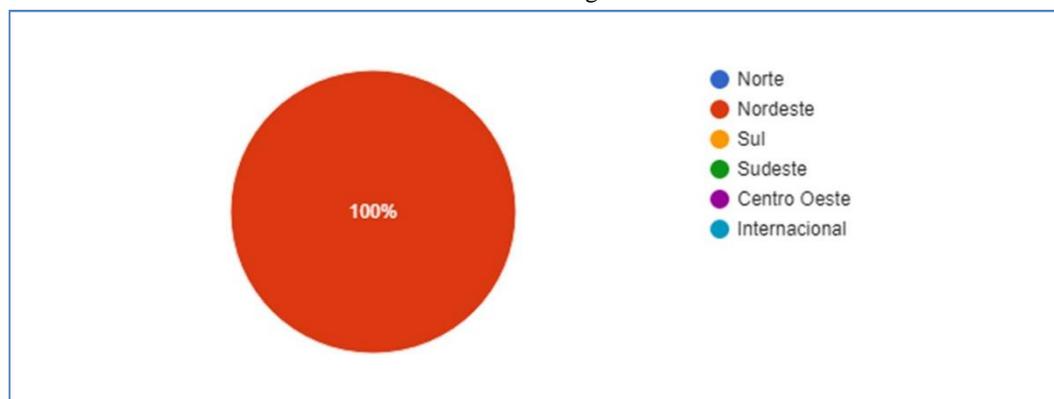
#### 4.1.2 Perfil dos colaboradores entrevistados

A utilização da mão de obra local é importante para o empreendimento e é um dos critérios considerados pelas políticas de sustentabilidade. Como descritos na ABNT NBR 15401, as ações estas devem ser sistematizadas conforme:

É recomendado que o meio de hospedagem proporcione trabalho para a comunidade local em no mínimo 50% de suas atividades, como empregados, subcontratados ou autônomos. Estes trabalhos podem ser em diferentes áreas, desde a construção, reforma e ampliação do seu negócio até administração, operação e gerência do seu meio de hospedagem [...] (ABNT NBR 15401, 2012, p.65)

Desta forma, os dados obtidos nesta pesquisa foram que todos os colaboradores são originários do Nordeste, ou seja, 100% dos entrevistados (gráfico 06). Isto é um fator positivo para o empreendimento que aplica uma das diretrizes para se enquadrar como empreendimento sustentável.

Gráfico 06 – Local de Origem dos Colaboradores



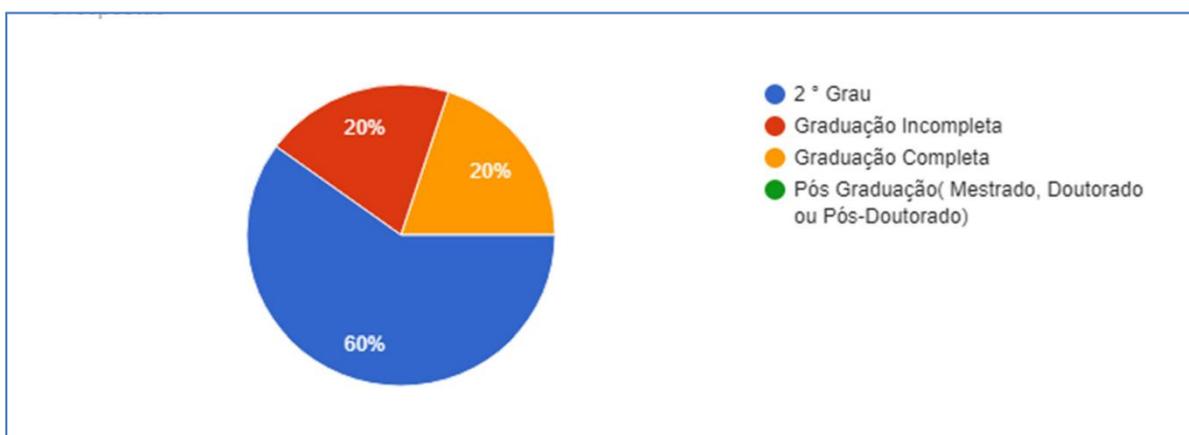
Fonte: Elaborado pelo autor

Para Amazonas (2014) em seus estudos os dados alcançados ficaram divididos em 55% com nível superior, 39% com o nível médio e 6% com o nível de escolaridade fundamental, que traz este dado socioeconômico, por isso a sua repetição neste item.

Neste item os entrevistados apresentaram os seguintes percentuais: 60% com o 2º grau; 20% com graduação incompleta e 20% com graduação completa. Considerando o resultado do campo, com pesquisas de mesma semelhança, o empreendimento aqui analisado, que também está na mesma região nordeste do estudo comparativo, a mudança é significativa. É perceptivo que no objeto de estudo desta pesquisa os projetos de sustentabilidade podem ser fragilizados devido ao grau de instrução de seus colaboradores.

Onde a inteligência colaborativa tem a sua maioria na formação de nível médio.

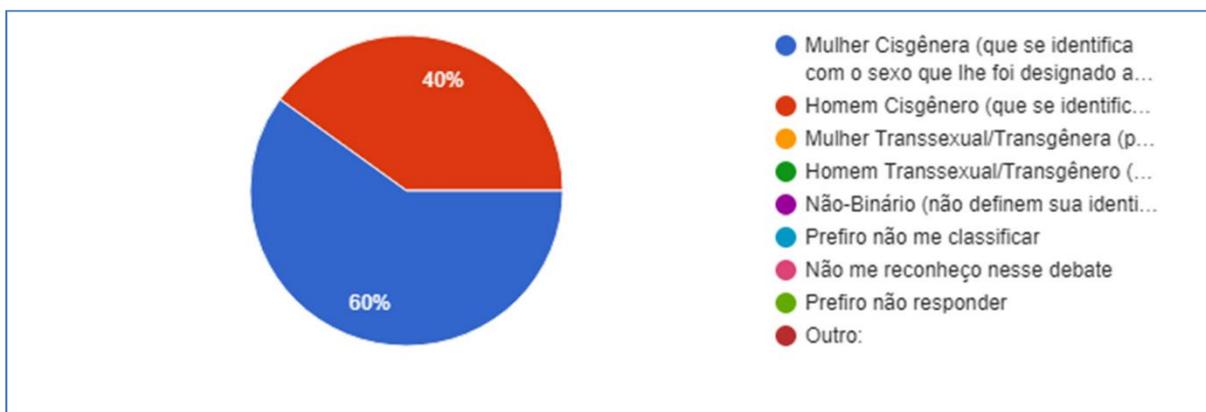
Gráfico 07 – Formação acadêmica ou técnica dos colaboradores



Fonte: Elaborado pelo autor

Segundo De Silva (2016) num estudo realizado na rede Accor e Hotel Alfa, no que trata o indicador de gênero dos colaboradores, os dados apresentados informam que mulheres somam 57% e 43% somam os homens dentro da mesma pesquisa. Esta pesquisa identificou os seguintes percentuais, quanto ao gênero (gráfico 08): 60% dos entrevistados são mulheres cisgêneras, e 40% homens cisgêneros. O que mostra que os números coletados por esta pesquisa correspondem em comparativos ao do estudo realizado dos gêneros no mesmo segmento.

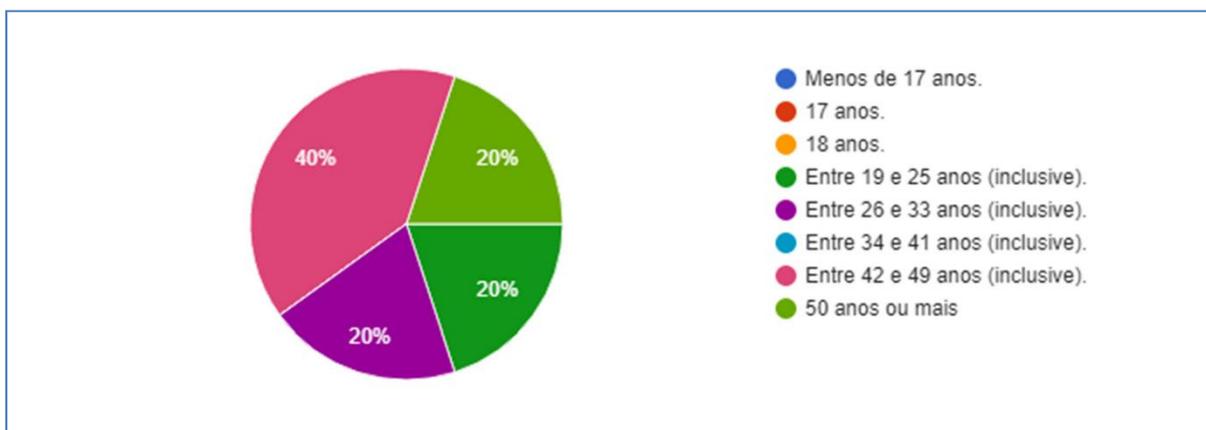
Gráfico 08 – Gênero dos colaboradores



Fonte: Elaborado pelo autor

Quanto a idade dos colaboradores, chegou-se aos seguintes percentuais (gráfico 09): 20% entre 50 ou mais anos; 40% entre 42 e 49 anos; 20% entre 26 e 33 anos e 20% entre 19 e 25 anos de idade. O que

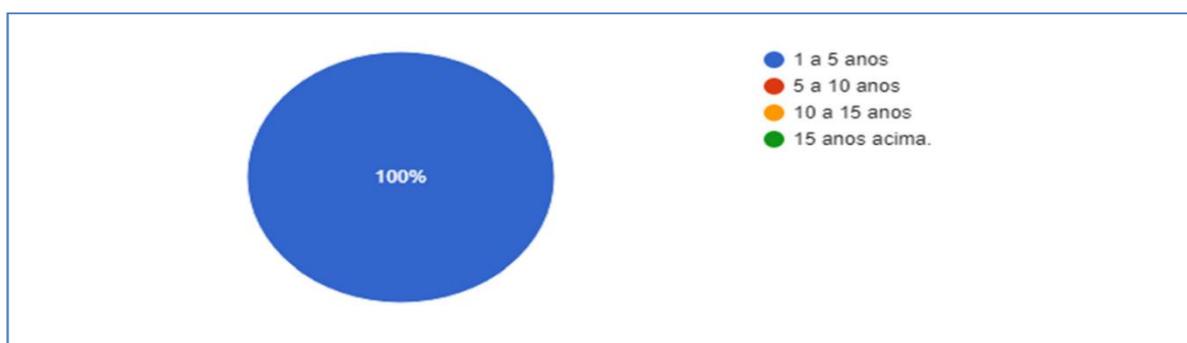
Gráfico 09 – Idade dos colaboradores



Fonte: O autor, 2018.

Os entrevistados (gráfico 10), em um total de 100%, têm entre 1 a 5 anos de trabalho na empresa. O que se pode considerar que o se corpo de colaboradores é novo o empreendimento, caracterizando uma rotatividade grande no empreendimento.

Gráfico 10 – Tempo que trabalha na empresa - colaboradores

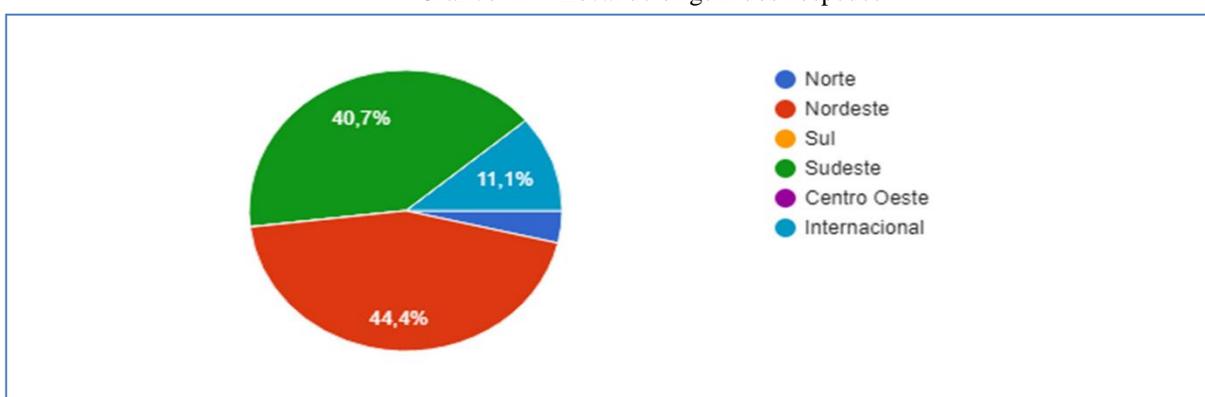


Fonte: Elaborado pelo autor

### 4.1.3 Perfil dos hóspedes entrevistados

A entrevista identificou como origem dos hóspedes as seguintes regiões, conforme percentuais (gráfico 11): 44,4% do Nordeste; 40,7% do Sudeste; 11,1% internacional (outros países) e 3,8% do Norte do Brasil. Isto prova que os dados apresentados pela pesquisa realizada estão condizentes com a realidade de demanda turística. Segundo o MTUR/FGV (2017) em seu anuário divulgado, trazem em sua estatística os percentuais mais elevados os locais que mais recebem turistas e emitem é a região sudeste e nordeste.

Gráfico 11 – Local de origem dos hóspedes



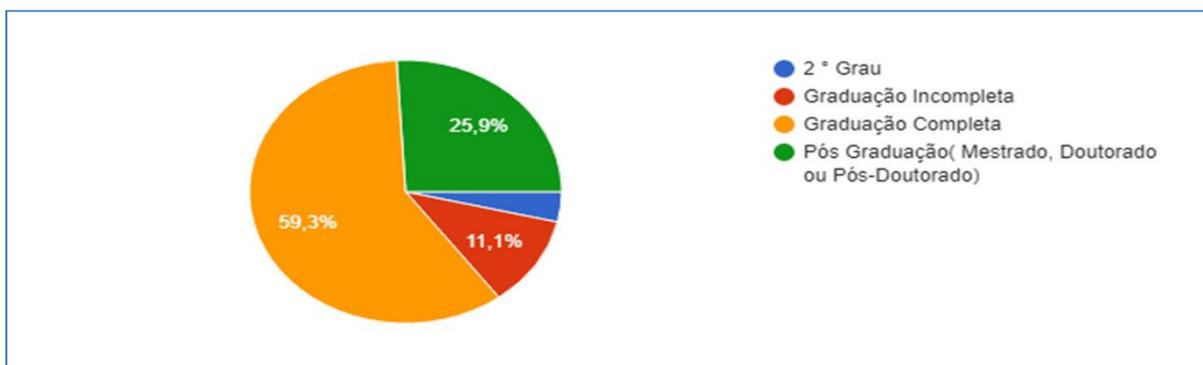
Fonte: Elaborado pelo autor

Quanto a formação das pessoas que se hospedam no Brasil o MTUR /FGV (2017) aborda percentuais relevantes as pessoas com pós-graduação e nível superior completo, onde para a primeira isso chega a 43% e a segunda a 34,3%.

A formação dos hóspedes entrevistados apresentou os seguintes percentuais (gráfico 12): 59,3% com graduação completa; 25,9% com pós-graduação; 11,1% com graduação incompleta e 3,7% com o 2º grau.

A inversa ocorre no percentual trazido por nossa pesquisa com relação a pós-graduação e graduação. Isto não diverge em sua totalidade uma vez que no ranking ainda predominam ambas. Porém, isto demonstra que em sua maioria os hóspedes possuem um grau de instrução elevado, o que pode auxiliar ou até na cobrança que políticas ambientais corretas sejam realizadas no empreendimento, uma vez que o cliente tem um valor agregado na mudança um pouco maior na visão dos empresários.

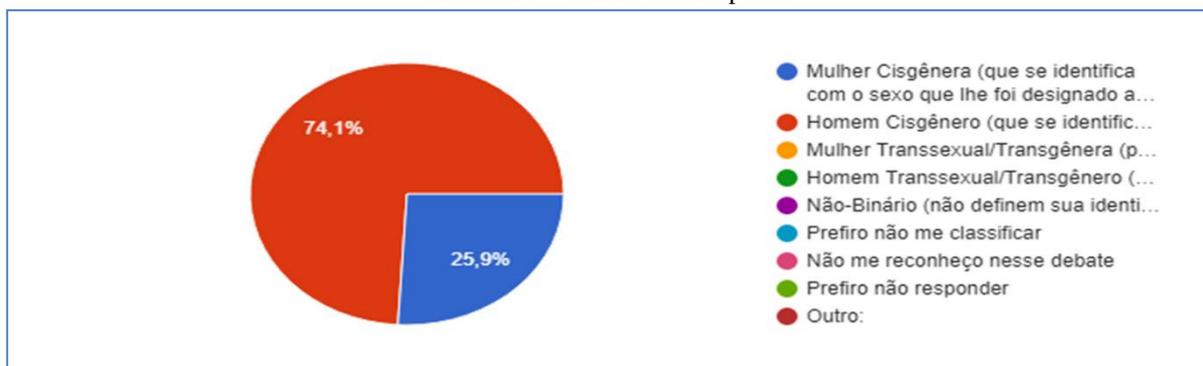
Gráfico 12 – Formação acadêmica dos hóspedes



Fonte: Elaborado pelo autor

Ainda conforme mesmo estudo do MTUR/FGV (2017), os parâmetros trazidos são que os homens ainda viajam mais que a mulher. Isto chega a ser 50,8% dos homens e 45,4% das mulheres. Quanto ao gênero dos hóspedes entrevistados (gráfico 13), 74,1% homens cisgêneros e, 25,9% mulheres cisgêneras. Isto fortalece os dados obtidos nesta pesquisa quanto ao gênero na hospedagem do objeto de estudo.

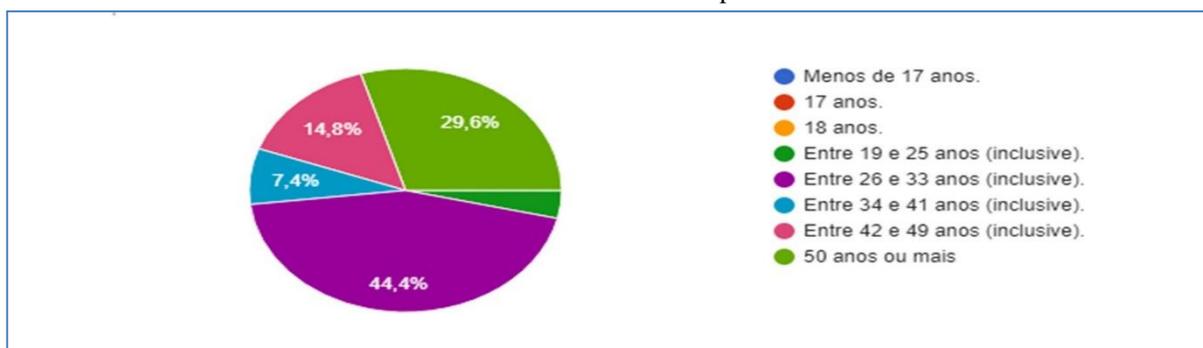
Gráfico 13 – Gênero dos hóspedes



Fonte: Elaborado pelo autor

Os hóspedes entrevistados apresentaram as seguintes idades, conforme percentuais (gráfico 14): 44,4% entre 26 e 33 anos; 29,6% mais de 50 anos; 14,8% entre 42 e 49 anos; 7,4% entre 34 e 41 anos e, 3,8% de 19 a 25 anos.

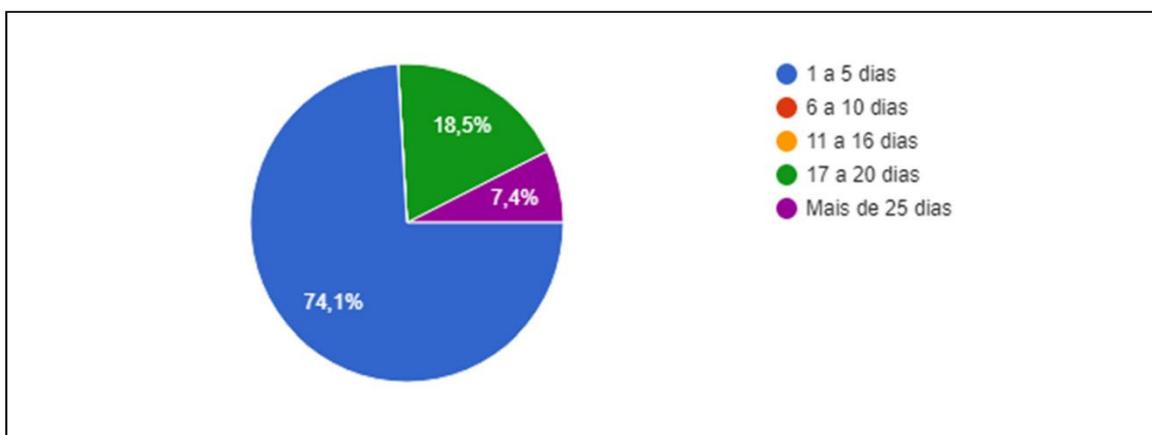
Gráfico 14 - Idade dos hóspedes



Fonte: Elaborado pelo autor

Quanto ao tempo de hospedagem encontraram-se os seguintes percentuais (gráfico15): 74,1% de 1 a 5 dias; 18,5% de 17 a 20 dias e, 7,4% mais de 25 dias.

**Gráfico 15** – Quanto ao tempo de hospedagem



Fonte: Elaborado pelo autor

#### 4.2 PRINCIPAIS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS DESENVOLVIDAS NO HOTEL

Neste item são analisadas as práticas ambientais que são desenvolvidas nas empresas com ênfase na hotelaria. Como já abordado nesta dissertação, Motta e Rossi (2008) informam em sua pesquisa que o fator para uma escolha de um produto ambientalmente correto, é ter acesso à informação. Como essas empresas trabalham para produzir o produto? Quais os benefícios que elas trazem para atender o entornam? Quais estão inseridas? De que forma agem pensando no presente sem agredir as gerações futuras?

Pensando dessa forma, os dados abaixo apresentados buscam responder estas perguntas e trazer de forma mais clara e efetivas dados que abordem as práticas sustentáveis desenvolvidas no hotel.

##### 4.2.1 Principais tecnologias e práticas sustentáveis classificadas por dimensões desenvolvidas no Hotel na visão dos gestores.

Para Barbieri (2011) as principais mudanças nos processos objetivam reduzir todo tipo de perda nas fases de produção ou execução de serviços, que se realizam por meio de:

[...] 3) Mudanças na tecnologia: inovações nos processos produtivos com vistas a reduzir emissões e perdas, podendo ser inovações de pequena monta, como mudanças nas especificações do processo, ou novos equipamento e instalações, layout e outros componentes do processo [...] (BARBIERI, 2011, p.127)

Conforme dados obtidos (gráfico 16) buscou-se identificar as principais tecnologias sustentáveis existentes, ou seja, no item elevadores inteligentes encontrou um percentual de 67% (4); para lâmpadas de baixo consumo o percentual foi de 100% (6); os sensores de presença o percentual foi de 83% (5); para os televisores com baixo consumo o percentual foi de 83% (5); já para os condicionadores de ar de baixo consumo o percentual encontrado foi de 67% (4); quanto ao desligamento automático por cartão o percentual encontrado de 100% (6); para as descargas de duplo acionamento o percentual encontrado foi de 67% (4).

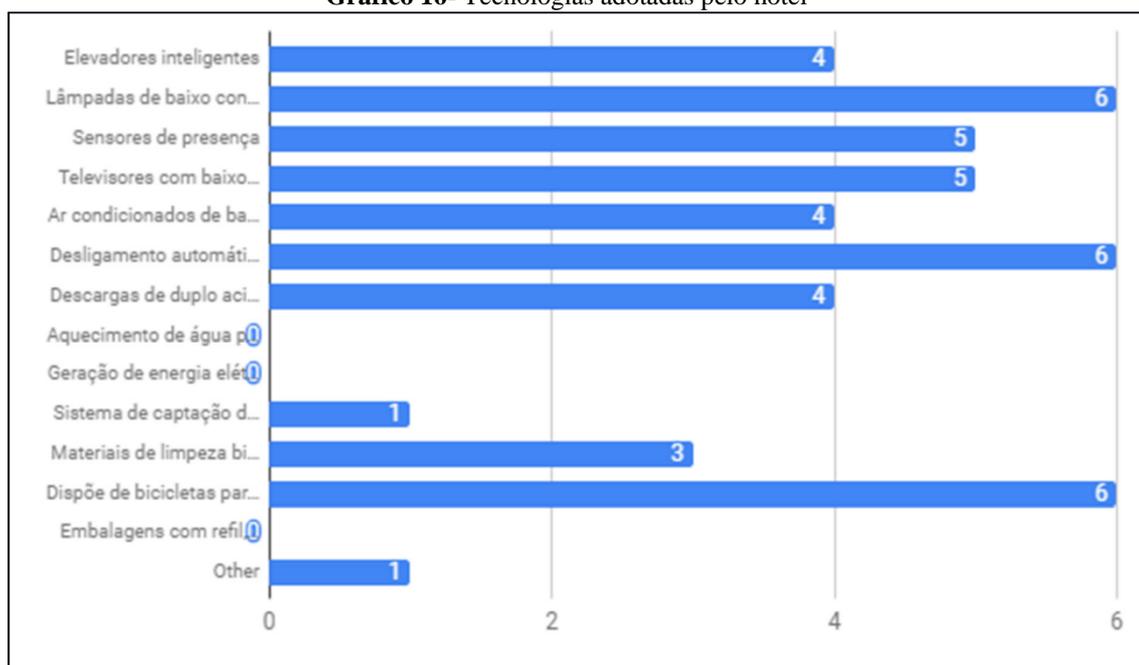
Ainda dentro do mesmo gráfico, quando se trata de aquecimento de água por placas solares não foi possível obter percentuais de identificação, já na Geração de energia elétrica por painéis solares, também, não foi possível identificar percentuais, nos Sistema de captação de água de chuva o percentual encontrado foi 17% (1); nos Materiais de limpeza biodegradáveis o percentual encontrado foi 50% (3); o hotel dispõe de bicicletas para os hóspedes e o percentual encontrado foi 100% (6); para as embalagens com refil, ao invés de sachês nos banheiros não for possível obter percentuais de identificação; no item outros, que representa 17% (1) dos entrevistados, os entrevistados apresentaram tecnologias que não foram citadas nesta pesquisa, tais como: o uso de sistema de filtragem de água dos chuveiros utilizando canais de reuso e jardins ecológicos nos telhados dos salões para minimizar os impactos solares para o empreendimento.

De forma a comparar os resultados obtidos por Chan (2016) em seus dados obtidos 100% dos entrevistados afirmam ter no hotel sensor de presença, desligamento automático por cartão e lâmpadas de baixo consumo de energia. Para os demais itens o mesmo autor apresenta:

Empreendimento (1) TV com baixo consumo, embalagem com refil, ar condicionado com baixo consumo energético, descargas de duplo acionamento, material de limpeza biodegradável e sistema com captação de água pluvial foi indicado pelos colaboradores como tecnologias utilizadas pelo hotel, respectivamente, 90,9%, 72,7%, 72,7%, 36,4%, 36,4% e 9,1%. Empreendimento (2) respectivamente, material de limpeza biodegradável, ar condicionado com baixo consumo energético, TV com baixo consumo e embalagem com refil, 75%, 75%, 75% e 50%. (CHAN, 2016, p. 38)

O que concerne na identificação em aproximação dos dados obtidos por esta pesquisa, os números se diferenciam por poucos percentuais da pesquisa em comparação, ou seja, há uma possibilidade de relação com tempo de construção dos empreendimentos, gestão dos equipamentos, alto custo ou até mesmo um conhecimento mais aprofundado por parte dos envolvidos.

**Gráfico 16-** Tecnologias adotadas pelo hotel



Fonte: Elaborado pelo autor

Para o guia de implementação da NBR 15401 (2012) é importante que os meios de hospedagem desenvolvam e promovam ações de proteção ambiental, mesmo que não possuam áreas de preservação própria. O engajamento com a responsabilidade social, econômica e ambiental de todos os integrantes da atividade, incrementa o comprometimento de todos em assuntos relativos à sustentabilidade. Desta forma, foi possível, pelo olhar dos gestores, identificar que eles conhecem e reconhecem boa parte da dimensão social na garantia da gestão da sustentabilidade do empreendimento.

Sendo assim, os dados da dimensão da responsabilidade social encontrados (gráfico 17) foi 100% (6); quanto a Equiparação salarial entre negros foram encontrados percentuais 67% (4); pardos, homens e mulheres com a mesma função, quanto a atividade social de envio dos resíduos a cooperativas de catadores foram encontrados percentuais de 100% (6); os gestores, também identificam que o hotel trabalha com benefícios (alimentação, transporte, assistência médica e etc.) em 100% (6); já na

Rotatividade de funcionários em relação à média do mercado foram encontrados percentuais que correspondentes a 50%(3); ou seja, o que caracteriza que o Índice de satisfação dos funcionários em 83% (5).

Além disso, identificaram-se percentuais no Índice de satisfação dos clientes em 100% (6); para a capacitação e atualização dos hóspedes e colaboradores em 83% (5); no Incentivo a ideias sustentáveis com hóspedes e colaboradores foram encontrados percentuais de 100% (6); no apoio à diversidade de mão de obra foram encontrados percentuais de 83% (5); quanto ao Programa de Treinamento para redução de acidentes de trabalho foram encontrados percentuais de 100% (6),

Entre outros, o programas de identidade cultural foram encontrados percentuais 100% (6); no apoio a ONGs ou projetos ambientais em 83% (5); para obras de artistas locais foram encontrados percentuais de 100% (6); já na busca por fornecedores (a menos de 100 km de distância) os percentuais foram de 83% (5); para finalizar a pesquisa encontrou para materiais reciclados na decoração percentuais de 33% (2).

De forma a comparar os resultados obtidos por CHAN (2016) em seus dados obtidos no empreendimento (1) 100% dos colaboradores afirmaram que faz a correta destinação do óleo de cozinha e possuem obra de artes de artista local como práticas sustentáveis realizadas pelo hotel. Já no empreendimento (2) afirmam que as práticas sustentáveis utilizadas pelo hotel são a busca por fornecedores locais e a presença de obras de artista local, correspondendo a 100% e 25%. O que também se assemelha aos dados trazidos nesta pesquisa. O que diverge em disparidade é os 25% das obras de artes de artistas locais do empreendimento (2). Já que o empreendimento em análise desta pesquisa traz em 100% seus resultados. Isto pode ocorrer por falta de conhecimento da legislação, por falta de interesse dos empreendimentos nas aquisições destas obras de artes.

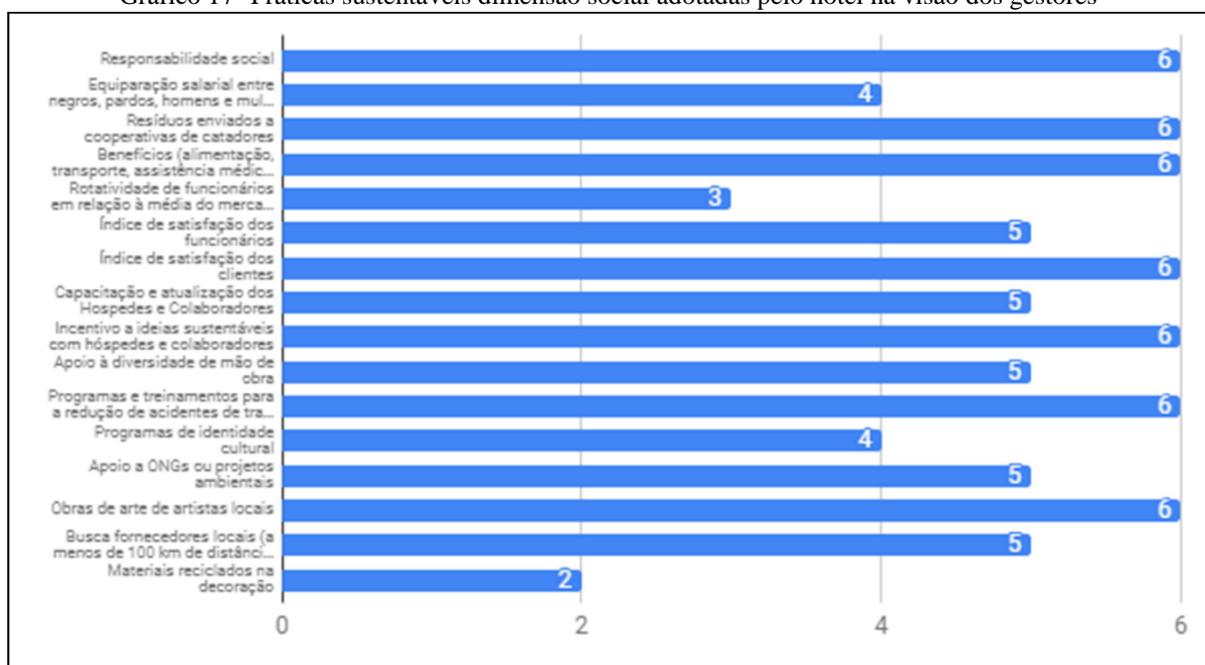
Ainda para o mesmo autor que traz como resultados há outras práticas que são utilizadas como o envio de resíduos as cooperativas de catadores (90,9%), buscam fornecedores locais (90,9%), utilizam materiais reciclados na decoração (90,9%), realiza trabalho de educação ambiental (90,9%), incentiva a ideias sustentáveis (54,4%) e, por fim, realizam a coleta seletiva de resíduos sólidos (27,3%).

Para Pantuffy (2017), conforme dados de tese,

Os hoteleiros entrevistados citam poucas práticas sociais, com destaque para doação de roupas que tem fundo assistencialista, a qual é informada somente pelos hoteleiros que ocupam cargos técnicos/operacionais e troca de roupas e projetos no bairro citadas pelos gestores. (PANTUFFY; 2017,p. 177)

Os dados desses itens são aproximados também para ambos os trabalhos, o que podemos considerar que os hotéis, com base nesta pesquisa, têm caminhado de forma similar em suas práticas. Porém, alguns itens não foram mencionados para comparações tais como, Índice de satisfação dos clientes, a capacitação e atualização dos hóspedes e colaboradores, o incentivo a ideias sustentáveis com hóspedes e colaboradores, o apoio à diversidade de mão de obra e o programa de treinamento para redução de acidentes de trabalho. Isto mostra que ainda há hotéis que caminham mais rápidos e completos em suas atitudes de sustentabilidade.

Gráfico 17- Práticas sustentáveis dimensão social adotadas pelo hotel na visão dos gestores



Fonte: Elaborado pelo autor

Já afirmado na referência teórica, a hotelaria pode ser um dos segmentos mais contrários a esta prática ambiental, estes são responsáveis por grandes impactos caso não haja uma gestão ambiental implantada em seus conceitos básicos de operação (COUTO, 2003).

Segundo Han (2015, p. 23) muitas empresas hoteleiras despendem esforços contínuos para identificar meios mais efetivos a fim de diminuir a frequência da mudança/lavagem dos lençóis e toalhas, além de diminuir o uso frequente de suprimentos de higiene não duráveis, através de diversos programas de redução que ativamente conduzem vários planos de reciclagem.

Sendo assim, na visão dos gestores nesta dimensão a pesquisa trouxe dado (gráfico18) que informa que a reciclagem (coleta seletiva de resíduos sólidos) que foram encontrados percentuais 100% (6); quanto ao uso de tecnologias limpas e silenciosas foram encontrados percentuais 50%(3); no armazenagem e correta destinação do óleo de cozinha os percentuais encontrados foram de 100% (6); no tocante aos produtos ecologicamente corretos os percentuais encontrados foram de 83% (5), correspondendo ao aspecto de tratamento de efluentes líquidos os percentuais encontrados 83% (5), já para o reaproveitamento de efluentes os percentuais encontrados foram de 33% (2); já os produtos ecologicamente corretos em 83% (5); quanto a legislação ambiental esses percentuais forma 83% (5), para a certificação pela norma ISO 14.001 em 17% (1); as fontes alternativas de economia energética em 17% (1) e na racionalização de água e energia em 67% (4).

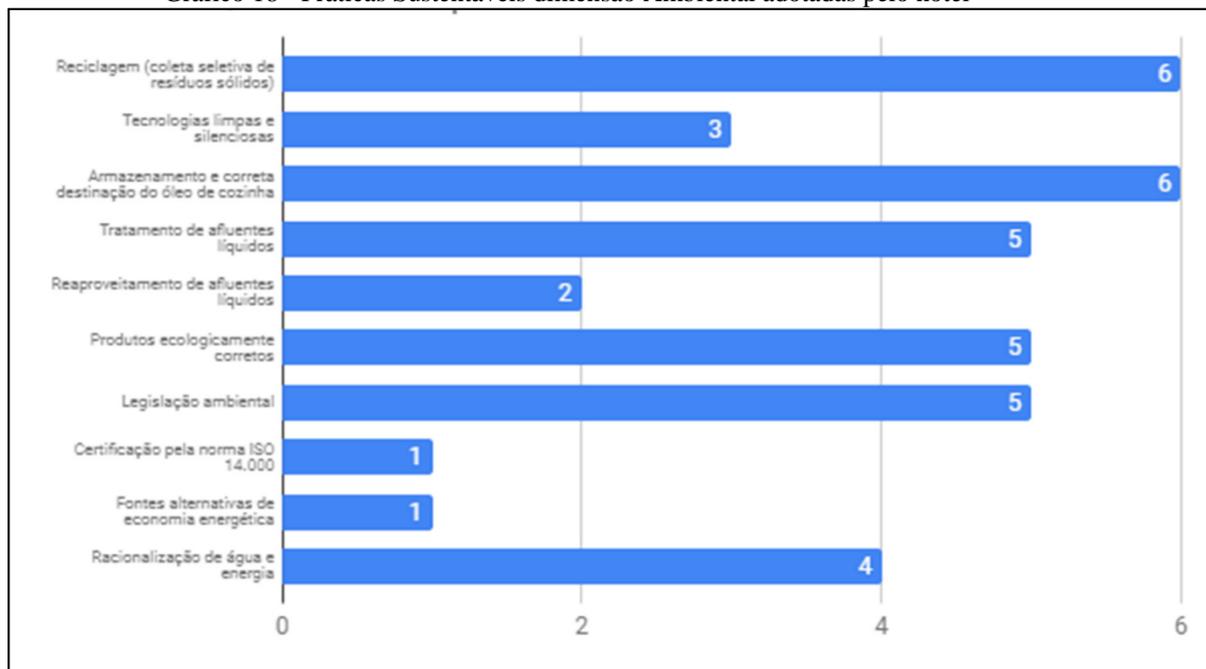
Para Chan (2015) nenhum dos itens trazidos pela nossa pesquisa se relacionou na dimensão ambiental. O que demonstra que as dimensões, e sua totalidade, da sustentabilidade podem não ser encontradas em todos os empreendimentos.

Para Pantuffy (2017),

[...] há maior incidência na coleta seletiva e reciclagem, reproduzindo as práticas apresentadas na rotina pessoal. A utilização de material reciclado e separação de resíduos, apesar de serem pouco citadas, aparecem com mais frequência nas respostas dos hoteleiros que ocupam cargo operacional. Por outro lado, os itens compras e utilização de produtos biodegradáveis só foram citados pelos gestores, denotando que esta pode ser uma atividade de responsabilidade gerencial. (PANTUFFY; p. 186,2017)

Ambos os estudos que se comparam esta pesquisa, trazem simples contextos relacionados ao aspecto ambiental. Sendo esquecidos, ou não considerados relevantes, uso de tecnologias limpas e silenciosas; armazenagem e correta destinação do óleo de cozinha; tratamento de efluentes líquidos, reaproveitamento de efluentes, a legislação ambiental, certificação pela norma ISO 14.000, as fontes alternativas de economia energética e a racionalização de água e energia.

Gráfico 18 - Práticas Sustentáveis dimensão Ambiental adotadas pelo hotel



Fonte: Elaborado pelo autor

O autor Santos (et.al. 2018) traz em suas afirmações no referencial teórico:

Pela dimensão econômica, poder-se-ia: assegurar sua viabilidade em longo prazo, garantindo benefícios a todos os stakeholders; maximizar sua contribuição à economia local por meio de ações que evitem a evasão de capital, estimulem a intersectorialidade por meio de um sistema de parcerias entre fornecedores e distribuidores locais; orçamento destinado à compra de insumos locais, entre outras. E, por fim, pela dimensão política, esses empreendimentos deveriam assegurar: uma gestão participativa que permita que os stakeholders tenham papel relevante nos processos de tomada de decisão; a inclusão de critérios de sustentabilidade na missão, visão e valores organizacionais; fomentar uma política transparente, baseada em valores éticos e morais em toda e qualquer instância de sua cadeia produtiva, entre outras. (SANTOS et.al., 2018, p.51)

Com base nessa afirmação trazida por Santos *et. al.* (2018), os dados apresentados nesta dimensão econômica da pesquisa (Gráfico 19), apresentou percentuais que afirma que com a implementação da sustentabilidade no empreendimento, eles reconhecem em 83% (5) o crescimento de resultados financeiros; quanto a transparência nas ações próprias da empresa 83% (5) dos gestores identificam-na; no que corresponde ao pagamentos de salários 100% (6) dos gestores percebem existir; 50%(3) afirmam que há aquisição de projetos adequados à sustentabilidade; 17% (1) diz existir pessoa ou cargo que analise a dimensão sustentável do hotel, quanto a pesquisas sobre sustentabilidade 50%(3) dos gestores também visualizam e na

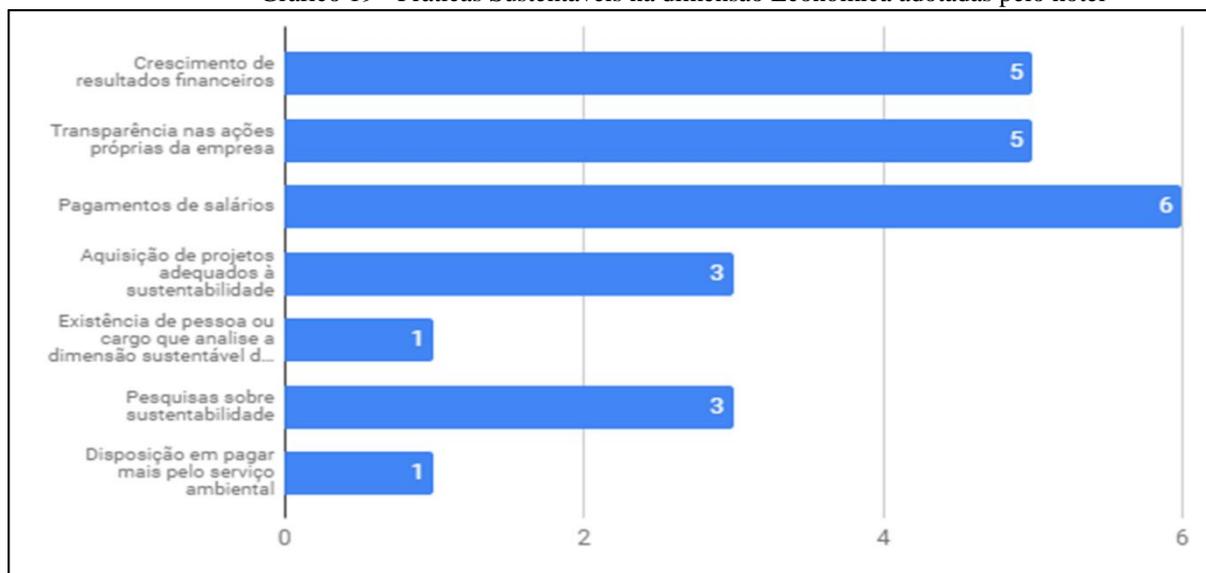
disposição em pagar mais pelo serviço ambiental 17%(1) dos gestores possuem conhecimento disso.

Para Pantuffy, (2017), conforme dados de tese na dimensão econômica:

destacam-se: economia de água – instalação de redutores de vazão nas torneiras e vasos sanitários; economia de energia elétrica – desligar computadores e monitores quando não utilizados, instalação de sensores de movimentos, utilização de escadas; consumo consciente de papel – reutilização para rascunho, impressão frente e verso, arquivo de documentos em ambiente digital, reaproveitamento de envelopes. Observa-se que, quanto ao consumo consciente de papel, os hoteleiros que ocupam cargos operacionais são mais assíduos, o que leva à suposição de que as atividades rotineiras e de operação produzem um maior volume de papel. (PANTUFFY, CLAUDIA; p. 187,2017)

É possível constatar que não só em dados, mas também em conceitos os meios de hospedagem deixam a desejar em suas práticas com relação a dimensão econômica. Com base nesta pesquisa, tem-se temas mais relevantes, embasados por instrumentos que avaliam indicadores econômicos em vários aspectos e que nenhum deles foi citado pelo autor.

Gráfico 19 - Práticas Sustentáveis na dimensão Econômica adotadas pelo hotel



Fonte: Elaborado pelo autor

#### 4.2.2 Principais tecnologias e práticas sustentáveis classificadas por dimensões desenvolvidas no Hotel na visão dos colaboradores

Nesse contexto que os dados apresentados nesta pesquisa ( gráfico 20), que 40% (2) colaboradores entrevistados identificam como tecnologia sustentáveis a existência de elevadores inteligentes; já 80% (4) afirmam ter lâmpadas de baixo consumo; 80% (4)

deles percebem o uso de sensores de presença; 60% (3) apresentam ter televisores com baixo consumo; já no que corresponde aos condicionadores de ar de baixo consumo em 60% (3) reconhece ter no hotel; quanto ao desligamento automático por cartão os 80% (4) dos entrevistados marcaram ter.

Para a descargas de duplo acionamento 60%(3) dos entrevistados demonstrem ter conhecimento de ter no hotel; quanto ao aquecimento de água por placas solares os entrevistado não identificação; para a tecnologia de geração de energia elétrica por painéis solares, também, não foram identificadas pelos colaboradores; já no sistema de captação de água de chuva 17%(1) afirmam ter, quanto ao uso de materiais de limpeza biodegradáveis 60%(3) já identificaram a existência; 100%(5) deles informam que o hotel dispõe de bicicletas para os hóspedes; por fim 80% (4) reconhecem o uso da tecnologia de embalagens com refil, ao invés de sachês nos banheiros.

Conforme foi citado por Barbieri (2011) nesta dissertação, as empresas sustentáveis são as que:

- Satisfazem as necessidades atuais usando os recursos de modo sustentável
- Mantêm um equilíbrio em relação ao meio ambiente natural, com base em tecnologias limpas, reuso, reciclagem ou renovação de recursos
- Restauram qualquer dano por eles causados
- Contribuem para solucionar problemas sociais em vez de exacerbá-los;
- e
- Geram renda suficiente para sustentar. (BARBIERI;2011, p.105)

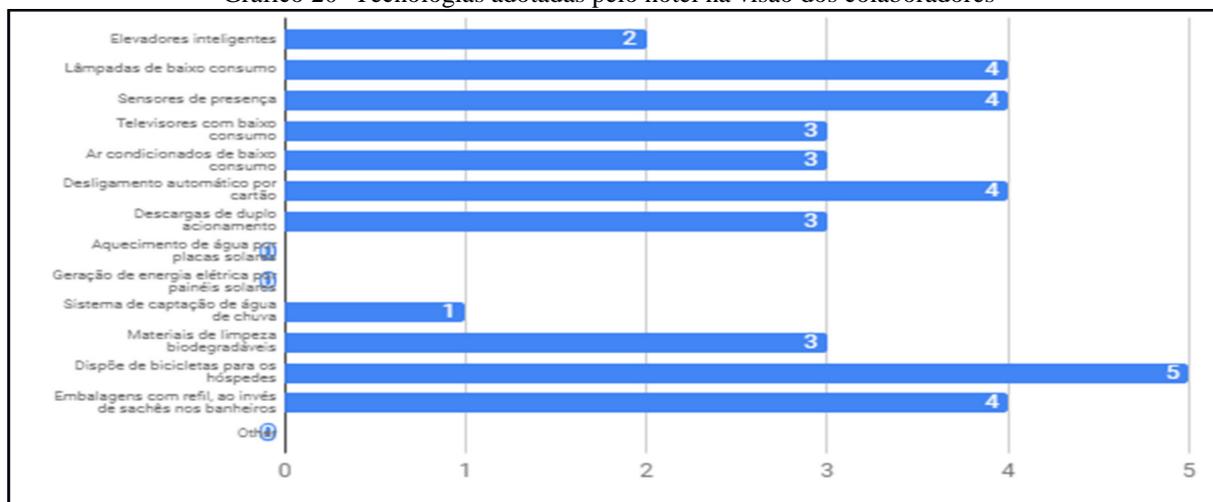
De forma a compara os resultados obtidos por Chan (2016) em seus dados, 100% dos entrevistados afirmam ter no hotel sensor de presença, desligamento automático por cartão e lâmpadas de baixo consumo de energia. Para os demais itens o mesmo autor apresenta:

Empreendimento (1) TV com baixo consumo, embalagem com refil, ar condicionado com baixo consumo energético, descargas de duplo acionamento, material de limpeza biodegradável e sistema com captação de água pluvial foi indicado pelos colaboradores como tecnologias utilizadas pelo hotel, respectivamente, 90,9%, 72,7%, 72,7%, 36,4%, 36,4% e 9,1%. Empreendimento (2) respectivamente, material de limpeza biodegradável, ar condicionado com baixo consumo energético, TV com baixo consumo e embalagem com refil, 75%, 75%, 75% e 50%. (CHAN, 2016, p. 38)

O que traz a repetição dos dados trazido por Chan (2016) para esta discussão novamente é que em sua pesquisa o autor engloba os gestores e colaboradores como funcionários. Sendo assim, é possível identificar algumas diferenças de dados, mas não há inconsistência, ou seja, como já mencionado, isto pode está relacionado ao tempo de

construção dos empreendimentos, gestão dos equipamentos, alto custo ou até mesmo um conhecimento mais aprofundado por parte dos envolvidos.

Gráfico 20- Tecnologias adotadas pelo hotel na visão dos colaboradores



Fonte: Elaborado pelo autor

A responsabilidade social é um fator preponderante nas diretrizes da sustentabilidade, pois deve propor ações sociais, ambiental e de equidade econômica, inclusive a dos direitos e defesas dos humanos, além do direito ao uso da terra, sempre mantendo ou ampliando, em curto, médio e longo prazo, não esquecendo a dignidade dos trabalhadores e comunidades envolvidas.

Conforme citado no referencial teórico desta dissertação Corrêa e Corrêa (2015):

A aplicação da Norma busca resultados que podem propiciar ao empreendimento, contribuir ativamente para a conservação [...] valorizando a justiça social e as culturas locais; para a legitimidade política e a interação com os demais integrantes da cadeia produtiva do turismo, de forma a buscar a sustentabilidade com abrangência setorial e geográfica. (CORRÊA; CORRÊA, 2015, p.5)

Sendo assim, é trazido como resposta (gráfico 21) por parte de 80% (4) dos colaboradores entrevistados, que identificam no objeto de estudo a existência Responsabilidade social; 80% (3) também enxergam a equiparação salarial entre negros em pardos, homens e mulheres com a mesma função; quanto aos Resíduos enviados às cooperativas de catadores, 80% (4) afirmam que o hotel trabalha desta forma, já no aspecto Benefícios (alimentação, transporte, assistência médica e etc.) 100% (5) reconhecem existir; 20%(1) deles garante que a Rotatividade de funcionários está em relação à média do mercado; 80% (4) deles consideram que o empreendimento se preocupa com índice de satisfação dos funcionários.

No que se diz respeito ao índice de satisfação dos clientes 80% (4) os entrevistados dizem perceber a realização do hotel neste aspecto; na capacitação e atualização dos hóspedes e Colaboradores este percentual de percepção corresponde a 60% (3); eles ainda afirmam, os 60% (3) dos participantes, que há Incentivo a ideias sustentáveis com hóspedes e colaboradores; quanto ao apoio à diversidade de mão de obra 60% (3) dos entrevistados dizem isto corresponder a uma das atividades dessa dimensão,

Entro outros, segundo 60% (3) dos colaboradores participantes, há um programa de Treinamento para redução de acidentes de trabalho; 80% (4) também consideram que existe um programas de identidade cultural em Apoio a ONGs ou projetos ambientais; relacionado a obras de artistas locais, 20% (2) identificam que isto acontece; o hotel também busca por fornecedores (a menos de 100km de distância) isto é afirmado nos percentuais respondentes a pesquisa em 30% (3) e por fim desta dimensão em 80% (4) reconhecem que o empreendimento utiliza materiais reciclados na decoração em 80% (4).

De forma a compara os resultados obtidos por Chan (2015) em seus dados obtidos no empreendimento (1) 100% dos colaboradores afirmaram que faz a correta destinação do óleo de cozinha e possuem obra de artes de artista local como práticas sustentáveis realizadas pelo hotel. Já no empreendimento (2) afirmam que as práticas sustentáveis utilizadas pelo hotel são a busca por fornecedores locais e a presença de obras de artista local, correspondendo a 100% e 25%. O que também se assemelha aos dados trazidos nesta pesquisa. O que traz semelhança ou aproximação é os 25% das obras de artes de artistas locais do empreendimento (2). Já que o empreendimento em análise desta pesquisa traz em 20% seus resultados. Isto pode ocorrer por falta de conhecimento dos colaboradores da existência desta política de aquisição de obra de artistas locais, mas para os gestores entrevistados nesta pesquisa isto já se caracteriza em 100%;

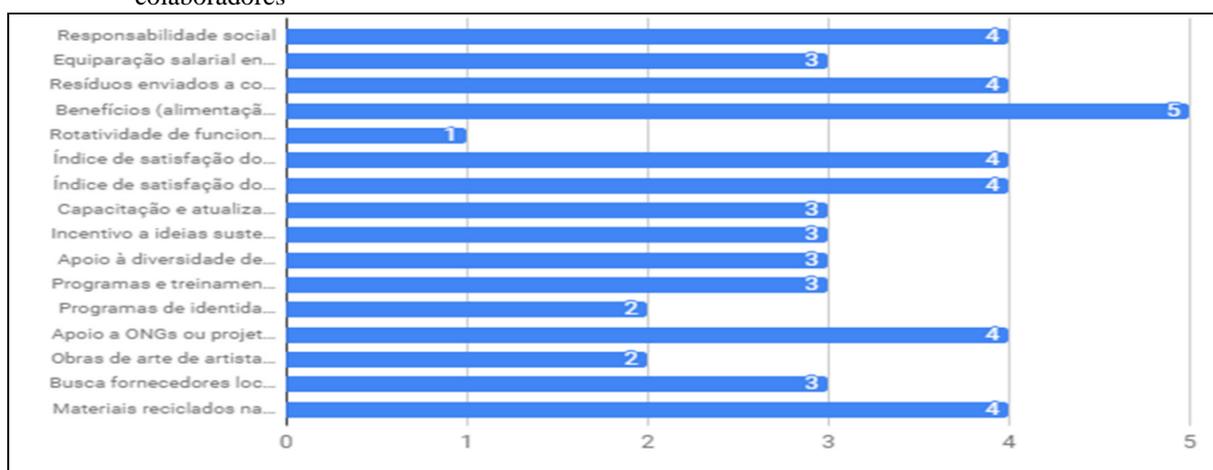
Ainda para o mesmo autor que traz como resultados há outras práticas que são utilizadas como o envio de resíduos as cooperativas de catadores (90,9%), buscam fornecedores locais (90,9%), utilizam materiais reciclados na decoração (90,9%), realiza trabalho de educação ambiental (90,9%), incentiva a ideias sustentáveis (54,4%) e, por fim, realizam a coleta seletiva de resíduos sólidos (27,3%).

Para Pantuffy (2017), conforme dados de tese,

Os hoteleiros entrevistados citam poucas práticas sociais, com destaque para doação de roupas que tem fundo assistencialista, a qual é informada somente pelos hoteleiros que ocupam cargos técnicos/operacionais e troca de roupas e projetos no bairro citadas pelos gestores. (PANTUFFY, CLAUDIA; p. 177,2017)

Os dados desses itens são aproximados também para ambos os trabalhos, o que se pode considerar que os hotéis, com base nesta pesquisa, têm caminhado de forma similar em suas práticas. Porém, alguns itens não foram mencionados para comparações tais como, Índice de satisfação dos clientes, a capacitação e atualização dos hóspedes e colaboradores, o incentivo a ideias sustentáveis com hóspedes e colaboradores, o apoio à diversidade de mão de obra e o programa de treinamento para redução de acidentes de trabalho. Isto mostra que ainda há hotéis que caminham mais rápidos e completos em suas atitudes de sustentabilidade.

Gráfico 21- Práticas sustentáveis dimensão social adotadas pelo hotel na visão dos colaboradores



Fonte: Elaborado pelo autor

Como já considerado nesta dissertação uma abordagem mais complexa outros modelos são necessários para um resultado mais estratégico ambiental pelos empreendimentos, não bastam simples atitudes internas para resultados satisfatórios, mas deve haver uma tratativa mais voltada para o micro e macro ambiente, isto pode significar uma mudança radical nas políticas ambientais das organizações. Para Han (2015), [...] Hotéis ambientalmente responsáveis procuram realizar melhorias vitais as suas estruturas, de modo que sejam reconhecidos enquanto “verdes”, diminuindo deste modo, significativamente seus impactos negativos ao meio ambiente. [...] (HAN, 2015, p. 23)

Sendo assim os resultados (gráfico 22) afirma que 100% (5) acusam ter Reciclagem (coleta seletiva de resíduos sólidos) no hotel, ainda sim 30%(3) dizem ter tecnologias limpas e silenciosas; quanto a armazenagem e correta destinação do óleo de

cozinha 40% (4) dos entrevistados afirmam ter confirmado isso; os produtos ecologicamente corretos também são componentes do dia a dia do hotel, isto é uma consideração feita pelos 30% (3) dos entrevistados; quanto ao tratamento de efluentes líquidos não foi possível identificar, pois os entrevistados alegam não reconhecer como prática do empreendimento; ainda 20% (1) deles afirmam que o hotel trabalha com reaproveitamento de efluentes.

No aspecto da legislação ambiental 30% (3) reconhecem como atitude por parte do hotel; já quanto a certificação pela norma ISO 14.000 não obteve percentual de pontuação pelos entrevistado não caracterizam como prática; as fontes alternativas de economia energética em 20% dos entrevistados afirmam existir e quanto racionalização de água e energia 30% (3) dos entrevistado percebem que isso existe no hotel. É necessário trazer CHAN (2015) para uma nova discussão neste momento, mesmo considerando que nenhum dos itens trazidos pela nossa pesquisa se relacionou na dimensão ambiental. O que demonstra que as dimensões, em sua totalidade, da sustentabilidade podem não ser encontradas em todos os empreendimentos.

Da mesma forma, retoma-se a visão de Pantuffy (2017), conforme dados de tese,

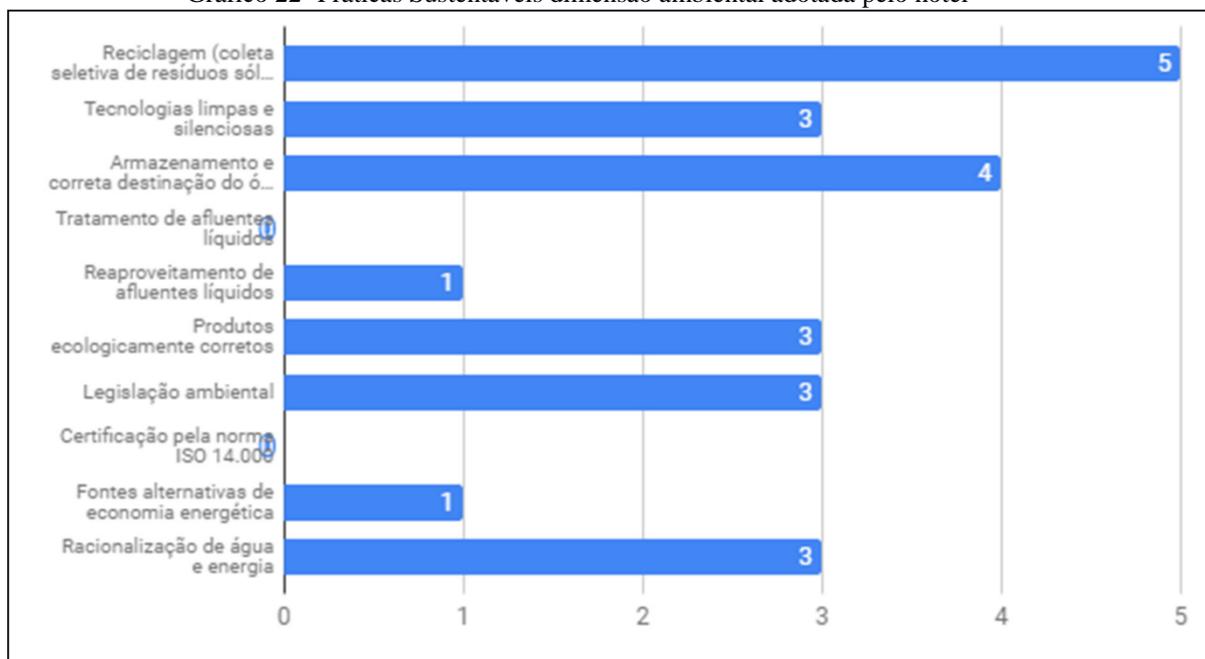
[...] há maior incidência na coleta seletiva e reciclagem, reproduzindo as práticas apresentadas na rotina pessoal. A utilização de material reciclado e separação de resíduos, apesar de serem pouco citadas, aparecem com mais frequência nas respostas dos hoteleiros que ocupam cargo operacional. Por outro lado, os itens compras e utilização de produtos biodegradáveis só foram citados pelos gestores, denotando que esta pode ser uma atividade de responsabilidade gerencial. (PANTUFFY, CLAUDIA; 2017,p. 186)

Sendo assim, ressalta-se que ambos os estudos que se comparam esta pesquisa, mesmo na visão dos colaboradores, trazem simples contextos relacionados ao aspecto ambiental. Sendo esquecidos, ou não considerados relevantes, uso de tecnologias limpas e silenciosas; armazenagem e correta destinação do óleo de cozinha; tratamento de efluentes líquidos, reaproveitamento de efluentes, a legislação ambiental, certificação pela norma ISO 14.000, as fontes alternativas de economia energética e a racionalização de água e energia. O que demonstra e fortalece os dados trazidos por nossa pesquisa, que analisam de forma mais profunda as práticas ambientais nesta dimensão.

É necessária a avaliação de tudo que acontece no dia a dia das atividades do hotel, pois um caráter ambiental está tangendo a proposta dos serviços que são prestados neste segmento, seja um projeto novo ou um projeto já existente. A hotelaria em si, não é só um componente do produto turístico, um complexo de serviços, um conglomerado de pessoas usufruindo e trabalhando ou principal agente econômico de uma região. Para

Sant'Anna e Zambonim (2002) ela hoje representa uma grande parcela na poluição na localidade onde se instala isto independentemente do seu porte.

Gráfico 22- Práticas Sustentáveis dimensão ambiental adotada pelo hotel



Fonte: Elaborado pelo autor

Considera-se que os dados trazidos (gráfico 22) abaixo, 20% (2) dos entrevistados consideram que a aplicação de práticas sustentáveis ajuda no crescimento de resultados financeiros; 100% (5) afirma que o hotel traz transparência nas ações próprias da empresa ligadas a sustentabilidade, 100% (5) dizem que isto pode influenciar nos pagamentos de salários, 60%(3) dizem que o hotel adquire projetos adequados à sustentabilidade; 20% (1) dos participantes confirmam a existência de pessoa ou cargo que analise a dimensão sustentável do hotel; 30%(3) deles informam que existem pesquisas sobre sustentabilidade e 20% (2) deles reconhecem que o empreendimento tem disposição em pagar mais pelo serviço ambiental.

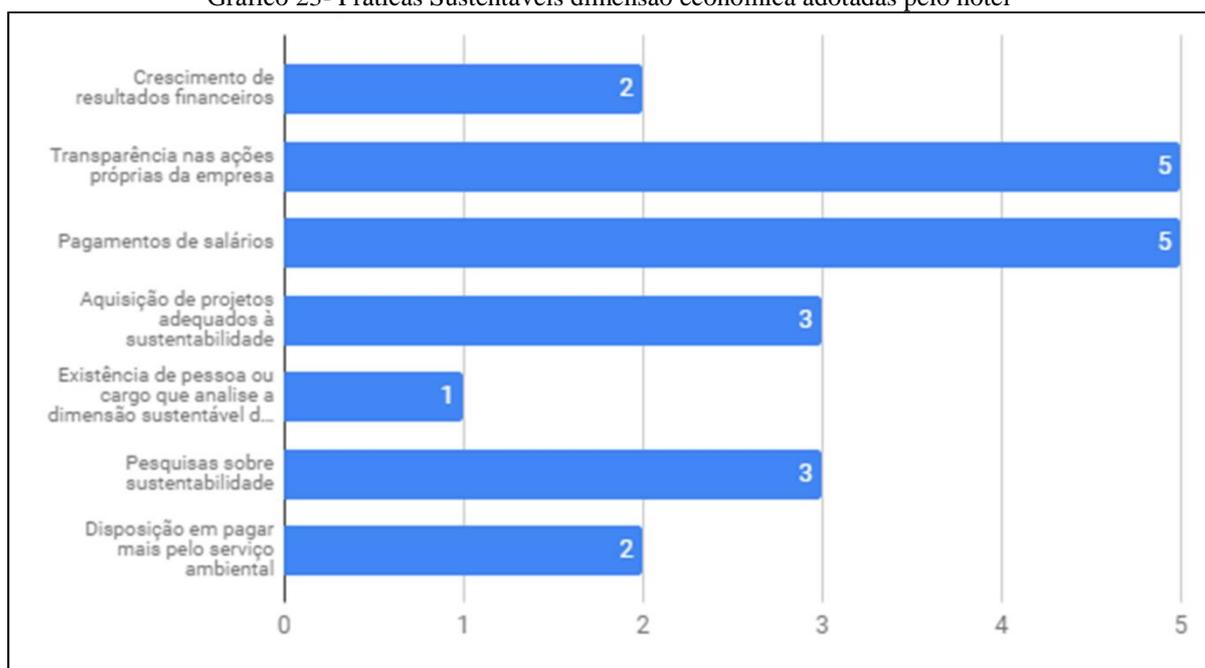
A retomada na discussão da dimensão econômica é necessária a visão de Pantuffy, (2017), conforme dados de tese na dimensão econômica:

destacam-se: economia de água – instalação de redutores de vazão nas torneiras e vasos sanitários; economia de energia elétrica – desligar computadores e monitores quando não utilizados, instalação de sensores de movimentos, utilização de escadas; consumo consciente de papel – reutilização para rascunho, impressão frente e verso, arquivo de documentos em ambiente digital, reaproveitamento de envelopes. Observa-se que, quanto ao consumo consciente de papel, os hoteleiros que ocupam cargos operacionais são mais assíduos, o que leva à suposição de que as atividades

rotineiras e de operação produzem um maior volume de papel. (PANTUFFY, CLAUDIA2017; p. 187)

Mais uma vez é possível constatar que não só em dados, mas também em conceitos os meios de hospedagem deixam a desejar em suas práticas com relação a dimensão econômica. Com base nesta pesquisa, tem-se temas mais relevantes, embasados por instrumentos que avaliam indicadores econômicos em vários aspectos e que nenhum deles foi citado pelo autor da tese acima.

Gráfico 23- Práticas Sustentáveis dimensão econômica adotadas pelo hotel



Fonte: Elaborado pelo autor

#### 4.2.3 Principais tecnologias e práticas sustentáveis classificadas por dimensões desenvolvidas no Hotel na visão dos Hóspedes.

Os espaços onde estão sediados os meios de hospedagem, muitas vezes inseridos em ambientes de preservação, este deve proporcionar tanto qualidade para aqueles que habitam o local, como para aqueles que os visitam. Para que estas áreas, naturais ou não naturais, sejam preservadas, são necessárias conscientizações por parte do hotel de como ele afeta o local onde ele está inserido. Além disso, precisa-se saber as medidas possíveis para que sejam feitas as preservações, reconstrução e/ou minimização dos impactos.

Isto se fortalece conforme citado nesta dissertação de Bernardelli Junior et al (2014)

As principais externalidades negativas a serem consideradas para a gestão ambiental da operação hoteleira são: a) o consumo de recursos naturais (água e energia elétrica dentre outros); b) a geração de resíduos (emissão de efluentes, produção de resíduos orgânicos e inorgânicos); e c) a ocupação de espaço, incluindo em alguns casos espaços naturais e áreas que apresentam fragilidade ambiental (em face dos ecossistemas locais, topografia, espécimes arbóreos etc.). (BERNARDELLI JUNIOR et al; 2014, p.569).

Sendo assim (gráfico 24), 78% (21) dos hóspedes entrevistados identificaram a existência de elevadores inteligentes, 70% (19) lâmpadas de baixo consumo; 33%(9) identificaram sensores de presença, 44% (12) perceberam que o hotel possui televisores com baixo consumo, 56% (15) que o hotel tem condicionadores de ar baixo consumo; quanto ao desligamento automático por cartão 93% (25) dos entrevistaram reconheceram que o hotel possuía.

Complementando as tecnologias 81% (22) deles identificaram a existência de descargas de duplo acionamento; 19% (5) o aquecimento de água por placas solares; 22% (6) perceberam que o hotel possuía geração de energia elétrica por painéis solares; 7%(2) identificaram ter sistema de captação de água de chuva; 30%(8) perceberam que o hotel utiliza de materiais de limpeza biodegradáveis; 63%(17) conseguiram perceber que o hotel dispõe de bicicletas para os hóspedes, 19% (5) identificaram a existência de embalagens com refil, ao invés de sachês nos banheiros; já no item outros que trouxe um percentual em 4%(1). Além disso, houve a sugestão de tecnologia como economia na lavagem de toalhas. Considera-se o termo tecnologia, como estudo das técnicas é possível sim ser acrescentado como fator de novos modos.

Para Da Silva (2017) em sua pesquisa algumas similaridades são citadas, como o reconhecimento da tecnologia desligamento automático por cartão que corresponde a 95,5% do universo de entrevistados. Em relação aos sensores de presença a disparidade de uma pesquisa pra outra chega a uma variação de quase 50% dos dados obtidos, ou seja, para o autor ele apresenta que 90,9% dos seus entrevistados que este compõe as tecnologias do hotel. Quanto as lâmpadas de baixo consumo, estes dados foram apresentados de 86,4%, o que não fica muito distante do trazido pela pesquisa de 70%. Para os elevadores inteligentes e descargas de acionamento duplo o percentual obtido foi de 77,3%, para a presente pesquisa foi de 81%.

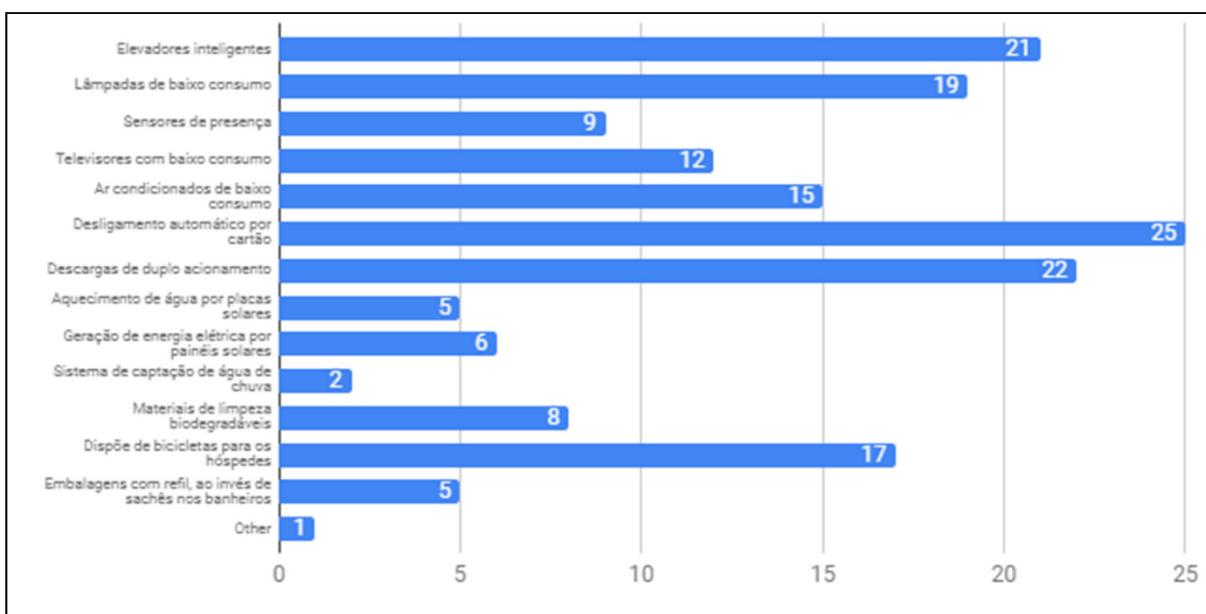
Para o uso de refil 68,2% contra 19% trazidos por essa pesquisa, o que demonstra que o empreendimento em análise não se preocupa no uso de maneiras alternativas para diminuição de resíduos gerados para o descarte. Já para o ar de baixo

consumo os dados trazidos pelo autor da pesquisa em comparação forma de 13,6%, o que na presente pesquisa foi de 56% por cento. Muitos deles durante a pesquisa de campo alegaram não terem lido alguma etiqueta ou um selo informando algo sobre esse equipamento, porém afirmava que pelo modelo do ar, era possível deduzir que aquele equipamento era de baixo consumo.

Para o item bicicleta disponível para o hóspede, esta pesquisa não apresentou dados, ou seja, o empreendimento em análise não dispunha desta tecnologia, diferente para o objeto desta pesquisa, o que se obteve 63% de reconhecimento pelos hóspedes entrevistados. Já a existência de algumas tecnologias não foi citada como sistema de captação de água de chuva, o aquecimento de água por placas solares e geração de energia elétrica por painéis solares na pesquisa em comparação.

Destá forma, para Da Silva (2017) que tais resultados são provenientes de uma ausência de uma melhor comunicação entre a empresa e seus clientes, de modo que esses sejam melhores informados das tecnologias adotadas pelo hotel, em termos de preservação e conservação do meio ambiente.

Gráfico 24- Tecnologias adotadas pelo hotel



Fonte: Elaborado pelo autor

O desenvolvimento da sustentabilidade, nas regiões onde o qual se localiza o hotel, é vital para o desenvolvimento das atividades de hospedagem. Isto ocorre a partir da adoção de uma conduta cujo comportamento seja indicativo de valorização da comunidade local. O hotel também deve propiciar muitos benefícios para o entorno. Para tanto, faz-se imperioso que atividades voluntárias sejam implementadas na localidade, para garantir o desenvolvimento social e econômico.

Neste sentido algumas ações podem ser realizadas pelo meio de hospedagem, conforme ABNT NBR 15401(2012):

- orientar e encorajar o envolvimento dos seus colaboradores em atividades comunitárias;
- permitir dispensa por algumas horas semanais para que seu colaborador possa se dedicar a uma ação voluntária (ações comunitárias locais);
- oferecer as instalações do seu meio de hospedagem para realização de ações comunitárias, bem como a utilização de recursos, como, por exemplo, telefone, computadores, entre outros;
- oferecer cardápios com culinária regional que utilizem produtos típicos da região e comprar produtos e serviços regionais, para fomentar a economia local;
- realizar uma análise quanto aos resultados obtidos com as atividades realizadas junto aos colaboradores e a comunidade, a fim de proporcionar melhorias e/ou identificar necessidades.
- manter um canal aberto de comunicação com a comunidade local, permitindo o recebimento de reclamações e sugestões e a divulgação das ações realizadas, através de reuniões, informativos e outros meios de comunicação disponíveis na região (jornal, rádio etc.). (ABNT; 2012, p.63):

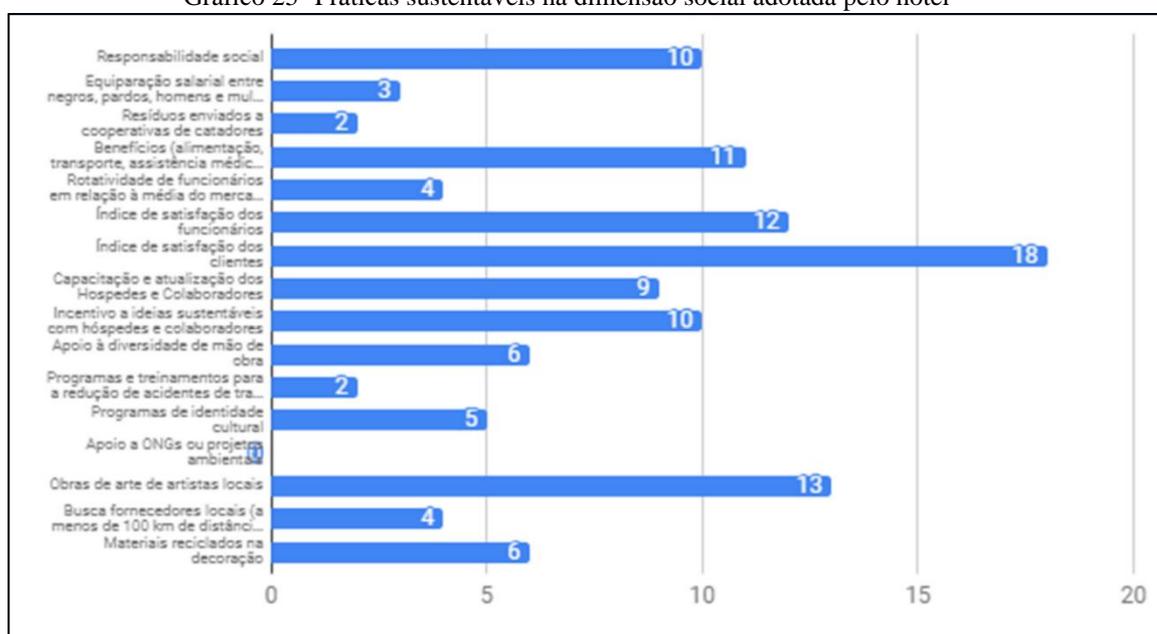
Sendo assim o gráfico 25, traz os seguintes resultados na percepção dos hóspedes, ou seja, 37% (10) dos hóspedes identificam que há uma responsabilidade social no hotel, 11%

(3) percebem a equiparação salarial entre negros em, pardos, homens e mulheres com a mesma função; quanto aos resíduos enviados a cooperativas de catadores 7% (2) dos hóspedes demonstram ter tomado conhecimento; 41 % (11) dos entrevistados disseram ter notado que o hotel tem benefícios (alimentação, transporte, assistência médica e etc.); 15%(4) quanto a Rotatividade de funcionários em relação à média do mercado; 44% (12) quanto índice de satisfação dos funcionários; 67% (18) referente ao índice de satisfação dos clientes; 33% (9) capacitação e atualização dos hóspedes e colaboradores; 37% (10) dos hóspedes perceberam que o hotel tem incentivo a ideias sustentáveis com hóspedes e colaboradores;

Ainda assim, 22% (6) deles identificaram o apoio à diversidade de mão de obra por parte do hotel; quanto a existência de Programa de Treinamento para redução de acidentes de trabalho 7% (2) perceberam que o hotel pratica; 7% (2) Programas de identidade cultural em 48% (13) apoio a ONGs ou projetos ambientais não obteve percentual de pontuação; 15% (4) a aquisição por parte do hotel de obras de artistas locais, 15%(4) que o empreendimento busca por fornecedores (a menos de 100km de distância) e por fim 22% (6) perceberam que a decoração do empreendimento utiliza de materiais reciclados.

Para Da Silva (2017) em sua pesquisa umas similaridades foram citadas, com a aquisição de obras de artes de artistas e fornecedores locais de 9,1% na visão dos hóspedes. As demais, segundo os dados, se mantiveram no âmbito institucional, ou seja, só de reconhecimento por parte dos colaboradores e gestores. Isto demonstra que um excelente trabalho feito com os hóspedes podem melhorar os indicadores trazidos por esta pesquisa e pelas comparativas. Ocorre que no campo, no momento da aplicação dos questionários, muitos deles responderam de forma empírica. Porém, era perceptível que eles não possuíam as informações concisas.

Gráfico 25- Práticas sustentáveis na dimensão social adotada pelo hotel



Fonte: Elaborado pelo autor

Como já citado não é possível desconsiderar que os seus consumidores já exigem, em boa parte a atitudes ambientais corretas. Estes já estão em nível avançado quanto ao olhar mais crítico para o comportamento destas organizações frente ao meio ambiente. (CYSNEIROS; BARROS, 2008). Segundo Enz (1999) apud Amazonas (2014)

afirma que ações hoteleiras ambientalmente corretas serão a onda do futuro, por três motivos:

Primeiro, os operadores acreditam que operar de forma ambientalmente correta será a coisa certa a fazer. Segundo outros operadores irão adotar essas práticas em virtude da regulamentação governamental. Por último, pelo fato de que, no futuro, muitos hóspedes irão demandar atitudes ambientalmente corretas. (ENZ 1999; p.72 apud AMAZONAS, 2014)

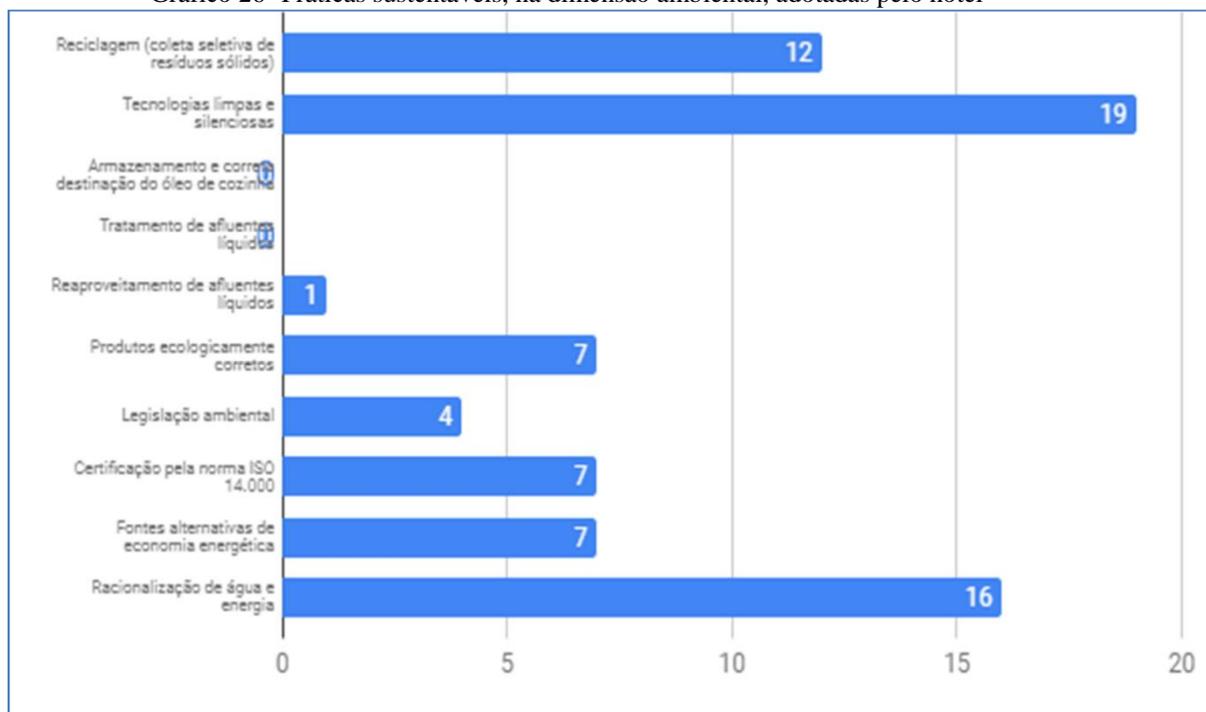
Sendo assim (gráfico 26), 44% (12) dos hóspedes entrevistados percebem que o hotel possui reciclagem (coleta seletiva de resíduos sólidos), 70%(19) quanto a

existência de tecnologias limpas e silenciosas; no que corresponde ao armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha os hóspedes não conseguiram identificar esta prática; 26% (7) deles perceberam que os utilizados no hotel são produtos ecologicamente corretos; 4% (1) entende que há tratamento de efluentes líquidos; 26% (7) visualizaram que há reaproveitamento de efluentes; 15% (4) identificam que o hotel segue legislação ambiental; 26% (7) visualizaram que o hotel possui certificação pela norma ISO 14.000; 26% (7) identificaram fontes alternativas de economia energética e por fim 59% (16) percebem que o hotel utiliza de racionalização de água e energia.

No estudo em comparação realizado por Da Silva (2017) ele abordou algumas práticas de sustentabilidade ambiental, mas a única percebida pelos hóspedes foi a de reciclagem (coleta seletiva de resíduos sólidos) com 95% de percepção as demais não apresentaram números.

Por um lado, isto fortalece que o objeto em pesquisa ele traz algumas características de sustentabilidade, pois o hóspede respondeu e conseguiu identifica-las, mas ainda se percebe que falta um pouco mais de trabalho em conjunto com estes que participam ativamente no processo.

Gráfico 26- Práticas sustentáveis, na dimensão ambiental, adotadas pelo hotel



Fonte: Elaborado pelo autor

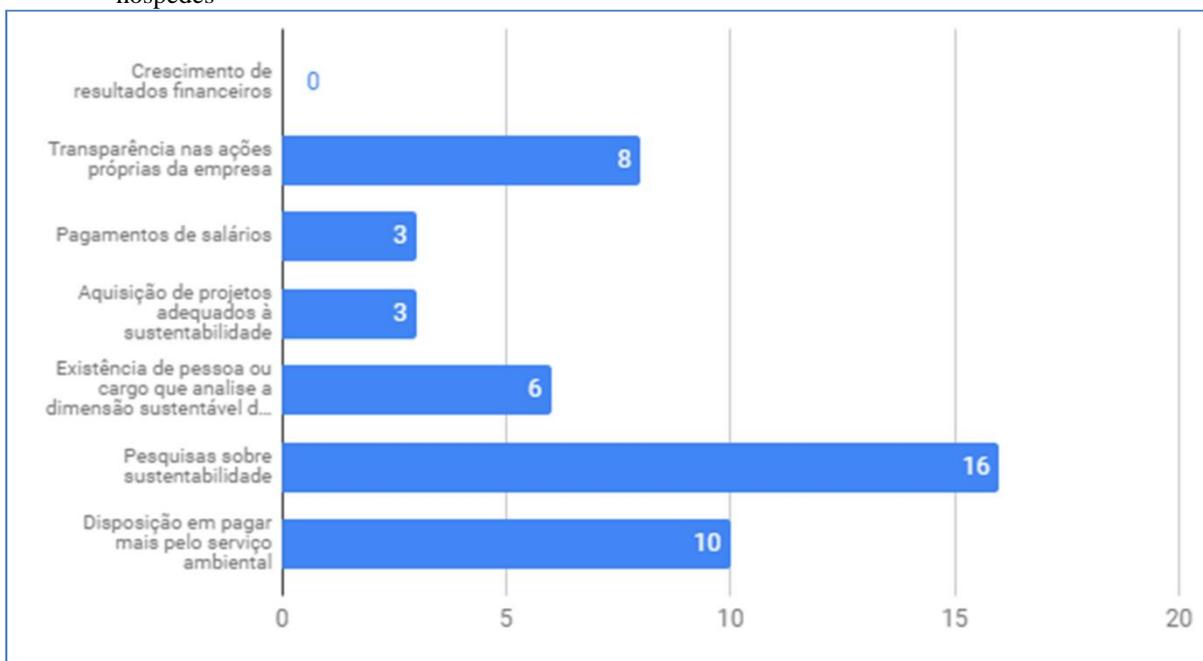
O aspecto econômico de um estabelecimento hoteleiro somente tem sua rentabilidade comprovada quando o retorno financeiro se apresenta em níveis superiores

aos valores previstos como o mínimo. Para tanto, é pertinente buscar por ações que sejam estruturadas a uma política econômica sustentável, devidamente estruturada para os meios de hospedagem, frente a um modelo que respeite os recursos existentes, pensando sempre nas gerações futuras.

Sendo assim, na visão dos hóspedes (gráfico 27) , quanto ao crescimento de resultados financeiros eles não apresentaram compreender esta prática; já referente a transparência nas ações próprias da empresa 30% (8) deles identificaram existência, 11% (3) identificaram que há pagamentos de salários em dia, 11% (3) identificaram que o hotel possui aquisição de projetos adequados à sustentabilidade; 22% (6) perceberam a existência de pessoa ou cargo que analise a dimensão sustentável do hotel; 59%(16) deles perceberam que o hotel tem pesquisas sobre sustentabilidade; 37% (10) por fim identificaram a disposição em pagar mais pelo serviço ambiental.

Para uma comparação, no que diz respeito a esta pesquisa na dimensão econômica, na visão do hóspede, não foi possível identificar estudos que pudessem se comparar.

Gráfico 27- Práticas sustentáveis na dimensão econômica adotada pelo hotel na visão dos hóspedes



Fonte: Elaborado pelo autor

#### 4.3 PERCEPÇÕES DOS GESTORES, COLABORADORES E HÓSPEDES QUANTO ÀS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS.

Considerando a citação indireta feita nesta dissertação, a maioria desses impactos pode ser mitigada com medidas realizadas pelos elaboradores dos projetos, a gerencia e pelos administradores desses empreendimentos, com os propósitos voltados para a conservação das águas e a utilização de tecnologias que não causem mínima degradação ao meio ambiente, como por exemplo, as chamadas tecnologias limpas, como a energia solar que já venha sendo usada por muitas organizações em prol de preservar o meio em que se habita, e preservar as gerações futuras (SCHENINI, et al., 2005). Neste momento os dados seguintes representam a percepção dos envolvidos de forma direta na operação do hotel, seja atuando como profissionais, ou seja, usufruindo dos serviços. Esses números são a realidade encontrada da sustentabilidade na hotelaria.

#### **4.3.1 Percepção dos gestores quanto às práticas sustentáveis**

Como já considerado, nesta dissertação, o luxo e o conforto oferecido pelos hotéis estão frequentemente relacionados a extravagâncias e desperdícios, mas a cada dia é mais comum que empreendimentos e hóspedes tentem aliar o bem-estar e o aconchego com o respeito ao ambiente. O movimento é observado no Brasil e no mundo. Entre as ações adotadas estão o tratamento de esgoto, a separação do lixo, a redução do consumo de água e o aproveitamento de fontes alternativas de energia, como a solar (ESTADÃO, 2010).

Para Amazonas (2014), em sua dissertação, informa que a hotelaria ainda tem muito a evoluir em termos de visão estratégica por parte dos gerentes proprietários na incorporação do quesito socioambiental como vantagem competitiva e desejo pessoal por uma mudança nos paradigmas capitalistas, na busca de atrelar à hotelaria a ideia de atividade sustentável, ou seja, nos dados obtidos em sua pesquisa o grau de relevância para os gestores dos empreendimentos foi mais para as questões econômicas correspondendo a 43% das respostas, complementando que 6% disseram que isso traria retorno algum e dividindo de forma igual em 25% cada estavam presentes a preocupação com a redução de consumo de recursos naturais com melhoria da imagem do hotel perante seus clientes.

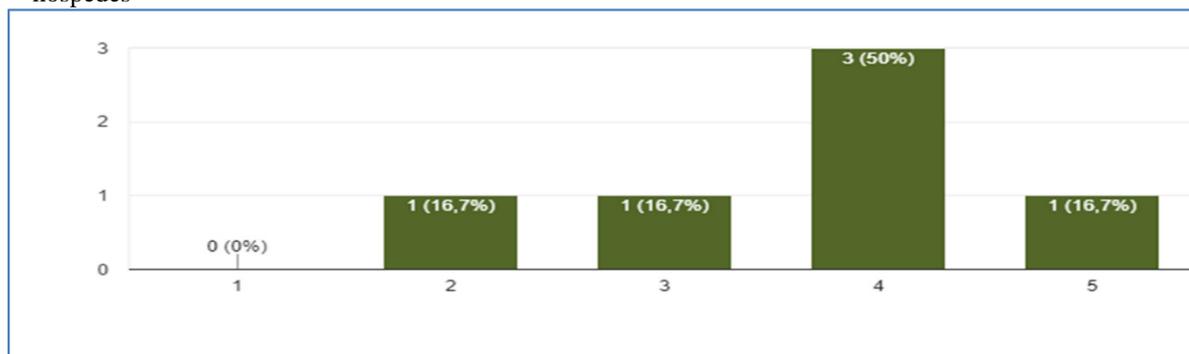
Ainda para Amazonas (2014), com relação à percepção dos proprietários/gerentes quanto à preocupação dos hóspedes pela adoção de tecnologias/práticas sustentáveis nos hotéis, ele demonstra a evidenciado na pesquisa em que as opiniões foram divergentes, uma vez que 43% deles acharam que o aumento da preocupação dos hóspedes foi baixo

e outros 43% acharam que o aumento foi alto.

Conforme gráfico 28 1- 0,05% (de nenhuma preocupação); 2- 16,7% (muito baixa preocupação); 3- 16,7% (média preocupação); 4- 50% (de alta preocupação) e, 5- 16,7% (muito alta preocupação).

Neste sentido, nesta pesquisa, a maioria dos gestores, 50%(cinquenta por cento) percebem que por mínima que seja a adoção destas práticas, isso já se faz necessária por conta da mudança percebida no comportamento do consumidor dos serviços. Eles possuem uma visão que muita coisa esta mudando e que é um afilosifa que não anda mais distante. O luxo não é mais o tudo, mas sim um complemento a um processo de permeia a preservação dos recursos naturais e o ambiente onde os empreendimentos estão inseridos.

**Gráfico 28** – Percepção dos gestores pela adoção de práticas sustentáveis em seu hotel ligadas aos hóspedes



Fonte: Elaborado pelo autor

Segundo Enz (1999; p.72) citado por Amazonas (2014), no corpo desta dissertação, afirma que ações hoteleiras ambientalmente corretas será a onda do futuro, por três motivos:

Primeiro, os operadores acreditam que operar de forma ambientalmente correta será a coisa certa a fazer. Segundo outros operadores irão adotar essas práticas em virtude da regulamentação governamental. Por último, pelo fato de que, no futuro, muitos hóspedes irão demandar atitudes ambientalmente corretas. (ENZ 1999; p.72 apud AMAZONAS, 2014)

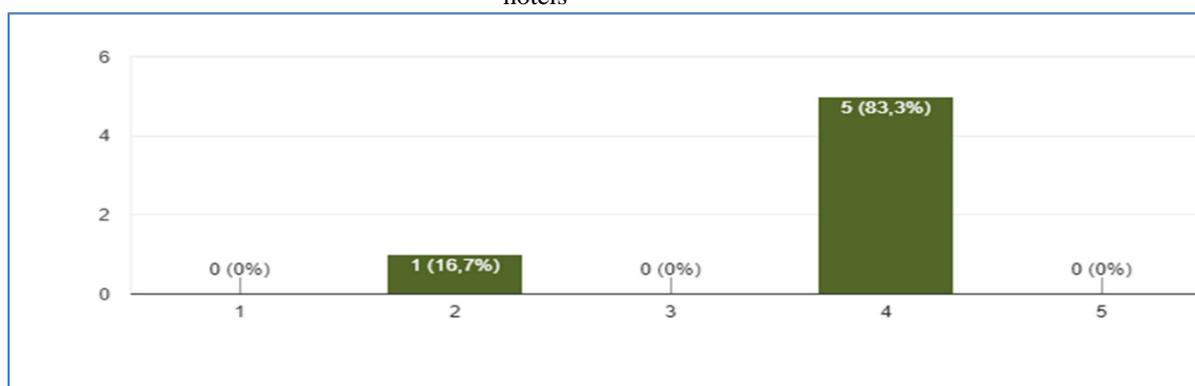
Conforme gráfico 29 1- 0% (de nenhuma preocupação); 2- 16,7% (muito baixa preocupação); 3- 0% (média preocupação); 4- 83,3% (de alta preocupação) e, 5- 0% (muito alta preocupação). Na pesquisa foi identificado que a desenvolvimento das práticas ambientais, voltados para a sustentabilidade, dependem da conscientização todos os envolvidos.

Para Amazonas (2014), com relação ao crescimento da preocupação por parte dos

hóspedes com práticas sustentáveis nos hotéis pesquisados, em sua dissertação, afirma que os gerentes/proprietários apresentaram, em maioria, que houve um grande crescimento da preocupação dos hóspedes com as ações ambientais nos hotéis, ou seja, 50% consideram grande esta preocupação, 21% pequena e 29% média esta preocupação.

Já diante da avaliação dos gestores quanto a um crescimento percebido na preocupação dos hóspedes com a necessidade de existência de práticas ambientais, tocam a cãs dos 50%(cinquenta por cento) deles, ou seja, isto está cada vez mais evidente que esse modelo de cliente cresce nesse segmento. Eles atribuem a este crescimento a conscientização por partes deles. O que demonstra que muitos percebem a evolução da exigência dos hóspedes pela melhoria na gestão ambiental nos estabelecimentos de hospedagem, além de ser uma afirmação que deveria justificar a adoção de mais tecnologias e práticas em alguns estabelecimentos pesquisados.

Gráfico 29 – Avaliação do crescimento na preocupação dos hóspedes com as práticas sustentáveis nos hotéis

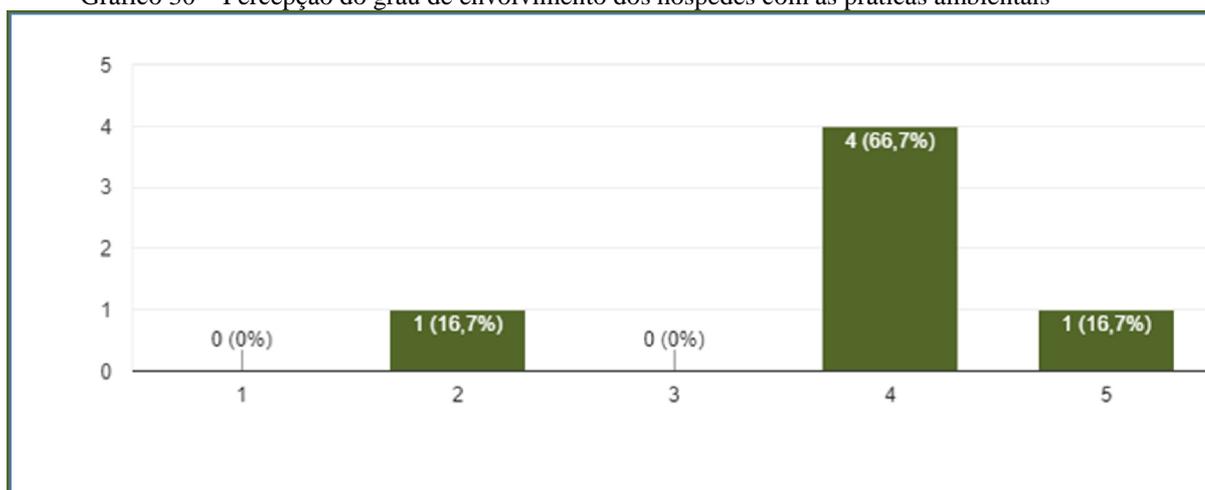


Fonte: Elaborado pelo autor

Sendo, conforme gráfico 30 1- 0% (de nenhum envolvimento); 2- 16,7% (pouco envolvimento); 3- 0% (médio envolvimento); 4- 66,7% (de alto envolvimento) e, 5- 16,7% (muito alto envolvimento).

Como já percebido na questão anterior avaliada pelos gestores, na mudança comportamental do hóspede com as práticas sustentáveis, o envolvimento seria uma identificação significativa diante desses gestores, pois se eles se preocupam, de toda forma tem que se envolverem.

Gráfico 30 – Percepção do grau de envolvimento dos hóspedes com as práticas ambientais

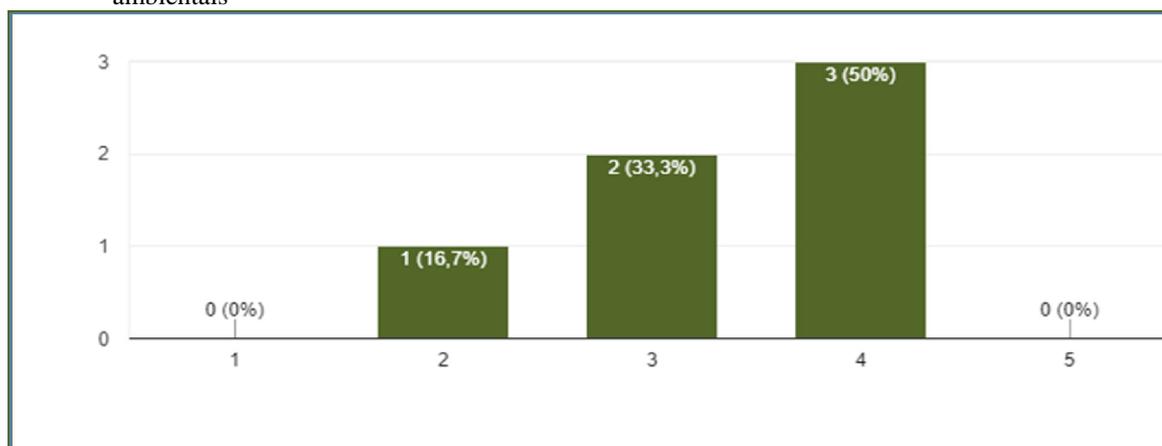


Fonte: Elaborado pelo autor

Sendo, conforme gráfico 31 1- 0% (de nenhum envolvimento); 2- 16,7% (pouco envolvimento); 3- 33,3% (médio envolvimento); 4- 50% (de alto envolvimento) e, 5- 0 % (muito alto envolvimento). Na citação dos produtos que são trabalhados pelo hotel, o critério hoje é de ele se enquadrem em políticas voltadas para a minimização de impactos ao meio ambiente. Desta forma, como já foram consideradas dentro desta dissertação, algumas das características importantes a serem observadas nos produtos utilizados para a limpeza podem ser facilmente identificadas nos rótulos dos produtos ou através de consulta com os fornecedores. Como é apresentado pelo guia de implementação da NBR 15401 (p, 62, 2012), “os exemplos são: 1) biodegradável; 2) neutro; 3) não corrosível; 4) não tóxico”.

Já correspondendo ao envolvimento por parte dos fornecedores desse empreendimento, o gestor em 50% (cinquenta por cento), acredita que seus fornecedores eles se comprometem com práticas sustentáveis. Isto pode ser observado nos rótulos dos produtos utilizados pelo empreendimento.

Gráfico 31 - Percepção do grau de envolvimento dos fornecedores com as práticas ambientais



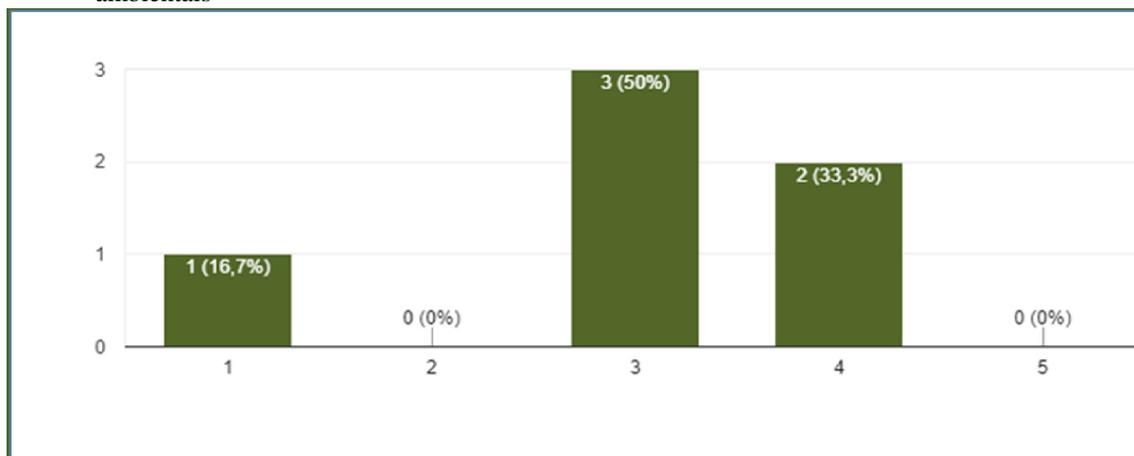
Fonte: Elaborado pelo autor

Barbieri (2011) no quadro 1 desta dissertação, aborda como princípio básico para uma das atitudes nas práticas sustentáveis, mais especificamente, no controle da poluição, o respeito a legislação por parte das empresas de hoje.

Sendo, conforme gráfico 32 1-16,7% (de nenhum envolvimento); 2- 0% (poucoenvolvimento); 3- 50% (médio envolvimento); 4- 33,3% (de alto envolvimento) e, 5- 0 % (muito alto envolvimento). Sendo assim, é possível perceber que quanto ao grau de envolvimento por parte da governança pública local, estadual ou federal, os gestores têm um ponto de vista médio, onde os dados apresentados correspondem a 50% (cinquenta por cento) percebido por eles.

Os dados demonstram que é possível que ainda não compreendam que tudo começa pelos marcos regulatório, ou seja, ainda carece de um conhecimento por parte deles que a governança deve tratar destas práticas primeiro do que os ambientes privados. É notório que há uma abertura, por parte daqueles que fazem a governança pública relacionada ao meio ambiente, na ausência e demonstração do verdadeiro papel para que estes resultados aconteçam.

Gráfico 32 – Percepção do grau de envolvimento da governança pública com as práticas ambientais

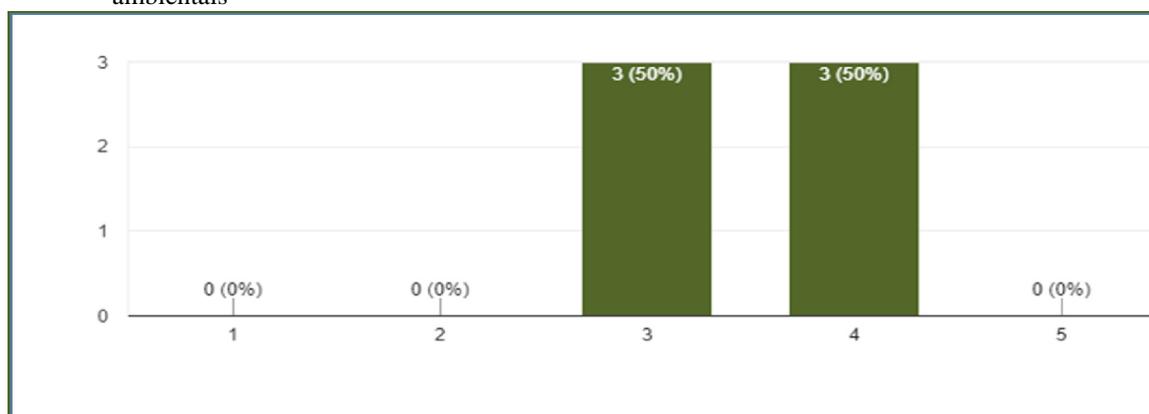


Fonte  
: Elaborado pelo autor

Para o autor Barbieri (2011) no quadro 1 desta dissertação, aborda como característica do empresário e investidor do empreendimento, caso assuma uma abordagem estratégica com o diferencial competitivo. Sendo, conforme gráfico 33, 1- 0% (de nenhuma preocupação); 2- 0% (muito baixa preocupação); 3- 50% (média preocupação); 4- 50% (de alta preocupação) e, 5- 0 % (muito alta preocupação).

Porém, para os gestores eles possuem uma visão dividida quanto ao envolvimento nas práticas ambientais., ou seja, 50% (cinquenta por cento) já consideram que os investidores trazem esse envolvimento, mas outro 50% (dos gestores já possuem a mesma visão. Deixando claro que para alguns investidores tendo ou não as práticas isso é irrelevante.

**Gráfico 33** – Percepção do grau de envolvimento dos investidores com as práticas ambientais

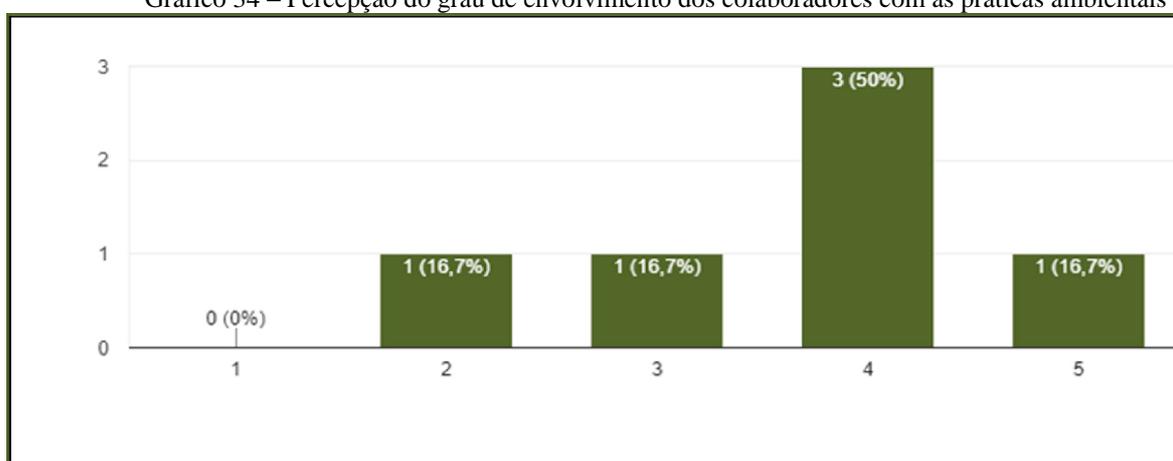


Fonte: Elaborado pelo autor

Para o guia de implementação da ABNT norma 15401 (2014), no seu quadro que faz uma relação para o desenvolvimento do turismo sustentável, com o exemplo de ações a serem desenvolvidas nos hotéis, considerando o item 7 do quadro, estabelecer o planejamento e a gestão responsáveis, envolvendo os colaboradores nas atividades ligadas a sustentabilidade.

Sendo, conforme gráfico 34 1- 0% (de nenhuma preocupação); 2- 16,7% (muito baixa preocupação); 3- 16,7% (média preocupação); 4- 50% (de alta preocupação) e, 5- 16,7% (muito alta preocupação). Já considerando o envolvimento dos colaboradores com as práticas ambientais, é possível constatar que 50% (cinquenta por cento) em sua maioria dos gestores, notam um envolvimento por parte deles.

Gráfico 34 – Percepção do grau de envolvimento dos colaboradores com as práticas ambientais

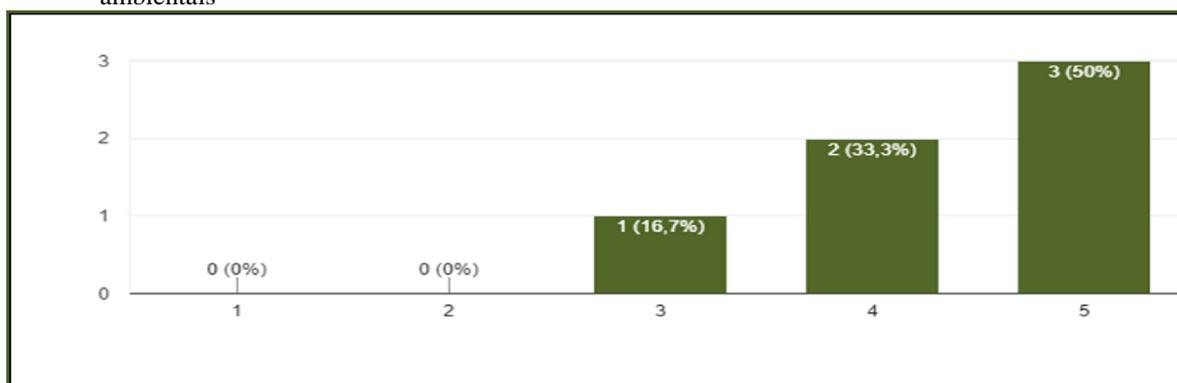


Fonte: Elaborado pelo autor

Sendo, conforme gráfico 35 1- 0% (de baixíssimo retorno); 2- 0% (muito baixo retorno); 3- 16,7% (médio retorno); 4- 33,3% (de alto retorno) e, 5- 50% (muito alto retorno). Para Pantuffi (2017) os entrevistados demonstram que consciência da importância e relevância do tema, porém indicaram dificuldade de operacionalização pode-se supor que há um possível obstáculo para a internalização do conceito e conseqüente adoção de práticas orientadas para sustentabilidade mais consistentes.

Considerando numa visão global para com as práticas sustentáveis dos empreendimentos, é comum a caracterização de que os investimentos em práticas e em tecnologias ambientais não seriam parte relevante para as empresas. Para os gestores, os dados abaixo apresentados demonstram que 50% (cinquenta por cento) dos gestores, possuem uma visão já diferenciada no retorno que elas trazem ao empreendimento.

Gráfico 35 – ercepção do nível de retorno positivo quanto a adoção de práticas/tecnologias ambientais

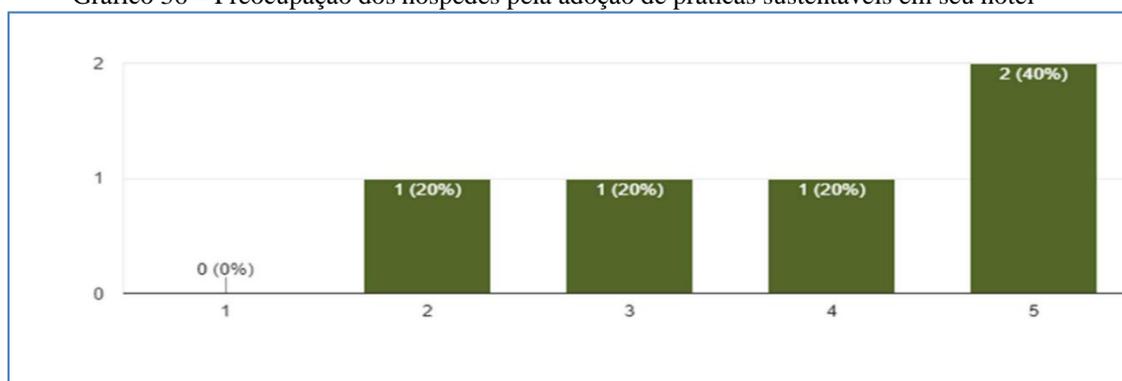


Fonte: Elaborado pelo autor

#### 4.3.2 Percepção dos Colaboradores quanto às práticas sustentáveis

Sendo, conforme gráfico 36 1- 0% (de nenhuma preocupação); 2- 20% (muito baixa preocupação); 3- 20% (média preocupação); 4- 20% (de alta preocupação) e, 5- 40% (muito alta preocupação). Para Amazonas (2014) a opinião dos funcionários quanto à preocupação dos hóspedes pela adoção de práticas sustentáveis em seu hotel demonstrou que a maioria deles (37%) avaliam como intermediário o índice de exigência dos hóspedes com relação a práticas ambientais. Desta forma, com base nos dados obtidos é possível constatar que os colaboradores, eles já percebem, por suas respostas, em sua maioria 40% (quarenta por cento), que os hóspedes possuem uma visão diferenciada para práticas sustentáveis. Eles de forma aberta atribuíram este crescimento por incentivo do próprio hotel. Pode-se considerar isso um grande avanço, em sua maioria esse nível organizacional não possui uma percepção avançada, devido ao grau de instrução ser baixo para ocupação desses cargos.

Gráfico 36 – Preocupação dos hóspedes pela adoção de práticas sustentáveis em seu hotel



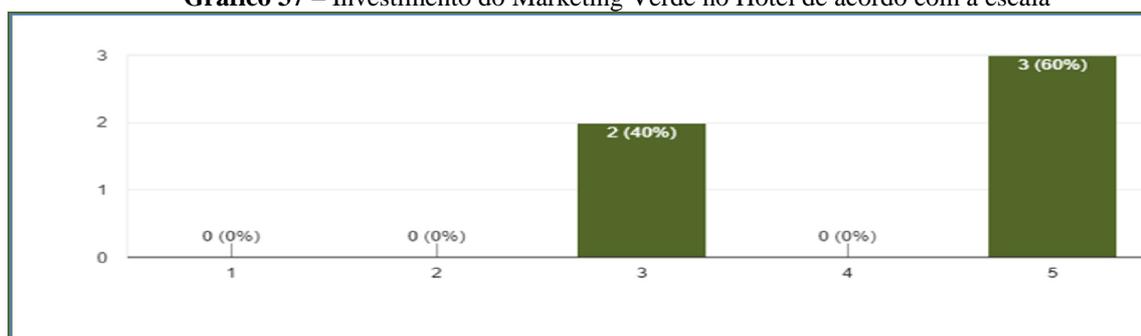
Fonte: Elaborado pelo autor

Esta citação feita na dissertação aborda na utilização de um sistema de gestão ambiental nos hotéis surge como uma justa contribuição à implementação da sustentabilidade ambiental. São ações possíveis McIntyre apud OMT (2001)

- Tratar dos resíduos sólidos e líquidos;
- Realizar práticas de Marketing Verde;
- Adotar técnicas eficientes de energia;
- Proporcionar um guia ou informações aos turistas, com a finalidade de orientá-los para um comportamento responsável;
- Incorporar valores meio ambientais nos processos de decisão empresarial;
- Gerar auditorias meio ambientais próprias. (MCINTYRE apud OMT, 2001, p. 251):

Sendo, conforme gráfico 37 1- 0% (de nenhuma preocupação); 2- 0% (muito baixa preocupação); 3- 40% (média preocupação); 4- 0% (de alta preocupação) e, 5- 60% (muito alta preocupação). Amazonas (2014) em sua pesquisa aponta que 42% dos gestores do empreendimento possuem a iniciativa de investir, 29% afirma que não e 29% informam que não pretendem investir. Dessa forma, os dados trazidos demonstram que o marketing verde é algo que é necessário ser feito pelo hotel na percepção dos colaboradores, onde 60% (sessenta por cento) deles consideram essencial para melhoria nas práticas sustentáveis.

**Gráfico 37 – Investimento do Marketing Verde no Hotel de acordo com a escala**

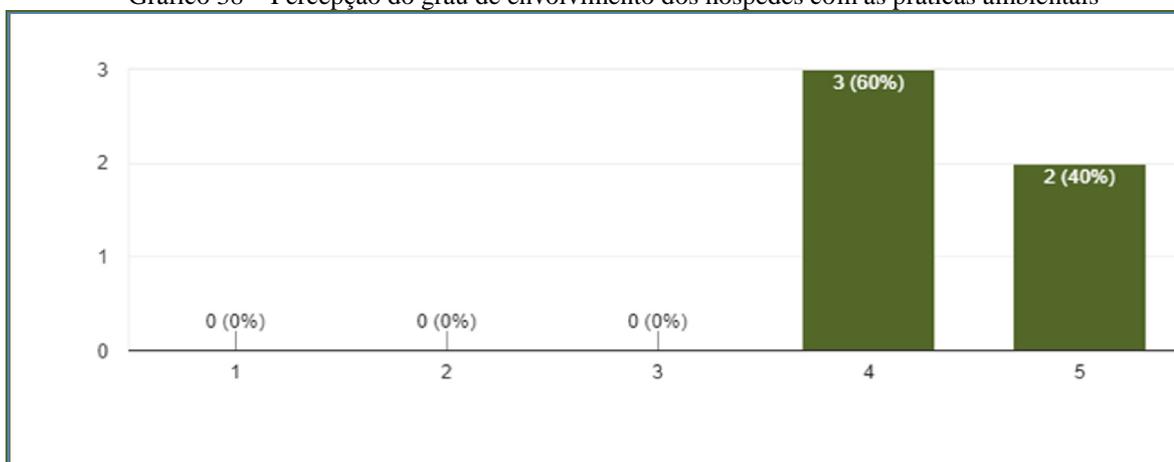


Fonte: Elaborado pelo autor

Sendo, conforme gráfico 38 1- 0% (de nenhum envolvimento); 2- 0% (muito baixo envolvimento); 3- 0% (médio envolvimento); 4- 60% (de alto envolvimento) e, 5- 40% (muito alto envolvimento).

Os colaboradores possuem uma percepção, em sua maioria, onde 60% (sessenta por cento) acreditam que os hóspedes se envolvem sim com tais práticas, não de forma extrema, considerado apenas por 40% (quarenta por cento) dos entrevistados.

Gráfico 38 – Percepção do grau de envolvimento dos hóspedes com as práticas ambientais

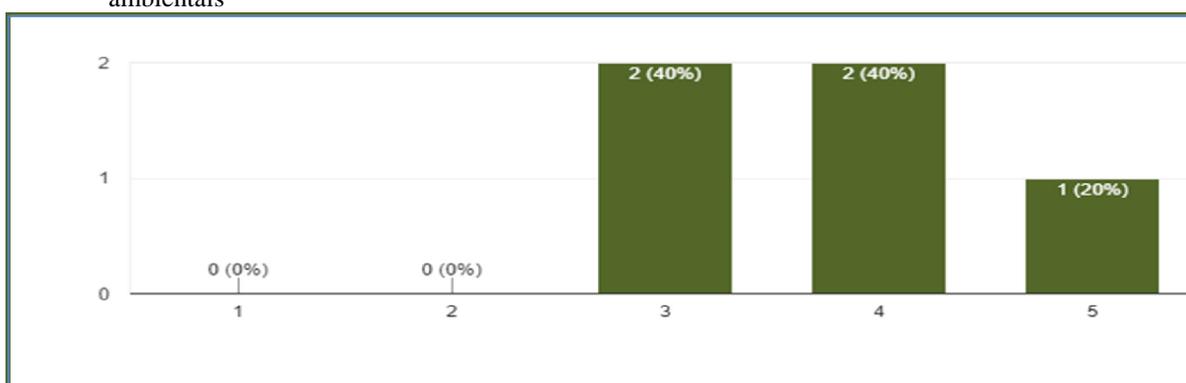


Fonte: Elaborado pelo autor

Sendo, conforme gráfico 39, 1- 0% (de nenhum envolvimento); 2- 0% (muito baixo envolvimento); 3- 40% (médio envolvimento); 4- 40% (de alto envolvimento) e, 5- 20% (muito alto envolvimento).

Já para o envolvimento por patê dos fornecedores, os colaboradores dividem as percepções como 40%(quarenta por cento) que não se preocupam com, outros 40%(quarenta por cento) já tem a preocupação alta e 20% (vinte por cento) consideram que estes fornecedores estão preocupados com as práticas sustentáveis.

Gráfico 39 – Percepção do grau de envolvimento dos fornecedores com as práticas ambientais

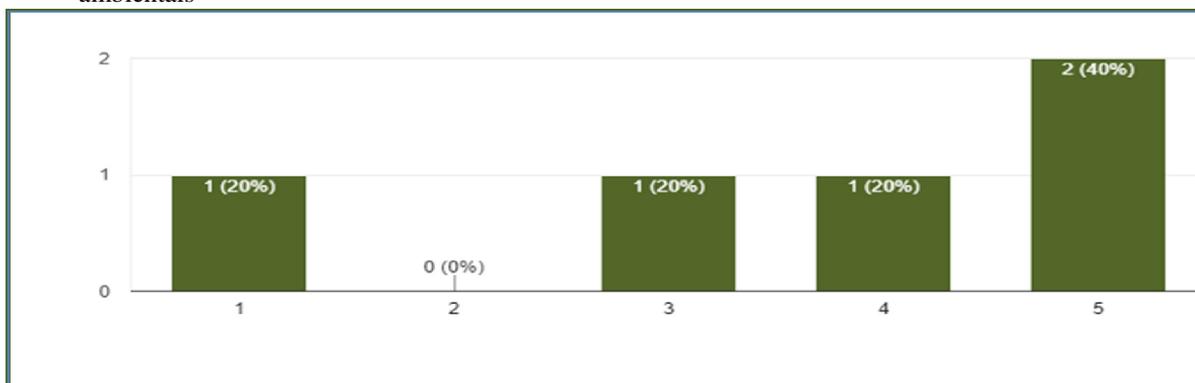


Fonte: Elaborado pelo autor

Para os mesmos colaboradores entrevistados, já a sua percepção conforme gráfico 40, 1- 20% (de nenhum envolvimento); 2- 0% (baixo envolvimento); 3- 20% (médio envolvimento); 4- 20% (de alto envolvimento) e, 5- 40% (muito alto envolvimento), ou seja, interessante é sua percepção na governança pública.

Desta forma, o governo já alcança uma percepção relevante para eles. Percebe-se que de alguma forma eles identificam a atuação dessa governança nas práticas. Como se trata de uma pergunta fechada, não se pode identificar qual seria essa atuação que eles identificam.

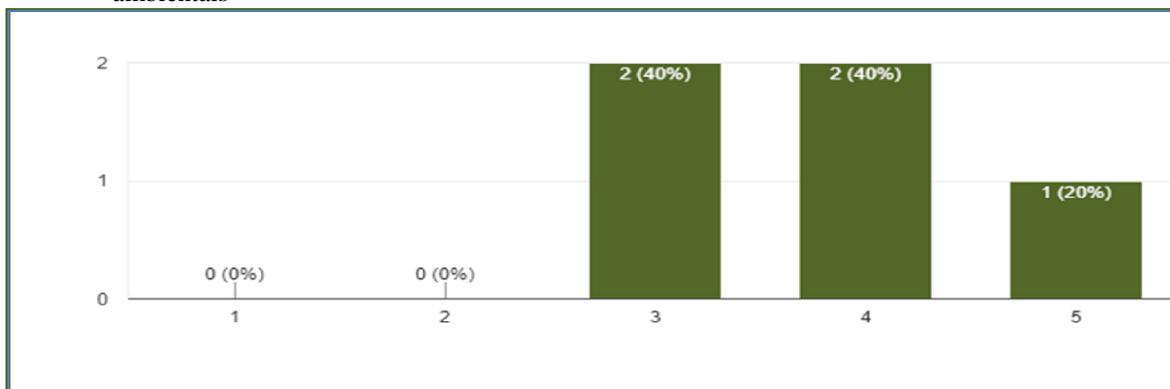
Gráfico 40 – Percepção do grau de envolvimento da governança pública com as práticas ambientais



Fonte: Elaborado pelo autor

Na percepção dos colaboradores quanto ao envolvimento por parte dos investidores do empreendimento, conforme gráfico 41, 1- 0% (de nenhum envolvimento); 2- 0% (baixo envolvimento); 3- 40% (médio envolvimento); 4- 40% (de alto envolvimento) e, 5- 20% (muito alto envolvimento). Considera-se que a mesma percepção nestes dados é a correspondente a de cima, pois se tratou de uma pergunta aberta. É possível que muitos deles não tenham acesso aos investidores, ou não saibam como eles atuam na tomada de decisão quanto a essas práticas.

Gráfico 41 – Percepção do grau de envolvimento dos investidores com as práticas ambientais



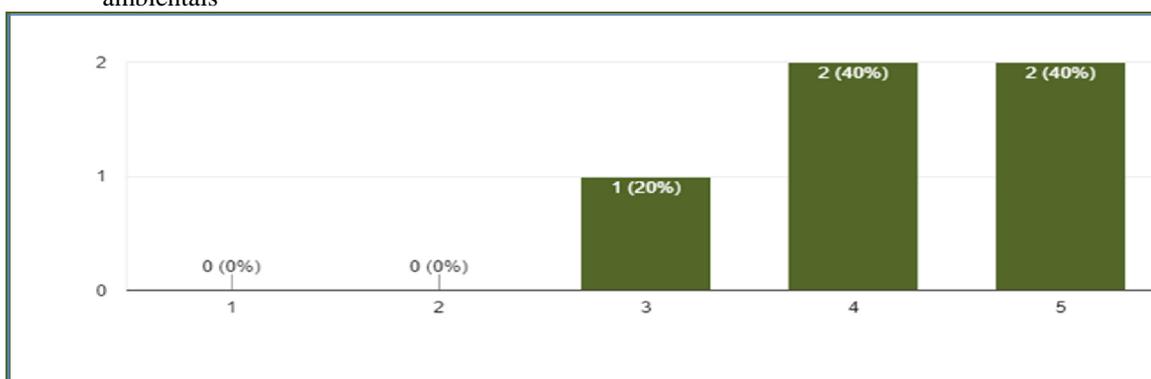
Fonte: Elaborado pelo autor

Para os colaboradores que responderam a pesquisa, demonstram que 1- 0% (de nenhum envolvimento); 2- 0% (baixo envolvimento); 3- 20% (médio envolvimento); 4-

40% (de alto envolvimento) e, 5- 40% (muito alto envolvimento).

Porém, é trazido por eles que os níveis de envolvimento estão alto, onde a sua maioria eles percebem que os colaboradores do empreendimento possuem envolvimento com as práticas.

Gráfico 42 – Percepção do grau de envolvimento dos colaboradores com as práticas ambientais



Fonte: Elaborado pelo autor

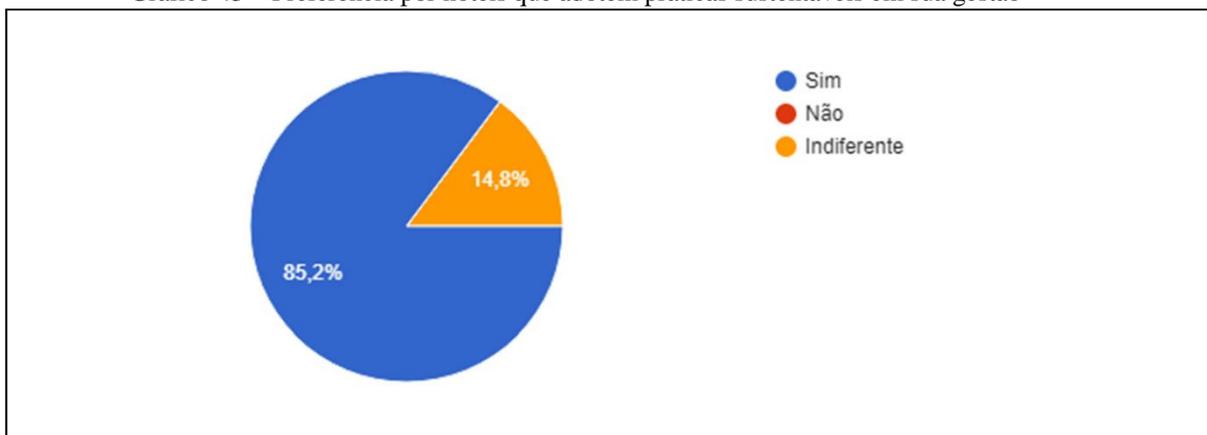
### 4.3.3 Percepção dos Hóspedes quanto às práticas sustentáveis

Reforçando a citação de Enz (1999; p.72) citado por Amazonas (2014) cujo afirma que ações hoteleiras ambientalmente corretas será a onda do futuro, por três motivos:

Primeiro, os operadores acreditam que operar de forma ambientalmente correta será a coisa certa a fazer. Segundo outros operadores irão adotar essas práticas em virtude da regulamentação governamental. Por último, pelo fato de que, no futuro, muitos hóspedes irão demandar atitudes ambientalmente corretas. (ENZ,1999; p.72 citado por AMAZONAS, 2014)

Nos dados trazidos (gráfico 43) pela pesquisa se identificou: 85,2% dos hóspedes preferem hotéis que adotem práticas sustentáveis de gestão; enquanto 14,8% dos hóspedes foram indiferentes quanto a essa questão. Fica evidente que a visão do futuro ela já toca o presente, com um apoio dos clientes desses empreendimentos, que decidem no ato da compra por hotéis que adotem práticas ambientais corretas.

Gráfico 43 – Preferência por hotéis que adotem práticas sustentáveis em sua gestão



Fonte: Elaborado pelo autor

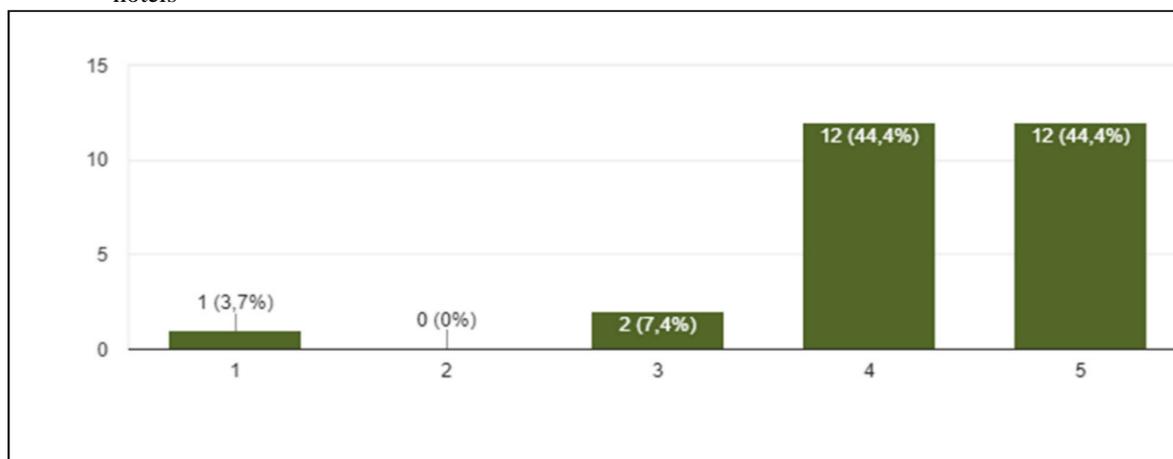
Os hóspedes entrevistados, conforme gráfico 44 1-3,7% (baixíssimo grau de importância); 2- 0% (muito baixo grau de importância); 3- 7,4% (médio grau de importância); 4- 44,4% (de alto grau de importância) e, 5- 44,4% (muito alto grau de importância).

Para Amazonas (2014)

o aumento da importância dada aos consumidores com relação à política socioambiental das empresas é notório e exige do setor de hospitalidade novas posturas voltadas a esse nicho de mercado. Novas estratégias de marketing devem atrelar a imagem das iniciativas socioambientais das empresas, visto que apenas dois dos hotéis pesquisados faziam alguma menção em seus meios de divulgação às práticas sustentáveis aplicadas por esses. (AMAZONAS, 2014 p. 102)

É amplamente evidente que eles já valorizam os hotéis que praticam a sustentabilidade, em sua maioria, tocando a 88% dos entrevistados possuem esta opinião. Eles apoiam a mudança de comportamento no que tange esse novo olhar.

Gráfico 44 – Percepção do grau de importância da adoção de práticas ambientais pelos hotéis



Fonte: Elaborado pelo autor

#### 4.4 DEMAIS INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE MAIS ADEQUADOS PARA EQUIPAMENTOS HOTELEIROS NA PERCEPÇÃO DOS GESTORES, COLABORADORES E HÓSPEDES.

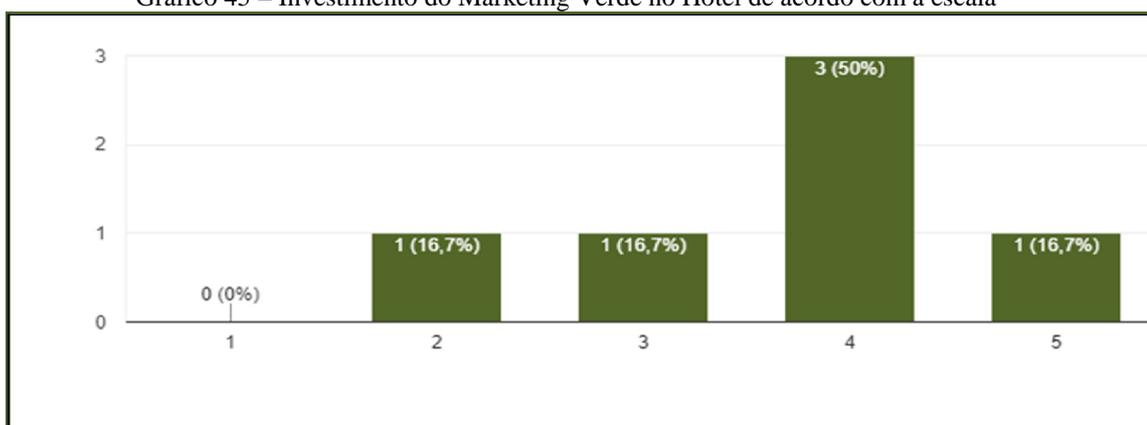
##### 4.4.1 Gestores

Para Eidt *et. al* (2018) é crescente o número de ações de responsabilidade ambiental praticadas pelas organizações, porém ainda existe a necessidade de um aperfeiçoamento da gestão empresarial, com inclusão mais efetiva das práticas ambientalmente corretas e de sua divulgação.

Considerando os gestores na sua visão de investimento em marketing verde, os dados trazidos pelo gráfico 45, apresentam que 1- 0% (baixíssimo); 2- 16,7% (muito baixa); 3-16,7% (médio investimento); 4- 50% (de alto investimento) e, 5- 16,7% (muito alta investimento).

A maioria, 50% (cinquenta por cento), apontam que isso deve acontecer no hotel, mas as opiniões de dividem. Isso implica que para alguns isso acontece e para outros não. Como o autor cita acima, há uma necessidade de aperfeiçoamento da gestão empresarial com esse foco do marketing verde.

Gráfico 45 – Investimento do Marketing Verde no Hotel de acordo com a escala

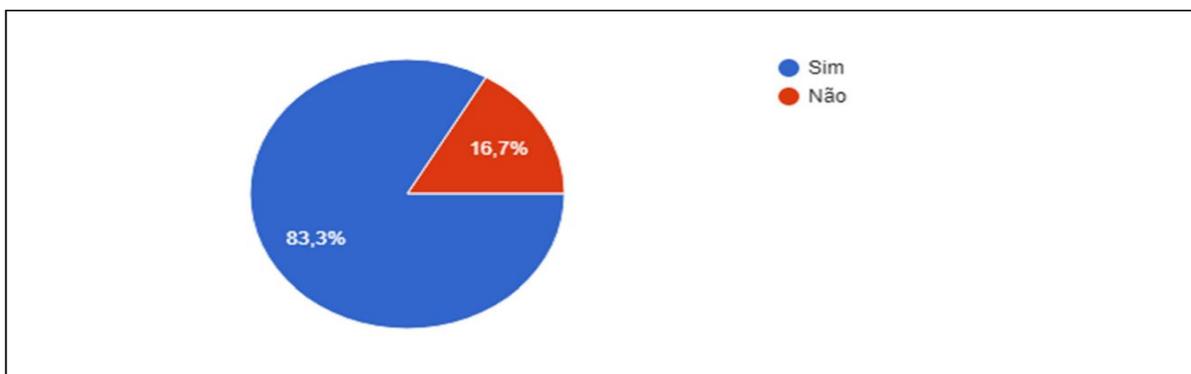


Fonte: Elaborado pelo autor

Considerando as afirmações anteriores, nos dados (gráfico 46) apresentados pela pesquisa, foi possível identificar que o empreendimento ele possui uma certificação, onde 83,3%(oitenta e três por cento) dos gestores entrevistados afirma que o hotel possui uma certificação ambiental e as citação como CPRH, IBAMA, LEED e

16,7%(dezesseis virgula sete por cento) afirmam não conhecer esta certificação. Isto é fatídico que o endomarketing verde é desconsiderado por alguns setores ou que a forma que ele tem sido feito não é efetiva. O que leva a um conhecimento parcelado da existência dessas certificações.

Gráfico 46 – Existência de Certificação Ambiental



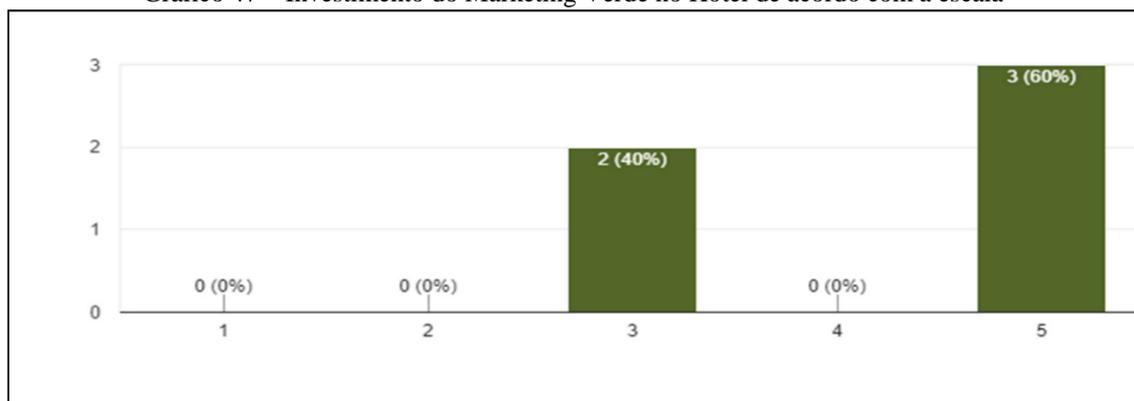
Fonte: Elaborado pelo autor

#### 4.4.2 Colaboradores

Já para os colaboradores esse marketing verde ela atinge os dados (gráfico 47), conforme gráfico, onde 1- 0% (baixíssimo); 2- 0% (muito baixo); 3- 40% (médio investimento); 4- 0% (de alto investimento) e, 5- 60% (muito alto investimento).

Onde em sua maioria, 60% (sessenta por cento) afirmam que o hotel deve investir em marketing verde, ou seja, a sua divulgação leva o atendimento de uma maior parcela aliada a execução de práticas mais sustentáveis para o hotel.

Gráfico 47 – Investimento do Marketing Verde no Hotel de acordo com a escala



Fonte: Elaborado pelo autor

#### 4.4.3 Hóspedes

Para os hóspedes o peso na escolha por hotéis que adotem práticas sustentáveis, conforme é apresentado no gráfico acima, onde 1- 7,4% (não influencia); 2- 7,4%

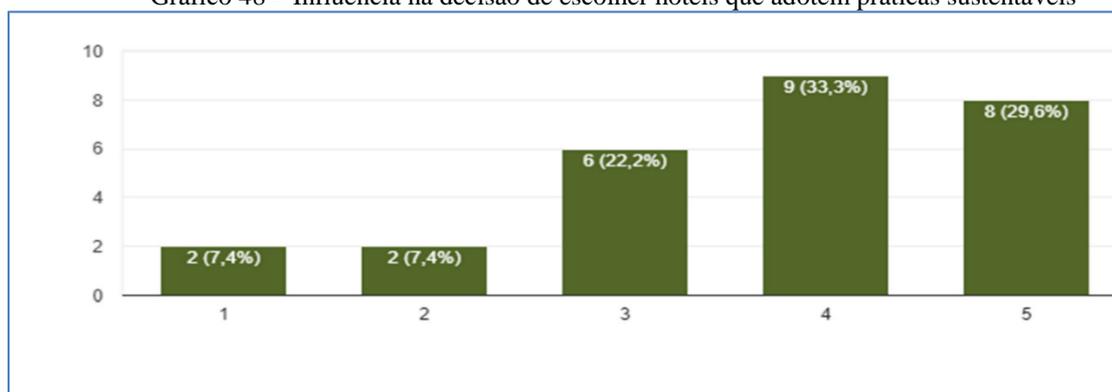
(pequena); 3- 22,2% (média); 4- 33,3% (grande) e, 5- 29,6% (muito grande), demonstra aspectos ligados diretamente a decisão de compra mais inteligente. Eles já consideram, desde o momento do planejamento da sua estada, uma escolha necessária por empreendimentos hoteleiros que possuam práticas sustentáveis.

Para McIntyre apud OMT (2001, p.251): “Tratar dos resíduos sólidos e líquidos; ,Realizar práticas de Marketing Verde; Adotar técnicas eficientes de energia; Proporcionar um guia ou informações aos turistas, com a finalidade de orientá-los para um comportamento responsável; Incorporar valores meio ambientais nos processos de decisão empresarial; Gerar auditorias meio ambientais próprias”.

Para Amazonas (2014) em seus estudos ficou evidente que o empresariado não possui o grau de entendimento, aceitação e comprometimento dos hóspedes com as suas tecnologias e práticas. Ele supôs que o principal fator deste desconhecimento se deve ao fato de que em nenhum dos questionários de avaliação dos hotéis, existe um item relacionado a alguma tecnologia ou prática adotada pelo hotel, ou algum item que possa avaliar o diferencial do conceito socioambiental como influência na decisão de consumo dos hóspedes.

Para esses autores, isso deve ser aplicado para implementação de uma sustentabilidade mais efetiva nas organizações. Essa é uma forma de ampliar-se a visão dos que usufruem dos serviços do equipamento, para uma cultura de sustentabilidade.

Gráfico 48 – Influência na decisão de escolher hotéis que adotem práticas sustentáveis

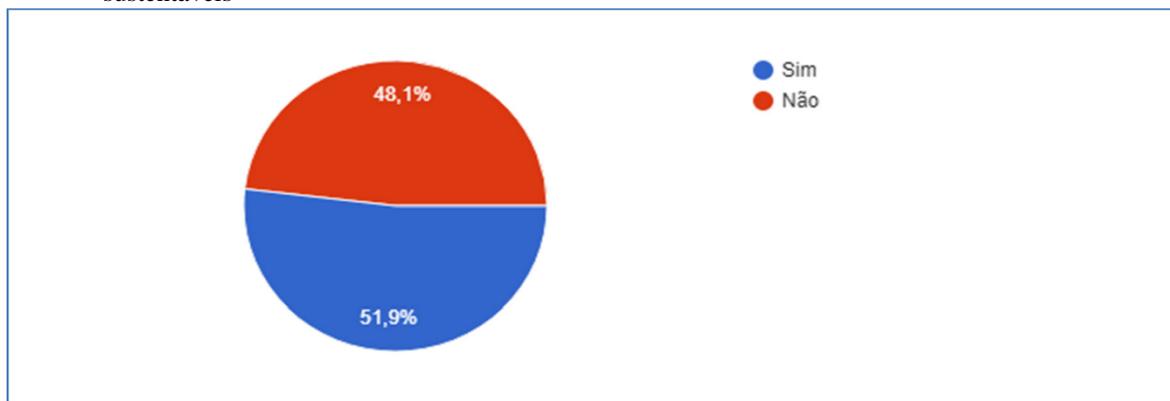


Fonte: Elaborado pelo autor

Esses mesmos hóspedes, no momento da entrevista, conforme o gráfico 49, correspondem a 51,9% dos hóspedes que afirmaram que preferem pagar um pouco mais em hotel que tenha uma preocupação com práticas sustentáveis; enquanto 48,1% não querem gastar mais em hotéis que tenham utilizado esse tipo de prática.

No campo eles consideraram que esse custo deve ser assumido pelo hotel, tratando isso como investimento. Não repassando para seus clientes ao final.

Gráfico 49 – Importância em pagar um pouco mais por hotéis que adotem práticas sustentáveis



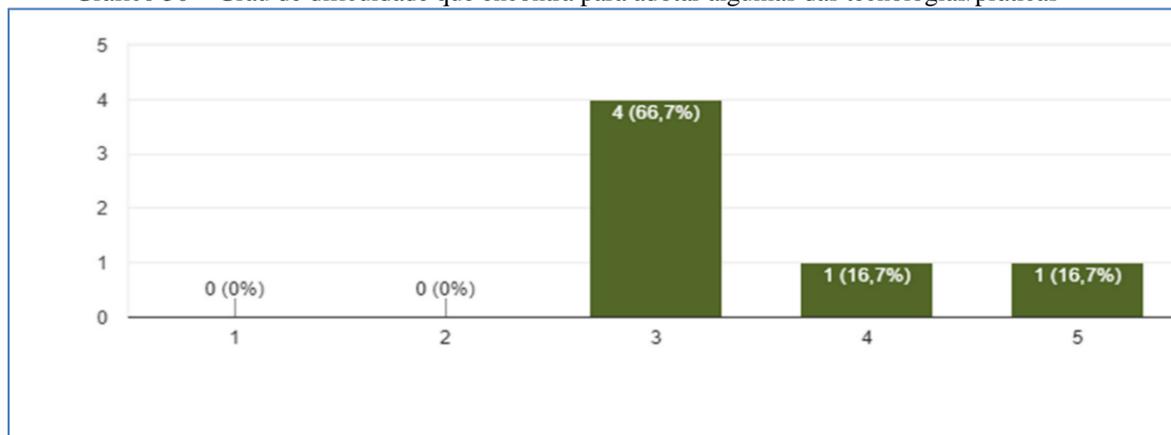
Fonte: Elaborado pelo autor

#### 4.5 ANÁLISE DA ADOÇÃO DE TECNOLOGIA/PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS EM EQUIPAMENTOS HOTELEIROS

##### 4.5.1 Gestores

Os dados apresentados, conforme gráfico 50, sendo 1- 0% (Baixíssimo); 2- 0% (baixa); 3- 66,7% (média); 4- 16,7% (alta) e, 5- 16,7% (muito alta). Eles afirmam que é médio o grau de dificuldade encontrado na implantação de tecnologia e/ou práticas sustentáveis, sendo considerado um percentual relevante para a adoção de tecnologias/práticas. Para Amazonas (2014) Algumas dificuldades são encontradas no momento de implantação, onde 46% corresponde a alto custos, 18% a falta de políticas de incentivos, 9 % baixa frequência de visitas da cooperativa de catadores, 9% falta de interesse dos hóspedes e 18% não encontram dificuldades. Por um lado, se torna positivo o dado, demonstrando que há uma aceitação por parte de toda a população envolvida com essas tecnologias/práticas, na disponibilidade em executar e usufruir desta proposta de sustentabilidade feita pelo empreendimento.

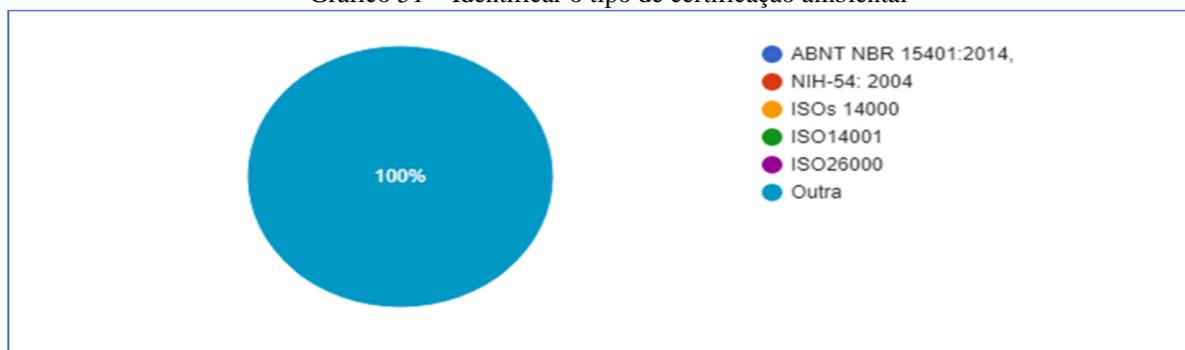
Gráfico 50 – Grau de dificuldade que encontra para adotar algumas das tecnologias/práticas



Fonte: Elaborado pelo autor

Conforme já citado na subsecção anterior, foi possível diagnosticar, na entrevista com os gestores e colaboradores a existência de uma certificação o que com base no gráfico 51 acima, 100% dos entrevistados afirmaram haver certificação ambiental LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), de caráter internacional, que é mais utilizada na construção civil brasileira. A literatura de Seiffert (2011, p. 8) diz que na realização de uma pesquisa com 106 empresas no Japão, onde 66% das empresas apresentam dificuldades na inicial na implantação, 60% em média apresentaram dificuldades durante o processo de implantação e após a certificação 40% em média apresentaram dificuldades. Porém, 62% das empresas responderam que não enfrentaram mais dificuldades após serem certificadas. Desta forma, observa-se como é importante a certificação para diminuição dos riscos da não aceitação no momento da implantação de tecnologia ou práticas voltadas para sustentabilidade do empreendimento.

Gráfico 51 – Identificar o tipo de certificação ambiental

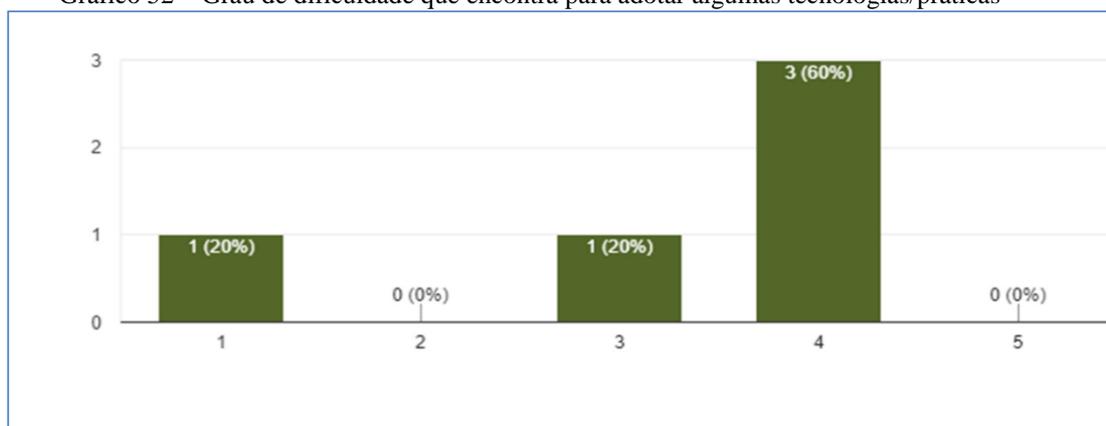


Fonte: Elaborado pelo autor

#### 4.5.2 Colaboradores

Ainda dentro do mesmo preâmbulo, mas agora na visão do colaborador, os dados apresentam gráfico 52, o grau de dificuldade para adotar alguma tecnologia/prática sustentável no objeto de estudo são, conforme gráfico 1- 20% (baixíssimo); 2- 0% (baixa); 3- 20% (média); 4- 60% (alta) e, 5- 0% (muito alta), ou seja, em sua maioria, eles possuem uma visão de que há uma dificuldade na implantação dessas tecnologias/práticas,

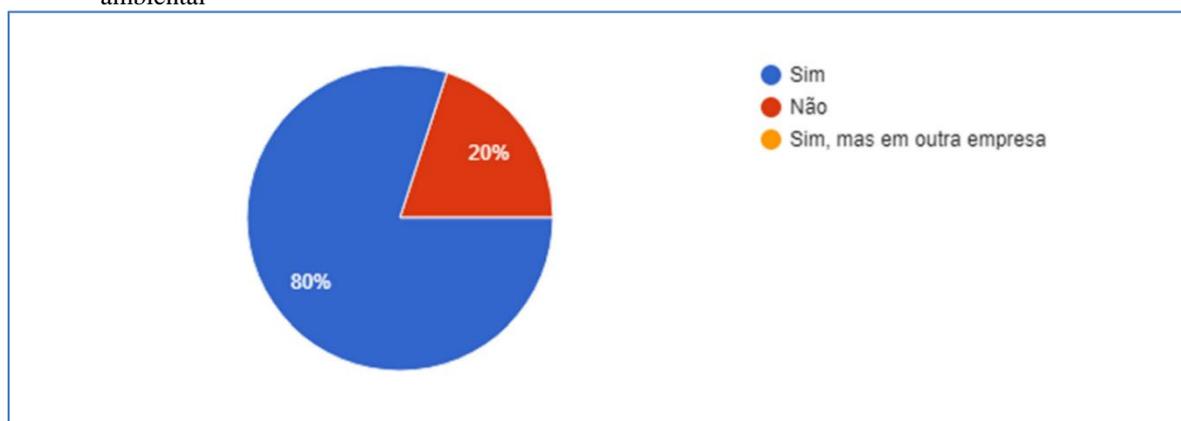
Gráfico 52 – Grau de dificuldade que encontra para adotar algumas tecnologias/práticas



Fonte: Elaborado pelo autor

Porém, este gráfico traz que o empreendimento disponibiliza treinamento na temática sustentabilidade. Onde no gráfico 53, 80% (oitenta por cento) dos colaboradores afirmaram haver participado de treinamento sobre práticas ambientais e 20% (vinte por cento) dos entrevistados disseram que não participaram de nenhum treinamento abordando este tema. Na pesquisa de Amazonas (2014) os dados obtidos foram que em sua maioria, ou seja, 78% dos colaboradores não haviam participado de treinamentos relacionados a temática ambiental, ficando em sua minoria, de 22% aqueles que já haviam recebido algum treinamento. O que demonstra que o objeto em pesquisa possui uma política de treinamento de seus colaboradores, que investe na capacitação deles referente ao tema, mas o que não se compreende é que poucos deles quiseram, se quer participar da pesquisa.

**Gráfico 53** – Participou de algum treinamento na empresa que trabalhasse a temática ambiental



**Fonte:** Própria do autor, 2018.

### 4.5.3 Produto da Pesquisa

O produto desta pesquisa (APENDICE-D) trata de um questionário formulado para aplicação com os envolvidos com o empreendimento e sua sustentabilidade dia a dia, seja na atuação profissional, ou seja, no usufruto dos serviços. Para fins de apresentação deste formulário, é possível orientar para que suas informações definidas em caráter de sugestão, não distanciando dos dados coletados durante a pesquisa, ele se divide em partes relevantes.

Na frente, é apresentada algumas boas práticas informativas, como a conservação da água, redução do desperdício, economia de energia, viagem verde, energia limpa e importância da atitude na gestão da sustentabilidade.

No verso deste folder, estão presentes as informações que servirão para planejamento e gestão da sustentabilidade do empreendimento. Trazendo desde a origem do respondente, formação acadêmica, dias de permanência no hotel ou setor que atua, as tecnologias que se identificam na atuação profissional ou no usufruto dos serviços que o hotel possui, práticas de sustentabilidade que o hotel aplica nas dimensões social, ambiental e econômica, por fim o grau de importância pela aplicação dessas práticas de sustentabilidade no empreendimento.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo da sustentabilidade no empreendimento turístico hoteleiro, tendo como objeto o Sheraton Reserva do Paiva Hotel & Convention Center, empreendimento na Praia do Paiva, Município do Cabo de Santo Agostinho, Região Metropolitana da Grande Recife, demonstra que há práticas ambientais, porém a cultura interna de divulgar e envolver os atores do processo, ainda é muito incipiente, o que se opõe as sugestões científicas pesquisadas.

Diante da lacuna existente na bibliografia houve a necessidade, para o alcance dos resultados pretendidos a utilização das mais diversas referências teóricas, fazendo um mix entre a sua composição. Isto porque para a área da hotelaria, em si, não se possui uma linha de pesquisa, ou melhor, um autor referencial para que corrobore na avaliação das práticas sustentáveis do empreendimento, ou seja, perpassou-se pelo planejamento, pela engenharia, pela gestão e pela mitigação dos impactos, que desde a construção a operação de um hotel, deva ser levada em consideração para uma ação sustentavelmente mais efetiva.

Com isso, a percepção destes atores no novo projeto hoteleiro, ou na mudança de comportamento nos hotéis já existentes, para um modelo sustentável é importante. Tudo parte da percepção deles. Um olhar mais apurado para a preservação do meio, tratando-se de uma nova postura de todos, não só de uma parcela da população, seja ela diretamente ligada a operação do hotel ou não.

Para que se fosse analisada esta sustentabilidade foi necessária identificar e examinar as práticas sustentáveis desenvolvidas pelo hotel. Buscou-se por meio da observação em campo e aplicação de questionários para que estas fossem descoberta e analisadas. Sendo assim, o objetivo pôde ser atingido apresentado e discutido nos resultados desta dissertação. O grande diferencial foi que estes foram trazidos em visões diferenciadas, tais com: a dos gestores ou empreendedores, colaboradores e hóspedes. Em relação a sua materialização, mesmo que de forma sutil, elas surgem como dados numéricos encontrados, além da observação do autor no campo, com um fortalecimento no seu conhecimento específico na área da sustentabilidade, a existência de algumas delas, mas não trazidas durante a pesquisa.

Na primeira etapa da pesquisa, na busca por entender o principal objetivo, foi possível compreender os diferentes olhares para uma atitude sustentável do empreendimento em análise. As suas representações gráficas foram trazidas do 17 ao

36.

Ainda para garantir os fatos desta análise, foi preciso entender a percepção dos investidores/gestores, colaboradores e hóspedes quanto às práticas sustentáveis, mais uma vez os métodos utilizados para o alcance foram a aplicação de questionários e observância no campo. Para isso foi necessário o uso da escala de *Likert*, onde o grau de percepção e envolvimento dos principais atores, tais como: clientes internos e externos, fornecedores, investidores e governança pública. Isto está representado, discutido e analisados nos gráficos que vão do número 38 a 42.

Estas percepções não só foram trazidas de forma quantitativa, mas foram considerados alguns formatos informais observados no campo. Pois muitas das ações realizadas pelo empreendimento não eram de conhecimento dos seus hóspedes, ou seja, uma situação mais institucional perceptível aos olhos dos gestores/investidores, colaboradores.

Desta forma, se percebe que a transparência dessas ações ainda eram situações muito internas do empreendimento. Onde se pede, para de forma mais efetiva, o conhecimento de todos os envolvidos com a sustentabilidade. Este conhecimento ele fortalece as atitudes sustentáveis por parte deles.

Por fim, objetivou-se identificar os indicadores de sustentabilidade mais voltados para equipamentos hoteleiros, bem como sugerir diretrizes para práticas sustentáveis em equipamentos hoteleiros. Mais uma vez ele foi alcançado com a aplicação de questionários e observância do autor no campo. Estes, ainda sim, foram apresentados, discutidos e analisados nos gráficos 43 a 57.

Ressalta-se que os indicadores e as sugestões de práticas ambientais mais efetivas para hotéis elas foram uma somativas da busca literária, resultados alcançados e observação do campo. Pois referências específicas, que trazem os melhores ou mais efetivos indicadores para avaliar um equipamento hoteleiro só foram consideradas num instrumento lançado pelo MTUR (2014) com a publicação da NBR 15401, que se utiliza da ISO 14000 como parâmetro para construção, balizamento e direcionamento das ações mais sustentáveis para o segmento da hotelaria.

Ainda sim, para melhor entender os resultados trazidos nesta pesquisa, os investimentos em unidades de alojamento devem ser acompanhados por medidas de gestão capazes de promover práticas sustentáveis nos ambientes organizacionais do empreendimento turístico, bem como, também nas atividades produtivas em operação, ou seja, evidente a existência e reconhecimento de algumas tecnologias por parte dos

gestores do empreendimento. Porém, é possível notar que algumas ainda não são adotadas, tal como o aquecimento da água por energia solar, geração de energia e embalagem com refil reciclável, não para todos os hotéis, mas uma ênfase para objeto em análise.

Contudo, a maior consideração dada, principalmente na visão dos gerentes e investidores dos empreendimentos, eles pensam constantemente nos retornos financeiros para o negócio, mas isso se trata de forma muito mais expansiva do que se pensa, esses ganhos sendo aplicado de forma sustentável traz rentabilidade de longo prazo e afirma o grande propósito de usufruto dos recursos do presente, pensando nas gerações futuras. Os investidores são pontos chaves no desembolso financeiro para que os empreendimentos aconteçam, mas não devem se comportar de modo a visar só os aspectos econômicos do negócio.

No entanto, esse não deveria ser o cerne por parte daqueles que planejam, organizam, controla e avaliam a gestão do empreendimento, mas sim os indicadores sócio, ambientais e econômicos. Isto auxiliaria ainda mais a garantia de uma sustentabilidade aplicada de forma mais efetiva.

Para isso, considerar a opinião de todos os envolvidos, pode ser a melhor maneira de se juntar o tripé da sustentabilidade na forma prática dentro de um hotel, quebrando os paradigmas que a sustentabilidade ela é muito bonita na teoria, mas na prática ela deixa a desejar.

Ainda nesse aspecto, observa-se nos conceitos literários que existem melhores indicadores, mais quais deles podem satisfazer e evidenciar a existência da sustentabilidade no empreendimento. Será o marketing verde? Será o indicador de capacitação dos envolvidos? Será a aceitação no pagamento por hotéis mais sustentáveis? Isto foi trazido em questão. Porém, a sua revelação está na ausência de uma série de fatores que podem caracterizar a sua sustentabilidade.

Fazendo um retorno ao problema da pesquisa que é: Quais as principais práticas e indicadores de sustentabilidade são mais efetivos na avaliação de sustentabilidade no empreendimento hoteleiro situado na região metropolitana do Recife? Compreende-se que, a partir da experiência no campo é possível constatar que as práticas são muitas se relacionadas ao complexo cotidiano que é a forma de se fazer a hotelaria, não é possível constituir uma só ou algumas, elas são uma questão de percepção orientada por uma teoria existente e que necessitam ser disseminadas e investigadas junto aos atores, sejam eles gestores/investidores, colaboradores ou hóspedes.

Tentado melhorar a compreensão, foi possível construir um produto a partir dos resultados aqui alcançados, ou seja, se criou um formulário que pudesse aproximar a identificação de tais práticas mais efetivas, gerando indicadores numéricos por meios da coleta de dados. Vide o apêndice D.

O reconsidera o objetivo geral desta pesquisa é possível afirmar que este foi atendido de forma satisfatória, uma vez que foi possível identificar as principais práticas e seus possíveis indicadores. Por meio do atendimento a este objetivo, foram identificadas algumas similaridades e divergência entre a teoria, os discursos e a prática. Ainda se tem muito a melhorar-las, principalmente, quando aplicadas a complexa atividade hoteleira.

No entanto, como algumas limitações da pesquisa, aponta-se os fatos de que a participação por parte dos gestores e colaboradores no preenchimento do questionário eletrônico foi de baixa adesão. Já para os hóspedes como a pesquisa foi aplicada no corpo a corpo, o universo coletado foi maior. Ainda assim, vale salientar que a disponibilidade do autor para realização da pesquisa no campo era escassa, o que dificultou a sua permanência por mais tempo dentro do objeto de estudo para coleta dos dados. Para concluir essa limitação, foram escolhidos dois objetos para que a comparação entre eles fosse exitosa, o que traria dados mais relevantes para dentro deste estudo, porém isso não foi possível devido a descoberta que o outro empreendimento havia saído da sua implantação de políticas sustentáveis. Eles durante a pesquisa estavam em transição de bandeira (administração) e que esta aplicação havia sido desconsiderada pela atual.

Por fim, acredita-se que a sustentabilidade, com ênfase na hotelaria, possui um campo vasto para realização de pesquisa. Onde se consideram inesgotáveis a compreensão deste campo faz-se algumas sugestões para pesquisa futuras. A primeira delas seria a identificação de um indicador numérico para medir o grau de sustentabilidade de um hotel, a segunda seria análise da efetividade com a montagem de um manual de práticas sustentáveis para hotelaria.

## REFERÊNCIAS

- ALCOFORADO, C. G.; DA SILVA, R. F. Sistema de tratamento de esgoto doméstico em condomínio horizontal e reúso de águas cinza. **CIENTEC- Revista de Ciência, Tecnologia e Humanidades do IFPE**, v. 9, n. 2, 2018. Disponível em: <http://revistas.ifpe.edu.br/index.php/cientec/article/view/88/61>. Acesso em: 23 ago 2018.
- ALMEIDA, F. **Os desafios da sustentabilidade: uma ruptura urgente**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.
- ALVES, E. P. et al. A sustentabilidade como fator de competitividade nas micro e pequenas empresas: um projeto competitivo utilizando ferramentas sustentáveis. **Cadernos de Gestão e Empreendedorismo**, v. 4, n. 3, p. 27-39, 2017.
- ALVES, M. T. G.; SOARES, J. F. Medidas de nível socioeconômico em pesquisas sociais: uma aplicação aos dados de uma pesquisa educacional. **Opin. Publican**, Campinas, v. 15, n. 1, p. 1-30, June 2009. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010462762009000100001&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010462762009000100001&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 11 ago 2018.
- AMAZONAS, I. T. et al. **Gestão ambiental na hotelaria: tecnologias e práticas sustentáveis aplicadas nos hotéis de João Pessoa-PB**. 2014.
- ANDRADE, N.; BRITO, P. L. de; JORGE, W. E. **Hotel: planejamento e projeto**. 4<sup>o</sup> ed. São Paulo: Editora Senac, 2000.
- ARCHER, B.; COOPER, C. **Os impactos positivos e negativos do turismo in: Turismo Global**. William F. Theobald (org.), São Paulo: SENAC, 2001.
- BARBISAN, A. O. et al. Impactos ambientais causados pela construção civil. **Unoesc & Ciência-ACSA**, v. 2, n. 2, p. 173-180, 2012.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Meios de Hospedagem: Sistema de gestão da sustentabilidade**. Rio de Janeiro: ABNT; SEBRAE, 2012.
- BM & Bovespa. **Número de pessoas físicas com investimentos na bolsa**. Bovespa, 2017. Disponível em: [http://www.bmfbovespa.com.br/pt\\_br/servicos/market-data/consultas/historico-pessoas-fisicas/](http://www.bmfbovespa.com.br/pt_br/servicos/market-data/consultas/historico-pessoas-fisicas/). Acesso em: 29 ago 2018.
- BOFF, L. **Sustentabilidade: o que é-o que não é**. Editora Vozes Limitada, 2017.
- BOHDANOWICZ, P. Environmental awareness and initiatives in the swedish and polish hotel industries—survey results. **International Journal of Hospitality Management**. v 25, n.4, p 662–682. 2006.
- BOHDANOWICZ, P. **European Hoteliers' Environmental Attitudes**. **Cornell and Restaurant Administration Quarterly**. v 46, n. 2, May/2005.
- BOHDANOWICZ, P. **European hoteliers' environmental attitudes: greening the business**. **Cornel Hotel and Restaurant Administration Quarterly**, v.46, n.2, p.188-205, 2005. Disponível em: <http://cqx.sagepub.com/cgi/content/abstract/46/2/188>. Acesso em: 9 jul 2016.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Documento Referencial Turismo no Brasil 2011/2014**. Brasília: Conselho Nacional do Turismo, 2010.

BUARQUE, S. C. **Construindo o desenvolvimento Local Sustentável**. Rio de Janeiro: Garamond, 2002.

BUTLER, J. **The compelling “hard case” for “green” hotel development**. *Cornell Hospitality Quarterly*, v. 49, issue 3 p. 234-244, 2008.

BUTLER, R. W. *Tourism, environment and sustainable development*. Environmental Conservation, London, 1991.

CALIARI, K V Z C.; DA SILVA, D S; NUNES, R S. PRÁTICAS DE GESTÃO SUSTENTÁVEL E SEUS IMPACTOS. UMA ANÁLISE DO SETOR HOTELEIRO DA GRANDE VITÓRIA. *Revista Gestão & Sustentabilidade Ambiental*, v. 6, n. 3, p. 531-551, 2017.

CALLENBACH, E. et al. *Gerenciamento Ecológico, Eco-Management*. Guia do Instituto Elmwood de Auditoria Ecológica e Negócios Sustentáveis. São Paulo: Cultrix, 1993.

CANDIDO, Índio; VIEIRA, Elenara Vieira de. *Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços*. Caxias do Sul: EducS, 2003.

CARVALHO, RCM de O. *Avaliação dos Perímetros de Irrigação na perspectiva da sustentabilidade da agricultura familiar no semiárido pernambucano*. Recife: O Autor, 2009. CASADO, Marcos. *Introdução à construção sustentável*. Recife: UNIP pós-graduação (apostila), 2010.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. *Como transmitir os conhecimentos adquiridos*. In: \_\_\_\_\_. *Metodologia Científica: para uso dos estudantes universitários*. 3. ed. São Paulo: Mc Graw-Hill do Brasil, 1976. p. 93-143.

CHAN, E. S. W.; WONG, S. C. K. *Motivation for ISO 14001 in the hotel industry*. *Tourism Management*, v. 27, n. 3, p. 481-492, 2006. Disponível em: <[www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)>.

Acesso em: 9 de julho de 2016.

CHEN, J. *Tourism stakeholders' attitudes toward sustainable development: a case in the Artic*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, v. 22, n. 1, p. 225-230, 2015.

*Científica e Tecnológica em Engenharia*, Itajaí, SC, Brasil, p. 1244, 2003.

CONTO, Suzana Maria De; ZARO, Marcelo. *O hóspede como fator decisivo na adoção de políticas e práticas ambientais em meios de hospedagem – caxias do sul/RS*, *Revista ROSA DOS VENTOS-Turismo e Hospitalidade*. UCS jul/dez. 2011 vol. 3 /nº3.

CORRÊA, Luciana Bilhalva; CORRÊA, Érico Kunde. *Sustentabilidade no Turismo: Estudo da Gestão Ambiental em Empreendimento Hoteleiro da Região Sul do Brasil*. *Rosa dos Ventos-Turismo e Hospitalidade*, v. 6, n. 4, 2015.

COSTA, Cristiane Ribeiro; CAMARGO-BORGES, Celiane; DE SOUZ, Anderson Gomes. *SENTIDO DE RESPONSABILIDADE SUSTENTÁVEL: O CONSUMIDOR*

EUROPEU E SUA RELAÇÃO COM A LOCALIDADE TURÍSTICA. TURyDES, v. 7, n. 16, 2014.

Disponível em: <http://www.eumed.net/rev/turydes/16/consumo-sostenible.pdf>.  
Acessado em: 28 de Agosto de 2018.

COUTO, R. da C. **Impacto social do turismo os impactos causados pela hotelaria nas comunidades locais estudo de caso: Complexo Costa do Sauípe**. Fundação Getúlio Vargas. 2003. Disponível em:  
[http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/espaco\\_academico/prmio\\_mtur/downloads\\_premio\\_FGV/Premio%20EMBRATUR%20FGV%20x%20Impacto%20Social%20do%20Turismo%20x%20Os%20Impactos%20Causados%20pela%20Hotelaria%20na%20Comunidades%20Estudo%20de%20Casos%20Complexo%20de%20Sauipe.pdf](http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/espaco_academico/prmio_mtur/downloads_premio_FGV/Premio%20EMBRATUR%20FGV%20x%20Impacto%20Social%20do%20Turismo%20x%20Os%20Impactos%20Causados%20pela%20Hotelaria%20na%20Comunidades%20Estudo%20de%20Casos%20Complexo%20de%20Sauipe.pdf).  
Acesso em: 17 jun 2016.

CYSNEIROS, M. dos S. M.; BARROS, R.. **Sustentabilidade no Empreendimento Hoteleiro por meio do reúso da água em Recife e na Microrregião da Zona da Mata Sul Pernambucana**. UNIVERSO, Recife-PE, 2008.

DA SILVA, R. C. B.; LYRA, M. R C C; DE ARAÚJO FRUTUOSO, M N M. A PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA SUSTENTABILIDADE DO REASSENTAMENTO DA VILA PRODUTIVA RURAL NEGREIROS RESULTANTE DO PROJETO DA TRANSPOSIÇÃO DO RIO SÃO FRANCISCO. **Organizações Rurais & Agroindustriais**, v. 19, n. 2, p. 96-108, 2017. Disponível em:  
<http://revista.dae.ufla.br/index.php/ora/article/view/1114/552>. Acesso em: 23 ago 2018.

DE MIRANDA, L R B; DE ARRUDA, M P; PEREIRA, L A. ANÁLISE DE PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS: UM ESTUDO DE CASO EM EMPRESA DO RAMO HOTELEIRO. **Revista Gestão & Sustentabilidade Ambiental**, v. 5, n. 1, p. 42-59, 2016.

DE OLIVEIRA, K P; DOS SANTOS, N M. Utilização de novas tecnologias no tratamento de efluentes industriais. **Jornada Científica da Unesc**, n. 1, 2018. Disponível em: <http://revista.unescnet.br/index.php/jc2016/article/view/668/401>.  
Acesso em: 29 jul 2018.

DECLARAÇÃO, D. *Eco/92*. 1992.

DENCKER, A de F M. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. São Paulo:Futuro, 1998. 7º ed, 2003.

DIAS, M A M. O lugar da ecogênese transdisciplinar: uma abordagem hermenêutica do paisagismo urbano. 2018. Disponível em:

DONAIRE, D. **Gestão Ambiental na Empresa**. São Paulo: Atlas, 1995.

ECKERT, A; CORCINI NETO, SECUNDINO L H; BOFF, D S. Iniciativas e Práticas Ambientais das Pequenas e Médias Empresas do Vale do Café - RS. **Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade: GeAS**, v.4, n1, p.108-123. 2015.

EIDT, E C; CARDOSO, J G; ROMAN, D J. Marketing verde e sua aplicação pelo composto de marketing: uma revisão sistemática. **REA-Revista Eletrônica de Administração**, v. 16, n. 2, p. 202 a 220, 2018.

ELETROBRÁS. **Caderno de Boas Práticas - Eficiência Energética em Edificações Brasileiras**. Programa Procel, 2013.

ENZ, C. A. **Best Hotel Environmental Practices. Cornell hotel and restaurant administration quarterly**, Ithaca, v. 40, n. 5, out. 1999.

FELDKIRCHER, E. G.; De Conto, S. M. Composição gravimétrica de resíduos sólidos Forum De Operadores Hoteleiros. **Hotelaria em Números**> 2015. Disponível em: <http://fohb.com.br/nova-edicao-do-hotelaria-em-numeros-2015/>. Acesso em: 24 set 2016.

FRANCO, A. O lugar mais desenvolvido do mundo: investindo no capital social para promover o desenvolvimento comunitário, 2004.

gerados na hotelaria: um estudo de caso (fase II). Anais... Congresso Regional de Iniciação GREEN GLOBE 21. Disponível em <<http://www.greenglobe21.com/>>. Acesso em 24 mar. 2018.

GUIMARAES, R P; FONTOURA, Y S dos R da. Rio + 20 ou Rio-20?: crônica de um fracasso anunciado. **Ambiente. soc.** São Paulo, v. 15, n. 3, p. 19-39. 2012. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-753X2012000300003&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-753X2012000300003&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 20 jun 2018.

HAN, H.; YOON, H. J. Hotel customers' environmentally responsible behavioral intention: Impact of key constructs on decision in green consumerism. *International Journal of Hospitality Management*, v. 45, n. 1, p. 22-33, 2015. Disponível em: <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/sondagens-conjunturais/sondagem-do-consumidor-inten%C3%A7%C3%A3o-de-viagem.html>. Acessado em: 30 de Agosto de 2018.

I COMISSÃO MUNDIAL SOBRE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO. **Nosso Futuro Comum**. 2. ed.. Rio de Janeiro. Fundação Getulio Vargas, 1991. XVII. 430p.

INTERNATIONAL HOTELS ENVIRONMENT INITIATIVE. Environmental Management for hotels. **The industry guide to best practice**. Oxford: Butterworth-Heinemann. 1994.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. **Caderno de indicadores para o sistema de gestão da sustentabilidade**. [s.l.]: IH, 2004.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. **NIH-54. Norma Nacional para Meios de Hospedagem. Requisitos para a Sustentabilidade**. Salvador: IH, 2004.

JURA, I. da A G M. **Rio+ 10: O plano de ação de Joanesburgo**. Relatório especial. Câmara dos Deputados. Consultoria Legislativa. Brasília–DF, novembro de, 2002. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/a-camara/documentos-e-pesquisa/estudos-e-notas-tecnicas/arquivos-pdf/pdf/207993.pdf>. Acessado em: 27 de julho de 2018.

KÖRÖSSY, N et al. Turismo e Desenvolvimento Sustentável em Fernando de Noronha (Pernambuco–Brasil): Uma Análise a partir do consumo de água. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, n. 10, p. 107-121, 2018. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/rtd/article/view/8649/7017>. Acessado em 29 de julho de 2018.

CABO DE SANTO AGOSTINHO. **Lei nº 3109, de 31 de dezembro de 2015.** Disponível em: [http://www.cabo.pe.gov.br/normativos\\_pmcsa/01%20-%20Lei%20Org%C3%A2nica%20do%20Munic%C3%ADpio%20do%20Cabo%20de%20Santo%20Agostinho/LOM%20PMCSA.pdf](http://www.cabo.pe.gov.br/normativos_pmcsa/01%20-%20Lei%20Org%C3%A2nica%20do%20Munic%C3%ADpio%20do%20Cabo%20de%20Santo%20Agostinho/LOM%20PMCSA.pdf). Acessado em: 30 de julho de 2018.

LIMA, S. A responsabilidade ambiental como factor de competitividade no turismo: O caso do sector hoteleiro. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, n. 6, p. 45-53, 2018. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/rtd/article/view/10549/8758>. Acessado em : 28 de julho de 2018.

LOPES, J de L et al. "Semantic differential scale for assessing perceptions of hospitalized patients about bathing." **Acta Paulista de Enfermagem** v. 24, n 6. 2011. p815-820.

MACNEILL, J, WINSIEMUS, P, YAKUSHIJI, T (orgs.) **Para além da interdependência: a relação entre a economia mundial e a ecologia da Terra.** Tradução Álvaro Cabral. Rio de Janeiro: Jorge Zahar,1992.

Mapie: Consultoria especializada em empresas de hospitalidade, turismo e serviços, apaixonada por soluções inteligentes que geram resultados efetivos. Disponível em : <http://www.mapie.com.br/#/>. Acesso em : 30 ago 2018.

MARTINS, C A de M G; BAHIA, L R G. Gestão hoteleira. 2016.

MARTINS, G.; NASCIMENTO, L F. TQEM: A introdução da variável ambiental na qualidade total. Anais do Simpósio de Gestão de Ciência e Tecnologia, USP/São Paulo, 1998. MASCHI, Arlete Cristina; DE FÁTIMA FONTANA<sup>10</sup>, Rosislene. Hotelaria Hospitalar: Adaptação dos Departamentos da Hotelaria Convencional para o Ambiente Hospitalar. ANAIS V CIAH, p. 52, 2013.

MENDES, F C M. Sustentabilidade no varejo: as práticas ambientais e suas implicações na consolidação da marca institucional. 2012. Dissertação (Mestrado em Interfaces Sociais da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27154/tde-01082012-103710/>. Acesso em: 2016 jul 2008.

GAZETA MERCANTIL. Gestão Ambiental: compromisso da empresa. In: Gestão ambiental: compromisso da empresa. Gazeta Mercantil, 1996.

MORRISON, B.; GOLDEN, J. S. An empirical analysis of the industrial bioeconomy: implications for renewable resources and the environment. **Bioresources**, v. 10, n. 3, p. 4.411- 4.440, 2015.

MOTTA, S L S; ROSSI, G B. A influência do fator ecológico na decisão de compra de bens de conveniência. **Revista de Administração Mackenzie** (Mackenzie Management Review), v. 2, n. 1, 2008.

MTUR. Dados e Fatos-Ano X - Número 83 - Novembro 2017. FGV, São Paulo, 2017. NEVES, Frachone. CERTIFICAÇÃO AMBIENTAL ISO 14001 COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO AMBIENTAL EM UMA REDE HOTELEIRA DA CIDADE DE SERTÃOZINHO (SP). **Revista Academus**, v. 4, n. 1, 2016.

NOVAES, M H. A GESTÃO AMBIENTAL NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO

ESPAÇO RURAL: FATOR ESTRATÉGICO DE COMPETIVIDADE. 2011. Disponível em : <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/8/44.pdf>. Acessado em 14 de julho de 2018.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Rapport du Secrétaire General aux ministres. Orientations strategiques du Secrétaire Général. 1998.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL. Proceedings of the conference on ecologically sustainable industrial development. Copenhagen, Dinamarca, 14~18out, 1991. Viena: UNIDO, 1991.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). **Introdução ao turismo**. São Paulo: ROCA, 2001.

PANTUFFI, C M et al. Desenvolvimento de competências para a sustentabilidade: um estudo dos significados e práticas na hotelaria. 2017. Disponível em: <http://tede.mackenzie.com.br/jspui/bitstream/tede/3447/5/CLAUDIA%20MARTINS%20PAN%20TUFFI.pdf>. Acesso em: 2 set 2018.

PEREIRA, D et al. Educação para o desenvolvimento sustentável: o turismo e suas novas práticas na busca pela sustentabilidade ambiental e social. ETIC-ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA-ISSN 21-76-8498, v. 7, n. 7, 2015.

RABELO, L S. **Indicadores de sustentabilidade: a possibilidade do desenvolvimento sustentável**. Fortaleza: Prodema, UFC, 2008.

Revista Hotéis a referencia do setor. [on line]. 7 de julho de 2016. Sustentabilidade na Hotelaria. Disponível em : <http://www.revistahoteis.com.br/sustentabilidade-na-hotelaria/>. Acessado em: 27 de Março de 2017.

Revista: Mundodez. Ano I nº1 novembro/dezembro de 2004, (pag. 33 à 37). RICCI, Renato. Hotel: Gestão Competitiva no Século XXI: Ferramentas Práticas de Gerenciamento Aplicadas a Hotelaria, Rio de Janeiro: Qualitymark Ed. ,2002.

ROCHA, J.M. A Gestão dos Recursos Naturais: Uma perspectiva de Sustentabilidade Baseada nas aspirações do “Lugar”. **Estudo & Debate**. Lajeado-RS: Editora da Univates, 2001, Ano 7, n 1 e 2. p. 167-188.

SALVADOR, D S. Gênero e turismo: a liderança feminina no setor hoteleiro. 2012. Dissertação de Mestrado. Universidade de Aveiro. Disponível em: <https://ria.ua.pt/bitstream/10773/10682/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o.pdf>. Acessado em: 29 de Agosto de 2018.

SANT'ANNA, F. S. P.; ZAMBONIM, F. M.. Gestão e certificação ambiental para hotéis. Anais. Simpósio Ítalo Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental, Vitória, ES, Brasil, 6, 2002.

SANTANA, G A de, CONCEIÇÃO, M E de O; SANTOS, H de O. Análise de aplicação da produção mais limpa em serviços/Hannah de Oliveira Santos. 2013.

SANTOS, J, GUIMARÃES; C., JÉSSICA LAHÌS ALMEIDA. RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL: UM ESTUDO NOS HÓTEIS DE GRAVATÁ-PE. SÃO PAULO: XVI ENGEMA-FEAUSP, 2014. 14p.

SANTOS, Rodrigo Amado; SANTOS, Michelle Rangel. Sustentabilidade e Hotelaria: Um Estudo de Caso no Município de Nova Iguaçu, Rio de Janeiro, Brasil. Turismo e Sociedade, S.I.], v. 8, n. 3, jun. 2016. ISSN 1983-5442. Disponível em: <http://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/40084/28385>. Acesso em: 25 set. 2016. doi:<http://dx.doi.org/10.5380/tes.v8i3.40084>.

SANTOS, R A; SILVA, L P. Princípios e valores organizacionais: a questão do treinamento e a excelência dos serviços hoteleiros. Um estudo de caso na JW Marriott Rio de Janeiro. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 9, n. 3, p. 422-441, 2015.

SCHENINI, P.C. Gestão empresarial sustentável. In: SCHENINI, P.C. **Gestão empresarial sócio ambiental**. Florianópolis: UFSC, 2005. 184 p.

SEBRAE. Como criar uma empresa sustentável. Brasília-DF, 2010. Disponível em: <<http://sustentabilidade.sebrae.com.br/portal/site/Sustentabilidade/menuitem.98c8ec93a7cfda8f73042f20a27fe1ca/?vgnnextoid=6beea2775db83410VgnVCM100000b072010aRCRD>>.

Acesso em 09 jul 2016.

SEIFFERT, Mi E B. Sistemas de Gestão Ambiental (sga - Iso 14001). Ed. Atlas. P.3,2011.

SILVA, C da. A percepção dos colaboradores do hotelaria Accor sobre as políticas de gestão da diversidade adotadas pela empresa. 2016. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/1725>. Acessado em: 30 de Agosto de 2018.

SILVA, F R da. Gestão ambiental: identificação das práticas ambientais na percepção dos hóspedes do Hotel Solmar Quality, João Pessoa. 2017. Disponível em: <http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/15077/1/PDF%20-%20Fagner%20Rainery%20da%20Silva.pdf>. Acessado em: 02 de Setembro de 2018.

SILVA, I. A. F.; RIBEIRO, A. R.. Fatores relacionados à adoção de práticas de gestão ambiental na hotelaria: um estudo exploratório no Pólo Costa das Dunas. In: ENANPAD – ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO Nacional dos programas pós-graduação em administração, 23., 2003, atibaia, sp. Anais... atibaia, sp: anpad, 2003. 1 cd-rom.

SILVA, M. P. da; ENDERS, W. T.; SILVA, I. A. F. Gestão ambiental e cultura organizacional em meios de hospedagem: estudo no Pólo Turístico Costa das Dunas. In: REJOWSKI, M.; COSTA, B. K. (org.). **Turismo contemporâneo: desenvolvimento, estratégia e gestão**. São Paulo: Atlas, 2003. p. 61-81

SILVA, M F de O; PEREIRA, F dos S; MARTINS, J V B. A bioeconomia brasileira em números. BNDES Setorial, Rio de Janeiro, n. 47 , p. [277]-331, mar, 2018. Disponível em: <https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/handle/1408/15383>. Acessado em : 30 de julho de 2018.

SILVEIRA FILHO, Agnelo Sebastião Lima et al. DIMENSIONAMENTO DE UM REATOR UASB PARA TRATAMENTO DE EFLUENTES DOMESTICOS E RECUPERAÇÃO DO BIOGÁS PARA PRODUÇÃO ENERGÉTICA: UM ESTUDO DE CASO EM POUSO

ALEGRE (MG). Revista Brasileira de Energias Renováveis, v. 7, n. 1, 2018. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/rber/article/view/57970>. Acessado em 29 de julho de 2018.

SMITH, Stephen L. J. The tourism product: *Annals of Tourism Research*, Vol. 21, Nº 3, 1994. SOUZA, M. T. Rumo à Prática Empresarial Sustentável. *Revista de Administração de Empresas (RAE)*. Jul./Ago. 1993.

SOUZA, R.L.; SANTOS, E.O.; BAPTISTA, M.L.C.; CESAR, P.A.B. Percepção dos hóspedes

do Refúgio Ecológico Pedra Afiada (SC): experiência e práticas ambientais. *Revista Brasileira de Ecoturismo*, São Paulo, v.9, n.1, fev/abr2016, pp.174-190. Disponível em: <http://www.sbecotur.org.br/rbecotur/seer/index.php/ecoturismo/article/view/959/903>. Acesso em: 9 de julho de 2016.

SPINELLI, Marcos Vinícius Pires et al. Estudo Sustentável da Capacidade de Carga Antrópica e a sua Influência no Ponto de Equilíbrio da Resiliência Ambiental (Sustainable Study of the Anthropic Carrying Capacity and Its Influence on the Point of Equilibrium of the Environmental Resilience). *Revista Brasileira de Geografia Física*, v. 9, n. 1, p. 185-199, 2016.

TEIXEIRA, Melissa Araújo. Gestão Hoteleira Sustentável: um estudo com os meios de hospedagem do município de Tamandaré, litoral sul do estado de Pernambuco, SUSTENTÁVEL–GDLS, LOCAL, BRASIL. 2014. Disponível em: [http://www.files.scire.net.br/atRIO/upe-gdls\\_upl/THESIS/85/dissertao\\_melissa\\_arajo.pdf](http://www.files.scire.net.br/atRIO/upe-gdls_upl/THESIS/85/dissertao_melissa_arajo.pdf). Acessado em : 30 de Agosto de 2018.

TRENTIN, F., & Sansolo, D. G. (2006). Políticas públicas de turismo e indicadores de sustentabilidade ambiental: um estudo sobre Bonito-MS. *Turismo-Visão e Ação*, 8(1), 61-74. TZSCHENTKE, N. A.; KIRK, D.; LYNCH, P. A. Going Green? Decisional factors in small hospitality operations. *International Journal of Hospitality Management*, v. 27, p. 126-133, 2008. Disponível em: < <http://eresearch.qmu.ac.uk/620/>>. Acesso em: 9 de julho de 2016.

UNWTO. Sustainable Development of Tourism: Climate Change & Tourism. Disponível em: <http://sdt.unwto.org/content/climate-change-tourism>. Acessado em: 29 de julho de 2018.

VARANDAS JUNIOR, Angelo. Uma proposta para integração de aspectos ambientais do ecodesign no processo de desenvolvimento de novos produtos. 2014. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e Relatórios de pesquisa em administração*. 5ª edição. São Paulo: Atlas, 2004.

VIANNA, Marcelo Drugg Barreto; VERONESE, Gilberto. Políticas ambientais empresariais. *Revista de Administração Pública*, v. 26, n. 1, p. 123-144, 1992.

VIEIRA, Mais de 6,4 milhões de turistas estrangeiros visitaram o Brasil em 2014. 2015a. disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/ultimas-noticias/5227-mais-de-6,4-milh%C3%B5es-de-turistas-estrangeiros-visitaram-o-brasil-em-2014.html>>. Acesso em: 25 de setembro de 2016.

VIEIRA, Anderson Fontenele; ARAÚJO, José Luís Lopes. Turismo e sustentabilidade

ambiental na comunidade de Barra Grande, Cajueiro da Praia, Piauí (PI). Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, v. 9, n. 3, p. 519-536, 2015.

VIEIRA, Elias Antônio; BARBOSA, Agnaldo Souza. Práticas tradicionais e de ecoeficiência na indústria de calçados no Brasil. Revista Eletrônica: Tempo-Técnica-Território/Eletronic Magazine: Time-Technique-Territory, v. 2, n. 1, 2016.

VIEIRA, Joana Filipa Coelho. Análise energética e a avaliação do sistema de AVAC no Montebelo Viseu Congress Hotel. 2018. Dissertação de Mestrado. Universidade de Aveiro. Disponível em: <https://ria.ua.pt/bitstream/10773/23274/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o.pdf>. Acessado em: 29 de Julho de 2018.

VILLAMARÍN, P., VILA, T. & GONZÁLEZ, M. (2012). “Eficiência Relativa da Oferta de Alojamentos Hoteleiros de Gama Média e Alta das Províncias Espanholas: Uma Aplicação da Análise Envolvente de Dados”, *Journal of Tourism Development*. 17/18, 729- 744.

WELZEL, Evelize; BRAZIL, Julia Lorenzatto. Gestão Sustentável do Turismo: Proposição de Protocolo de Práticas e Processos de Implementação de Responsabilidade Social Corporativa para os meios de hospedagem da Grande Florianópolis. Revista de Gestão e Secretariado, v. 7, n. 2, p. 138-165, 2016.

## ANEXO A

**Tabela 1 - Número de estabelecimentos de hospedagem, por tipos, segundo as Unidades da Federação – 2016.**

Unidades da Federação	Número de estabelecimentos de hospedagem, por tipos							
	Total	Hotéis (1)	Apart-hotéis / flats	Pousadas	Motéis	Pensões de hospedagem (2)	Hostels/ Albergues turísticos	Outros (3)
<b>Brasil</b>	<b>31 299</b>	<b>15 005</b>	<b>589</b>	<b>9 968</b>	<b>4 460</b>	<b>609</b>	<b>480</b>	<b>188</b>
Rondônia	307	227	0	30	46	4	0	0
Acre	110	76	(X)	(X)	24	0	0	0
Amazonas	359	199	(X)	79	47	23	(X)	(X)
Roraima	60	31	0	19	10	0	0	0
Pará	742	511	(X)	93	116	10	7	(X)
Amapá	72	37	(X)	(X)	19	0	0	0
Tocantins	317	217	(X)	59	32	7	0	(X)
Maranhão	531	262	(X)	147	105	8	5	(X)
Piauí	376	152	(X)	113	79	25	(X)	(X)
Ceará	1 162	307	24	566	237	7	17	4
Rio Grande do Norte	669	173	31	347	99	5	14	0
Paraíba	381	131	8	169	61	5	7	0
<b>Pernambuco</b>	<b>978</b>	<b>315</b>	<b>16</b>	<b>397</b>	<b>224</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>3</b>
Alagoas	449	135	0	243	62	4	(X)	(X)
Sergipe	285	83	4	138	54	3	(X)	(X)
Bahia	2 552	972	48	1 275	178	28	44	7
Minas Gerais	3 867	2 010	53	1 078	575	97	38	16
Espírito Santo	688	307	10	277	75	12	3	4
Rio de Janeiro	2 680	863	33	1 354	225	59	130	16
São Paulo	5 858	3 012	135	1 531	918	135	85	42
Paraná	1 760	1 066	36	263	303	57	24	11
Santa Catarina	1 782	798	71	657	169	27	34	26
Rio Grande do Sul	1 915	1 006	52	455	326	32	18	26
Mato Grosso do Sul	710	429	3	142	104	11	13	8
Mato Grosso	953	670	5	138	119	12	(X)	(X)
Goiás	1 457	834	23	346	211	23	10	10
Distrito Federal	279	182	19	28	42	5	3	0

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa de Serviços de Hospedagem 2016.

(1) Inclusive hotéis históricos, hotéis de lazer/*resorts* e hotéis fazenda. (2) Inclusive estabelecimentos cama e café (pousadas domiciliares) (3) Dormitórios, hospedarias, etc.

(2)

## APENDICE- A

### QUESTIONÁRIO DE PESQUISA APLICADO JUNTO AOS PROPRIETÁRIOS/ GERENTES DE EMPRESAS HOTELEIRAS

INSTITUTO FEDERAL DE PERNAMBUCO – IFPE  
Mestrado Profissional em Gestão Ambiental- MPGA

#### QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

1. Nome Fantasia da empresa: ( ) Sheraton Paiva
2. Local de origem do(s) Proprietário(s) e Gerente(s): \_\_\_\_\_
3. Formação acadêmica ou técnica do(s) proprietário(s) e Gerente(s):  
( ) 2 ° Grau  
( ) Graduação Incompleta  
( ) Graduação Completa  
( ) Pós Graduação ( Mestrado, Doutorado ou Pós-Doutorado)
4. Idade: ( ) Menos de 17 anos.  
( ) 17 anos.  
( ) 18 anos.  
( ) Entre 19 e 25 anos (inclusive).  
( ) Entre 26 e 33 anos (inclusive).  
( ) Entre 34 e 41 anos (inclusive).  
( ) Entre 42 e 49 anos (inclusive).  
( ) 50 anos ou mais
5. Tempo que trabalha na empresa:  
( ) 1 a 5 anos  
( ) 5 a 10 anos  
( ) 10 a 15 anos  
( ) 15 anos acima.
6. Qual o nível do seu cargo?  
( ) Proprietário / Gerência  
( ) Supervisão/Coordenação
7. Número de Funcionários: \_\_\_\_\_
8. O hotel possui alguma certificação ambiental Ex.: ISO 14001  
Sim ( ) Não ( )
9. Qual?  
( ) ABNT NBR 15401:2014  
( ) NIH-54: 2004  
( ) ISOs 14000  
( ) ISO14001  
( ) ISO26000
10. Caso não, a administração do hotel possui interesse em adquirir alguma certificação?  
Sim ( ) Não ( )
11. Quais destas tecnologias são adotadas no hotel?  
a) Elevadores inteligentes ( )

- b) Lâmpadas de baixo consumo ( )
- c) Sensores de presença ( )
- d) Televisores com baixo consumo ( )
- e) Ar condicionados de baixo consumo ( )
- f) Desligamento automático por cartão ( )
- g) Descargas de duplo acionamento ( )
- h) Aquecimento de água por placas solares ( )
- i) Geração de energia elétrica por painéis solares ( )
- j) Sistema de captação de água de chuva ( )
- k) Materiais de limpeza biodegradáveis ( )
- l) Dispõe de bicicletas para os hóspedes ( )
- m) Embalagens com refil, ao invés de sachês nos banheiros ( )
- n) Outras:

---



---



---



---



---

12. Como o (a) Senhor(a) avalia a preocupação dos hóspedes pela adoção de práticas sustentáveis em seu hotel?

- (1) Nenhuma
- (2) Baixa
- (3) Média
- (4) Alta
- (5) Muito alta

13. Como o Senhor(a) considera o investimento em Marketing Verde no seu hotel de acordo com a escala?

- (1) Nenhum
- (2) Baixo
- (3) Médio
- (4) Alto
- (5) Muito alto

14. Quais destas práticas são adotadas no hotel?

<b>Dimensão</b>	<b>Indicadores de Análise</b>	<b>Assinalar (x)</b>
<b>SOCIAL</b>	Responsabilidade social	
	Equiparação salarial entre negros, pardos, homens e mulheres com a mesma função.	
	Resíduos enviados a cooperativas de catadores	
	Benefícios (alimentação, transporte, assistência médica e etc.).	
	Rotatividade de funcionários em relação à média do mercado	
	Índice de satisfação dos funcionários	
	Índice de satisfação dos clientes	
	Capacitação e atualização dos Hospedes e Colaboradores	
	Incentivo a ideias sustentáveis com hóspedes e colaboradores	
	Apoio à diversidade de mão de obra	
	Programas e treinamentos para a redução de acidentes de trabalho	
	Programas de identidade cultural	
	Apoio a ONGs ou projetos ambientais	
	Obras de arte de artistas locais	
	Busca fornecedores locais (a menos de 100 km de distância) ( )	
Materiais reciclados na decoração		

<b>AMBIENTAL</b>	Reciclagem (coleta seletiva de resíduos sólidos)	
	Tecnologias limpas e silenciosas	
	Armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha	
	Tratamento de afluentes líquidos	
	Reaproveitamento de afluentes líquidos	
	Produtos ecologicamente corretos	
	Legislação ambiental	
	Certificação pela norma ISO 14.000	
	Fontes alternativas de economia energética	
	Racionalização de água e energia	
<b>ECONÔMICA</b>	Crescimento de resultados financeiros	
	Transparência nas ações próprias da empresa	
	Pagamentos de salários	
	Aquisição de projetos adequados à sustentabilidade	
	Existência de pessoa ou cargo que analise a dimensão sustentável do hotel	
	Pesquisas sobre sustentabilidade	
	Disposição em pagar mais pelo serviço ambiental	

15. Como o(a) senhor(a) avalia o crescimento da preocupação por parte dos hóspedes com práticas sustentáveis nos hotéis?

- (1) Não houve crescimento
- (2) Pequeno
- (3) Médio
- (4) Grande
- (5) Muito grande

16. A que fatores o(a) Senhor(a) atribui esse crescimento?

---

17. Na sua percepção, o(a) Senhor(a) atribui que grau de envolvimento com as práticas ambientais para cada participante da cadeia produtiva do hotel?

a) Clientes (Hóspedes):

- (1) Baixíssimo
- (2) Baixa
- (3) Média
- (4) Alta
- (5) Muito alto

b) Fornecedores:

- (1) Baixíssimo
- (2) Baixa
- (3) Média
- (4) Alta
- (5) Muito alto

c) Governança pública:

- (1) Baixíssimo
- (2) Baixa
- (3) Média
- (4) Alta
- (5) Muito alto

d) Investidores:

- (1) Baixíssimo
- (2) Baixa
- (3) Média
- (4) Alta

- (5) Muito alto
- e) Colaboradores:
  - (1) Baixíssimo
  - (2) Baixa
  - (3) Média
  - (4) Alta
  - (5) Muito alto

18 Qual nível de retorno o (a) Senhor(a) avalia como positivo por adotar tais práticas/tecnologias?

- (1) Baixíssimo
- (2) Baixa
- (3) Média
- (4) Alta
- (5) Muito alto

19) Qual o grau de dificuldade o(a) Senhor(a) encontra para adotar alguma das tecnologias/práticas citadas?

- (1) Baixíssimo
- (2) Baixa
- (3) Média
- (4) Alta
- (5) Muito alto

**Pesquisa para realização de dissertação de mestrado profissional em gestão ambiental.**  
**Pesquisador: Matson Cysneiros**

## APENDICE- B

### QUESTIONÁRIO DE PESQUISA APLICADO JUNTO AOS COLABORADORES DOS HOTÉIS PESQUISADOS INSTITUTO FEDERAL DE PERNAMBUCO – IFPE Mestrado Profissional em Gestão Ambiental- MPGA

1. Nome Fantasia da empresa: ( ) Mar Hotel ( ) Sheraton Paiva
  
2. Idade do funcionário:  
 ( ) Menos de 17 anos.  
 ( ) 17 anos.  
 ( ) 18 anos.  
 ( ) Entre 19 e 25 anos (inclusive).  
 ( ) Entre 26 e 33 anos (inclusive).  
 ( ) Entre 34 e 41 anos (inclusive).  
 ( ) Entre 42 e 49 anos (inclusive).  
 ( ) 50 anos ou mais
  
3. Tempo que trabalha na empresa:  
 ( ) 1 a 5 anos  
 ( ) 5 a 10 anos  
 ( ) 10 a 15 anos  
 ( ) 15 anos acima.
  
4. Formação acadêmica: Fundamental  
 ( ) 2 ° Grau  
 ( ) Graduação Incompleta  
 ( ) Graduação Completa  
 ( ) Pós Graduação \_\_\_\_\_ ( Mestrado, Doutorado ou Pós-Doutorado)
  
5. Já participou de algum treinamento na empresa que trabalhasse a temática ambiental?  
 Sim ( ) Não ( ) Sim, mas em outra empresa ( )
  
6. Caso sua resposta tenha sido sim, relate um pouco o seu treinamento?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
  
7. No seu conhecimento, quais destas tecnologias são adotadas no hotel?

Dimensão	Indicadores de Análise	Assinalar (x)
<b>SOCIAL</b>	Responsabilidade social	
	Equiparação salarial entre negros, pardos, homens e mulheres com a mesma função.	
	Benefícios (alimentação, transporte, assistência médica e etc.).	
	Rotatividade de funcionários em relação à média do mercado	
	Índice de satisfação dos funcionários	
	Índice de satisfação dos clientes	
	Capacitação e atualização profissional	
	Apoio à diversidade de mão de obra	
	Programas e treinamentos para a redução de acidentes de trabalho	
	Programas de identidade cultural	
<b>BIEN T</b>	Reciclagem	
	Tecnologias limpas e silenciosas	

	Tratamento de afluentes líquidos	
	Reaproveitamento de afluentes líquidos	
	Produtos ecologicamente corretos	
	Legislação ambiental	
	Certificação pela norma ISO 14.000	
	Fontes alternativas de economia energética	
	Racionalização de água e energia	
<b>ECONÔMICA</b>	Crescimento de resultados financeiros	
	Transparência nas ações próprias da empresa	
	Pagamentos de salários	
	Aquisição de projetos adequados à sustentabilidade	
	Existência de pessoa ou cargo que analise a dimensão sustentável do hotel	
	Pesquisas sobre sustentabilidade	
	Disposição em pagar mais pelo serviço ambiental	

8 Quais destas tecnologias são adotadas no hotel?

- a) Elevadores inteligentes ( )
- b) Lâmpadas de baixo consumo ( )
- c) Sensores de presença ( )
- d) Televisores com baixo consumo ( )
- e) Ar condicionados de baixo consumo ( )
- f) Desligamento automático por cartão ( )
- g) Descargas de duplo acionamento ( )
- h) Aquecimento de água por placas solares ( )
- i) Geração de energia elétrica por painéis solares ( )
- j) Sistema de captação de água de chuva ( )
- k) Materiais de limpeza biodegradáveis ( )
- l) Dispõe de bicicletas para os hóspedes ( )
- m) Embalagens com refil, ao invés de sachês nos banheiros ( )
- n) Outras:

---

9 Quais destas práticas são adotadas no hotel?

- a) Coleta seletiva de resíduos sólidos ( )
- b) Resíduos enviados a cooperativas de catadores ( )
- c) Armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha ( )
- d) Materiais reciclados na decoração ( )
- e) Obras de arte de artistas locais ( )
- f) Apoio a ONGs ou projetos ambientais ( )
- g) Realização de trabalho de educação ambiental com hóspedes ( )
- h) Incentivo a ideias sustentáveis com hóspedes e colaboradores ( )
- i) Busca fornecedores locais (a menos de 100 km de distância) ( )
- j) Fardamento dos funcionários de algodão colorido ( )
- k) Outras: \_\_\_\_\_

---

10 Como você colabora no seu dia-a-dia para a correta utilização das tecnologias e práticas citadas?

---

11 O (A) senhor(a) adotou alguma destas tecnologias e práticas em sua residência após conhecê-la em seu trabalho no hotel?

( ) Sim ( ) Não

Caso sim, qual (is)?

- a) Elevadores inteligentes ( )
  - b) Lâmpadas de baixo consumo ( )
  - c) Sensores de presença ( )
  - d) Televisores com baixo consumo ( )
  - e) Ar condicionados de baixo consumo ( )
  - f) Desligamento automático por cartão ( )
  - g) Descargas de duplo acionamento ( )
  - h) Aquecimento de água por placas solares ( )
  - i) Geração de energia elétrica por painéis solares ( )
  - j) Sistema de captação de água de chuva ( )
  - k) Materiais de limpeza biodegradáveis ( )
  - l) Dispõe de bicicletas para os hóspedes ( )
  - m) Embalagens com refil, ao invés de sachês nos banheiros ( )
  - n) Coleta seletiva de resíduos sólidos ( )
  - o) Resíduos enviados a cooperativas de catadores ( )
  - p) Armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha ( )
  - q) Materiais reciclados na decoração ( )
  - r) Obras de arte de artistas locais ( )
  - s) Apoio a ONGs ou projetos ambientais ( )
  - t) Realização de trabalho de educação ambiental com hóspedes ( )
  - u) Incentivo a ideias sustentáveis com hóspedes e colaboradores ( )
  - v) Busca fornecedores locais (a menos de 100 km de distância) ( )
  - w) Fardamento dos funcionários de algodão colorido ( )
  - x) Outras:
- 

12 Como o(a) senhor(a) avalia o crescimento da preocupação por parte dos hóspedes com práticas sustentáveis nos hotéis?

- (1) Nenhuma
- (2) Baixa
- (3) Média
- (4) Alta
- (5) Muito alta

13 A que fatores o(a) senhor(a) atribui esse crescimento?

---

---

---

14 Como o senhor(a) considera o investimento em Marketing Verde no seu hotel de acordo com a escala ?

- (1) Nenhuma
- (2) Baixa
- (3) Média
- (4) Alta
- (5) Muito alta

15 Na sua percepção, o(a) Senhor(a) atribui que grau de envolvimento com as práticas ambientais para cada participante da cadeia produtiva do hotel?

- a) Clientes (Hóspedes):
  - (1) Baixíssimo
  - (2) Baixa
  - (3) Média
  - (4) Alta
  - (5) Muito alto
- b) Fornecedores:

- (1) Baixíssimo
  - (2) Baixa
  - (3) Média
  - (4) Alta
  - (5) Muito alto
- c) Governança pública:
- (1) Baixíssimo
  - (2) Baixa
  - (3) Média
  - (4) Alta
  - (5) Muito alto
- d) Investidores:
- (1) Baixíssimo
  - (2) Baixa
  - (3) Média
  - (4) Alta
  - (5) Muito alto
- e) Colaboradores:
- (1) Baixíssimo
  - (2) Baixa
  - (3) Média
  - (4) Alta
  - (5) Muito alto

16 Qual nível de retorno o (a) Senhor(a) avalia como positivo por adotar tais práticas/tecnologias?

- (1) Baixíssimo
- (2) Baixa
- (3) Média
- (4) Alta
- (5) Muito alto

17 Qual o grau de dificuldade o(a) Senhor(a) encontra para adotar alguma das tecnologias/práticas citadas?

- (1) Baixíssimo
- (2) Baixa
- (3) Média
- (4) Alta
- (5) Muito alto

**Pesquisa para realização de dissertação de mestrado profissional em gestão ambiental.  
Pesquisador: Matson Cysneiros**

## APENDICE- C

### QUESTIONÁRIO DE PESQUISA APLICADO JUNTO AOS HÓSPEDES DOS HOTÉIS PESQUISADOS

**INSTITUTO FEDERAL DE PERNAMBUCO – IFPE**  
**Mestrado Profissional em Gestão Ambiental- MPGA**

#### QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

1. Cidade/Estado onde reside:
2. Faixa etária:
  - ( ) Menos de 17 anos.
  - ( ) 17 anos.
  - ( ) 18 anos.
  - ( ) Entre 19 e 25 anos (inclusive).
  - ( ) Entre 26 e 33 anos (inclusive).
  - ( ) Entre 34 e 41 anos (inclusive).
  - ( ) Entre 42 e 49 anos (inclusive).
  - ( ) 50 anos ou mais
3. Formação
  - ( ) 2 ° Grau
  - ( ) Graduação Incompleta
  - ( ) Graduação Completa
  - ( ) Pós Graduação\_\_\_\_\_ (Mestrado, Doutorado ou Pós-Doutorado)
4. Quantos dias ficou hospedado(a): \_\_\_\_\_
5. Quais destas tecnologias o(a) Senhor(a) identificou no hotel?
  - a) Elevadores inteligentes ( )
  - b) Lâmpadas de baixo consumo ( )
  - c) Sensores de presença ( )
  - d) Televisores com baixo consumo ( )
  - e) Ar condicionados de baixo consumo ( )
  - f) Desligamento automático por cartão ( )
  - g) Descargas de duplo acionamento ( )
  - h) Aquecimento de água por placas solares ( )
  - i) Geração de energia elétrica por painéis solares ( )
  - j) Sistema de captação de água de chuva ( )
  - k) Materiais de limpeza biodegradáveis ( )
  - l) Dispõe de bicicletas para os hóspedes ( )
  - m) Embalagens com refil, ao invés de sachês nos banheiros ( )
  - n) Outras:

- 
- 
6. Quais destas práticas o(a) Senhor(a) identificou no hotel?

<b>SOCIAL</b>	Responsabilidade social	
	Equiparação salarial entre negros, pardos, homens e mulheres com a mesma função.	
	Resíduos enviados a cooperativas de catadores	
	Benefícios (alimentação, transporte, assistência médica e etc.).	
	Rotatividade de funcionários em relação à média do mercado	

	Índice de satisfação dos funcionários	
	Índice de satisfação dos clientes	
	Capacitação e atualização dos Hospedes e Colaboradores	
	Incentivo a ideias sustentáveis com hóspedes e colaboradores	
	Apoio à diversidade de mão de obra	
	Programas e treinamentos para a redução de acidentes de trabalho	
	Programas de identidade cultural	
	Apoio a ONGs ou projetos ambientais	
	Obras de arte de artistas locais	
	Busca fornecedores locais (a menos de 100 km de distância) ( )	
	Materiais reciclados na decoração	
<b>AMBIENTAL</b>	Reciclagem (coleta seletiva de resíduos sólidos)	
	Tecnologias limpas e silenciosas	
	Armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha	
	Tratamento de afluentes líquidos	
	Reaproveitamento de afluentes líquidos	
	Produtos ecologicamente corretos	
	Legislação ambiental	
	Certificação pela norma ISO 14.000	
	Fontes alternativas de economia energética	
	Racionalização de água e energia	
<b>ECONÔMICA</b>	Crescimento de resultados financeiros	
	Transparência nas ações próprias da empresa	
	Pagamentos de salários	
	Aquisição de projetos adequados à sustentabilidade	
	Existência de pessoa ou cargo que analise a dimensão sustentável do hotel	
	Pesquisas sobre sustentabilidade	
	Disposição em pagar mais pelo serviço ambiental	

7 O(A) Senhor(a) tem preferência por hotéis que adotem práticas sustentáveis em sua gestão ?

Sim ( ) Não ( )

8 Qual o grau de importância que o(a) Senhor(a) relaciona a adoção destas práticas pelos hotéis?

- (1) Baixíssimo
- (2) Baixa
- (3) Média
- (4) Alta
- (5) Muito alto

9 O(A) senhor(a) adota alguma destas tecnologias e práticas em sua residência? Caso sim, qual(is)?

Sim ( ) Não ( )

10.O(A) Senhor(a) se incomodaria em reduzir a quantidade de vezes da troca das toalhas e roupas-de-cama para uma maior economia de recursos naturais?

Sim ( ) Não ( ) Talvez ( )

11 Como o(a) Senhor(a) avalia a influência em sua decisão na hora de escolher por hotéis que adotem práticas sustentáveis?

Não me influência ( ) (2)Pequena ( ) (3) Média( ) (4) Grande ( ) (5)Muito grande( )

12 O(A) Senhor(a) se importa em pagar um pouco mais por hotéis que adotem práticas sustentáveis?

Sim ( ) Não ( )

Agradeço sua participação!

Pesquisa para realização de dissertação de mestrado profissional em gestão ambiental.

Pesquisador: Matson Cysneiros

**APENDICE-D-**

**FORMULÁRIO PARA MENSURAÇÃO DA SUSTENTABILIDADE APLICADA AO EMPREENHIMENTO.**



**SUSTENTABILIDADE NA HOTELARIA  
PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS**

O NOSSO CUIDADO MAIOR SÃO AS  
GERAÇÕES FUTURAS

---

**CONSERVE A ÁGUA**



Preserve uso de água desligando torneiras quando não estão em uso, tomando banhos mais curtos e evitando o consumo desnecessário de água.

---

**REDUZIR O DESPERDÍCIO**

Ajude a reduzir as emissões de gases do efeito estufa praticando reciclagem regular, utilizando produtos reciclados e comprando menos, ou a granel, para reduzir o desperdício de embalagens.



---

**ECONOMIZE ENERGIA**



Use menos energia desligando aparelhos quando não estiver em uso, mudando para lâmpadas econômicas de energia e investindo em eletrodomésticos / objetos que economizam energia.

---

**VIAGEM VERDE**

1/3 das emissões de gases do mundo são por causa de veículos, portanto, não usar seu carro e caminhar ou andar de transporte público ajuda a diminuir os.



---

**ENERGIA LIMPA**



Tente usar energia renovável de tempos em tempos instalando painéis solares e gerando sua própria energia. O uso de objetos movidos a energia solar também é bom.

---

**MENOS COM QUALIDADE  
É MAIS**

As pequenas coisas fazem a diferença

- Plantar árvores e comprar produtos locais ajudam na pegada ecológica.



Apresiasiã

# o Sustentável

Responda a nossa pesquisa e faça o mundo da  
hotelaria tornar-se mais verde.

Cidade/Estado onde reside: \_\_\_\_\_

Faixa etária:

- Menos de 17 anos.
- 17 anos.
- 18 anos.
- Entre 19 e 25 anos (inclusive).
- Entre 26 e 33 anos (inclusive).
- Entre 34 e 41 anos (inclusive).
- Entre 42 e 49 anos (inclusive).
- 50 anos ou mais

Formação

2º Grau  Graduação Incompleta  Graduação Completa  Pós  
Graduação \_\_\_\_\_ ( Mestrado, Doutorado ou Pós-Doutorado)

Quantos dias ficou hospedado (a):

\_\_\_\_\_

Quais destas tecnologias o(a) Senhor(a) identificou no hotel?

- Elevadores inteligentes
- Lâmpadas de baixo consumo
- Sensores de presença
- Televisores com baixo consumo
- Ar condicionados de baixo consumo
- Desligamento automático por cartão
- Descargas de duplo acionamento
- Aquecimento de água por placas solares
- Geração de energia elétrica por painéis solares
- Sistema de captação de água de chuva
- Materiais de limpeza biodegradáveis
- Dispõe de bicicletas para os hóspedes
- Embalagens com refil, ao invés de sachês nos banheiros
- Outras: \_\_\_\_\_

Quais destas práticas o(a) Senhor(a) identificou no hotel?( Marque com um "X")

SOCIAL	Responsabilidade social	
	Equiparação salarial entre negros, pardos, homens e mulheres com a mesma função.	
	Resíduos enviados a cooperativas de catadores	
	Benefícios (alimentação, transporte, assistência médica e etc.).	
	Rotatividade de funcionários em relação à média do mercado	
	Índice de satisfação dos funcionários	

	Índice de satisfação dos clientes	
	Capacitação e atualização dos Hospedes e Colaboradores	
	Incentivo a ideias sustentáveis com hóspedes e colaboradores	
	Apoio à diversidade de mão de obra	
	Programas e treinamentos para a redução de acidentes de trabalho	
	Programas de identidade cultural	
	Apoio a ONGs ou projetos ambientais	
	Obras de arte de artistas locais	
	Busca fornecedores locais (a menos de 100 km de distância) ( )	
	Materiais reciclados na decoração	
AMBIENTAL	Reciclagem (coleta seletiva de resíduos sólidos)	
	Tecnologias limpas e silenciosas	
	Armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha	
	Tratamento de afluentes líquidos	
	Reaproveitamento de afluentes líquidos	
	Produtos ecologicamente corretos	
	Legislação ambiental	
	Certificação pela norma ISO 14.000	
	Fontes alternativas de economia energética	
Racionalização de água e energia		
ECONÔMICA	Crescimento de resultados financeiros	
	Transparência nas ações próprias da empresa	
	Pagamentos de salários	
	Aquisição de projetos adequados à sustentabilidade	
	Existência de pessoa ou cargo que analise a dimensão sustentável do hotel	
	Pesquisas sobre sustentabilidade	
	Disposição em pagar mais pelo serviço ambiental	

O(A) Senhor(a) tem preferência por hotéis que adotem práticas sustentáveis em sua gestão ?

Sim ( ) Não ( ) Indiferente ( )

Qual o grau de importância que o(a) Senhor(a) relaciona a adoção destas práticas pelos hotéis?

( 1) Baixíssimo ( ) (2) Baixa ( ) (3) Média( ) (4) Alta ( ) (5) Muito alto ( )

O(A) senhor(a) adota alguma destas tecnologias e práticas em sua residência? Caso sim, qual (is)?

Sim ( ) Não ( )