

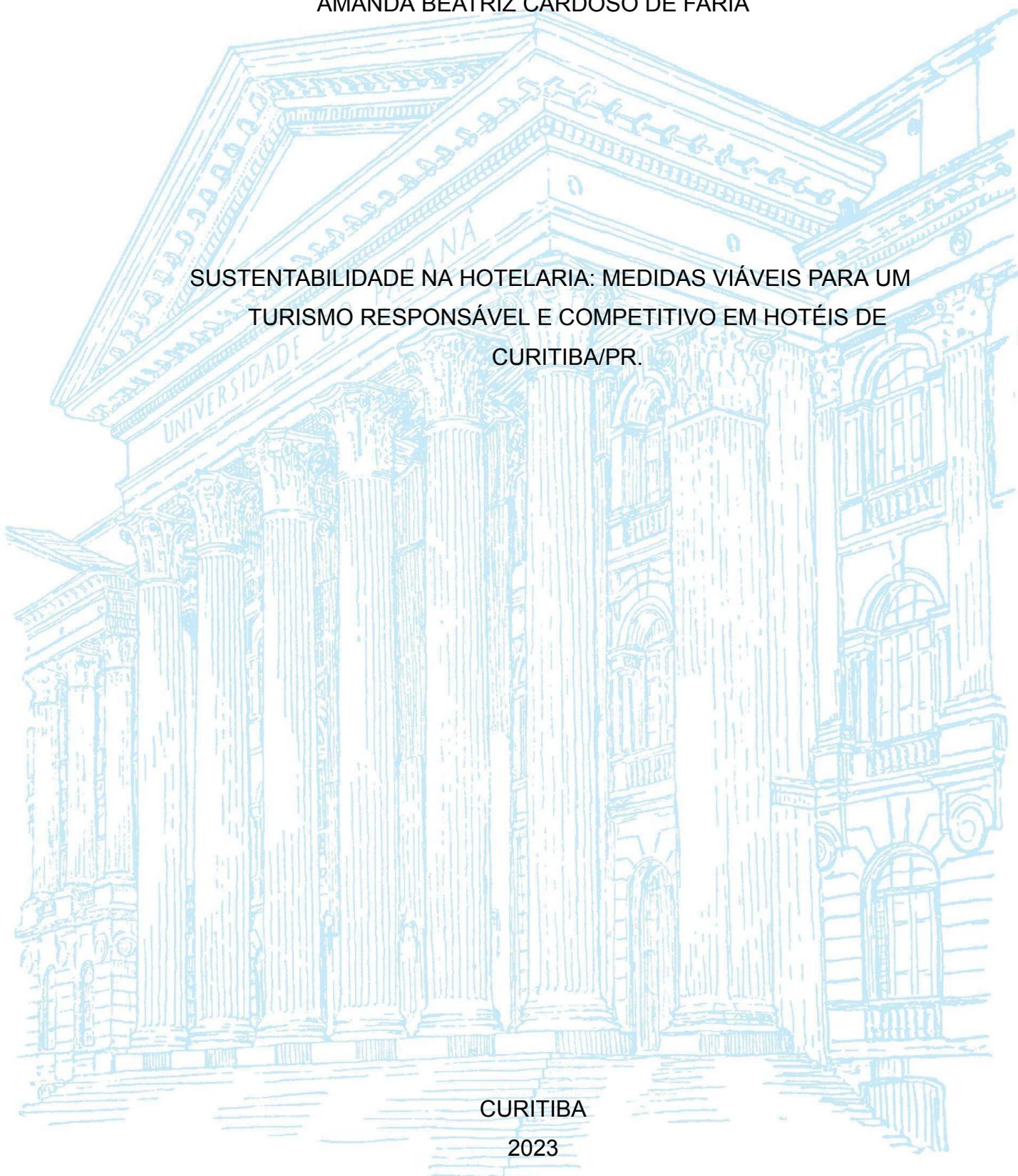
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

AMANDA BEATRIZ CARDOSO DE FARIA

SUSTENTABILIDADE NA HOTELARIA: MEDIDAS VIÁVEIS PARA UM
TURISMO RESPONSÁVEL E COMPETITIVO EM HOTÉIS DE
CURITIBA/PR.

CURITIBA

2023



AMANDA BEATRIZ CARDOSO DE FARIA

SUSTENTABILIDADE NA HOTELARIA: MEDIDAS VIÁVEIS PARA UM
TURISMO RESPONSÁVEL E COMPETITIVO EM HOTÉIS DE
CURITIBA/PR.

Projeto de Planejamento e Gestão em Turismo II
apresentado ao curso de Turismo, Setor de
Ciências Humanas, Universidade Federal do
Paraná, como requisito parcial à obtenção do
título de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Prof^a Dr^a Luciane de Fátima Neri

CURITIBA

2023

Este projeto é dedicado aos meus pais e a todos que acreditam na capacidade de se criar um mundo melhor.

AGRADECIMENTOS

Este trabalho não teria sido possível sem o apoio e contribuições valiosas de muitas pessoas, a quem dedico meus agradecimentos sinceros.

Primeiramente gostaria de agradecer aos meus pais, irmãos e sobrinhos, que se não tivessem acreditado em mim e me ajudado a trilhar esse caminho eu nunca estaria aqui. Todos os dias são de imensa saudade mas de felicidade em saber que vocês estarão sempre comigo. E também as minhas primas, Bianca e Tauane, a distância não diminui nosso laço, ela fortaleceu as saudades e fez de nossos reencontros ainda mais especiais.

Às minhas amigas Amanda, Sofia e Stella, amigadas que foram criadas dentro da UFPR e que me ajudaram com a saudade de casa, obrigada por terem sempre aceito todas as minhas ideias e por viverem esse sonho comigo. Em especial a Júlia, minha confidente e amiga incrível, a faculdade não seria a mesma sem você junto comigo.

Dedico também agradecimentos aos amigos da hotelaria por me darem acolhimento e por terem criado comigo milhares de memórias incríveis.

À minha orientadora Luciane Neri por todo apoio, incentivo e paciência em me guiar pelo melhor caminho.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Caracterização da Pesquisa

QUADRO 2 - Análise Dos Formulários

QUADRO 3 - Ganhadores do Prêmio Braztoa

QUADRO 4 - Conteúdos do Curso

QUADRO 5 - Cronograma de Execução

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Objetivos Sustentáveis

FIGURA 2 - Etapas Da Execução

FIGURA 3 - Apresentação Do Curso

FIGURA 4 - Apresentação Do Conteúdos

FIGURA 5 - Tabela de Custos

LISTA DE ABREVIATURAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
FOHB	Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil
ICMBio	Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade
NBR	Norma Brasileira
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
ONU	Organização das Nações Unidas

RESUMO

Este estudo apresenta os conceitos de eco-hotelaria e sua capacidade de transformação no sistema hoteleiro. Ao entender os hotéis como influenciadores diretos da sustentabilidade urbana foi proposto um projeto que mostre a inovação como um pilar para a sustentabilidade. Deste modo, o presente Projeto de Planejamento e Gestão em Turismo tem como proposta a criação de um curso de capacitação para gestores hoteleiros. O objetivo deste projeto de turismo é avaliar como a hotelaria pode estabelecer medidas economicamente viáveis que ajudem tanto na sustentabilidade ambiental, como na social e no impulsionamento do turismo. A metodologia compreendeu uma pesquisa qualitativa, com análise bibliográfica e questionários aplicados a gestores de redes hoteleiras situadas em Curitiba. As conclusões do trabalho são que a tecnologia atua como facilitador para um turismo responsável, que enxerga-se um mercado cada vez mais orientado. Ademais, apesar dos avanços, a gestão sustentável na hotelaria ainda enfrenta desafios e o caminho para um setor hoteleiro mais responsável está sendo traçado.

Palavras-chave: Hotelaria. Sustentabilidade. Gestão Sustentável. Competitividade.

ABSTRACT

This study presents the concepts of eco-hospitality and its capacity for transformation in the hotel system. By understanding hotels as direct influencers of urban sustainability, a project was proposed that shows innovation as a pillar for sustainability. Therefore, this Tourism Planning and Management Project proposes the creation of a training course for hotel managers. The objective of this tourism project is to evaluate how the hotel industry can establish economically viable measures that help both in environmental and social sustainability and in boosting tourism. The methodology comprised qualitative research, with bibliographic analysis and questionnaires applied to hotel chain managers located in Curitiba. The conclusions of the work are that technology acts as a facilitator for responsible tourism, which we see as an increasingly market-oriented one. Furthermore, despite advances, sustainable management in the hotel industry still faces challenges and the path towards a more responsible hotel sector is being charted.

Keywords: Hospitality. Sustainability. Sustainable Management. Competitiveness.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	11
2. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. TURISMO E SUSTENTABILIDADE.....	14
2.2 MEIOS DE HOSPEDAGEM.....	20
2.2.1 HOTELARIA BRASILEIRA.....	22
2.2.2 SUSTENTABILIDADE NA HOTELARIA.....	24
2.3 GESTÃO SUSTENTÁVEL E COMPETITIVIDADE.....	28
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	32
3.1 TIPO DA PESQUISA.....	33
3.2 TÉCNICAS DE PESQUISA.....	33
3.3 COLETA DE DADOS.....	35
3.3.1 Roteiro De Entrevista.....	38
4. ANÁLISE E RESULTADOS DA PESQUISA.....	45
4.1 APRESENTAÇÃO DOS DADOS COLETADOS.....	45
4.2 ANÁLISE DE WEBSITES.....	45
4.2.1 Hotel A.....	45
4.2.2 Hotel B.....	47
4.2.3 Hotel C.....	48
4.2.4 Hotel D.....	48
4.3 ANÁLISE DOS FORMULÁRIOS APLICADOS ONLINE.....	49
4.4 ANÁLISES DO PRÊMIO BRAZTOA.....	52
4.5 DISCUSSÃO.....	55
5. PROJETO DE TURISMO.....	58
5.1 DESCRIÇÃO DO PROJETO.....	58
5.2 ETAPAS PARA EXECUÇÃO DO PROJETO.....	61
5.2.1 Descrição das etapas para a execução do projeto.....	62
5.2.2 Conteúdo do curso.....	64
5.2.2 Recursos humanos e orçamentos.....	71
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	73
7. REFERÊNCIAS.....	75

1. INTRODUÇÃO

A atividade turística ganhou grande destaque a partir do século XX, quando passou a ser uma fonte de lazer para uma vasta parcela da sociedade e destacou-se como uma fuga do cotidiano para pessoas que buscavam satisfação pessoal, descanso e descontração. Com isso, o turismo transcorreu como uma das atividades econômicas mais emergentes em todo o mundo, desenvolvendo diversos setores como o de transportes aéreos e de telecomunicação. A partir dessa expansão, criaram-se também novos destinos que careciam de uma estrutura capaz de atender a essa demanda (Medeiros, 2013).

A hotelaria é um dos setores que também se beneficiou do grande fenômeno que foi o crescimento das viagens turísticas em todo o mundo, havendo a criação de mega empreendimentos que buscavam sempre suprir a grande demanda de visitantes e também se tornarem cada vez mais competitivas diante do mercado (Virginio e Fernandes, 2011). De acordo com Camargo et al. (2016), a hotelaria é um dos setores que mais cresce no Brasil e no mundo, contribuindo significativamente para a economia e a geração de empregos. Esse campo do turismo se caracteriza por oferecer serviços de hospedagem, alimentação e lazer, com o objetivo de atender às diversas necessidades dos turistas. Neste contexto, é importante destacar que a hotelaria exerce influência direta na atividade turística, visto que ela é responsável por proporcionar conforto e segurança aos visitantes.

Além disso, a hotelaria tem um papel fundamental na promoção do turismo sustentável, pois pode contribuir para minimizar o impacto ambiental da atividade turística, além de fomentar a inclusão social e a preservação cultural das comunidades receptoras. Também é necessário que haja uma dedicação ao tratar as questões sociais e ambientais, pois isso pode ser uma parte integrante de sua política de negócios, criando dessa forma uma vantagem competitiva para os empreendimentos que têm em vista um diferencial para se destacarem em um mercado cada vez mais específico, que procura uma ruptura com valores que buscam apenas lucro, sem responsabilidade social e ambiental (Virginio e Fernandes, 2011).

O desenvolvimento dos estudos sobre a sustentabilidade na hotelaria já é uma realidade e busca cada vez mais entender a importância de um crescimento sustentável no turismo, como forma de garantir os aspectos como o respeito cultural e o cuidado com a natureza (Valente, 2007). Além disso, os consumidores atuais também estão cada vez mais exigentes com as empresas e o que antes era apenas um requisito passou a ser um pré-requisito. Posto isto, este trabalho buscou responder à seguinte pergunta de pesquisa: Como a hotelaria estabelece medidas economicamente viáveis que ajudem tanto na sustentabilidade ambiental, como na social e no impulsionamento do turismo?

A pesquisa teve como objetivo geral avaliar como a hotelaria pode estabelecer medidas economicamente viáveis que ajudem tanto na sustentabilidade ambiental, como na social e no impulsionamento do turismo. Para isto, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- a. Verificar os impactos ambientais e sociais provocados pelos meios de hospedagem.
- b. Identificar os principais desafios de uma empresa hoteleira para inserir técnicas sustentáveis de gestão.
- c. Relacionar como as práticas sustentáveis geram competitividade entre os meios de hospedagem.
- d. Mostrar exemplos de boas práticas em gestão sustentável na hotelaria.
- e. Propor um curso sobre sustentabilidade a gestores hoteleiros.

Para atingir esses objetivos, foi utilizado pesquisa qualitativa, exploratória, com revisão bibliográfica e análise documental, além de uma pesquisa de campo com entrevistas semi-estruturadas com gestores de quatro empreendimentos hoteleiros situados em Curitiba. A escolha da cidade de Curitiba se deu através de sua importância e sua visibilidade na sustentabilidade brasileira, tendo o prêmio de cidade mais sustentável da América Latina. Já a seleção dos hotéis caracterizou-se por serem dois de redes internacionais e dois de rede brasileira.

Esse projeto está dividido em cinco capítulos, que são introdução, marco teórico, procedimentos metodológicos, análise de resultados e projeto de turismo. No marco teórico foram abordados os temas: turismo e sustentabilidade, meios de hospedagem, hotelaria brasileira, sustentabilidade na hotelaria e gestão sustentável

e competitividade que deram parâmetro para o desenvolvimento do curso de eco-hotelaria, voltado a gestores hoteleiros.

Após a aplicação da pesquisa observou-se que há uma quase ausência de menções sobre sustentabilidade nos websites das empresas analisadas, o que se torna um ponto fraco uma vez que na era digital os websites são a porta de entrada para o empreendimento.

Além disso, com base nas entrevistas aplicadas, foi possível realizar uma análise comparativa entre as redes nacionais e internacionais, identificando disparidade nos investimentos e desafios na gestão sustentável.

A análise do Prêmio Braztoa identificou que ao destacar os feitos de uma empresa, cria-se um ciclo de aprendizagem e estimula outras organizações a intensificarem seus esforços na direção da sustentabilidade.

Com base no desenvolvimento da pesquisa, sugeriu-se a proposta de um curso de capacitação com o propósito de apresentar estratégias integradas para a sustentabilidade na hotelaria.

Este projeto surge como resposta à identificação de lacunas nas práticas de gestão sustentável na hotelaria e de necessidade de inovação, trazendo o curso como uma forma de fornecer conhecimentos estratégicos para a ampliação das práticas sustentáveis, reconhecendo a necessidade constante de avanços nesse contexto.

O curso, intitulado "Eco-hotelaria: Práticas Responsáveis e Oportunidades Rentáveis", propõe a integração entre práticas sustentáveis e oportunidades na hotelaria, evidenciando a viabilidade de aliar responsabilidade ambiental a resultados financeiros positivos.

A iniciativa busca incentivar a adoção de estratégias sustentáveis no setor hoteleiro, reconhecendo a importância de uma gestão que promova a sustentabilidade.

2. MARCO TEÓRICO

A seguir foram apresentadas as principais definições para o entendimento sobre a hotelaria sustentável, suas principais características, desafios e benefícios. Para tanto, são apresentados conceitos e definições fundamentais, como, o que são os meios de hospedagem; quais as práticas sustentáveis adotadas por hotéis em todo o mundo; processos relacionados à gestão de empreendimentos hoteleiros; apresentação e definição de sustentabilidade e gestão sustentável junto com sua aplicação na hotelaria.

2.1. TURISMO E SUSTENTABILIDADE

A relação entre turismo e sustentabilidade tem sido amplamente discutida e pesquisada nas últimas décadas, evidenciando a importância de práticas responsáveis na indústria do turismo para minimizar os impactos ambientais, sociais e culturais das atividades turísticas. Como afirmam Burgos e Mertens (2015):

“O turismo sustentável tem como peça chave o equilíbrio de oportunidades e o uso racional dos recursos naturais, tentando manter a longo prazo a viabilidade da atividade e buscando uma relação mais produtiva e harmoniosa entre o visitante, a comunidade local e o lugar visitado” (Burgos e Mertens, 2015, p. 60).

Para o Ministério do Turismo (2007):

“O modelo de desenvolvimento sustentável para o turismo considera a autenticidade cultural, a inclusão social, a conservação do meio ambiente, a qualidade dos serviços e a capacidade de gestão local como condições fundamentais para a viabilidade da atividade turística a longo prazo” (Ministério do Turismo, 2007, p. 22).

Nesse contexto, compreender e aplicar tais princípios de sustentabilidade no turismo é fundamental para garantir que as atividades turísticas sejam socialmente justas e ambientalmente conscientes.

A definição do conceito de sustentabilidade começou a ser descrita em 1972, quando ocorreu a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano, em Estocolmo (Suécia). Nos últimos anos, o conceito de sustentabilidade tem se estabelecido como um princípio fundamental para garantir que o uso dos recursos

naturais não comprometa a capacidade das futuras gerações satisfazerem suas próprias necessidades. Uma sociedade sustentável é aquela que busca preservar tais recursos, pois depende deles para seu bem-estar. Nesse sentido, o desenvolvimento sustentável representa um modelo de desenvolvimento que visa além do crescimento econômico, incorporando aspectos sociais e ambientais em busca de um equilíbrio (Pereira; Silva; Carbonari, 2011).

No turismo foi a partir de 1970 que a sustentabilidade começou a ser discutida, após anos onde a frase que definia a atividade era “uma indústria sem chaminés”, na qual a mesma servia como uma forma de tentar mascarar seus impactos, em uma época onde houve um aumento exponencial da quantidade de pessoas que viajavam pelo mundo. Com o alavancamento de uma onda ecológica, a sustentabilidade no turismo surge como uma nova maneira de exercer a atividade, com uma maior preocupação tanto com o meio ambiente, como com as comunidades que recebem os viajantes (Cuvi, 2015).

No Brasil, os impactos das atividades turísticas no meio ambiente começaram a ser consideradas após a segunda metade de 1980, logo após o turismo em massa se desenvolver e começar a causar danos nos locais onde se fortalecia a atividade. Acompanhado a isso, o país foi sede da Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, conhecida como Rio 92, que desempenhou um papel fundamental na promoção de avanços significativos em direção a uma nova cultura de desenvolvimento. Durante o evento, houve uma revisão dos conceitos tradicionais e a identificação de três eixos fundamentais de ação da sustentabilidade. O primeiro eixo consiste na promoção da equidade por meio de processos distributivos, visando garantir uma distribuição mais justa dos recursos e benefícios do desenvolvimento. O segundo eixo foca na consolidação e construção de direitos, buscando fortalecer os direitos humanos, incluindo os direitos sociais, culturais e ambientais. Por fim, o terceiro eixo enfatiza a importância da garantia da reprodução das bases ecológicas do desenvolvimento social, reconhecendo a necessidade de preservar os recursos naturais e os ecossistemas para o bem-estar das presentes e futuras gerações (Jr; Ruschmann, 2010).

Em muitos municípios ou regiões, o turismo foi se tornado um substituto da indústria como principal modelo de desenvolvimento econômico. Para Junior e Ruschmann (2010) às atividades turísticas têm potencial para gerarem impactos significativos se não soubermos gerenciá-las com preocupação. Algumas das

principais consequências descritas pelos autores são: a degradação e modificação das paisagens, o aumento da densidade populacional, a formação de áreas nobres voltadas aos turistas junto da marginalização de autóctones e trabalhadores menos qualificados, a necessidade de construção de meios de acessos, a poluição atmosférica e arquitetônica, e a modificação da cultura local.

Por outro lado, um turismo planejado para ser sustentável traz consigo uma série de benefícios que podem mitigar os impactos negativos descritos anteriormente. De acordo com o Ministério do Turismo (2007) são diversos os aspectos positivos que a atividade pode gerar quando desenvolvida de forma coordenada. Dentre esses benefícios o que mais se destacam são:

- a. Aumento de investimentos para conservação dos locais visitados;
- b. Geração de emprego e renda;
- c. Conscientização dos turistas sobre questões ambientais;
- d. Promoção de contato entre diferentes culturas;
- e. Melhora da infraestrutura dos polos receptores;
- f. Geração de empregos;
- g. Fomento da participação local político-institucional.

Esses aspectos positivos ressaltam a importância de adotar uma abordagem sustentável no turismo, buscando maximizar os benefícios sociais, econômicos e ambientais para as comunidades receptoras e para o meio ambiente.

Embora o turismo sustentável encare uma série de vantagens quando ocorre uma boa execução, é importante reconhecer que este também enfrenta diversos desafios quando se aborda sua implementação efetiva. Diante da crescente demanda por viagens e da pressão sobre os recursos sociais e ambientais, garantir uma boa utilização de recursos e a promoção das comunidades locais requer enfrentar obstáculos significativos. Diante disso, muitos estudiosos como Hanai (2011, p. 202) descrevem as dificuldades da sustentabilidade no turismo como “heterogêneos e complexos quanto à diversidade de sociedades humanas e de ecossistemas naturais em todo o mundo”.

Conforme destaca Hall (2008), os principais desafios para atingir o turismo sustentável são a dificuldade em atrair o engajamento de empresas ou instituições, a efetiva gestão dos impactos ambientais e sociais e a inclusão e participação ativa

das comunidades receptoras. Superar essas barreiras requer um compromisso contínuo e a participação dos diversos atores envolvidos na atividade.

Para Damas (2020) o que dificulta a implementação de práticas ecologicamente corretas é o não engajamento das pessoas quando se trata de conscientização sobre as práticas que já se tornaram obsoletas. Além disso, destaca-se o baixo interesse também do governo em incentivar práticas sustentáveis dada a percepção de baixa vantagem a curto prazo. Essa visão momentânea também dificulta os investimentos quando se trata de comercialização, uma vez que o mercado também busca opções rápidas.

Ainda que haja muitos desafios, é necessário destacar que existem iniciativas e certificações que buscam promover ações ecologicamente corretas. No mundo os principais selos de turismo sustentável são:

1. Programa de Certificação Global de Turismo Sustentável (GSTC)

Essa é uma organização criada em 2007 que tem como foco desenvolver padrões globais para o turismo sustentável e seu principal objetivo é fornecer orientação para que as operações turísticas sejam ambientalmente responsáveis. Diante dessas orientações, seus critérios abrangem várias áreas como conservação da biodiversidade, proteção do patrimônio cultural, benefícios sociais para as comunidades locais, práticas de gestão sustentável e maximização dos benefícios econômicos para todas as partes envolvidas. Já os benefícios da obtenção deste selo vão desde o seu reconhecimento global até o acesso a mercados específicos (GST Council, 2023).

2. Green Globe

Esse é um programa de certificação e selo global para o turismo sustentável. Criado em 1993, é uma abrangente estrutura que fornece critérios e indicadores que envolvem as questões ambientais e sociais da atividade turística. As empresas e organizações que buscam o selo passam por uma avaliação rigorosa e tem entre seus principais benefícios a credibilidade, o reconhecimento de suas práticas e a diferenciação no mercado, destacando-se de seus concorrentes. No Brasil, existem apenas três hotéis da cadeia certificados e são todos pertencentes à rede Club Med (Green Globe, 2023).

Já no Brasil, também há o emprego de certificações para a manutenção da promoção de atividades sustentáveis. Entre os principais selos estão:

3. Certificação “Selo Verde” do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio)

Criado pelo ICMBio, este selo faz parte do Programa de Certificação pelo Compromisso com a Responsabilidade Socioambiental (PROCERT) e é designado a instituições que promovem a sustentabilidade em todos seus negócios. Para obtê-lo as empresas devem passar por um processo conduzido pelo próprio instituto e ao ser aprovado, o mesmo tem validade de um ano, tendo que ser renovado após esse período. Um de seus principais benefícios é o reconhecimento oficial de seu compromisso com a conservação ambiental e o desenvolvimento sustentável (Instituto Chico Mendes, 2023).

4. Selo Clima Paraná:

Essa é uma iniciativa desenvolvida pelo governo do estado do Paraná e visa reconhecer empresas e entidades que desenvolvem atividades alinhadas com a preservação de recursos naturais. O reconhecimento do Selo Clima Paraná é dividido em quatro categorias (A, B, C e D), que são atribuídas às empresas de todos os tipos com base em critérios estabelecidos pelo Governo do Estado, alinhados com a Agenda 2030 da ONU e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Diante de suas vantagens estão o reconhecimento e visibilidade às organizações que preservem os recursos naturais (Paraná Mais Sustentável, 2023).

O desenvolvimento do turismo sustentável se vê favorável, dada a crescente conscientização dos turistas e a alta demanda por práticas sustentáveis. Conforme ressaltado por Garay e Font (2018, p. 13), "a sustentabilidade é cada vez mais vista como um valor intrínseco ao turismo, sendo incorporada nas políticas públicas, nas estratégias empresariais e nas escolhas dos consumidores". Além disso, as tendências demonstram que há um movimento em direção a práticas regenerativas, onde a atividade pode contribuir para a restauração e preservação dos entornos de onde ela acontece.

O desenvolvimento tecnológico também vem atuando como um facilitador do turismo sustentável uma vez que é capaz de oferecer soluções eficientes em termos de energia, transporte e gestão de resíduos. Desse modo, o futuro da atividade

turística sustentável está amparada na busca de práticas cada vez mais inteligentes e responsáveis, que sejam capazes de manter um desenvolvimento que leve em conta o melhor dos aspectos ambientais, sociais e econômicos.

Além disso, a sustentabilidade tem se tornado uma preocupação de todo o setor e dentro desse contexto, a cadeia produtiva desempenha um papel fundamental na implementação de práticas sustentáveis em todas as etapas do processo de consumação do turismo em um novo destino. Essa cadeia é definida como uma associação entre diversos atores do turismo que buscam oferecer produtos e serviços que atendam a demanda da atividade, conquistando novos mercados e aumentando o fluxo de visitantes dos destinos turísticos (SEBRAE, 2017).

Para o Sebrae (2017), a cadeia de valor do turismo é composta por 52 atividades produtivas da economia e pode ser dividida em três partes: cadeia principal, cadeia a montante e cadeia a jusante.

- a. Cadeia principal: Encontram-se as atividades como as operações hoteleiras, restaurantes, e outras infraestruturas. Essas atividades são apoiadas por agências e operadoras. Além disso, nessa parte da cadeia ocorrem as ações de comercialização do produto turístico.
- b. Cadeia montante: abrange os setores que fornecem os recursos e equipamentos necessários para a operação do turismo. Isso inclui empresas de equipamentos de hotelaria, transporte, produção e distribuição de alimentos e bebidas, bem como o patrimônio histórico, natural e cultural.
- c. Cadeia jusante: abrange as atividades que prestam serviços diretos aos turistas e engloba os serviços terceirizados.

A cadeia produtiva do turismo e a hotelaria estão intrinsecamente relacionadas, uma vez que a mesma é parte atuante na cadeia principal, são responsáveis por atender os visitantes e lidam também com a promoção de um destino. Além disso, estão conectados as outras partes da cadeia uma vez que dependem dos outros agentes da cadeia para conseguir manter suas operações.

Os meios de hospedagem também desempenham um papel importante quando se trata da sustentabilidade na atividade turística. Ademais, os hotéis que adotam essas práticas são capazes de promover um desenvolvimento sustentável

que engaje as comunidades, promovendo melhorias sociais, ambientais e econômicas.

2.2 MEIOS DE HOSPEDAGEM

Os meios de hospedagem desempenham um importante papel na cadeia da atividade turística pois oferecem aos viajantes não só acomodações, como também diversos serviços que facilitam e garantem comodidade aos turistas durante sua estadia. Compreendendo uma variedade de instalações como hotéis, pousadas, resorts e hostels, esses locais além de proporcionar descanso também são muito importantes quando se trata da experiência do turista e da imagem de um destino turístico.

A prática de hospedar pessoas está atrelada à evolução humana e abraça seu desejo pelo ato de se deslocar, interagir com outras pessoas e realizar atividades comerciais. Desde os tempos antigos, os humanos buscam acomodações temporárias, por isso a hospedagem representa um elemento importante quando diz respeito ao desenvolvimento social. Foi ao longo dos séculos que essa atividade evoluiu e passou a atender outras demandas da sociedade, até vir a ser um pilar da atividade turística (Ribeiro, 2011).

Para Aldrigui (2007), os meios de hospedagem são de suma importância no turismo, uma vez que fornecem o local necessário para que os turistas possam permanecer no destino. Com essas facilidades o turista acaba permanecendo mais tempo nas localidades e conseqüentemente, usufruem ainda mais das atividades disponíveis, gerando um impulsionamento do turismo e dos serviços.

Além das características de expansão econômica, a relação entre a hospitalidade e os meios de hospedagem é intrínseca e fundamental. As hospedarias atuam como uma expressão da hospitalidade, já que fornecem um ambiente acolhedor e confortável e através desses serviços criam uma atmosfera de amorosidade no turismo. Essa relação transforma sua experiência em algo memorável que fortalece a relação entre o cliente e o local visitado, criando assim uma fidelidade entre ambos (Castelli, 2016).

Castelli (2016) também discorre que a atmosfera amistosa, acolhedora e hospitaleira de um hotel é um fator atrativo e decisivo para inúmeros viajantes. Diante dessa perspectiva, a hospitalidade deve ser cativante em todas suas ações, por isso há a necessidade de uma gestão estratégica desde seu planejamento até sua execução operacional. Ao internalizar o valor do “bem receber” as empresas são capazes de enriquecer a experiência de seus clientes, tornando-se um diferencial competitivo.

Uma das principais dificuldades enfrentadas na hotelaria é definir moldes que estabeleçam serviços que atendam as necessidades dos consumidores de uma maneira eficiente, e essa adversidade surge a partir do momento em que esse setor é responsável por prestar serviços para pessoas diferentes de forma permanente. Todavia, ainda há formas de definir padrões que se adaptem às diversas ocasiões (Aldrigui, 2007).

Sabe-se que atualmente os consumidores dos meios de hospedagem são cada vez mais exigentes em suas experiências. Com o avanço da internet, o processo de tomada de decisão dos consumidores também mudou, bem como suas formas de adquirir produtos, aplicando-se também aos meios de hospedagem. Atualmente, as redes sociais e a internet se tornaram um meio de compartilhar suas experiências e buscar pelas de outras pessoas, influenciando diretamente na sua decisão de compra (Silva, 2019).

Esses novos mecanismos de buscas influenciaram diretamente o comportamento dos consumidores, modificando seus critérios quando se trata de optar entre um ou outro meio de hospedagem. Atualmente, as realidades vividas por outros viajantes durante suas viagens são expostas tanto nas redes sociais como em plataformas de avaliações e geram consequências na reputação e na percepção sobre os meios de hospedagem (De Paula et al., 2018). Sendo assim, essa influência é cada vez mais significativa, uma vez que os compradores buscam gradativamente experiências mais autênticas e personalizadas.

Os meios de hospedagem devem estar sempre dispostos a atender as necessidades de seus clientes, visando uma conduta que adote a inovação e uma gestão estratégica, para dessa forma entregar experiências únicas que acatem as demandas dos novos consumidores.

A hotelaria brasileira também tem acompanhado transformações no comportamento de seus consumidores, principalmente quando se trata da influência

das redes sociais como uma ferramenta de pesquisa. Além disso, as plataformas de avaliações se tornaram um meio de compartilhar experiências e também de adquirir a confiança de potenciais turistas (Töpke; Vidal; Soares, 2011).

2.2.1 HOTELARIA BRASILEIRA

No Brasil, o acolhimento de viajantes remete aos tempos de colônia, mas os serviços de hospedagem ganharam caráter comercial muito tempo depois. Após a chegada da família real, houve um aumento exponencial dada ao crescente número do fluxo de pessoas que permitiram que as hospedarias no Rio de Janeiro se tornassem cada vez mais frequentes. Junto a isso houve a construção da estrada de ferro que ligava Santos à São Paulo e a partir de 1870, já reconheciam-se algumas hospedagens, que traziam como influência os aspectos europeus de arquitetura e serviços.

Durante as décadas de 1930 e 1940, construíram-se hotéis de grande porte nas principais capitais do Brasil e em regiões com atrativos naturais, principalmente hidrominerais. Além disso, jogos de azar eram operados nessas mesmas instalações e impulsionavam tanto o turismo como a ocupação desses meios de hospedagem. Mas foi em 1946, quando ocorreu a proibição dos jogos, que esses locais acabaram encerrando suas operações e o Brasil só experimentaria um novo impulso hoteleiro a partir de 1960, quando houveram incentivos fiscais no setor (Ribeiro, 2011).

De acordo com o Ministério do Turismo (Brasil, 2008) existem sete tipos de meios de hospedagem no Brasil e eles são divididos em:

1. Hotel: Este estabelecimento deve conter um serviço de recepção, alojamento temporário para uso individual dos hóspedes, além disso deve haver cobrança de diária e tem de oferecer alimentação.
2. Resort: Além do serviço básico de acomodação, esse deve trazer também uma infraestrutura completa de lazer e convívio com a própria natureza do ambiente.
3. Hotel Fazenda: Essa hospedagem é localizada em um ambiente rural e oferece como diferencial a vivência do campo.

4. Hotel histórico: Esse tipo de hospedagem deve ser construído em um local de preservação histórica e que afirme sua importância na memória popular.
5. Cama e Café: Esse tipo de alojamento tem como característica conter, no máximo, três unidades habitacionais com fins turísticos, além de café da manhã e serviços de limpeza e o proprietário precisa morar nesse espaço ofertado.
6. Pousada: Esse estabelecimento conta com serviços básicos, como os hotéis, mas contém no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos.
7. Flat/Apart-Hotel: Esse tipo de alojamento é constituída por unidades que contenham cama, banheiro, sala e uma cozinha equipada, sendo reservadas em sua totalidade

Além dessas categorias dos meios de hospedagem, o Brasil contava com a classificação de estrelas para os hotéis, mas esse sistema deixou de ser utilizado pois as demandas dos consumidores encontraram na internet uma nova fonte de avaliação. Já a regulamentação hoteleira é estabelecida pela Lei Federal nº 11.770/2008, conhecida como a Lei Geral do Turismo que estabelece diretrizes para a organização da atividade hoteleira no país e define que:

“Art. 2º - Considera-se empresa hoteleira a pessoa jurídica, constituída na forma de sociedade anônima ou sociedade por quotas de responsabilidade limitada, que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira, observado o Art. 4º do Decreto nº 84.910, de 15 de julho de 1980.” (2004, p. 22).

Atualmente, de acordo com o Panorama da Hotelaria Brasileira de 2022, um estudo que fornece informações e análises relevantes para auxiliar líderes hoteleiros e investidores, produzido pelo Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB) em parceria com a HotelInvest a projeção de crescimento do setor mostra a criação de 18.806 novas unidades habitacionais até 2026 e de um investimento de R\$ 5,3 bilhões. Isso mostra que o retorno pós covid impactou de forma positiva o setor hoteleiro, que foi um dos mais prejudicados durante a pandemia. Além disso, a pesquisa aponta que depois de enfrentar diversos cortes em razão da pandemia, como a diminuição dos quadros de funcionários, os hotéis passaram a otimizar seus

serviços e buscaram soluções tecnológicas para atingir seus objetivos. Dada a essas incorporações, a principal tendência de mercado é que o uso da tecnologia se torne cada vez mais frequente, garantindo melhores desempenhos e resultados mais sólidos para os hotéis.

A hotelaria brasileira enfrentou diversas fases e transformações ao longo do tempo, experienciando momentos de alto desempenho e também de enfrentamento de problemas como o Covid-19, onde ela precisou se reinventar. Atualmente, o setor busca se adaptar às novas demandas de consumidores e também ao desenvolvimento tecnológico. Desse modo, as projeções tendem a permanecer positivas e a hotelaria tenderá a continuar se reinventando e fortalecendo o turismo no país.

Além disso, uma das transformações que se destaca diante do desenvolvimento da hotelaria pós pandemia é a busca dos viajantes por destinos que priorizem o respeito à sustentabilidade, pois os mesmos reconhecem que isso reflete em uma maior segurança (Omnibess, 2020).

2.2.2 SUSTENTABILIDADE NA HOTELARIA

A hotelaria desempenha um papel fundamental na atividade turística, mas além disso ela também impacta as diversas áreas onde se desenvolve. Desde o aspecto econômico, social e ambiental, os empreendimentos hoteleiros e o turismo têm o potencial de gerar mudanças tanto positivas quanto negativas. Conforme mencionado por Virginio e Fernandes (2011):

“O turismo é uma atividade que depende, para ocorrer, da exploração dos recursos existentes tanto na natureza quanto na sociedade, merecendo especial atenção no que se refere à necessidade de se elaborar um planejamento sustentável e consistente que possibilite o desenvolvimento socioeconômico desses destinos.” (Virginio E Fernandes, 2011, p. 6).

Ademais, as autoras também expressam que as redes hoteleiras têm um papel importante quando se trata de serem motivadoras da sustentabilidade. Todavia, elas também destacam que há uma necessidade de mudança por parte de tais organizações, uma vez que essas empresas devem se atentar tanto ao

aprimoramento das técnicas sustentáveis, como também da importância que vem sendo atribuída ao tema por parte dos consumidores.

Para Töpke, Vidal e Soares (2011) a formação de uma empresa realmente sustentável requer que o tema seja enraizado nas suas práticas organizacionais e não somente em seu *marketing*. Apesar de ser uma prática complexa, ela deve ir muito além do ambiente interno, uma vez que esses locais também adquirem a função de conscientizar a comunidade e outros envolvidos em suas atividades, como os fornecedores e investidores, pois as empresas ou instituições que têm algum tipo de interesse na gestão e nos resultados desses hotéis devem ser capazes de compreender os as medidas que a empresa toma para de tornar sustentável.

O principal objetivo quando se trata de tentar inserir iniciativas sustentáveis em um hotel é minimizar ao máximo os impactos negativos que o mesmo causa, adotando medidas de redução de recursos e transformando seus resíduos em matéria-prima que possa ser utilizada posteriormente. Com base nesses aspectos, um estabelecimento hoteleiro que apresenta essa pegada ecológica consegue uma relação de custo-eficiência melhor mas também acaba enfrentando alguns desafios (Brites, 2022).

Dada a diversas características, o percurso para atingir a sustentabilidade em um hotel é repleta de desafios. De acordo com os estudos acerca do tema, um dos principais empecilhos na busca pela melhor utilização dos recursos empregados nesses empreendimentos é a falta de conscientização e comprometimento por parte da alta administração. Ademais, a incompreensão sobre práticas sustentáveis podem representar barreiras significativas, portanto para um hotel, a capacitação de seus funcionários é capaz de demonstrar benefícios tanto para o local onde o mesmo está operando, como também para a própria empresa (Font et al, 2018).

Também destaca-se que outro desafio significativo é a indisponibilidade ou até mesmo os valores dispendiosos de tecnologias sustentáveis. Logo, essa implementação de sistemas ecoeficientes representam gastos significativos, que podem acarretar mais um obstáculo para os hotéis, principalmente os de menor porte (Lin et al. 2022). Por isso, a busca por soluções economicamente viáveis podem facilitar a adoção de tais práticas.

Para um meio de hospedagem, o aporte sustentável pode vir como uma garantia de obtenção de uma série de benefícios para esse tipo de

empreendimento. Entre os principais benefícios destacados, Rubio (2017, p. 14) destaca a obtenção de vantagem competitiva, que reflete na melhoria do lucro operacional, há também as questões éticas, uma vez que há o compromisso com o meio ambiente e a responsabilidade social em relação às comunidades locais. Além disso, existem benefícios imediatos como a diminuição do uso de recursos como água e energia, e também benefícios financeiros a longo prazo, que é o ganho de fidelização e confiança dos clientes.

Outra forma de reconhecimento e incentivo para a adoção de práticas sustentáveis na hotelaria são as certificações de sustentabilidade. São diversos tipos de certificados que podem garantir a um hotel seu reconhecimento sustentável, entre seus principais estão:

1. GreenLeaders:

Criado pelo site do TripAdvisor, o programa foi desenvolvido para reconhecer hotéis e pousadas que adotam práticas sustentáveis. Um dos principais benefícios da certificação é o destaque dado ao perfil da propriedade, por meio do logotipo GreenLeaders, que gera uma vantagem de marketing para o estabelecimento. O programa avalia diversas práticas sustentáveis, como o reaproveitamento de lençóis, o monitoramento do consumo de energia, a reciclagem, o uso de luzes com eficiência energética, o tratamento de esgoto e a disponibilidade de estações de recarga elétrica. A certificação GreenLeaders é dividida em quatro níveis: bronze, prata, ouro e platina (Tripadvisor, 2023).

2. Green Key Global:

É uma entidade de certificação projetada para hotéis, com foco na América do Norte e do Sul, e utiliza o “Eco-Rating” para avaliar os hotéis. O sistema de classificação utiliza uma escala de 1 a 5 chaves para avaliar o nível de conformidade com o programa. Após receber um prêmio inicial, a propriedade recebe orientações sobre como manter e aprimorar o seu nível de chave. A avaliação é baseada em uma variedade de práticas sustentáveis em toda a operação (Green Key Global, 2023).

3. Prêmio Braztoa de Sustentabilidade:

Criada em 2012, a primeira premiação no mundo a receber a chancela da OMT (Organização Mundial do Turismo) e é considerado o principal reconhecimento em turismo sustentável no Brasil. Destacando-se por sua visão abrangente e integrada de todos os elos da cadeia produtiva do setor, o prêmio está alinhado com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e outras melhores práticas nacionais e internacionais. Ao longo dos anos treze meios de hospedagem brasileiros já tiveram suas iniciativas sustentáveis premiadas (Penrotas, 2023).

Esses certificados atestam o compromisso dos meios de hospedagem com o meio ambiente, a responsabilidade social e o bem-estar dos hóspedes. Os hotéis certificados ao exibirem esses selos garantem um diferencial importante. Além disso, essas certificações proporcionam uma experiência diferenciada para os hóspedes, que se sentirão parte de um movimento em prol do meio ambiente, tendo a oportunidade de contribuir para um turismo mais responsável e consciente.

Para Trigo, “[...] a viagem precisa superar a banalidade, os aspectos triviais, estereotipados e convencionais e estruturar-se como uma experiência que nasça da riqueza pessoal do viajante em busca de momentos e lugares que enriqueçam sua história” (Trigo, 2010, p. 35).” A hotelaria sustentável busca justamente proporcionar essa experiência enriquecedora aos hóspedes. A incorporação de práticas sustentáveis vão além da redução de impactos, ao adotar tais medidas, os hotéis se transformam em locais que valorizam a diversidade, a cultura local e o respeito ao meio ambiente, proporcionando aos turistas a chance de se conectar com o destino e criar memórias.

Através dessas experiências nos hotéis, os hóspedes buscam se integrar com a cultura local e se sentirem parte do destino, e com isso desempenham um papel fundamental no desenvolvimento da amorosidade em um destino. Para Thomazi e Baptista (2018) a amorosidade significa:

“Trata-se da ressignificação do turismo, de modo a evidenciar sua dimensão provocadora de movimentos de desterritorialização, que possibilitem o encontro de diversidades e, por isso mesmo, a reinvenção dos laços sociais em função da construção do respeito mútuo e do estabelecimento de laços de confiança.” (Thomazi e Baptista, 2018, p. 786.)

Ao optarem por um meio de hospedagem sustentável, os hóspedes escolhem também experiências autênticas e significativas, nas quais eles se sentem parte integrante de todo ecossistema do local. Dessa forma, hotéis sustentáveis transfiguram-se em uma forma de dinamizar a amorosidade no turismo e enriquecer experiências.

Entende-se que a sustentabilidade nos meios de hospedagem apresenta diversas barreiras, mas também é enriquecida por benefícios. Ao adotar tais práticas, os hotéis são capazes de atingir elevados patamares que respeitem o meio ambiente, a diversidade cultural e a responsabilidade social.

Os turistas são essenciais nesse processo e contribuem para um turismo mais consciente, além disso a adoção da gestão sustentável como parâmetro para os hotéis, também é uma forma de adquirir benefícios que promovam a sustentabilidade no hotelaria, preservando recursos e garantindo experiências mais diferenciadas aos hóspedes.

2.3 GESTÃO SUSTENTÁVEL E COMPETITIVIDADE

A responsabilidade socioambiental surge como uma resposta das empresas diante do surgimento do consumidor ecologicamente correto. Ser uma “empresa verde” passou a ser sinônimo de negócios prósperos e que se preparam para o futuro. Quanto mais cedo uma empresa reconhece que a sustentabilidade será uma oportunidade competitiva, maiores são suas chances de sucesso e o aumento da conscientização coletiva já exige uma nova postura por parte das empresas (Borges, 2014).

Nas últimas décadas do século XX as empresas começaram a discutir questões sustentáveis, logo alavancaram-se as questões sobre gestão ambiental, que é um instrumento estratégico para a conservação dos recursos naturais.

Para Andrade et. al. (2000, p, 13.):

“Uma gestão ecológica baseia-se no exame e na revisão das operações de uma empresa partindo da ecologia profunda ou de um novo paradigma. É motivada por uma mudança nos valores da cultura empresarial, da dominação para a parceria, da ideologia do crescimento econômico para a ideologia da sustentabilidade ecológica. Envolve uma mudança correspondente do pensamento mecanicista para o

pensamento sistêmico e, por conseguinte, um novo estilo de administração, o da administração sistêmica.”

Em relação à gestão ambiental Conto et al. (2015) define que a mesma é responsável por identificar os impactos das ações de uma empresa e é responsável por estabelecer prioridades e metas para melhorar continuamente seu desempenho ambiental, os autores também definem que “a gestão ambiental é parte integrante das ações definidas pela gestão global” (Conto et al. 2015, p. 4).

Um dos benefícios da gestão sustentável é que esse tipo de planejamento desenvolve a capacidade do território para aproveitar seus recursos e atrativos, visando qualificar o espaço e adaptar a demanda à realidade geográfica local. No contexto da hotelaria, os meios de hospedagem são causadores de diversos impactos socioambientais, portanto, devem assumir a responsabilidade de fazer uma gestão adequada desses impactos (Hanai e Espíndola, 2012).

Dada a essa circunstância, para a formulação de um sistema de gestão ambiental dos empreendimentos, existe uma norma específica criada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas, a ABNT NBR 15.401: Meios de Hospedagem – Sistema de gestão da sustentabilidade – Requisitos (ABNT, 2006). Essa norma trata de medidas para sustentabilidade no turismo, como por exemplo o sistema de gestão da norma que dá suporte para o alcance e a manutenção do desempenho sustentável dos meios de hospedagem.

A NBR 15.401 define princípios do turismo sustentável aplicados aos meios de hospedagem: a) respeitar a legislação vigente; b) garantir os direitos das populações locais; c) conservar o ambiente natural e sua biodiversidade; d) considerar o patrimônio cultural e valores locais; e) estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos; f) garantir a qualidade dos produtos, processos e atitudes dos turistas; g) estabelecer o planejamento e a gestão responsáveis” (ABNT, 2006).

Através desse sistema de gestão, os hotéis têm a oportunidade de minimizar os impactos de suas operações, promovendo a conservação do meio ambiente, a valorização da cultura local, o desenvolvimento das comunidades e o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados. Ademais, é através disso que os hotéis conseguem aumentar tanto sua competitividade, como seu desempenho e garante resultados a médio e longo prazo. Entende-se que a adoção desses conjunto de ações é uma condição não pensada apenas no meio ambiente, mas

também na responsabilidade social que as empresas devem ter. (Jiménez e Perera, 2014).

Uma vez que o turismo envolve todo seu entorno e se desenvolve em locais onde já existem comunidades, a gestão se faz importante pois os empreendimentos hoteleiros devem estabelecer o contato no espaço onde se desenvolve, logo deve haver um bom relacionamento entre o meio de hospedagem e a população local.

Além disso, com uma gestão sustentável, quando uma empresa que segue esses parâmetros e busca desenvolver serviços e produtos, ela inclui como objetivo compreender o perfil socioambiental da comunidade onde está inserido. A partir desse levantamento, há a adoção de estratégias mais eficazes e que contemplem e assumam a responsabilidade de promover a sustentabilidade em todas as etapas de suas operações. Afinal, o bem receber é um fator muito importante para o desenvolvimento da atividade turística, e a gestão sustentável também é uma forma de manter a hospitalidade entre a comunidade e os turistas (Cesar et al. 2018).

Apesar de ser um sistema muito utilizado, os sistemas de gestão sustentável também enfrentam dificuldades em sua implementação por parte dos empreendimentos, como:

- a. A necessidade de adequação da estrutura organizacional e treinamentos;
- b. O desenvolvimento de programas de conscientização;
- c. A modernização de equipamentos;
- d. A mudança periódica da legislação ambiental.

Ademais, para se obter êxito em tais projetos, os profissionais encarregados da execução devem ser qualificados e devem estar comprometidos com os propósitos finais, a fim de que a qualidade final seja assegurada (Salgado, Colombo e Aires, 2018).

Diante dos estudos sobre gestão sustentável, a competitividade é um importante ponto que deve ser abordado. Ao adotar esse tipo de coordenação, passou-se também a adotar estratégias de *marketing* ambiental, que reforçam a imagem positiva do empreendimento, perante a sociedade e o mercado. Ao incorporar práticas sustentáveis em suas operações e comunicações, as empresas podem agregar valor à sua marca, melhorar sua credibilidade e legitimidade, e

fortalecer sua imagem junto aos diversos públicos envolvidos. Além disso, diante dessas estratégias os meios de hospedagem detém um grande fator de diferenciação (Töpke, Vidal e Soares, 2011).

Atrelado a ideia de garantir uma imagem positiva diante do mercado, Gonçalves (2004, p. 16) expõe que:

"A boa imagem da organização no contexto da crescente globalização dos mercados passa a ser fator estratégico de competitividade, tornando-se fundamental para as empresas avaliarem seus processos de negócios à gestão ambiental" (Gonçalves , 2004, p. 16) .

Nesse sentido, os empreendimentos que desenvolvem a gestão ambiental como parte de sua estratégia conseguem ganhar um maior destaque no mercado, ganhando confiança de seus consumidores e estabelecendo a competitividade. Além disso, ao comunicá-las de forma transparente, conseguem demonstrar seu compromisso com o local onde se desenvolve.

Em suma, a gestão sustentável é uma estratégia complexa e que demanda atenção e disposição dos empreendimentos que a adotarem. No contexto da hotelaria, estes estabelecimentos são responsáveis por fazer, de forma apropriada, a gestão sustentável, para garantir um desenvolvimentos com mais impactos positivos do que negativos. Ademais, através desse sistema os meios de hospedagem podem promover a conservação do meio ambiente, a valorização da cultura local, o desenvolvimento das comunidades e a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesse estudo o objetivo foi analisar como os hotéis podem estabelecer medidas que atendam a sustentabilidade, identificando como são empregadas critérios sustentáveis em dois hotéis regionais e dois de redes internacionais.

Gil (2019, p.30) descreve que “A pesquisa social é o conjunto de procedimentos que visa, mediante a utilização de métodos científicos, a obtenção de novos conhecimentos no campo da realidade social.” Dado a isso, o local escolhido para a pesquisa foi a cidade de Curitiba, que é reconhecida pela Corporate Knights como a cidade mais sustentável da América Latina (Grupo Folha, 2023).

Ao longo dos anos, as questões sobre desenvolvimento sustentável vêm sendo abordadas como um tema a ser destacado nos sistemas públicos municipais, e Curitiba é uma cidade que já recebeu prêmios internacionais que demonstram a preocupação do município em superar obstáculos para se tornar cada vez mais sustentável (Vicente; Bertolini; Ribeiro, 2016).

A pesquisa em Curitiba pode fornecer *insights* sobre as políticas públicas municipais que foram implementadas para promover a sustentabilidade urbana. Os hotéis podem se beneficiar ao analisar como a cidade desenvolveu sistemas voltados para a sustentabilidade, como transporte público eficiente, gestão de resíduos e promoção de áreas verdes.

Além disso, a construção do "modelo-Curitiba", assim como em muitas outras cidades que se destacam como referências no cenário urbano, representa uma das estratégias fundamentais em seu processo de planejamento, que vem sendo um esforço a mais de 40 anos. Curitiba é parte de um seleto grupo de "cidades-modelo" que têm se dedicado a desenvolver e aprimorar suas políticas e práticas em busca de uma abordagem urbana mais sustentável e exemplar (Moura, 2007).

Ao entender como essas práticas são bem-sucedidas em uma escala urbana, os hotéis podem adaptar e aplicar conceitos similares em suas próprias operações. Portanto, a pesquisa também procurou abordar os hotéis do município que também desenvolvem ações sustentáveis.

3.1 TIPO DA PESQUISA

Para a produção deste trabalho foi empregada a pesquisa qualitativa, uma vez que o estudo analisou fenômenos sociais e de comportamento humano que não podem ser quantificados estatisticamente. A abordagem qualitativa requer uma análise abrangente do tema de estudo, levando em consideração o ambiente em que está inserido e as particularidades da sociedade a que pertence (Godoy, 1995).

De acordo com Godoy (1995), por meio de uma abordagem qualitativa, o estudo pode ser realizado seguindo diversos caminhos, assim as questões, que antes eram amplas, vão se tornando mais específicas ao longo da investigação.

3.2 TÉCNICAS DE PESQUISA

O estudo se caracterizou como uma análise bibliográfica e foi composto de uma pesquisa exploratória, que permitiu uma melhor assimilação do pesquisador com o tema. Também foi proposto a avaliação de dois empreendimentos hoteleiros de redes brasileiras e dois de rede internacional, que se destacam perante as perspectivas de responsabilidade social e ambiental. Foi realizada uma análise de múltiplos casos e a fase inicial do método consistiu não só na pesquisa exploratória como também na revisão bibliográfica para examinar os principais conceitos adotados na pesquisa.

Conforme Dencker (1998), a pesquisa exploratória tem como objetivo aprofundar ideias ou descobrir intuições, caracterizando-se por um planejamento flexível que envolve geralmente revisão bibliográfica, entrevistas com especialistas ou pessoas experientes e análise de exemplos semelhantes.

No Quadro 1 se apresenta um detalhamento dos objetivos específicos deste trabalho e as técnicas de pesquisa que foram utilizadas em cada um, a fim de atingi-los.

QUADRO 1 - CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Objetivos Específicos	Procedimentos de coleta de dados	Fontes de dados	Instrumento de coleta de dados	Análise e interpretação dos dados
------------------------------	---	------------------------	---------------------------------------	--

Verificar os impactos ambientais e sociais provocados pelos meios de hospedagem.	Pesquisa bibliográfica (livros, artigos científicos, sites oficiais de turismo, entre outros) e Campo (entrevista com gestores dos meios de hospedagem)	Pesquisa Bibliográfica e de Campo.	Entrevistas estruturadas com os gestores dos hotéis.	Tabulação e análise descritiva.
Identificar os principais desafios de uma empresa hoteleira para inserir técnicas sustentáveis de gestão.	Pesquisa bibliográfica (livros, artigos científicos, sites oficiais de turismo, entre outros) e Campo (entrevista com gestores dos meios de hospedagem)	Pesquisa Bibliográfica e de Campo.	Entrevistas estruturadas com os gestores dos hotéis.	Tabulação e análise descritiva.
Relacionar como as práticas sustentáveis geram competitividade entre os meios de hospedagem.	Pesquisa bibliográfica (livros, artigos científicos, sites oficiais de turismo, entre outros).	Pesquisa Bibliográfica	Fichamento.	Revisão e descrição.
Mostrar exemplos de boas práticas em gestão sustentável na hotelaria	Pesquisa bibliográfica (livros, artigos científicos, sites oficiais de turismo, entre outros) e Pesquisa documental (documentos de normas de sustentabilidade, entre outros)	Pesquisa Bibliográfica e Documental.	Fichamento.	Revisão e descrição.

Fonte: Elaboração própria (2023)

3.3 COLETA DE DADOS

Durante uma pesquisa, os dados nela aplicados podem ser adquiridos de diversas maneiras e a escolha da técnica de coleta de dados mais adequada depende do objeto de pesquisa, do método escolhido e do tipo de informações necessárias. Para Gil (2019) a coleta de dados e sua interpretação são capazes de dar significado às informações.

Para verificar os impactos socioambientais dos hotéis e relacionar suas práticas sustentáveis de gestão, foi utilizado o modelo de gestão sustentável ABNT NBR 15.401: Meios de Hospedagem – Sistema de gestão da sustentabilidade – Requisitos (ABNT, 2006). Essa norma brasileira tem a finalidade de contribuir para o alcance e a manutenção do desempenho sustentável dos meios de hospedagem e oferece uma base sólida, coerente e consistente para alcançar e manter um desempenho sustentável nos empreendimentos. Esse sistema, é orientado pelo ciclo PDCA (Plan - Do - Check - Act), que pode ser resumido nas seguintes etapas:

- a. Planejar (Plan): Estabelecer os objetivos e os processos necessários para alcançar os resultados de acordo com a política de sustentabilidade do empreendimento.
- b. Implementar (Do): Colocar em prática os processos estabelecidos.
- c. Verificar (Check): Monitorar e medir os resultados dos processos em relação à política, objetivos e metas estabelecidos, reportando os resultados.
- d. Agir (Act): Tomar ações para melhorar continuamente o desempenho do sistema de gestão.

A coleta de dados do estudo também foi pautado na análise documental, que empregou o estudo de materiais já existentes sobre o assunto. Onde a partir dos mesmos foi possível a obtenção de dados para aprofundamento dos tópicos destacados e também materiais que mostram os significantes progressos sobre os temas discutidos. Além disso, foram utilizadas entrevistas estruturadas e com perguntas de múltipla escolha, desenvolvidas a partir do estudo da norma 15.401 da ABNT, que ajudaram a conferir e comparar as práticas sustentáveis adotadas nos

hotéis selecionados. Ademais, com um roteiro adequado a esse tipo de estudo, se buscou apreender a visão dos gestores desses hotéis. A principal vantagem dessa modalidade de entrevista é a sua capacidade de se adequar às características individuais do entrevistado (Gil, 2019).

Essa coleta foi feita pela plataforma Google Forms, que permite aplicar e coletar informações de forma online. Ademais, as entrevistas foram aplicadas a quatro gestores de quatro hotéis situados na cidade de Curitiba - PR. Os meios de hospedagem escolhidos foram:

1. Hotel A

Localizado no centro da cidade de Curitiba, este faz parte de uma cadeia de hotéis e é o primeiro da rede a ser inaugurado no Brasil. Sua localização privilegiada atende viagens que vem à cidade para turismo, mas seu público principal são os hóspedes que chegam para viagens corporativas (Panrotas, 2020).

O local possui uma arquitetura moderna e elegante e seus quartos são equipados com ar-condicionado, TV, Cofre, Minibar, Secador e Wi-Fi, além disso muitos desses oferecem uma vista panorâmica da cidade e o local conta com 175 apartamentos. Os hóspedes também podem desfrutar de serviços como restaurante, bar, room service, spa e academia.

No site de viagens TripAdvisor o hotel possui 443 avaliações, na qual 346 são tidas como “excelente”, nos quais os principais pontos destacados são o atendimento e o café da manhã (Tripadvisor, 2023).

2. Hotel B

Inaugurado em 2022, esse hotel está localizado na Avenida Sete de Setembro, no centro da cidade e faz parte do grupo americano. O hotel tem como público principal os viajantes a lazer e a negócios e ao todo soma 168 acomodações (Revista Hotel News, 2022).

Sua estrutura oferece comodidade, modernidade e conforto aos seus visitantes, ademais se destaca por sua sofisticação. Entre suas facilidades estão: wi-fi, smart tv, restaurante, piscina, academia, serviço de quarto, estacionamento, carregamento para veículos elétricos, bar e spa.

Dada a sua recente abertura suas avaliações no site TripAdvisor, onde os hóspedes podem deixar suas avaliações, somam apenas 143 comentários. No qual

120 tem a colocação “excelente”. Os principais pontos destacados nas avaliações são o acolhimento dos funcionários e o restaurante (Tripadvisor, 2023).

3. Hotel C

Estreado no ano de 2015, esse estabelecimento é o primeiro hotel boutique cinco estrelas da cidade de Curitiba. Ele conta com apenas 42 apartamentos e tem sua arquitetura assinada pelo escritório Smolka Arquitetura, ademais está localizado no Batel, um bairro nobre curitibano (Gazeta Do Povo, 2015).

Suas unidades habitacionais contam com enxoval de algodão egípcio Trussardi, smart tv, iDock para *smartphones*, videogame e iPad Concierge (em que o hóspede poderá solicitar os serviços por meio do tablet). Além disso, o hotel oferece serviços de *room service*, manobrista, restaurante e spa.

O hotel possui diversas avaliações na internet e no TripAdvisor são 1.099 comentários, dos quais 937 o consideram “excelente”, o fazendo obter 5 estrelas na plataforma. Diante de todas suas comodidades, os pontos mais destacados pelos hóspedes são a limpeza, o atendimento e sua localização privilegiada (Tripadvisor, 2023).

4. Hotel D

Retratando a arquitetura histórica de hotéis italianos, o hotel está localizado próximo ao Shopping Estação no centro de Curitiba, foi inaugurado em 2002 e conta com 40 apartamentos (Hotelier News, 2009).

Sua infraestrutura conta com wi-fi, estacionamento, restaurante, bar e *business center* e tem como principais serviços maletreiro, manobrista, lavanderia e *room service*. Além disso, oferece facilidades para eventos e reuniões, com espaços versáteis e equipados com tecnologia moderna. Esses espaços são ideais para sediar conferências, seminários, *workshops* e outros eventos corporativos.

No TripAdvisor são 930 avaliações feitas por pessoas que frequentam o hotel e entre elas 477 o consideram “excelente” e os principais pontos ressaltados são sua localização e sua limpeza (Tripadvisor, 2023).

Essa seleção de hotéis foi feita pois os hotéis A e B pertencem a redes internacionais e os outros restantes são empresas regionais. Diante disso, essa foi uma forma de avaliar como ocorre o posicionamento sustentável de ambos e se ao

ser integrado a uma rede internacional, suas atitudes e seus procedimentos são mais elaborados ou permeiam um parâmetro diferenciado dos hotéis de cadeia nacional.

Além dessas coletas de dados, o Prêmio Braztoa de Sustentabilidade também foi utilizado como parâmetro de exemplificação, uma vez que é possível analisar as práticas sustentáveis dos meios de hospedagem ganhadores e compará-los, para assim exibir bons exemplos de práticas de gestão sustentável na hotelaria.

3.3.1 Roteiro De Entrevista

O roteiro de entrevista foi baseado no modelo de gestão sustentável ABNT NBR 15.401: Meios de Hospedagem – Sistema de gestão da sustentabilidade – Requisitos (ABNT, 2006). E será realizado um questionário com 17 perguntas que abordam os seguintes tópicos:

- a) Controle da gestão sustentável
- b) Metas de sustentabilidade
- c) Conservação do espaço onde está inserido
- d) Gestão dos resíduos e de gases
- e) Gestão energética e de água
- f) Inclusão e valorização da comunidade/cultura

1. Em qual hotel você atua como gestor?

2. Seu hotel utiliza algum sistema de gestão para conduzir e monitorar as atividades da organização em relação à sustentabilidade?

() Sim () Não

3. O seu empreendimento utiliza de algum dos seguintes elementos para implementação e controle do sistema de gestão da sustentabilidade:

() Pessoas qualificadas

- Tecnologia avançada
- Infraestrutura adequada
- Recursos financeiros
- Nenhuma das alternativas acima

4. Qual dos seguintes itens estão incluídos nos objetivos e metas de sustentabilidade de seu hotel:

- Diminuição das emissões de efluentes e resíduos sólidos
- Conservação e gestão do uso da água
- Aumento da eficiência energética
- Seleção e uso de insumos
- Avaliar a satisfação do cliente
- Melhorar as condições de trabalho e renda
- Promover a inclusão da comunidade local
- Promover a preservação de aspectos culturais
- Promover a preservação de áreas naturais, flora e fauna
- Aumentar a viabilidade econômica do empreendimento
- Nenhuma das opções acima

5. Como parte do comprometimento com a conservação de áreas naturais, seu empreendimento adota alguma das seguintes opções a seguir:

- Conserva área natural própria, empregando boas práticas de proteção e manejo, conforme previsto na legislação
- Apoiar a proteção e manejo de áreas naturais de terceiros na região, quando não possuir uma área natural própria
- Prevenir o uso predatório de matéria-prima proveniente de espécies da flora e fauna silvestres
- Faz promoção de ações educativas junto aos clientes, com o propósito de gerar conhecimento e valorização dos ecossistemas da região
- Nenhuma das alternativas acima

6. Seu hotel usou/usa de alguma das medidas a seguir, para minimizar os impactos de sua implementação ou quando há obras de reparo, ampliações ou outros tipos de alterações?

Tentou/Tenta minimizar alterações significativas na paisagem local, provocadas pelo projeto arquitetônico e pelos movimentos de terra

Buscou/Busca minimizar a impermeabilização do solo

Procurou/Procura não utilizar materiais derivados de espécies ameaçadas na construção, acabamento ou decoração

Tentou/Tenta assegurar uma destinação final adequada para os resíduos não aproveitados na construção

Cuidou/Cuida para que o paisagismo refletisse o ambiente natural do entorno, inclusive com o uso de espécies nativas (desde que não sejam provenientes de extração ilegal)

Nenhuma das alternativas acima

7. Como parte da gestão dos resíduos, quais das seguintes práticas o hotel adota:

Aquisição preferencial de produtos em embalagens para grandes quantidades

Prevenção do uso de embalagens descartáveis

Utilização de recipientes adequados para a coleta

Separação e coleta seletiva.

Reutilização dos resíduos orgânicos, inclusive como insumo de produção para as comunidades locais.

Nenhuma das opções acima.

8. O seu empreendimento utiliza de alguma dessas medidas para minimizar a emissão de gases e odores?

Utilizam combustíveis com menores impactos ambientais, como gás natural, GLP ou outros, quando possível

Mantém algum programa de manutenção para os veículos e equipamentos com motores à explosão

Evitam a utilização de motores de dois tempos e estabelecer planos para substituição por alternativas menos poluentes

Previnem as emissões de clorofluorcarbonetos (CFC)

Nenhuma das alternativas acima.

9. O seu empreendimento utiliza de alguma dessas medidas para minimizar o consumo de energia elétrica?

Controla e registra o consumo de energia (em quilowatts por hóspede/noite) de fontes externas e de fontes próprias renováveis e não renováveis

Faz uso de tecnologia solar ou outras de menor impacto ambiental

Estabelece procedimento para assegurar que as luzes e equipamentos elétricos permaneçam ligados apenas quando necessário

Emprega isolamento térmico de paredes e forros

Faz uso ventilação natural

Otimização do uso da sombra e insolação

Dispõe do uso da iluminação natural

Utiliza de equipamentos e dispositivos de aquecimento ou refrigeração com eficiência energética maximizada

Informar aos clientes o seu comprometimento com a economia da energia e encorajar o seu envolvimento

Nenhuma das opções acima.

10. Seu hotel utiliza de alguma dessas medidas para minimizar o consumo de água?

Estabelecer metas de consumo, considerando sua demanda e o consumo em estabelecimentos de padrão semelhante.

Utiliza de dispositivos para economia de água (como, por exemplo, torneiras e válvulas redutoras de consumo)

Tem algum programa específico, como troca não diária de roupa de cama e toalhas

Tem programas de inspeção periódica nas canalizações e sua manutenção

Faz captação e armazenamento de águas pluviais

O empreendimento informa aos clientes o seu comprometimento com a economia da água e encoraja o seu envolvimento mediante campanhas de economia dirigidas aos hóspedes e aos seus trabalhadores

Nenhuma das questões acima

11. O empreendimento utiliza de alguma dessas medidas para minimizar a utilização de insumos com potenciais impactos ao meio ambiente?

Estabelece um procedimento para identificação dos insumos adquiridos com potenciais impactos ambientais negativos significativos

Utilizar produtos de limpeza biodegradáveis

Os sabonetes e cosméticos para uso dos clientes e trabalhadores são biodegradáveis

Nenhuma das opções acima.

12. Seu empreendimento se engaja em alguma dessas ações ou iniciativas que tem o objetivo de contribuir com o desenvolvimento das comunidades locais:

A Direção do empreendimento encoraja o envolvimento dos seus trabalhadores em atividades comunitárias

O hotel dispõe de tempo para o envolvimento dos trabalhadores com a comunidade

O empreendimento estabelecer um procedimento para avaliar o grau de satisfação e reclamações da comunidade local onde suas atividades se desenvolvem

O local deve estabelecer e implementar procedimentos que avaliam a eficácia da sua ação sociocultural

O empreendimento participa de programas socioambientais junto às comunidades locais, inclusive de educação ambiental.

Nenhuma das opções acima.

13. O hotel emprega pelo menos 50% de trabalhadores (empregados, subcontratados ou autônomos) de comunidades locais ou regionais?

Sim

Não

14. Em uma escala de 1 a 7, qual setor do seu hotel emprega mais pessoas da comunidade local? (Sendo 1 para o que menos emprega e 7 para o que mais emprega)
- Recepção
 - Governança
 - Restaurante
 - Cozinha
 - Lavanderia
 - Manutenção
 - Administração.
15. Seu hotel incentiva a venda de artesanatos e produtos típicos da região, fornecidos por pessoas das comunidades locais?
- Sim
 - Não
16. O empreendimento promove alguma dessas medidas para a valorização dos aspectos culturais do local onde está inserido?
- Promove a divulgação da cultura local entre os seus clientes
 - Planeja atividades e manifestações culturais das comunidades locais e a sua divulgação junto aos clientes
 - Apoia iniciativas para o conhecimento, a valorização, a preservação e a promoção da cultura local
 - Implementa medidas para prevenir os impactos negativos das suas operações nas comunidades locais
 - Fornece aos clientes orientações e informações para promover o respeito à cultura local.
 - Apoia ações para melhoria das condições de vida das populações tradicionais
 - Promove a participação efetiva da população local no processo de gestão da atividade turística na região
 - Apoia a conservação, proteção e o resgate da cultura e tradições da população local
 - Nenhuma das alternativas.

17. Algumas dessas diretrizes relacionadas à seleção de produtos, serviços e insumos são utilizadas em seu hotel?

- São selecionados produtos, serviços e insumos fornecidos pelas comunidades locais
- Há a adoção de boas práticas de segurança de alimentos nos serviços de alimentação.
- São utilizados preferencialmente produtos frescos nos serviços de alimentação
- Quando possível e viável economicamente, utilizam-se insumos de produção orgânica nos serviços de alimentação
- São incluídos a oferta de alimentos e bebidas da culinária regional, respeitando a disponibilidade sazonal dos ingredientes
- Nenhuma das opções acima.

4. ANÁLISE E RESULTADOS DA PESQUISA

Ao final deste estudo, esperou-se obter um panorama abrangente sobre a sustentabilidade como um diferencial na hotelaria de Curitiba, fornecendo percepções relevantes para o aprimoramento das práticas ambientais e sociais do setor. Com base nessas análises, esperou-se incentivar uma maior adoção de medidas sustentáveis e conscientes, promovendo um turismo responsável e comprometido com o desenvolvimento sustentável da região.

4.1 APRESENTAÇÃO DOS DADOS COLETADOS

Nesta seção, conforme discorrido durante o estudo, o trabalho de campo aconteceu em três partes. Primeiramente foram analisados os websites dos hotéis escolhidos, para descrever se os mesmos exibiam a sustentabilidade como um diferencial. Na segunda parte, foram analisados os questionários de 17 questões aplicadas durante o mês de agosto, através da plataforma Google Forms, que foi direcionado a gestores de hotéis em Curitiba. Por fim, foram comparados os hotéis vencedores do prêmio Braztoa, a fim de relacionar as práticas sustentáveis que eles aderem em seus hotéis.

4.2 ANÁLISE DE WEBSITES

Os websites tornaram-se a face virtual das organizações e marcas, e a qualidade e eficácia de um site podem influenciar diretamente a percepção do público e o sucesso de uma empresa.

Nesse contexto, a exploração das páginas dos hotéis escolhidos podem destacar elementos da experiência online de um usuário. Além disso, é possível identificar pontos fortes, oportunidades de melhoria e até mesmo lacunas, para alcançar objetivos organizacionais.

4.2.1 Hotel A

O hotel A é pertencente a uma marca de hotéis famosa e consolidada na Europa, que vem ganhando mercado na América Latina.

Quando se trata de sustentabilidade, o hotel é reconhecido por suas inovações em sustentabilidade, buscando constantemente reduzir seu impacto ambiental. Entre as medidas adotadas, destacam-se a redução do consumo de água para lavar toalhas e roupas de cama, a eficiência energética, programas de reciclagem, utilização de iluminação LED e a disseminação de informações sobre práticas sustentáveis para funcionários e hóspedes, contribuindo para a preservação do meio ambiente.

Alguns de seus hotéis são exemplos notáveis dessas iniciativas, pois oferecem pontos de carga para veículos elétricos e disponibilizam bicicletas aos hóspedes para uso, promovendo opções de transporte mais sustentáveis. Desde 2008, esses hotéis alcançaram notáveis resultados em termos de sustentabilidade, reduzindo em 70% a quantidade de carbono produzida, bem como diminuindo o consumo de água em 30% e de energia em 28%.

A dedicação do grupo ao desenvolvimento sustentável e à proteção ambiental é amplamente reconhecida, onde muitos de seus hotéis são listados como "Green Hotels" no TripAdvisor.

O grupo detém uma seção em seu site dedicada a hotéis sustentáveis e ecológicos, enfatizando suas práticas ambientais e compromisso com a sustentabilidade. No entanto, ao acessar a página específica do empreendimento situado em Curitiba, nota-se que não há informações visíveis sobre suas iniciativas sustentáveis.

Essa lacuna pode ser uma oportunidade para o hotel melhorar sua comunicação com seus clientes, uma vez que cada vez mais pessoas buscam por opções de hospedagem que sejam social e ambientalmente responsáveis. Incluir informações sobre suas ações e políticas sustentáveis na página do hotel em Curitiba pode atrair e engajar os hóspedes, além de fortalecer a imagem da empresa como um empreendimento preocupado com a preservação do meio ambiente.

4.2.2 Hotel B

O Hotel B é o mais recente empreendimento de um grupo hoteleiro mundialmente conhecido, o primeiro de marca própria da operadora, passou por uma completa remodelação para receber um público que prioriza a experiência acima de tudo. Além disso, o hotel apresenta um design e arquitetura que resgatam uma conexão com a natureza, proporcionando aos hóspedes uma experiência harmoniosa e inspiradora.

Embora não haja uma página dedicada exclusivamente à sustentabilidade no site, pesquisas em reportagens revelam que a rede possui um programa voltado para essa temática.

O programa, conhecido como "Travel with Purpose", é uma estratégia abrangente de sustentabilidade que busca criar um impacto positivo ambiental e social nas operações da empresa, em sua cadeia de suprimentos e nas comunidades onde atua.

Através deste programa, a marca estabelece metas para redução de desperdício, consumo de recursos naturais e emissões de carbono, além de se comprometer com práticas responsáveis em relação aos funcionários e comunidades locais. Mesmo que a informação sobre o programa de sustentabilidade não seja destacada no site, a rede demonstra seu comprometimento com a causa e suas ações para um turismo mais responsável e sustentável.

Ao explorar a página específica do hotel B, fica evidente a ausência de um espaço dedicado à sustentabilidade. Tendo em vista a preocupação do hotel em resgatar uma conexão com a natureza, seria pertinente que informações sobre suas práticas sustentáveis estivessem presentes no site.

A ênfase na experiência harmoniosa e inspiradora relacionada à natureza poderia ser complementada com a inclusão de detalhes sobre as ações e políticas sustentáveis adotadas pelo hotel. Destacando tais iniciativas, o empreendimento reforçaria seu compromisso com a preservação do meio ambiente e com o bem-estar da comunidade local.

4.2.3 Hotel C

O Hotel C se evidencia por sua excelência em design e arquitetura, oferecendo um ambiente que harmoniza conforto e tecnologia de maneira notável. Além disso, destaca-se por sua culinária marcante e única. Situado em um bairro nobre de Curitiba, é um hotel urbano que personifica uma experiência distinta e sofisticada.

Ao explorar a página específica da empresa, observa-se a ausência de qualquer seção dedicada à sustentabilidade. Essa lacuna torna-se ainda mais notável considerando que o hotel está localizado em um bairro repleto de áreas verdes e cercado por inúmeras araucárias.

Também é possível observar que o hotel possui uma seção destacada em seu perfil no Instagram dedicada aos prêmios conquistados, no qual todos enfatizam sua excelente qualidade.

Não há informações disponíveis sobre práticas sustentáveis, seja no site, nas redes sociais do hotel ou mesmo em reportagens relacionadas a ele. Diante do cenário natural que o rodeia, seria benéfico que eles destacassem suas iniciativas sustentáveis, não apenas como uma forma de responsabilidade ambiental, mas também como uma maneira de enriquecer a experiência dos hóspedes.

4.2.4 Hotel D

Similarmente aos outros hotéis, o Hotel D também não apresenta informações sobre sustentabilidade em sua página principal. É possível notar que, nos destaques gerais da rede hoteleira, há menções relacionadas à sustentabilidade, embora essas iniciativas pareçam ser de menor destaque.

Devido ao fato de ser um hotel pertencente a uma grande rede brasileira, deveria haver uma preocupação mais ampla e proeminente com a sustentabilidade. Dada a visibilidade e o alcance que a marca tem, a adoção de práticas sustentáveis

não apenas refletiria um compromisso com a responsabilidade ambiental, mas também desempenharia um papel significativo na influência positiva sobre os padrões da indústria.

4.3 ANÁLISE DOS FORMULÁRIOS APLICADOS ONLINE

A fim de caracterizar as principais medidas de sustentabilidade, inicialmente seriam aplicados os questionários a quatro hotéis situados em Curitiba, mas foi possível obter a resposta de apenas três destes, sendo dois de redes internacionais (uma estadunidense e outra espanhola) e um de uma rede brasileira. Os formulários foram preenchidos via Google Forms, pelos gestores destes meios de hospedagem. O desenvolvimento das questões se baseou de acordo com o modelo de gestão sustentável ABNT NBR 15.401: Meios de Hospedagem – Sistema de gestão da sustentabilidade – Requisitos, que destaca diversas normas que um meio de hospedagem deve seguir para garantir uma gestão totalmente sustentável.

Diante dos sistemas de gestão, todos responderam que utilizam de algum meio para monitorar as atividades da organização em relação à sustentabilidade. Mas apenas os hotéis de rede internacional disponibilizam recursos financeiros para para implementação e controle de tais sistemas, evidenciando um compromisso mais substancial.

Entre os objetivos e metas futuras para a sustentabilidade dos hotéis, os três avaliados selecionaram respostas como a diminuição de emissão de gases, a gestão no uso da água e a seleção de insumos. Nesse quesito em específico, apenas o hotel de rede nacional selecionou as alternativas “Melhorar as condições de trabalho e renda”, “Promover a preservação de aspectos culturais” e “Promover a inclusão da comunidade local”.

Entre as perguntas sobre os critérios de valorização cultural, os hotéis de redes internacionais promovem a divulgação cultural e também planejam atividades e manifestações da cultura local. Enquanto o pertencente a rede brasileira apenas apoia as iniciativas de valorização, demonstrando um apoio mais passivo, mas ao responder que tem a valorização da comunidade como um objetivo futuro, demonstra interesse em desenvolver essa área da sustentabilidade.

Quando se trata de impactos de obras ou reparos, todas tiveram como preocupação apenas a destinação correta para os resíduos de suas obras ou

construções. As respostas também não se diferenciam no quesito da gestão de resíduos, onde todas se preocupam com a prevenção do uso de embalagens descartáveis, a utilização de recipientes adequados para a coleta e a coleta seletiva.

Sobre a emissão de gases, obtiveram-se respostas apenas das redes internacionais, onde ambas selecionaram que utilizam combustíveis de menor impacto. Já nas medidas de consumo energético, todos selecionaram alguma resposta, mas percebeu-se que o hotel de rede nacional elegeu apenas quesitos de menor impacto como o uso de ventilação e luz naturais, enquanto os demais utilizam equipamentos com maior eficiência energética e fazem o controle do consumo de energia.

Das medidas atribuídas ao consumo de água dos hotéis, todos responderam que estabelecem metas de consumo e contam com programas de troca não diária de roupa de cama e toalhas, além disso eles também têm inspeção e reparos periódicos da canalização. Neste tópico, apenas os gestores dos hotéis de rede internacional selecionaram que informam aos clientes o seu comprometimento com a economia da água e desenvolvem campanhas de economia de água. Já quando se trata dos insumos com impactos no meio ambiente, apenas o de rede espanhola utiliza produtos biodegradáveis.

Nas perguntas voltadas sobre o envolvimento da comunidade no hotel, o que pertence a rede brasileira, selecionou que não emprega pelo menos 50% da comunidade local em seu estabelecimento, além disso sobre os setores que o hotel mais emprega todos os setores tem o menor número de trabalhadores advindos da comunidade local ou regional.

Relacionado a seleção de produtos e insumos utilizados nos hotéis, todos optam por entregar produtos frescos e boas práticas de segurança de alimentos, enquanto apenas os hotéis das maiores redes se preocupam com a oferta de alimentos e bebidas da culinária regional e insumos de produção orgânica.

Uma análise detalhada entre hotéis de redes internacionais e nacional revela diferenças significativas, uma vez que é possível entender as divergências da aplicação dos sistemas sustentáveis e o grau de investimentos, que varia de acordo com o que cada rede propõe.

Existem alguns pontos em comum entre eles, como a abordagem de resíduos, o consumo de água e a emissão de gases. Além disso, suas metas

também são consistentes, mas mostram que um ponto deixado de lado é a inclusão da comunidade.

A inserção da comunidade na gestão sustentável da hotelaria é uma das dificuldades enfrentadas pelos hotéis. Há a necessidade de estratégias eficazes de engajamento, que consigam quebrar as barreiras que o contexto urbano desses hotéis está inserido.

Pela alta densidade populacional e a rápida dinâmica urbana se exige uma abordagem adaptável e proativa para garantir que as práticas sustentáveis não apenas atendam às necessidades imediatas do hotel, mas também contribuam positivamente para o tecido social e ambiental da cidade.

A falta de investimentos também caracteriza uma dificuldade, já que a alocação de recursos financeiros é um fator essencial para uma gestão sustentável cada vez mais eficaz. As redes nacionais ficam ainda mais à mercê de tal necessidade, pois é possível perceber que em redes que atuam globalmente já absorvem e se curvam às exigências por um mundo mais sustentável, por isso mantém programas muito mais atuantes voltados ao desenvolvimento sustentável.

QUADRO 2 - ANÁLISE DOS FORMULÁRIOS

TÓPICO	REDES INTERNACIONAIS	REDE BRASILEIRA
Monitoramento da sustentabilidade	Sim (com recursos financeiros)	Sim (sem recursos financeiros)
Objetivos e metas para sustentabilidade	Emissão de gases, gestão da água, seleção de insumos	Emissão de gases, gestão da água, seleção de insumos, melhoria das condições de trabalho, preservação cultural, inclusão da comunidade local
CrITÉRIOS de valorização cultural	Divulgação cultural, atividades e manifestações locais	Apoio passivo, interesse futuro na valorização da comunidade
Impactos de obras ou reparos	Preocupação com destinação correta dos resíduos	Preocupação com destinação correta dos resíduos
Gestão de resíduos	Prevenção do uso de embalagens descartáveis, coleta seletiva	Prevenção do uso de embalagens descartáveis, coleta seletiva
Emissão de gases	Combustíveis de menor impacto	Não fornecido

Medidas de consumo energético	Uso de ventilação e luz naturais, controle de consumo	Uso de ventilação e luz naturais.
Consumo de água	Metas de consumo, troca não diária de roupa, inspeção periódica, campanhas de economia de água	Metas de consumo, troca não diária de roupa, inspeção periódica
Insumos com impacto ambiental	Produtos biodegradáveis	Não fornecido
Envolvimento da comunidade	Não fornecido	Emprega menos de 50% da comunidade, setores menos representativos da comunidade

Fonte: Elaboração própria (2023)

4.4 ANÁLISES DO PRÊMIO BRAZTOA

A tabela abaixo apresenta os vencedores do Prêmio Braztoa na categoria "Meios de Hospedagem". Esta lista destaca as principais práticas sustentáveis implementadas pelos hotéis em suas operações, refletindo o compromisso desses estabelecimentos com o meio ambiente. Por meio dessas informações, é possível compreender as iniciativas sustentáveis adotadas pelos premiados, evidenciando suas contribuições para a preservação ambiental.

QUADRO 3 - GANHADORES DO PRÊMIO BRAZTOA

HOTÉIS	LOCALIZAÇÃO	ANO DO PRÊMIO	PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS
Mabu Thermas Grand Resort	Foz do Iguaçu - PR	2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tratamento de águas residuais. 2. Certificação NBR 15401 da ABNT 3. Utilização de energia solar 4. Coleta Seletiva 5. Programas de treinamentos para colaboradores 6. Utilização de produtos biodegradáveis
Eko Residence Hotel	Porto Alegre - RS	2013	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilização de gás natural e energia solar 2. Captação de água da chuva para abastecer sanitários 3. Participação na coleta seletiva 4. Utilização de produtos biodegradáveis 5. Ecotelhado para neutralização de CO2

Sofitel Guarujá Jequitimar	Guarujá - SP	2014	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estação de Tratamento de Efluentes 2. Estação de Tratamento de Água 3. Comitê de ecologia 4. Ações de reciclagem
Hotel Blumenberg	Canela - RS	2013	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificação NBR 15401 da ABNT 2. Captação de água da chuva para abastecer sanitários 3. Valorização da comunidade local
Hotel Bangalôs da Serra Ltda	Gramado - RS	2015	<ol style="list-style-type: none"> 1. Captação de água da chuva 2. Amenities biodegradáveis 3. Cobertores feitos a partir de garrafas pet 4. Preservação da cultura local 5. Horta orgânica e compostagem 6. Equipamentos de baixo consumo
Cambará Eco Hotel	Cambará do Sul - RS	2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipamentos com baixo fluxo de água 2. Amenities biodegradáveis 3. Energia solar fotovoltaica 4. Decoração feitos de materiais reciclados 5. O lixo é destinado a cooperativas de reciclagem 6. Esgoto tratado de forma anaeróbia 7. Reaproveitamos a água da chuva 8. Investimos na comunidade local
Hotel Fazenda Campo dos Sonhos	Socorro - SP	2015	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificação ABNT NBR ISO 21101 2. Utilizados materiais de reuso na construção 3. Equipamentos de baixo consumo energético 4. Uso de energia eólica, solar e de Biomassas 5. Coleta seletiva 6. Produção de alimentos orgânicos 7. Programa "Plante ou adote uma árvore", com a participação direta dos turistas.
Pousadas Vila Kalango e Rancho do Peixe	Jericoacoara - CE	2018	<ol style="list-style-type: none"> 1. Arquitetura sustentável 2. Móveis reaproveitados 3. Coleta seletiva 4. Contratação e capacitação da comunidade local 5. De 67 mil m², apenas 14% dessa área é construída 6. Produção de alimentos orgânicos.
Santa Clara Eco Resort	Dourado - SP	2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produção de alimentos orgânicos 2. Energia solar fotovoltaica 3. Coleta seletiva 4. Reflorestamento e conservação

			da mata nativa 5. Contratação e capacitação da comunidade local.
Pousada Flutuante Uacari	Uarini - AM	2015	1. Energia solar fotovoltaica 2. Tratamento de água 3. Gerida por uma base comunitária 4. Taxa de apoio sócio-ambiental 5. Arquitetura sustentável.
Pousada Piuval	Poconé - MT	2017	1. Estação de Tratamento de Água (ETA) 2. Coleta seletiva 3. Passeios ecológicos 4. Valorização da cultura local.

Fonte: Elaboração própria (2023)

Criado em 2012, o Prêmio Braztoa de Sustentabilidade até o momento, conta com a inscrição de mais de 439 projetos e a premiação de 71 iniciativas, originárias de todas as áreas do Brasil. Destaca-se que a maior parte dos empreendimentos ganhadores no quesito “meios de hospedagem” estão localizados na região Sul do país e que nenhum dos ganhadores foi vencedor mais de uma vez, o que demonstra que novos participantes também obtém êxito em suas participações, e que além disso há uma procura de novas empresas pela premiação.

O Prêmio desempenhou um papel crucial no fortalecimento das práticas sustentáveis adotadas pelas organizações vencedoras, abrangendo diversos aspectos e níveis de atuação, já que houveram ganhadores tanto de grandes empreendimentos como de pequenas empresas hoteleiras.

Os resultados obtidos demonstram que o Prêmio em questão atinge diversos objetivos propostos: impulsiona atividade turística, ajudando ela a operar de forma ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável; motiva os agentes do setor a oferecer produtos e serviços sustentáveis, além de facilitar a disseminação das boas iniciativas; promove uma cultura corporativa voltada para a Gestão da Sustentabilidade no âmbito do turismo; e reconhece as boas práticas, proporcionando visibilidade às empresas e suas ações sustentáveis.

Entre as práticas mais recorrentes entre os hotéis vencedores estão:

- a) Coleta Seletiva;
- b) Utilização de produtos biodegradáveis;
- c) Utilização de energia solar;

- d) Tratamento de água;
- e) Valorização da comunidade local.

Em relação ao estado atual das iniciativas premiadas, observa-se que praticamente todas as empresas continuam aprimorando ou mantendo essas iniciativas após receberem o prêmio. Isso mostra que o prêmio atinge plenamente seu propósito de estimular o setor a oferecer produtos e serviços sustentáveis, bem como facilitar a replicação dessas iniciativas.

Ao examinar os sites dos vencedores, é evidente que uma parte substancial deles já recebeu reconhecimento de outros prêmios, demonstrando uma consistência nas práticas sustentáveis. Ademais, ao longo dos anos, algumas dessas organizações têm desenvolvido novas iniciativas para ampliar ainda mais o seu compromisso com a sustentabilidade.

Em todos os sites dos hotéis premiados, é possível observar uma seção dedicada à sustentabilidade, a qual, na maioria das vezes, apresenta de forma clara as iniciativas adotadas em prol da gestão sustentável. Além disso, todos eles exibem de alguma maneira os selos conquistados por meio dos diversos prêmios recebidos.

Em sua gestão, as empresas vencedoras são mais ligadas a aspectos estratégicos, à cultura interna e ao planejamento do que a métricas de vendas e retorno de receita. Em relação ao impacto do prêmio, fica claro que muitas das transformações investigadas são diretamente atribuídas ao reconhecimento conferido pelo Braztoa. Além disso, é possível identificar dois conjuntos relevantes em sua gestão: o primeiro relacionado ao mercado consumidor (os clientes), envolvendo a percepção, imagem e comunicação das organizações vencedoras no âmbito da sustentabilidade. No segundo conjunto, incluem-se fatores associados à liderança exercida pelos premiados e ao reconhecimento no setor.

4.5 DISCUSSÃO

Nas sessões anteriores discutiu-se a sustentabilidade como peça chave no equilíbrio para se promover oportunidades e para garantir um crescimento sustentável. Além disso, o crescimento da tecnologia também atua como facilitador

para um turismo responsável.

A análise detalhada das práticas de gestão sustentável das empresas revelou uma lacuna: a ausência quase completa de menções sobre sustentabilidade nos websites. As páginas online de uma empresa são sua vitrine digital e em um mundo digital, se torna uma oportunidade para comunicar valores, missões e práticas.

Tal lacuna atualmente pode indicar uma falta de compreensão e apreciação da importância da sustentabilidade ou como a oportunidade perdida de se destacar em um mercado cada vez mais orientado. É imperativo que as empresas reconheçam a relevância crítica da sustentabilidade e integrem essa narrativa em sua presença online.

Com base nas entrevistas realizadas, foi possível uma análise comparativa entre as redes nacionais e internacionais. A primeira dificuldade destaca-se na ausência de resposta por parte de um dos hotéis nacionais. Esta lacuna de informação representa e pode impactar a precisão e a completude da avaliação comparativa da gestão.

Um dos achados notáveis é a disparidade de investimentos, os hotéis de redes internacionais alocam recursos financeiros para a implementação de práticas sustentáveis, enquanto a rede brasileira não entra na questão de dispor de investimentos.

Quanto se trata de uma gestão sustentável, um tema que a se destacar é que a realidade geográfica de um local, deve ser sempre levada em consideração. Quando destacamos essa importância socioambiental, devemos incluir também a comunidade que participa do turismo. Nas entrevistas a comunidade e a cultura, surgem como um ponto de divergência uma vez que ocorre uma exclusão desse fragmento importante para o turismo sustentável.

Muitas vezes, por ser um espaço urbanizado ocorre a marginalização da comunidade local, mesmo que o turismo cultural tenha inserção privilegiada no espaço urbano. Ademais, os centros históricos de diversas cidades, sendo testemunhas de um valioso patrimônio e de um encontro de várias dinâmicas entrelaçadas, costumam abrigar uma riqueza de recursos culturais que refletem uma identidade sólida construída ao longo dos séculos.

Portanto, os formulários ressaltam que, apesar dos avanços, a gestão sustentável na hotelaria ainda enfrenta desafios. A alocação de recursos e o envolvimento genuíno com a comunidade são áreas que requerem atenção

contínua e conforme previsto, as redes internacionais estão em uma posição mais avançada no que diz respeito à sustentabilidade.

Foi identificado através da análise do Prêmio Braztoa que ao celebrar as empresas que se destacam, cria-se um ciclo de aprendizagem e um estímulo para outras organizações, incentivando-as a intensificar seus esforços na direção da sustentabilidade.

Em última análise, o Prêmio Baztoa é um reflexo positivo do movimento em direção a uma economia mais sustentável e consciente e ao celebrar as conquistas notáveis, exibem-se bons exemplos de práticas sustentáveis. Além disso, o prêmio incentiva uma corrida pela inovação e aprimoramento contínuo entre os hotéis, o que gera uma busca por uma imagem cada vez mais positiva.

Atualmente, a boa imagem de uma organização é um fator estratégico para sua competitividade. Então os empreendimentos que têm como parte de seu planejamento a gestão ambiental, conseguem maior confiança de seus consumidores e estabelecem uma imagem positiva diante do mercado.

Em meio às análises sobre a gestão sustentável na hotelaria é evidente que o caminho para um setor hoteleiro mais responsável e consciente está sendo, aos poucos, traçado. Ao encerrarmos esta discussão, fica claro que a integração da sustentabilidade não é apenas uma escolha ética, mas também uma estratégia essencial para a prosperidade a longo prazo dos hotéis.

Com base no desenvolvimento dessa pesquisa surgiu a proposta de um curso de capacitação. Este curso tem como propósito apresentar estratégias integradas para a sustentabilidade na hotelaria, buscando estabelecer medidas que promovam a sustentabilidade ambiental.

Este projeto foi idealizado como uma resposta à identificação de lacunas nas práticas de gestão sustentável na hotelaria. Diante de toda a pesquisa o curso visa oferecer conhecimentos estratégicos para a ampliação das práticas sustentáveis, uma vez que é necessário reconhecer que a sustentabilidade exige avanços.

A inovação é fundamental para a sustentabilidade para as organizações, pois aqueles que não se renovam correm o risco de perder relevância e até mesmo tornarem-se obsoletos. Nesse contexto, o curso visa oferecer abordagens inovadoras, capacitando profissionais para liderar práticas sustentáveis na hotelaria e garantindo a atualização contínua diante das demandas em evolução desse setor.

5. PROJETO DE TURISMO

Com base nos resultados apresentados a partir deste trabalho, neste capítulo é apresentada a proposta do Projeto de Turismo de Planejamento e Gestão de Turismo, que se baseia na elaboração de um curso a fim de disseminar conhecimentos que possam contribuir com a performance dos hotéis no quesito sustentabilidade.

5.1 DESCRIÇÃO DO PROJETO

A análise dos resultados mostrou que há desafios no avanço da sustentabilidade, mas que é possível garantir o aproveitamento das oportunidades para impulsionar o setor hoteleiro em direção a um futuro mais equilibrado, responsável e alinhado com as necessidades do nosso planeta e da sociedade como um todo. Por isso, será proposto um Curso de Capacitação para propor estratégias integradas para a sustentabilidade na hotelaria, com o objetivo de estabelecer medidas que promovam a sustentabilidade ambiental. Será uma capacitação prática e abrangente para gestores de hotéis, gerentes de operações hoteleiras e profissionais da hotelaria, voltado a eco-hotelaria onde os participantes terão o prazo de até dois meses para a conclusão do curso.

O programa será oferecido de forma *online*, proporcionando flexibilidade aos participantes para acessar o conteúdo a qualquer hora e de qualquer lugar e será ministrado por uma equipe de especialistas em sustentabilidade na hotelaria, composta por profissionais com experiência no setor e conhecimento aprofundado das melhores práticas e tendências, com aulas assíncronas e estudos de casos de sucesso da hotelaria sustentável.

Esta capacitação se faz necessária para enfrentar os desafios presentes na indústria hoteleira e impulsionar o setor em direção a um futuro mais sustentável e equilibrado. Com a crescente demanda por práticas ecoconscientes, é necessário capacitar os gestores hoteleiros a adotar estratégias integradas de sustentabilidade.

Além disso, a elaboração do curso buscou se encaixar nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, que trata-se de um plano de ação pautado no bem-estar das pessoas e na preservação do planeta, visando aprimorar a qualidade de vida da população global até 2030.

Em 2016 a Organização das Nações Unidas (ONU) apresentou aos líderes globais os denominados “17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)”. Este plano busca estabelecer uma abordagem global com objetivos que abrangem desde a erradicação da fome até a promoção de sociedades pacíficas e inclusivas, onde cada tópico possui metas específicas a serem cumpridas ao longo dos próximos 15 anos.(United Nations, 2015; UNWTO, 2022).

Cerca de 200 nações adotaram os compromissos dos ODS e, para efetivamente implementá-los, os governos necessitam do engajamento das empresas, que também devem se comprometer a reduzir seus impactos no meio ambiente e na sociedade. Os ODS têm relevância ao promover o enraizamento da cultura de sustentabilidade ambiental e social tanto nos âmbitos governamentais quanto empresariais. No contexto corporativo, esses objetivos conferem maior eficiência, responsabilidade, transparência e competitividade aos negócios (BNDES, 2019).

O turismo é um fenômeno social que gera intrincadas interações e, indiscutivelmente, quando bem planejado, contribui para o desenvolvimento de territórios. Contudo, sua implementação requer a aplicação de estratégias que abrangem não apenas as expectativas econômicas, mas também os valores sociais, culturais e ambientais. A Organização Mundial do Turismo reconhece o turismo como uma área de grande potencial, com capacidade de contribuir direta ou indiretamente para a realização de todos os objetivos (Traverso, 2023).

Apesar dos desafios presentes, a indústria hoteleira tem implementado diversas iniciativas, reforçando seu compromisso com a sustentabilidade. Reconhecendo esta responsabilidade, os hotéis têm um papel fundamental e significativo na contribuição para o cumprimento dos ODS. No entanto, é crucial que estabeleçam um plano de ação ambicioso, porém viável, alinhado a esses objetivos.

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável são conduzidos por meio de dezessete objetivos e 169 metas delineadas para orientar e impulsionar o progresso em direção a um futuro mais sustentável e equitativo (UNITED NATIONS, 2015; UNWTO, 2022). Desse modo, os objetivos que o curso visa abordar estão destacados na imagem abaixo:

FIGURA 1 - OBJETIVOS SUSTENTÁVEIS



OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



Fonte: Elaboração própria (2023)

Por meio desses objetivos, compreende-se que os conteúdos do curso podem incentivar os Objetivos Sustentáveis das seguintes maneiras:

- a) Promover a agricultura sustentável: O curso tem o potencial de promover o desejo e importância da utilização, aproveitamento e comercialização de produtos locais nos empreendimentos, integrando-os completamente na cadeia de valor do turismo. Isso resulta em um aumento de renda para as comunidades locais, fortalecendo a resiliência da agricultura e agregando valor à experiência turística.
- b) Assegurar a gestão sustentável da água: A hotelaria desempenha um papel crucial no uso eficiente da água e o curso também aborda o tema. Busca-se que os alunos entendam que ao implementar medidas de segurança adequadas, gerenciamento eficaz de águas residuais, controle de poluição e adoção de tecnologias eficientes, o empreendimento auxilia na iniciativa que pode ser a chave para a preservação deste recurso.
- c) Assegurar o acesso confiável, sustentável e moderno à energia: Sendo um setor que demanda considerável consumo de energia, a hotelaria tem o potencial de impulsionar a transição para fontes de energia renovável e ampliar sua participação na matriz energética global. Portanto, ao fomentar

investimentos em fontes de energia sustentáveis, os hotéis podem auxiliar na redução das emissões de gases de efeito estufa, na atenuação das mudanças climáticas e na promoção de soluções energéticas inovadoras para áreas urbanas, regionais e remotas de onde se insere.

- d) Promover o crescimento econômico sustentável e emprego digno: O turismo representa um dos impulsionadores do crescimento econômico em escala global. O curso destaca que ao proporcionar acesso a empregos de qualidade no setor hoteleiro, a sociedade pode colher vantagens no aprimoramento de habilidades e no progresso profissional.
- e) Tornar as cidades resilientes e sustentáveis: A hotelaria sustentável possui a capacidade de impulsionar melhorias na infraestrutura urbana e na acessibilidade universal, além de promover a revitalização de áreas degradadas e a preservação do patrimônio cultural e natural. O curso tem como objetivo explorar um cenário em que investimentos em infraestrutura sustentável resultem em cidades mais inteligentes e ecologicamente conscientes, proporcionando benefícios não apenas para os residentes, mas também para os visitantes.

O curso se propõe a ser um catalisador para o avanço da sustentabilidade na indústria hoteleira, ao fornecer conhecimentos e práticas que se alinham de maneira direta aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Ao abordar temas como eficiência energética, gestão de resíduos, inclusão comunitária e preservação cultural, busca-se não apenas aprimorar a operação dos estabelecimentos, mas também contribuir para um impacto positivo em escala global.

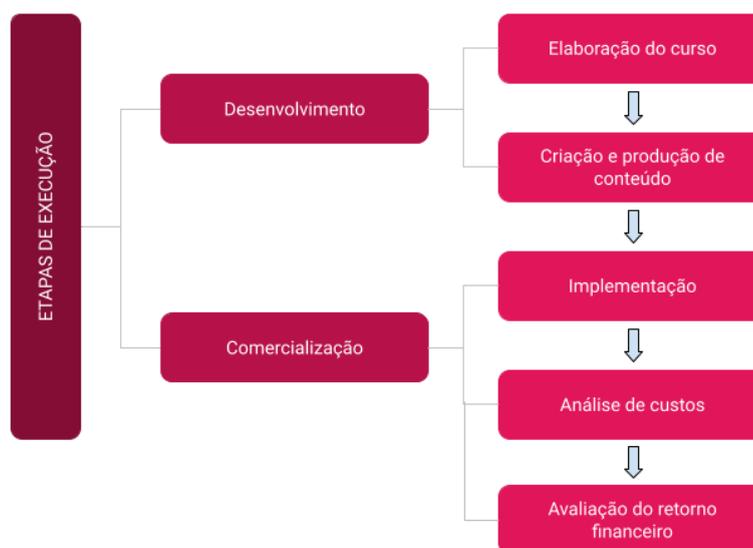
5.2 ETAPAS PARA EXECUÇÃO DO PROJETO

O projeto desdobra-se em duas fases distintas: a primeira de desenvolvimento e a segunda de comercialização. Na fase de desenvolvimento, concentra-se a elaboração do curso e a criação e produção do conteúdo. A fase subsequente, a de comercialização, está centrada na implementação, análise de custos e avaliação do retorno financeiro.

5.2.1 Descrição das etapas para a execução do projeto

Ao iniciar a elaboração do curso, é necessário entender as principais etapas para a elaboração do projeto para se tornar algo a ser comercializado.

FIGURA 2 - ETAPAS DA EXECUÇÃO



Fonte: Elaboração própria (2023)

O curso leva como título “Eco-hotelaria: Práticas Responsáveis e Oportunidades Rentáveis”, que busca destacar a integração entre práticas sustentáveis e oportunidades de negócios lucrativas no contexto da hotelaria, sugerindo que é possível aliar responsabilidade ambiental a resultados financeiros positivos, incentivando a adoção de estratégias sustentáveis no setor hoteleiro.

Diante dos resultados obtidos na pesquisa, busca-se como objetivo que ao final do curso o participante esteja apto a abordar as novas exigências do setor hoteleiro, implementando práticas de gestão sustentável e utilizando a sustentabilidade como pilar para construir uma vantagem competitiva.

O curso não exigirá nenhum recurso ou pré-requisitos necessários para iniciá-lo, mas diante da pesquisa aplicada, seu público alvo é segmentado por

gestores e profissionais da hotelaria. A plataforma a ser utilizada para a aplicação do curso será a Twygo, que é um modelo de capacitação a distância voltado a empresas, com foco na experiência de aprendizagem. Ela foi escolhida dada a sua capacidade de monitorar o desempenho dos colaboradores através de um *dashboard* de todos os participantes e relatórios, além de contar com a ajuda da gamificação, ranqueando os participantes das aulas por meio de pontos e acertos em avaliações e visualização de conteúdos.

A fase subsequente envolve a elaboração de um esboço que servirá como fundação para o curso final, determinando sua estrutura e apresentação aos participantes, visando alcançar os objetivos estabelecidos. A plataforma requer uma organização por seções, que incluirão aulas, atividades práticas e materiais de referência. A imagem a seguir mostra como o curso será exibido na plataforma:

FIGURA 3 - APRESENTAÇÃO DO CURSO



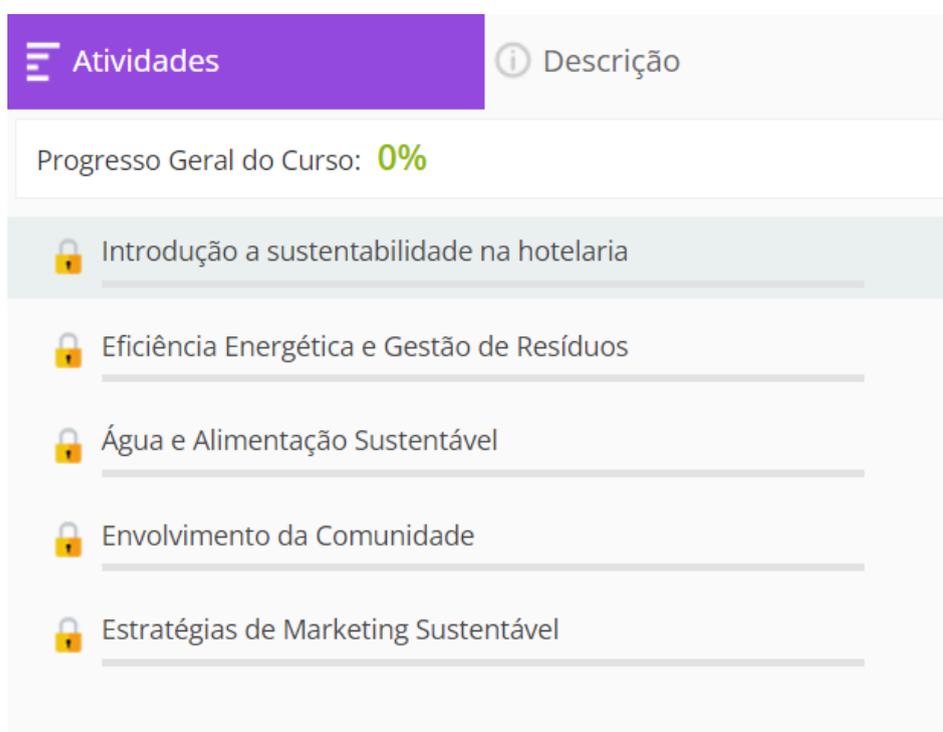
Fonte: Elaboração própria (2023)

A ideia do curso “Eco-hotelaria: Práticas Responsáveis e Oportunidades Rentáveis” se baseia em uma proposta que traga perspectivas inovadoras para a sustentabilidade hoteleira, uma vez que ficou claro na pesquisa que muitas das iniciativas por mais que tragam melhorias não são técnicas aperfeiçoadas.

5.2.2 Conteúdo do curso

A partir dos resultados da pesquisa foi proposta uma grade de Conteúdo Programáticos, exibida no quadro 3, que serão contemplados durante as aulas que compõem as diretrizes curriculares, na plataforma após a conclusão de cada etapa do curso, os novos módulos serão liberados para estudo como na imagem a seguir:

FIGURA 4 - APRESENTAÇÃO DO CONTEÚDOS



Fonte: Elaboração própria (2023)

QUADRO 4 - CONTEÚDOS DO CURSO

MÓDULOS	DURAÇÃO	FORMATO
Introdução a sustentabilidade na hotelaria	2h	ONLINE
Eficiência Energética e Gestão de Resíduos	5h	ONLINE
Água e Alimentação Sustentável	5h	ONLINE

Envolvimento da Comunidade	4h	ONLINE
Estratégias de Marketing Sustentável	3h	ONLINE

Fonte: Elaboração própria (2023)

Ao longo dos cinco módulos, abordam-se temas que englobam desde a introdução aos conceitos de sustentabilidade na hotelaria até estratégias de marketing sustentável onde o conteúdo será dividido em:

- a. Vídeos: 7 horas
- b. Slides: 7 horas
- c. Documentos: 5 horas

Cada módulo oferece aprofundamento nas principais áreas da sustentabilidade, proporcionando aos participantes conhecimento prático e inovador para transformar suas operações hoteleiras em empreendimentos mais conscientes e competitivos. Exploramos cada um dos módulos a seguir:

1. Introdução a sustentabilidade na hotelaria

O módulo 1 do curso, intitulado "Introdução à Sustentabilidade na Hotelaria", deve fornecer uma base sólida sobre os conceitos fundamentais de sustentabilidade aplicados ao setor hoteleiro. A aula deve abordar os seguintes pontos:

- a. Definição de Sustentabilidade na Hotelaria: Explicar o que significa ser um hotel sustentável, destacando os principais pilares da sustentabilidade, incluindo aspectos ambientais, sociais e econômicos.
- b. Importância da Sustentabilidade na Hotelaria: Discutir por que a sustentabilidade é crucial para a indústria hoteleira, incluindo os benefícios econômicos, sociais e ambientais associados à adoção de práticas sustentáveis.

- c. Contexto Global e ODS: Contextualizar a sustentabilidade na hotelaria dentro do cenário global, enfatizando a relevância dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) para o setor.
- d. Legislação e Normativas: Introduzir as regulamentações e normas pertinentes à sustentabilidade na hotelaria, fornecendo uma visão sobre as exigências legais e incentivos para a adoção de práticas sustentáveis.
- e. Desafios e Obstáculos: Abordar as potenciais barreiras que os hotéis podem enfrentar ao tentar implementar medidas sustentáveis e discutir estratégias para superá-las.

2. Eficiência Energética e Gestão de Resíduos

O módulo 2 do curso, intitulado "Eficiência Energética e Gestão de Resíduos", deve focar em práticas que visam reduzir o consumo de energia e otimizar a gestão dos resíduos produzidos pelos estabelecimentos hoteleiros. Abaixo estão os tópicos que essa aula deve abordar:

- a. Eficiência energética: Quais são as estratégias para a redução do consumo de energia nos hotéis, incluindo sistemas de climatização sustentáveis e uso de fontes renováveis de energia. Além disso, exibir modelos de tecnologias inovadoras para monitoramento e controle do consumo energético, como sistemas de automação e sensores inteligentes.
- b. Gestão de Resíduos: Introdução de práticas de redução, reutilização e reciclagem de resíduos junto ao uso de tecnologias inovadoras para tratamento e disposição final de resíduos, como a adoção de processos de biodigestão anaeróbica.
- c. Integração de Práticas e tecnologias emergentes: Como a eficiência energética e a gestão de resíduos podem ser integradas de forma sinérgica para otimizar os resultados sustentáveis e idéias para promover a economia circular nos estabelecimentos hoteleiros, incentivando a reutilização de materiais e recursos.
- d. Tecnologias Emergentes: exploração de tecnologias emergentes e soluções inovadoras no campo da eficiência energética e gestão de resíduos, como

sistemas de energia solar integrados à arquitetura do edifício e tecnologias de tratamento avançado de resíduos.

e. Exemplos de tecnologias inovadoras:

- Sistemas de Cogeração ou CHP (*Combined Heat and Power*): Geração simultânea de eletricidade e calor a partir de uma única fonte de energia, o processo mais comum é a produção a partir do uso de gás natural e/ou de biomassa.
- Janelas Inteligentes: Janelas com revestimentos eletrocromáticos que podem escurecer ou clarear em resposta à luz solar.
- Sistemas de Tratamento de Água Inteligente: Utilizam tecnologias avançadas de purificação e reciclagem de água para reduzir o consumo e o desperdício de recursos hídricos.
- Tecnologia de Telhados Verdes e Paredes Vivas: Introduzem vegetação em áreas verticais e horizontais, oferecendo benefícios como isolamento térmico, absorção de água da chuva e melhoria da qualidade do ar.
- Tecnologia de Monitoramento e Análise de Dados Avançada: Plataformas de software que fornecem análises detalhadas do consumo de energia e água, identificando oportunidades de otimização.

3. Água e Alimentação Sustentável

O módulo 3 do curso, intitulado "Água e Alimentação Sustentável", abordará práticas e estratégias para a gestão responsável dos recursos hídricos e a promoção de práticas alimentares sustentáveis dentro do contexto hoteleiro.

- a. Estratégias para a conservação e uso eficiente da água em hotéis, explorando tecnologias inovadoras para o tratamento de água, incluindo sistemas de purificação e métodos de dessalinização. Além de uma discussão sobre certificações reconhecidas internacionalmente que promovem práticas responsáveis na gestão de recursos hídricos e na alimentação.

- Sistemas de Reaproveitamento de Água Cinza: reutilização da água proveniente de chuveiros, pias e máquinas de lavar para fins não potáveis.
 - Sistemas de Irrigação Inteligente
 - Tecnologia de desinfecção por UV ou Ozônio: Métodos inovadores de desinfecção que eliminam micro-organismos da água sem a necessidade de produtos químicos.
 - Telhados Verdes e Cisternas: captação e armazenamento de água da chuva.
 - Aeradores em Torneiras: Adicionam ar à água que sai das torneiras, mantendo a sensação de volume sem aumentar o consumo.
- b. Exploração de métodos para promover uma alimentação sustentável na hotelaria, como a compra de alimentos locais e sazonais, redução de desperdícios e práticas de preparo responsáveis, padrões de segurança alimentar e Introdução a métodos de cultivo sustentáveis que podem ser implementados em espaços urbanos, como jardins verticais e hortas comunitárias.
- c. Estudo de casos de hotéis urbanos que implementaram com sucesso práticas sustentáveis relacionadas à água e alimentação.

4. Envolvimento da comunidade

O módulo 4, intitulado "Envolvimento da Comunidade", aborda a importância de estabelecer uma relação positiva e colaborativa entre os empreendimentos hoteleiros e a comunidade local. Este módulo visa promover práticas sustentáveis que beneficiem não apenas o hotel, mas também a população do entorno.

- a. Explicar por que é crucial estabelecer uma parceria sólida com a comunidade local, estratégias para envolver ativamente os membros da comunidade, discutir a criação e implementação de projetos que envolvam a comunidade.
- b. Apresentação de ideias para o envolvimento da comunidade:
 - Programas de Capacitação;
 - Incorporação de Produtos e Serviços Locais;

- Organizar eventos que celebram a cultura e tradições locais;
 - Programas de Voluntariado e Responsabilidade Social;
 - Programa de Estágios e Aprendizado;
 - Projetos de Arte e Cultura Colaborativos
- c. Estudo de casos de diferentes ideias de como envolver a comunidade:
- O Hotel con Corazón é um empreendimento social com estabelecimentos em Oaxaca, México, e Granada, Nicarágua. Seus lucros são direcionados para a educação de crianças em situações vulneráveis. Também incentiva os hóspedes a contribuírem com bens essenciais para a comunidade.
 - O BC Hospitality Group (BCHG) introduziu o Programa Job Academy, fornecendo estágios e aulas sobre língua, cultura e mercado de trabalho dinamarquês para refugiados.
 - KindTraveler é uma plataforma de reserva de hotéis que permite aos viajantes fazer um impacto positivo na comunidade e no meio ambiente durante sua estadia. Os viajantes contribuem com US\$ 10 por noite para uma instituição de caridade ao reservar em um dos hotéis parceiros da KindTraveler. Como recompensa, eles têm acesso a tarifas especiais e benefícios exclusivos.

5. Estratégias de Marketing Sustentável

O módulo 5, intitulado "Estratégias de Marketing Sustentável", tem como objetivo explorar como a hotelaria pode promover suas práticas sustentáveis. Além disso, busca-se apresentar tendências e inovações no campo do marketing sustentável.

- a. Explicar por que é essencial comunicar e promover as práticas sustentáveis do hotel como parte da estratégia de negócios.
- b. Discutir como identificar e alcançar o público-alvo interessado em práticas sustentáveis, e como comunicar de forma clara e persuasiva.
- c. Analisar exemplos reais de hotéis que implementaram estratégias de marketing sustentável de forma eficaz.
- d. Tendências do Marketing Sustentável:

- Narrativa Autêntica e Transparente: valorização a marcas que demonstram transparência e autenticidade em suas práticas sustentáveis.
 - Experiências Sustentáveis e Educacionais
 - Utilização de plataformas digitais, redes sociais e aplicativos para compartilhar informações sobre as práticas sustentáveis do hotel.
 - Parcerias com ONGs, instituições de preservação ambiental e outros grupos locais para reforçar o compromisso com a comunidade e o meio ambiente.
 - Certificações e Rótulos de Sustentabilidade: Programa de Certificação Global de Turismo Sustentável (GSTC), *Green Globe*, “Selo Verde” ICMBio, *GreenLeaders*, *Green Key Global* e Prêmio Braztoa.
- e. Tendências e Demandas do Mercado: Analisar as tendências atuais e as expectativas dos consumidores em relação a práticas sustentáveis na hotelaria, destacando como isso pode afetar a competitividade dos estabelecimentos.

Este conteúdo foi estruturado considerando horas-aula para facilitar a organização e estimar os custos envolvidos. O valor por hora-aula foi baseado na tabela de serviços de consultoria Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) referente ao ano de 2023, que estabelece o valor de R\$200 para um consultor de educação profissional com especialização que elabora, desenvolve e revisa conteúdos a partir de conhecimentos já existentes de alta complexidade(SEBRAE, 2023).

Para as fases iniciais, que envolvem a implementação do projeto, foi estabelecido um cronograma visando um planejamento mais eficaz, conforme ilustrado no Quadro 5.

QUADRO 5 - CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

1º MÊS	2º E 3º MÊS	4º MÊS
- Definição da Equipe e	- Elaboração do conteúdo:	- Possíveis correções e

Aprovação do Projeto - Levantamento de Recursos	slides, vídeos e materiais. - Desenvolvimento da Plataforma Online	início da comercialização - Feedback
--	---	---

Fonte: Elaboração própria (2023)

Na etapa seguinte, será identificado os responsáveis por cada fase do projeto e suas respectivas execuções.

5.2.2 Recursos humanos e orçamentos

Para avançar para a fase de comercialização, após o planejamento inicial da estrutura do curso, o passo seguinte é a soma dos valores para produção de conteúdos e a produção de vídeos. Isso se deve ao fato de que na plataforma, o método de ensino padrão é baseado em aulas ministradas por meio de vídeos.

Somando os tempos de hora/aula temos o total de 19h, que resulta em um valor estimado de R\$3.800,00, mas para a elaboração de conteúdo considera-se o dobro de horas, dando um valor de R\$7.600. Também deve-se realizar uma estimativa dos custos relacionados à produção e edição de vídeos, incluindo a alocação de recursos humanos.

O valor médio de um roteirista, um editor e um estúdio para a gravação dos vídeos fica em torno de R\$500,00 por hora/aula, que daria o total de R\$3.500,00 para as 7h de curso, já o valor do plano mensal intermediário da plataforma é de R\$800,00. Dado aos valores apresentados, o custo estimado para as duas etapas é de R\$11.900,00, como mostra a imagem a seguir:

FIGURA 5 - TABELA DE CUSTOS

FORMATO	TEMPO TOTAL	VALOR HORA/AULA	CUSTO ESTIMADO
VÍDEOS	7 HORAS	R\$900,00	R\$6.300,00
SLIDES	6 HORAS	R\$400,00	R\$2.400,00
DOCUMENTOS	6 HORAS	R\$400,00	R\$2.400,00
PLATAFORMA	R\$800,00		
TOTAL GERAL	R\$11.900,00		

Fonte: Elaboração própria (2023)

1. Número de Cursos a Serem Vendidos para Cobrir os Custos:

- a. Preço de Venda por Curso: R\$350,00
- b. Número de Cursos = Custo Total do Curso / Preço de Venda por Curso
- c. Número de Cursos = R\$11.900,00 / R\$350,00 \approx 31

2. Margem de lucro desejada em torno de 20%

- a. Valor de Venda para Obter Lucro = Custo Total do Curso * (1 + Margem de Lucro)
- b. Valor de Venda para Obter Lucro = R\$11.900,00 * (1 + 0,20) = R\$14.280,00

Esses cálculos indicam que, com um custo total do curso de R\$11.900,00 e uma margem de lucro de 20%, seria necessário vender aproximadamente 34 cursos a R\$350,00 cada para cobrir os custos. Portanto, seriam necessários vender aproximadamente 60 cursos para atingir o lucro desejado com uma margem de 20%.

Dessa maneira, não se espera que o número mínimo de vendas seja

excessivamente alto, pois acredita-se na viabilidade financeira do curso através da promoção na própria plataforma. Além disso, o curso será promovido em redes sociais, aproveitando a rede de contatos da autora, que possui experiência profissional na área hoteleira em Curitiba e por meio de parcerias com influenciadores e e-mail *marketing*. Também será proposta a ideia de busca por parcerias com instituições Associação Brasileira da Indústria de Hotéis e até mesmo o Ministério do Turismo. Caso necessário em um segundo momento, considera-se a possibilidade de investir em estratégias de divulgação paga e direcionada, focando em perfis de profissionais de hotelaria em plataformas como Instagram e LinkedIn.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho aqui apresentado tinha como objetivo principal avaliar como a hotelaria poderia estabelecer medidas economicamente viáveis que ajudassem tanto na sustentabilidade ambiental, como na social e no impulsionamento do turismo.

Ao final da pesquisa, observou-se que a adoção de práticas alinhadas com os princípios da sustentabilidade no desenvolvimento do turismo de forma sustentável nas redes hoteleiras brasileiras ainda está em estágio inicial, mas que através de diversas ações já se obtém um olhar mais amplo e cuidadoso acerca do tema. Além disso, constatou-se que questões como a falta de investimento financeiro e a necessidade de conscientização e treinamento de equipes ainda se apresentam como obstáculos relevantes.

Ao entender a hotelaria como uma forma de impacto ambiental e social nos locais onde se insere, percebeu-se também a necessidade de avaliar o verdadeiro alcance das operações hoteleiras, reconhecendo não apenas os benefícios econômicos, mas também os possíveis danos que sua operação pode causar. Além disso, a implementação de práticas sustentáveis emerge como um diferencial competitivo na indústria da hospitalidade, onde a crescente conscientização ambiental por parte dos consumidores têm direcionado suas escolhas.

O projeto representa mais um passo em direção à conscientização e implementação de práticas sustentáveis na indústria hoteleira. Ao longo do programa, os participantes serão expostos a uma ampla gama de conceitos e

estratégias que visam promover a integração harmoniosa entre o turismo e o meio ambiente. E além disso, torna-se mais uma maneira de capacitar profissionais para se tornarem agentes de mudança e líderes na adoção de práticas sustentáveis em seus estabelecimentos.

Espera-se com esse estudo, uma contribuição em relação ao desenvolvimento mais sustentáveis dos hotéis e que eles possam contribuir com um avanço que mitigue os grandes impactos causados pela atividade turística. Por fim, sugere-se pesquisas futuras sobre o tema também abordem hotéis de pequeno porte ou até mesmo dar continuidade a esta pesquisa pelo território brasileiro, com uma dimensão maior e que possibilitem comparações mais abrangentes dentro da hotelaria.

7. REFERÊNCIAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas (2006) NBR 15401: meios de hospedagem: sistema de gestão da sustentabilidade: requisitos. Rio de Janeiro.

ALDRIGUI, Mariana. **Meios de hospedagem**. São Paulo, Brasil: Aleph, 2007.

ANGUITA FERNÁNDEZ, IRENE. LA HOTELERIA ANTE EL RETO DE LA SOSTENIBILIDAD, CASO DE JAÉN. 2023. Disponível em: <https://crea.ujaen.es/handle/10953.1/19573>. Acesso em: 10 mai. 2023.

BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL (BRASIL). BNDES - Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social. Como Os Objetivos Do Desenvolvimento Sustentável Podem Ajudar Os Negócios Das Empresas?. Disponível em <https://encurtador.com.br/sHQT6>. Acesso em: 3 de nov, 2023.

BRASIL. Deliberação Normativa Nº 429, de 23 de abril de 2002. Diário Oficial da União. Disponível em: https://www.normasbrasil.com.br/norma/deliberacao-normativa-429-2002_63924.html. Acesso em: 3 de jun, 2023.

BORGES, Carlos Henrique Leite, Ferreira Ferraz, Marcelo Inácio, & Vilas-Boas Borges, Adriana. (2015). Turismo sustentável e meios de hospedagem: uma avaliação da sustentabilidade hoteleira em Barra Grande, Maraú (BA). **Turismo - Visão e Ação**, 17(3), 601-629. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=261056065004>. Acesso em: 4 mai. 2023.

BURGOS, A., & MARTENS, F. . “Os desafios do turismo no contexto da sustentabilidade: as contribuições do turismo de base comunitária,” **Pasos** (Tenerife (Canary Islands)), 13(1), 2015, Vol.13 (1). Disponível em: https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/15088/PS_13_1%20_%282015%29_04.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 3 mai. 2023.

BRAZTOA, 2023. Disponível em: <https://www.braztoa.com.br/>. Acesso em: 01 jun. 2023.

BRITES, Inês Isabel Matos. **Os desafios da sustentabilidade na hotelaria: o caso do concelho de Portimão**. 2022. Tese de Doutorado. Disponível em: <https://sapientia.ualg.pt/handle/10400.1/18952>. Acesso em: 10 mai. 2023.

CAMARGO, L. O. de L. Turismo, Hotelaria e Hospitalidade. **Revista Turismo em Análise**, [S. l.], v. 13, n. 1, p. 7-22, 2002. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v13i1p7-22. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/63576>. Acesso em: 2 maio. 2023.

CARRILHO, B; VELLANI, M. A importância da internet para o setor hoteleiro. **HÓRUS**, v. 3, n. 1, p. 61-80, 2017. Disponível em: http://revistaadmmade.estacio.br/index.php/revistahorus_old/article/view/3933. Acesso em: 3 mai. 2023.

CASTELLI, Geraldo. *Gestão Hoteleira*. São Paulo: Editora Saraiva, 2006. E-book. ISBN 978-85-472-0118-0. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-472-0118-0/>. Acesso em: 24 mai. 2023.

CESAR, Pedro Henrique et al. Gestão Sustentável: avaliação da responsabilidade socioambiental em meios de hospedagem no litoral norte da Paraíba. **Revista Brasileira de Ecoturismo (RBEcotur)**, v. 11, n. 3, 2018. Disponível em: <http://www.each.usp.br/turismo/publicacoesdeturismo/ref.php?id=9216>. Acesso em: 4 mai. 2023.

COELHO, M. F; GOSLING, M; GONÇALVES, C A. Sustentabilidade e Responsabilidade Social Corporativa como estratégia para a competitividade na Hotelaria. **Turismo e Sociedade**, v. 6, n. 3, 2013. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/27958>. Acesso em: 04 mai. 2023.

Conteúdo Fundamental: TURISMO E SUSTENTABILIDADE. Ministério do Turismo, 2007. Disponível em: http://www.regionalizacao.turismo.gov.br/images/roteiros_brasil/turismo_e_sustentabilidade.pdf . Acesso em: 27 mai. 2023.

CUVI, N. Turismo y sustentabilidad. **Letras Verdes. Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales**, [S. l.], n. 18, p. 1–3, 2015. DOI: 10.17141/letrasverdes.18.2015.1885. Disponível em: <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/letrasverdes/article/view/1885>. Acesso em: 3 mai. 2023.

CONFIRA os premiados pela Braztoa em Sustentabilidade, como CVC e Ambiental. **Panrotas**, [S. l.], p. 1, 5 dez. 2022. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/mercado/sustentabilidade/2022/12/confira-os-premiados-pela-braztoa-em-sustentabilidade-como-cvc-e-ambiental_193487.html. Acesso em: 6 jun. 2023.

CURITIBA é a cidade mais sustentável da América Latina. **Estúdio Folha**, 4 jun. 2023. Disponível em: <https://estudio.folha.uol.com.br/prefeitura-de-curitiba/2023/06/curitiba-e-a-cidade-mais-sustentavel-da-america-latina.shtml>. Acesso em: 5 jun. 2023.

DAMAS, M. T. Turismo Sustentável: reflexões, avanços e perspectivas. *Revista Brasileira de Ecoturismo (RBEcotur)*, [S. l.], v. 13, n. 2, 2020. DOI: 10.34024/rbecotur.2020.v13.9578. Disponível em: <https://periodicos.unifesp.br/index.php/ecoturismo/article/view/9578>. Acesso em: 20 maio. 2023.

DE PAULA, Bruna et al. A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE COMO FATOR COMPETITIVO PARA MEIOS DE HOSPEDAGEM. **XXIII CONAD – Congresso Nacional de Administração “Administração no Brasil: Uma Agenda para o Futuro”**, 2018. Disponível em: <https://www.conad.adm.br/2018/artigosPublicados/7.pdf>. Acesso em: 3 mai. 2023.

DE SOUZA, Claudio Alexandre; ALVARES, Rafaella Caroline Simão. Certificação sustentável em meios de hospedagem—caso da certificação NBR 15401 no Brasil. **Rosa dos Ventos**, v. 6, n. 4, p. 531-545, 2014. Disponível em: <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=473547042003>. Acesso em: 4 mai. 2023.

DIAS, I., Leite, N. K., & do ROSÁRIO PARTIDÁRIO, M.. Instrumentos de avaliação de sustentabilidade de destinos turísticos: uma revisão de literatura. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 10, n. 2, p. 49-64, 2010. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=115415458005>. Acesso em: 3 mai. 2023.

DO NASCIMENTO, Barbara Fernandes; WADA, Elizabeth Kyoko; RODRIGUES, Vanuza Bastos. Sustentabilidade na hotelaria. **Turismo e Sociedade**, v. 10, n. 1, 2017. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/46313>. Acesso em: 4 mai. 2023.

Encadeamento produtivo: cadeia do turismo. Sebrae, 2017. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/BA/Anexos/Encadeamento%20produtivo%20-%20Cadeia%20do%20turismo%20na%20Bahia.pdf> . Acesso em: 27 mai. 2023.

FABRINO, Nathália Hallack; DO NASCIMENTO, Elimar Pinheiro; COSTA, Helena Araújo. Turismo de Base Comunitária: uma reflexão sobre seus conceitos e práticas. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 16, n. 3, 2017. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/1154/115449790013/>. Acesso em: 3 mai. 2023.

FONTES VIRGINIO, Darlyne.; FERNANDES, Lissa Valéria. Responsabilidade socioambiental na hotelaria: um estudo na via costeira de Natal, RN. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 2, p. 220-233, 2011. ISSN . Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=115421320006>. Acesso em: 3 mai. 2023.

GARAY, L., & Font, X. (2018). Tourism sustainability policies: governance, actors and strategies. **Journal of Sustainable Tourism**, 26(10), 1717-1739

GALLARDO, Amarilis Lucia Casteli Figueiredo et al. Sistemas de gestão ambiental na operação dos empreendimentos hoteleiros. **Rosa dos Ventos**, v. 6, n. 4, p. 564-582, 2014. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=473547042006>. Acesso em: 4 mai. 2023.

Global Sustainable Tourism Council , 2023. Página inicial. Disponível em: <https://www.gstcouncil.org/>. Acesso em: 10 jun. 2023.

GREEN KEY. Green Key Global, 2023. Disponível em: <https://www.greenkey.global/>. Acesso em: 20 mai. 2023.

Green Globe, 2023. Página inicial. Disponível em: <https://www.greenglobe.com/>. Acesso em: 20 mai. 2023.

GREEN LEADERS, 2023. Disponível em: <https://www.tripadvisor.com.br/GreenLeaders>. Acesso em: 30 maio 2023.

GSTC - CONSELHO GLOBAL DE TURISMO SUSTENTÁVEL. 2023. Disponível em: <https://certifications.controlunion.com/pt/certification-programs/certification-programs/gstc-conselho-global-de-turismo-sustentavel>. Acesso em: 9 jun. 2023.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. RAE - **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.

GIL, Antonio C. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social, 7ª edição. São Paulo: Grupo GEN, 2019. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597020991/>. Acesso em: 05 mai. 2023.

HALL, Colin Michael. **Tourism planning: Policies, processes and relationships**. Pearson education, 2008.

HANAI, Yuri Frederico; ESPÍNDOLA, Evaldo Luiz Gaeta. O planejamento e a gestão do turismo sustentável na região de Bueno Brandão (MG/Brasil). **Caderno Virtual de Turismo**, Vol. 12, núm. 2, p. 224-238, 2012. ISSN: (consultado em 4 de Maio de

2023). Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=115423641009>. Acesso em: 4 mai. 2023.

HANAI, F. Y. Desenvolvimento sustentável e sustentabilidade do turismo: conceitos, reflexões e perspectivas. **Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional**, [S. l.], v. 8, n. 1, 2012. DOI: 10.54399/rbgdr.v8i1.589. Disponível em: <https://www.rbgdr.net/revista/index.php/rbgdr/article/view/589>. Acesso em: 4 maio. 2023.

HCC Hotels, 2023. **Qoya Hotel Curitiba**. Disponível em: <https://www.nh-hoteles.pt/hotel/nh-curitiba-the-five>. Acesso em: 10 jun. 2023.

Hotel Invest. Panorama da Hotelaria Brasileira 2022: Desempenho e nova oferta. Disponível em: https://fohb.com.br/wp-content/uploads/2022/06/Panorama-da-Hotelaria-Brasileira.2022.HotelInvest.FOHB_.pdf. Acesso em: 25 mai. 2023.

Hotelier News, 2009. Redes hoteleiras: Slaviero quer expansão de 50% em três anos. Disponível em: <https://www.hoteliernews.com.br/redes-hoteleiras-slaviero-quer-expansao-de-50-em-tres-anos>. Acesso em: 10 jun. 2023.

Instituto Chico Mendes, 2023. Página inicial. Disponível em: <https://institutochicomendes.org.br/>. Acesso em: 10 jun. 2023.

JIMÉNEZ, María Amor Jiménez; PERERA, Ana Gessa. Implantación del modelo de gestión socialmente responsable en la empresa hotelera. **TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible**, v. 7, n. 16, p. 6, 2014. Disponível em: <https://www.eumed.net/rev/turydes/16/index.htm>. Acesso em: 4 maio. 2023.

JOÃO, Cristina de Moura. **Desafios da gestão sustentável em meios de hospedagem: um estudo multicasos no Litoral Norte do estado de SP**. 2014. Tese de Doutorado. Disponível em:

<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/11556>. Acesso em: 10 maio. 2023.

LIN, Mao-Tang et al. A systematic review of empirical studies of pro-environmental behavior in hospitality and tourism contexts. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 34, n. 11, p. 3982-4006, 2022.

PASSOS, F. V. de A.; COSTA, R. B. Percepção dos Gestores de Meios de Hospedagem sobre Sistema de Gestão Ambiental e sua Aplicabilidade. **Marketing & Tourism Review**, [S. l.], v. 3, n. 2, 2018. DOI: 10.29149/mtr.v3i2.4347. Disponível em: <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/mtr/article/view/4347>. Acesso em: 3 maio. 2023.

LEITE, Andressa Ferreira Ramalho; LAMAS, Suellen Alice; DE MENDONÇA NÓBREGA, Wilker Ricardo. Sistemas de gestão ambiental e competitividade: uma análise de múltiplos casos em meios de hospedagem de Natal–RN. **Turismo: Visão e Ação**, v. 21, n. 1, p. 65-80, 2019. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rtva/article/view/13750>. Acesso em: 10 mai. 2023.

MEDEIROS, L. da C. Turismo e sustentabilidade ambiental: referências para o desenvolvimento de um turismo sustentável. **Revista Meio Ambiente e Sustentabilidade**, [S. l.], v. 3, n. 2, p. 197–234, 2013. DOI: 10.22292/mas.v3i2.181. Disponível em: <https://www.revistasuninter.com/revistameioambiente/index.php/meioAmbiente/articloe/view/181>. Acesso em: 4 maio. 2023.

MELISSEN, Frans; VAN GINNEKEN, Rob; WOOD, Roy C. Sustainability challenges and opportunities arising from the owner-operator split in hotels. **International Journal of Hospitality Management**, v. 54, p. 35-42, 2016. Disponível em: <https://www-sciencedirect.ez22.periodicos.capes.gov.br/science/article/pii/S0278431916000128?via%3Dihub>. Acesso em: 10 maio. 2023.

MENEZES, Vanessa de Oliveira et al. Inovação para a sustentabilidade ambiental e estratégia competitiva em redes hoteleiras globais: elaboração de um modelo

conceitual de relação. 2015. Disponível em: <https://repositorio.udf.edu.br/jspui/handle/123456789/2805>. Acesso em: 10 maio. 2023.

MIREIA GUIX, Maria Jesús Bonilla-Priego & Xavier Font (2018) The process of sustainability reporting in international hotel groups: an analysis of stakeholder inclusiveness, materiality and responsiveness, **Journal of Sustainable Tourism**, 26:7, 1063-1084, DOI: 10.1080/09669582.2017.1410164

Moura, R. (2007). O turismo no projeto de internacionalização da imagem de Curitiba. *Turismo: Visão e Ação*, 9(3), 341-358. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rtva/article/view/170>. Acesso em: 10 maio. 2023.

NAJBERG, Estela; TETE, Marcelo F.; BORGES, Marcos M.; et al. **Empreendedorismo Sustentável - 1ª Edição**. Pinheiros: Editora Saraiva, 2014.

NH Hotel Group, 2023. NH Curitiba The Five. Disponível em: <https://www.nh-hoteles.pt/hotel/nh-curitiba-the-five>. Acesso em: 10 jun. 2023.

Nomaa Hotel, 2023. Página inicial. Disponível em: <https://nomaa.com.br/>. Acesso em: 10 jun. 2023.

Nomaa, primeiro hotel boutique cinco estrelas de Curitiba, é inaugurado. *Gazeta do povo*, 17 de julho 2015. Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/viver-bem/turismo/nomaa-hotel-novo-empreendimento-boutique-de-curitiba-inicia-operacao/>. Acesso em: 25 mai. 2023.

OLIVEIRA, Murilo de Alencar Souza; ROSSETTO, Adriana Marques. Modelo integrado de sustentabilidade e competitividade em meios de hospedagem [MISCMH]. **Rosa dos Ventos**, v. 6, n. 4, p. 546-563, 2014. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=473547042005>. Acesso em: 3 mai. 2023.

PEREIRA, Adriana C.; SILVA, Gibson Zucca da; CARBONARI, Maria Elisa E. Sustentabilidade, responsabilidade social e meio ambiente. Pinheiros: Editora Saraiva, 2011.

PERUCHIN, B., CORRÊA, É. K., CORRÊA, L. B., da CUNHA FERRÃO, A. L. L., & GUIDONI, L. L. C. Sustentabilidade no Turismo: estudo da Gestão Ambiental em empreendimento hoteleiro da Região Sul do Brasil. **Rosa dos Ventos**, v. 6, n. 4, p. 583-602, 2014. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=473547042007>. Acesso em: 3 mai. 2023.

PHILIPPI JÚNIOR, A; RUSCHMANN, D. v. M. Gestão ambiental e sustentabilidade no turismo. Barueri: 2009. p. 1027-1057.

QOYA Hotel Curitiba estreia marca propria da HCC Hotels. Hotel News, [S. l.], p. 1, 31 mar. 2022. Disponível em: <https://www.revistahotelnews.com.br/qoya-hotel-curitiba-estrela-marca-propria-da-hcc-hotels/>. Acesso em: 8 jun. 2023.

RIBEIRO, Karla Cristina Campos. Meios de Hospedagem: Curso Técnico em Hospedagem. Manaus, AM: **Escola técnica aberta do Brasil, volume único**, 2011. Disponível em: https://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_hosp_lazer/061112_meios_hosp.pdf . Acesso em: 24. mai. 2023.

RITCHIE, JR Brent; CROUCH, Geoffrey I. Um modelo de competitividade/sustentabilidade de destinos: perspectivas brasileiras. **Revista de Administração Pública**, v. 44, n. 5, p. 1049 a 1066-1049 a 1066, 2010. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/7154>. Acesso em: 10 mai. 2023

ROSENDO, Beatriz; SOUSA, Bruno. Marketing socialmente responsável e competitividade no turismo. **ICIEMC Proceedings**, n. 3, p. 267-277, 2022.

Disponível em: <https://proa.ua.pt/index.php/iciemc/article/view/29788> . Acesso em: 10 mai. 2023

RUIZ JIMÉNEZ, A., Jiménez Jiménez, M.d.A., Gessa Perera, A. y Martín Martín, M. (2014). NH hoteles: ejemplo de gestión responsable, transparente e innovadora. *Revista de responsabilidad social de la empresa*, 17, 137-160. Disponível em: <https://idus.us.es/handle/11441/85619>. Acesso em: 10 mai. 2023.

SILVA, Mariana Luísa Góis da et al. **O papel dos micro-influencers no processo de tomada de decisão do consumidor na Hotelaria**. 2019. Tese de Doutorado. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.26/32693>. Acesso em: 04 mai. 2023.

SALGADO, Camila Cristina Rodrigues; COLOMBO, Ciliana Regina; DE FARIAS AIRES, Renan Felinto. Sistema de Gestão Ambiental (SGA) no Setor Hoteleiro: Um Estudo de Caso. **Desenvolvimento em Questão**, v. 16, n. 44, p. 598-629, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.21527/2237-6453.2018.44.598-629>. Acesso em: 29 mai. 2023.

SUSTENTABILIDADE na hotelaria: saiba o que é, vantagens e como realizar. **Omnibeas**, [S. l.], p. 1, 10 ago. 2020. Disponível em: <https://omnibeas.com/2020/08/sustentabilidade-na-hotelaria-saiba-o-que-e-vantagens-e-como-realizar-no-seu-hotel/>. Acesso em: 5 jun. 2023.

TOMAZZONI, E. L; BOCK, I. A. Marketing e gestão estratégica de hotelaria: Um estudo bibliométrico. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 7, n. 1, p. 35-50, 2013. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504152257004>. Acesso em: 04 mai. 2023.

TRAVERSO, Luciana Davi et al. Turismo e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável: uma análise a partir da produção nacional e das políticas públicas brasileiras. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 23, n. 1, p. 79-91, 2023.

THOMAZI, Mara Regina; BAPTISTA, Maria Luiza Cardinale. Hostels: Territórios de Amorosidade nas Relações de Turistas Contemporâneos. **Rosa dos Ventos**, vol. 10, núm. 4, pp. 785-797, 2018, Universidade de Caxias do Sul. Disponível em: <https://doi.org/10.18226/21789061.v10i4p785>. Acesso: 28. mai. 2023

TOPKE, D. R; DOS SANTOS, R. S; VIDAL, M. P. Hotelaria sustentável: preocupação com a comunidade local ou diferencial competitivo?. **Revista acadêmica Observatório de Inovação do Turismo**, v. 6, n. 3, 2011. Disponível em: <http://publicacoes.unigranrio.edu.br/index.php/raoit/article/view/3507>. Acesso em: 3 mai. 2023.

VALENZUELA RUBIO, M. La sostenibilidad ambiental del sector hotelero español. Una contribución al turismo sostenible entre el interés empresarial y el compromiso ambiental. **Arbor**, [S. l.], v. 193, n. 785, p. a403, 2017. DOI: 10.3989/arbor.2017.785n3009. Disponível em: <https://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/2211>. Acesso em: 29 may. 2023.

VICENTE, A. R. P.; BERTOLINI, G. R. F.; RIBEIRO, I. PERCEPÇÃO DA POPULAÇÃO QUANTO AOS INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE DE CURITIBA, A CIDADE SUSTENTÁVEL DO PLANETA. *Revista Gestão & Sustentabilidade Ambiental*, [S. l.], v. 4, n. 2, p. 254–272, 2015. DOI: 10.19177/rgsa.v4e22015254-272. Disponível em: https://portaldeperiodicos.animaeducacao.com.br/index.php/gestao_ambiental/article/view/1596. Acesso em: 24 jul. 2023.

TripAdvisor, 2023. Avaliações. Disponível em: <https://www.tripadvisor.com.br/>. Acesso em: 10 jun. 2023.

VEGA, Carlos Hernández; GÓNGORA, Pedro Pablo Villafania; GARCÍA, Gonzalo Hernández. Competitividad y sustentabilidad en empresas turísticas gastrohoteleras: aplicación en Ciudad Guzmán, Jalisco. **NovaRua: Revista Universitaria de Administración**, v. 9, n. 16, p. 41-56, 2018. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8043227>. Acesso em: 3 mai. 2023.

VENTURINI, E. J. Ambiente, sustentabilidad y turismo. La gestión ambiental como perspectiva para el desarrollo turístico sustentable. **PENSUM**, [S. l.], v. 1, n. 1, 2015. DOI: 10.59047/2469.0724.v1.n1.12744. Disponível em: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/pensu/article/view/12744>. Acesso em: 3 mai. 2023.

VIRGINIO, D. F. e FERNANDES, L. V. Responsabilidade socioambiental na hotelaria: um estudo na via costeira de Natal, RN. **Caderno Virtual de Turismo**. Rio de Janeiro, v. 11, n. 2., p.220-233, ago. 2011.