

## **HOTELARIA SUSTENTÁVEL NO BRASIL: UMA ANÁLISE DAS PRÁTICAS E ESTRATÉGIAS SUSTENTÁVEIS**

**RENATA MARIA GALLI**

FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE DE RIBEIRÃO PRETO (FEA-RP/USP)

**NELSON OLIVEIRA STEFANELLI**

**BRUNO GARCIA DE OLIVEIRA**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS

**LUCIANA ORANGES CEZARINO**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA

**LARA BARTOCCI LIBONI**

FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE DE RIBEIRÃO PRETO (FEA-RP/USP)

# **HOTELARIA SUSTENTÁVEL NO BRASIL: UMA ANÁLISE DAS PRÁTICAS E ESTRATÉGIAS SUSTENTÁVEIS**

## **1. INTRODUÇÃO**

A globalização trouxe uma nova realidade para o mercado turístico, e consequentemente para o setor da hotelaria. As pessoas se tornaram mais conscientes em relação ao seu papel como consumidores, e também mais exigentes em relação à qualidade nos serviços que buscam ao se hospedarem, o que acarretou na maior competitividade entre os hotéis e a necessidade destes inovarem para gerar vantagem competitiva (MENEZES e CUNHA, 2015)

Nesse cenário, a sustentabilidade entra como uma grande aliada na inovação dos empreendimentos hoteleiros, visto que empreendimentos que se importam em administrar os impactos causados por suas atividades, produtos e serviços, e, além disso, apresentam a sustentabilidade vinculada a sua essência e atuação, têm alcançado avanços consideráveis no que tange a visibilidade e retornos financeiros positivos (DALLAS, 2014).

Tendo em vista a importância da sustentabilidade no mundo dos negócios e a necessidade de se entender melhor como ela está inserida no setor hoteleiro, a pergunta principal que essa pesquisa busca responder é: “Como são as práticas de sustentabilidade dos hotéis sustentáveis no Brasil?” Neste sentido, o objetivo geral desta pesquisa é analisar as estratégias e práticas de sustentabilidade de hotéis sustentáveis no Brasil, especificamente de três hotéis sustentáveis no Estado de São Paulo.

Sabe-se que a hotelaria sustentável tem apresentando grande crescimento nos últimos anos, visto que os conceitos de sustentabilidade estão sendo aplicados nas indústrias e empresas de maneira a minimizar os impactos ambientais que são causados por suas atividades, e assim poder reduzir os custos de produção e tornar suas atividades mais sustentáveis (STEPHANOU, 2009).

Além disso, de acordo com uma pesquisa realizada pelo Ministério do Turismo (2016), o Brasil em 2015 foi citado pela terceira vez consecutiva no Fórum Econômico Mundial, sendo que num ranking de 141 países ele ficou em primeiro lugar no quesito atrativo natural, isso traduz a grande importância da sustentabilidade para o país.

Diante deste cenário, o intuito desse trabalho é apresentar as principais práticas e ações de hotéis sustentáveis brasileiros, e realizar o estudo de caso de três hotéis inscritos no Portal Eco Hospedagem, localizados no estado de São Paulo e selecionados por conveniência, analisando quais as estratégias destes hotéis e o que eles têm como práticas

sustentáveis, a fim de avaliar se os hotéis veem a sustentabilidade como parte da estratégia do negócio ou se ela apenas faz parte de suas práticas no geral.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1. Sustentabilidade**

Segundo Araújo et al. (2006) a sociedade em geral utiliza insumos do meio ambiente para produção de alimentos e bens de consumo, porém, nesse processo produtivo são gerados resíduos sólidos, efluentes líquidos, além da emissão de gases poluentes e nocivos em grandes quantidades que são prejudiciais para o meio ambiente e que contribuem para o esgotamento dos recursos naturais.

Diante desta realidade é que surgiu a definição do conceito de desenvolvimento sustentável, que passou a ser conhecido a partir de 1987 de acordo com o relatório Nosso Futuro Comum (1987), conhecido mundialmente como o Relatório de Brundtland, que foi desenvolvido pela Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e foi definido como sendo o desenvolvimento que tem o intuito de satisfazer as necessidades atuais de forma a não comprometer a capacidade das gerações futuras de também satisfazerem suas necessidades.

Cavalcanti (2012) define desenvolvimento sustentável como aquele que compreende um processo econômico que engloba a minimização no uso de matéria e energia, e também de seus impactos ambientais, maximizando o bem-estar social, inibindo retrocessos e atingindo a eficiência máxima na utilização de recursos.

Elkington (1997) define o que é conhecido mundialmente como “Triple Bottom Line”, ou seja, o tripé da sustentabilidade, que representou um forte avanço nos modelos de negócios tradicionais, onde antes na avaliação das empresas só se considerava os fatores econômicos, e com a definição do tripé passou-se a considerar também o desempenho que a organização obtém em termos sociais e ambientais, além dos econômicos, buscando um equilíbrio que passa a fazer parte das estratégias das empresas em inovação e geração de valor.

De acordo com Bien (2007), os três aspectos da sustentabilidade são explicados da seguinte forma: o social diz respeito a realizar atividades que não prejudiquem e revitalizem a estrutura social ou cultural da comunidade onde a organização está localizada; o econômico traduz uma continuidade na contribuição do bem-estar econômico da comunidade local, já que um negócio sustentável deve beneficiar os próprios proprietários, seus colaboradores e também a vizinhança; e em relação ao

ambiental, as atividades da organização devem minimizar qualquer dano ao meio ambiente, além de tentar beneficiá-lo de forma positiva.

Sachs (2002) estabelece oito dimensões da sustentabilidade, caracterizando a definição de desenvolvimento sustentável ao atingir todas essas dimensões, que são: social, cultural, ecológico, ambiental, territorial, econômico, política nacional e política internacional.

Apesar disso, o entrosamento da economia com a sustentabilidade é bastante difícil. Muitos autores fazem a divisão da sustentabilidade entre forte e fraca. Para Adams (2006) a sustentabilidade forte se resume no fato de que qualquer ação humana ocorre nos limites do Planeta, e está dividida em três esferas que se superpõem: a biosfera sendo a maior que demonstra à vida e a natureza, a sociosfera que traduz a sociedade, e que envolve a terceira, à econosfera, a esfera da economia.

No meio empresarial, é preciso entender que inovar também causa impactos negativos, portanto para que uma empresa inove e seja sustentável se mantendo competitiva no mercado, ela precisa minimizar seus riscos e diminuir ou até abolir suas práticas que não sejam sustentáveis, sem esquecer-se dos impactos causados ao meio ambiente e à sociedade (BARBIERI, 2007).

### **2.3. Hotelaria Sustentável**

O turismo sustentável é definido pelo Ministério do Turismo (2016) como sendo a atividade que atende as necessidades dos visitantes e as socioeconômicas das regiões que os recebem, ao mesmo tempo em que os aspectos culturais, ambientais naturais e a diversidade biológica são mantidos sem prejuízos para o futuro.

Em 2006 foram definidos pelo Conselho Brasileiro para o Turismo Sustentável (CBTS) princípios que constituem a referência nacional para o Turismo Sustentável, são eles: respeitar a legislação vigente; garantir os direitos das populações locais; conservar o ambiente natural e sua biodiversidade; considerar o patrimônio cultural e os valores locais; estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos; garantir a qualidade dos produtos, processos e atitudes; e estabelecer o planejamento e a gestão responsáveis (NBR 15401, 2006).

No que diz respeito à hotelaria sustentável, muitas são as definições que distinguem os hotéis sustentáveis daqueles que não são. Além disso, os hotéis sustentáveis podem ser agrupados em diversas categorias e utilizarem diversos tipos de gestão, dependendo da classificação feita por cada autor.

Para Gil, Jiménez e Lorente (2001) a gestão ambiental nas redes hoteleiras divide-se em duas categorias: as atividades técnicas, sendo aquelas que apresentam impacto direto na redução da emissão de poluentes; e as organizacionais, que não exercem impacto direto mas atuam nos sistemas formalizados, como por exemplo, treinamentos, planejamento e controle; com o intuito de reduzir o impacto ambiental negativo.

A sustentabilidade corporativa é definida por Wang (2005) como estratégias de negócio que criam valor para seus acionistas no longo prazo ao mesmo tempo em que adotam oportunidades e gerenciam riscos para agregar valores sociais e ambientais para seus *stakeholders* externos.

Dessa forma, hotéis sustentáveis são definidos por Wada (2007) como sendo uma forma de educação informal, onde é possível alinhar de maneira simples e participativa, marketing, economia, consciência e responsabilidade social.

De acordo com Schenini, Lemos e Silva (2005) o Brasil tem seu patrimônio natural como principal atrativo turístico, visto sua grande diversidade de paisagens, o que é preocupante em relação a utilização dos recursos naturais que são cada vez mais ameaçados.

Muitos utilizam o chamado *greenwashing*, também conhecido como “maquiagem verde”, que é explicado por Pagotto (2013) como sendo a imagem ambiental positiva que uma organização transmite a seus interessados e que, no entanto não condiz com a sua realidade, fazendo propaganda enganosa aos consumidores, mascarando seus impactos negativos com o objetivo de gerar vantagem competitiva.

Além disso, muitos são os fatores que influenciam na sustentabilidade de um hotel. Gil et al. (2001) acredita que os fatores que tem maior impacto na gestão ambiental dos hotéis são: a idade das instalações, o tamanho do hotel, a influência da cadeia, a pressão ambiental das partes interessadas e o uso de técnicas de gestão da operação, além da categoria jurídica e do tipo de turismo predominante no local em que o hotel está localizado.

No Brasil não existem muitas certificações voltadas para hotelaria. A mais específica e completa delas é conhecida como NBR 15401 de Meios de hospedagem – Sistema de Gestão da Sustentabilidade (2006) que é voltada para a hotelaria sustentável. Ela tem a finalidade de fortalecer o setor, estimulando a conscientização dos hotéis em relação à sustentabilidade e aumentando sua vantagem competitiva. Sua função é aprimorar a qualidade na gestão e nos serviços dos hotéis, atendendo a legislação e possibilitando a preservação ambiental e da cultura local, a consciência social, o

desenvolvimento econômico-financeiro e, além disso, aumentar a possibilidade dos hotéis de se inserirem no mercado internacional.

### **3. MÉTODO DA PESQUISA**

#### **3.1. Tipo de pesquisa**

Esta pesquisa pode ser considerada como qualitativa descritiva e busca descrever as práticas de sustentabilidade dos hotéis estudados, analisando a visão que o hotel tem sobre a sustentabilidade e suas práticas.

A base para o desenvolvimento dos estudos de caso foi o Protocolo de Estudos de Caso, de Yin (2015). Para ele um estudo de caso é uma estratégia de pesquisa bastante utilizada para compreender algum método, lidando com condições contextuais, sendo conduzido por abordagens específicas para a coleta e a análise dos dados, investigando em profundidade o objeto do estudo.

De acordo com as teorias estabelecidas por Yin (2015) essa pesquisa se caracteriza por ser um estudo múltiplo de casos pelo fato de terem sido estudados três hotéis diferentes, tornando os resultados da pesquisa mais convincentes, e também pela pergunta de pesquisa exigir uma explicação ampla e aprofundada sobre o caso. O caráter é qualitativo descritivo, por adotar técnicas de coleta e análise de dados através dos métodos de roteiro de entrevistas, observação do pesquisador e a visita a websites e mídias sociais, buscando estudar em profundidade o objeto do estudo. O nível do estudo é organizacional, sendo que as perguntas foram coletadas junto aos gestores dos hotéis.

A técnica de estudo de caso foi escolhida, pois busca analisar a fundo quais as práticas sustentáveis mais utilizadas pelos hotéis e de que forma essas práticas são desenvolvidas.

#### *3.2.1 Protocolo de Estudo de Caso*

De acordo com Yin (2015), o protocolo é essencial para os estudos de múltiplos casos, e é uma das principais táticas utilizadas para aumentar a confiabilidade da pesquisa, tendo a função de orientar o pesquisador na condução do estudo de caso.

A pesquisa se caracteriza pela aplicação de um roteiro de entrevista com três hotéis considerados sustentáveis, localizados no estado de São Paulo, escolhidos através do Portal Eco Hospedagem, sendo que esse roteiro foi aplicado com um dos responsáveis pela área de sustentabilidade de cada hotel presencialmente, e os dados coletados foram analisados posteriormente, juntamente com as observações obtidas através da visita

presencial aos locais pelo pesquisador e da coleta de dados dos websites dos hotéis. O intuito da entrevista foi investigar quais são as principais práticas sustentáveis utilizadas por cada hotel e avaliar a forma como o hotel vê a implementação dessas práticas, se apenas como parte das atividades do hotel ou como estratégia de negócio.

O Quadro 1 apresenta o desenvolvimento do protocolo utilizado durante a coleta de dados e está dividido em três seções que tem o intuito de auxiliar o pesquisador a manter o foco durante toda a coleta.

<b>1. Visão geral do estudo de caso</b>	
<b>1.1 Questão de pesquisa:</b> Como são as práticas de sustentabilidade dos hotéis sustentáveis?	
<b>1.2 Objetivo geral:</b> Aprofundar sobre as realizações dos hotéis sustentáveis do Estado de São Paulo para compreender as estratégias de sustentabilidade na percepção dos gestores	
<b>1.3 Unidade de análise:</b> 3 hotéis sustentáveis no Estado de São Paulo	
<b>1.4 Caracterização:</b> Hotéis considerados sustentáveis e que são cadastrados ao Portal Eco Hospedagem	
<b>1.5 Período de tempo:</b> Uma semana para as visitas	
<b>1.6 Validade externa:</b> Através da replicação do estudo de caso	
<b>1.7 Dimensões da pesquisa e suporte da literatura</b>	
Tipos de hotel:	(POPP et al., 2007).
Stakeholders	(FREEMAN, 1984); (GUIZI et al., 2016).
Práticas ambientais:	(ISO 14001, 2015); (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2016); (NBR 15401, 2006).
Práticas Sociais	(MINISTÉRIO DO TURISMO, 2016); (NBR 15401, 2006).
Práticas Econômicas	(DALPIAZ et al., 2010); (GORINI e MENDES, 2005); (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2016).
<b>2. Categorias de análise e painel de dados necessários</b>	
<b>Objetivo Geral</b>	<b>Dados coletados</b>
Caracterização do caso estudado	Tipo do hotel; Data de fundação; Localização; Pertence a uma rede ou é único; Número de funcionários; Número de apartamentos; Capacidade máxima de hospedagem; Valor médio da diária; Tipo de pensão; Melhor temporada; Tempo que exerce as práticas sustentáveis; Forma como os hóspedes tem acesso às ações sustentáveis; Responsável pela sustentabilidade; Tipos de certificação; Principais concorrentes; Feedback; Sustentabilidade como orientação estratégica; Visão dos hóspedes frente à sustentabilidade.
Ambiental	Política de resíduos do hotel e suas dificuldades; Equipamentos economizadores de água e energia; Reuso de toalhas e roupas de cama; Controle de energia por chave-cartão; Reciclagem; Compostagem; Captação de água da chuva; Energia solar ou eólica; Utilização de dispensers; Coleta de pilhas e baterias; Telhados verdes; Equipamentos de baixo consumo; Bicicletas para os hóspedes; Horta.

Social	Parceria com hotéis e empresas; Apoio a projetos sociais e ao desenvolvimento da cultura local; Incentivos da refeição; Estrutura para hóspedes com deficiência; Preferência por pratos da culinária local; Artesanatos; Conscientização ambiental; RH estruturado e desenvolvido; Bonificação dos funcionários.
Econômico	Taxa de serviço; Investimentos; Custos; Influência no retorno financeiro; Marketing verde.

Quadro 1 - Protocolo de Estudo de Caso

Fonte: Adaptado de Seles (2015)

### 3.4.1 Local da Pesquisa

O foco da pesquisa são três hotéis, localizados no estado de São Paulo, escolhidos pelo pesquisador por conveniência dentre os inscritos pelo Portal Eco Hospedagem. São eles: Hotel Fazenda Campo dos Sonhos, localizado em Socorro (SP); Canto da Floresta Ecoresort, localizado em Amparo (SP); e Vitória Hotel Concept, localizado em Campinas (SP).

O número de hotéis estudados foi definido utilizando a teoria de amostragem por saturação, que de acordo com Fontanella, Ricas e Turato (2008) estabelece o tamanho final de uma amostra, suspendendo a inclusão de novos participantes já que o pesquisador acredita que o número é ideal para que não surjam redundâncias e repetições no estudo.

Para o desenvolvimento da pesquisa foi utilizado um roteiro de entrevista, disponível com base no “Check list de ações socioambientais”, desenvolvido pelo Portal Eco Hospedagem (PORTAL ECO HOSPEDAGEM, 2017).

## 3.5 Análise de dados

A análise dos dados foi realizada de acordo com cada uma das fases da pesquisa. Na primeira fase foram utilizados dados secundários da literatura através da busca bibliográfica, e a análise compreende a interpretação desses dados. Para a segunda fase também foram utilizados dados secundários da literatura e além deles, conteúdos encontrados em websites, sendo que a análise inclui a interpretação desses dados secundários. A terceira e principal fase compreende o estudo múltiplo de casos, em que foi elaborado um roteiro de entrevista semiestruturado, baseado no protocolo de estudo de caso demonstrado no Quadro 1. Para as entrevistas, os resultados foram agrupados entre as atividades de cunho social, ambiental e econômico, de forma que essa divisão auxiliou na análise de conteúdo dos dados coletados. Além disso, na terceira fase, para que os resultados apresentassem maior validade, foi utilizada a triangulação de dados, onde além das entrevistas, foi realizada a visita presencial e



a pesquisa através dos websites dos hotéis, de forma a buscar mais informações além do que os entrevistados respondiam na entrevista.

A seleção dos hotéis foco de pesquisa foi feito através do Portal Eco Hospedagem. A definição das fases da pesquisa buscou caracterizar um hotel sustentável, fazer o levantamento dos principais hotéis, e analisar as práticas e ações sustentáveis de três hotéis escolhidos pelo pesquisador. A aplicação do roteiro de entrevistas foi realizada com os gestores dos hotéis presencialmente. A análise de dados das três fases da pesquisa incluíram a interpretação dos dados e a análise de conteúdo. E por fim a conclusão que traduz as considerações finais sobre a pesquisa.

## **4. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

### **4.1 Caracterização e práticas de hotéis sustentáveis**

O ano de 2017 foi escolhido pela ONU como o Ano Internacional do Turismo Sustentável para o Desenvolvimento, sendo uma oportunidade única, segundo a ONU (2016), de contribuir para o avanço do setor turístico no que compete os três pilares da sustentabilidade (ambiental, social e econômico), além de contribuir para a conscientização sobre o rico patrimônio das diversas civilizações e culturas, fortalecendo a paz mundial; o que caracteriza uma grande vantagem para a hotelaria sustentável.

Um hotel sustentável se configura exatamente por se enquadrar dentro dos três pilares da sustentabilidade, atingindo seu equilíbrio. Os hotéis que adotam atitudes sustentáveis buscam diminuir os danos ao meio ambiente por meio da reavaliação de suas ações e da conscientização de seus *stakeholders*, otimizando o uso dos recursos, e fazendo o reaproveitamento e a reciclagem de resíduos. Em razão de conter desperdícios é possível economizar com custos operacionais, aumentando as oportunidades de mercado em relação a novas práticas ambientais, fortalecendo a imagem do negócio, e causando um impacto positivo, além do aumento de comprometimento de clientes e funcionários (ENZ e SINGUAW, 1999).

Atualmente no Brasil a certificação mais completa sobre meios de hospedagem sustentáveis é a ABNT NBR 15401:2006 criada no ano de 2006. De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT (2006), ela foi desenvolvida com o propósito de estabelecer requisitos de sustentabilidade para os diferentes meios de hospedagem, podendo ser aplicada a hotéis de todos os tipos e portes.

Para que o empreendimento possua a norma ele deve obedecer a diversas regras,

sendo que “as práticas do empreendimento devem ser sustentáveis e minimizar a degradação do meio ambiente” (NBR 15401:2006). Os requisitos ambientais incluem: preparação e atendimento a emergências ambientais; conservação e proteção de áreas naturais, fauna e flora; minimizar impactos de construção; minimizar impactos ambientais paisagísticos, refletindo o ambiente natural ao entorno; reduzir, reutilizar e reciclar resíduos sólidos; minimizar possíveis impactos provocados por efluentes líquidos; minimizar emissões para o ar, como gases e ruídos; minimizar o consumo de energia; conservar e gerir o uso de água; fazer o consumo responsável de insumos e minimizar o uso daqueles insumos que causam impactos ao meio ambiente. Os requisitos socioculturais incluem: se engajar em ações ou iniciativas que desenvolvam a comunidade local; aproveitar a mão-de-obra e a produção locais gerando trabalho e renda para a comunidade; fornecer boas condições de trabalho; incentivar aspectos culturais; se preocupar com a saúde e a educação de seus funcionários e da comunidade local; e assegurar o respeito à população tradicional. No que tange aos requisitos econômicos, estão inclusos: a viabilidade econômica do empreendimento; qualidade e satisfação de seus clientes; e saúde e segurança dos clientes e no trabalho (NBR 15401:2006).

Além da NBR 15401, o Brasil conta também com uma norma aceita internacionalmente que estabelece os requisitos para colocar em vigor um Sistema da Gestão Ambiental (SGA), que é a ABNT NBR ISO 14001. Essa norma não é específica para o setor de hotelaria, mas pode ser utilizada pelo setor também visto que pode ser aplicada a qualquer empresa, auxiliando na melhoria de desempenho através da correta utilização de recursos e na redução da geração de resíduos, ganhando vantagem competitiva e confiança das partes interessadas (ISO 14001, 2015).

#### **4.2 Casos dos hotéis sustentáveis no estado de São Paulo**

Foi desenvolvido um estudo múltiplo de casos realizados com três hotéis que se dizem sustentáveis e que estão cadastrados no Portal Eco Hospedagem, sendo eles: Hotel Fazenda Campo dos Sonhos, Canto da Floresta Ecoresort e Vitória Hotel Concept. Os resultados e análises são apresentados a seguir baseados na aplicação do roteiro de entrevista com os gestores dos hotéis, além de visita presencial do pesquisador, e também através de informações coletadas dos respectivos websites e mídias sociais, caracterizando a triangulação do estudo, que permite uma maior confiabilidade na coleta e análise de dados.

As entrevistas seguiram um roteiro semiestruturado e foram aplicadas presencialmente em cada um dos hotéis. Cada uma delas levou cerca de uma hora e todas foram gravadas com autorização dos entrevistados. O quadro a seguir mostra os entrevistados por hotel visitado:

Hotel	Tipo do Hotel	Entrevistados	Cargo	Tempo de casa
Hotel Fazenda Campo dos Sonhos	Fazenda	Maurício	Gerente do hotel	22 anos
Canto da Floresta Ecoresort	Resort	Leandro	Responsável pela área de Marketing	3 anos
Vitória Hotel Concept	Central executivo	Ricardo	Encarregado de SSMA (saúde, segurança e meio ambiente)	7,5 anos

Quadro 3- Entrevistados por hotel  
Fonte: elaborado pelos autores

#### *4.2.1 Hotel Fazenda Campo dos Sonhos*

O Campo dos Sonhos é o primeiro hotel pertencente à Rede dos Sonhos, que atualmente possui 3 hotéis, todos localizados na cidade de Socorro, interior de São Paulo. O espaço surgiu em 1994, mas funcionava apenas para visitação, e em 1997 começaram a receber os primeiros hóspedes. O hotel fica um pouco longe do centro da cidade, entretanto a estrada de acesso é boa e com várias placas indicando o caminho; além disso, se enquadra na classificação de hotel fazenda, que de acordo com Popp et al. (2007) são hotéis localizados no meio rural com infraestrutura de lazer que possuem algumas atividades que lembram práticas agrícolas só que voltadas ao público.

Atualmente o empreendimento conta com 18 apartamentos e 22 chalés, com capacidade máxima de hospedagem de 160 pessoas, e aproximadamente 180 funcionários distribuídos entre os 3 hotéis da rede, ou seja, em torno de 60 funcionários só no Campo dos Sonhos.

#### *4.2.2 Canto da Floresta Ecoresort*

O Canto da Floresta é um Ecoresort localizado na cidade de Amparo, cerca 15 km do centro da cidade, na zona rural. É um hotel único, ou seja, não pertence a nenhuma rede de hotéis e tem um único proprietário. De acordo com Popp et al. (2007) o hotel se enquadra nas definições de Resort, que são hotéis grandes, com alto padrão, de quatro ou cinco estrelas, e que costumam se localizar próximos a atrativos da natureza, o entrevistado disse que é chamado de Ecoresort por também levar em conta a parte

ecológica e estar localizado no meio de muita natureza em uma extensa fazenda. Ele foi projetado dentro dos preceitos do *Feng Shui*, portanto seu principal objetivo é aproximar os hóspedes da natureza e da parte mística e holística, trazendo tranquilidade e descanso para o corpo e para a mente. O hotel tem 16 anos de existência, possui 66 apartamentos com capacidade máxima de hospedagem de 200 pessoas, e para atendê-los trabalham lá cerca de 50 funcionários.

#### 4.2.3 Vitória Hotel Concept

O Vitória Hotel fica na cidade de Campinas, muito bem localizado numa das principais avenidas da cidade, o que o classifica como um hotel central de acordo com Popp et al. (2007), por estar em meio a intensa área de atividade comercial e de lazer. Ele tem 14 anos de existência, e faz o estilo executivo, sendo seu público alvo, empresários que se deslocam até a cidade, portanto seu maior movimento, diferente dos outros hotéis estudados, é nos meses de março e setembro, sendo que no período de férias escolares o movimento não é muito bom para o hotel.

Sua estrutura conta com 252 apartamentos, com capacidade máxima de receber em torno de 500 hóspedes, e para atendê-los trabalham lá 248 funcionários. Dispõe de academia, SPA, três restaurantes, centro de convenções e o chamado Vitória Hall, um amplo espaço com capacidade de receber até 400 pessoas para grandes eventos corporativos.

## 5. ANÁLISE COMPARATIVA

Segue abaixo um quadro comparativo das principais atividades desempenhadas pelos três hotéis, sendo dividido em quatro tópicos, o contexto geral de cada hotel, e as respectivas atividades de cunho ambiental, social e econômico que cada um deles desenvolve:

Atividade	Campo dos Sonhos	Canto da Floresta	Vitória Hotel
<b>Contexto</b>	Hotel fazenda; 20 anos; Pertence a uma rede; 60 funcionários; 18 apartamentos e 22 chalés; Capacidade máxima 160 pessoas; Valor médio de diária R\$ 235,00 por pessoa; Longe do centro da cidade, porém fácil acesso.	Resort; 16 anos; Hotel único; 50 funcionários; 66 apartamentos; Capacidade máxima 200 pessoas; Valor médio de diária R\$725,00 por pessoa; Longe do centro da cidade, porém fácil acesso.	Central; 14 anos; Pertence a uma rede; 248 funcionários; 252 apartamentos; Capacidade máxima 500 pessoas; Valor médio de diária R\$429,00 por pessoa; Próximo do centro da cidade.
<b>Ambiental</b>	Economia de água e energia; Reuso de toalhas e roupas de cama; Reciclagem; Compostagem; Evita o uso de	Reuso de toalhas e roupas de cama; Controle de energia por chave-cartão; Reciclagem; Compostagem; Evita o uso de embalagens	Economia de água e energia; Reuso de toalhas e roupas de cama; Controle de energia por chave-cartão; Reciclagem; Coleta de

	embalagens individuais; Coleta de pilhas e baterias; Disponibiliza bicicleta para os hóspedes; Horta; Coleta de lâmpadas	individuais; Disponibiliza bicicleta para os hóspedes; Horta.	pilhas e baterias; Horta; Separação de óleo; Coleta de Lâmpadas
<b>Social</b>	Parceria com outras empresas; Apoio a ONG; Sinalização indicativa de atendimento preferencial; Preferência à culinária local; Destaque para o artesanato local; Incentivo a comunidade local; Conscientização sustentável com hóspedes e funcionários.	Apoio a ONGs ou projetos ambientais; Sinalização indicativa de atendimento preferencial; Preferência à culinária local; Destaque para o artesanato local; Conscientização sustentável com hóspedes e funcionários.	Parceria com outras empresas; Apoio a ONGs ou projetos ambientais; Sinalização indicativa de atendimento preferencial; Incentivo a comunidade local; Conscientização sustentável com hóspedes e funcionários.
<b>Econômico</b>	Cobra taxa de serviço; Custo baixo para manter práticas sustentáveis; Sustentabilidade influencia no retorno financeiro do negócio; Investe em marketing verde.	Cobra taxa de serviço; Custo baixo para manter práticas sustentáveis; Sustentabilidade influencia no retorno financeiro do negócio; Não investe em marketing verde.	Não cobra taxa de serviço; Custo baixo para manter práticas sustentáveis; Sustentabilidade não influencia muito no retorno financeiro do negócio; Investe em marketing verde.

Quadro 4- Comparação das principais atividades dos 3 hotéis estudados Fonte: elaborado pelos autores

Percebe-se que os três hotéis estudados englobam as definições do tripé da sustentabilidade em suas práticas, buscando executar ações dos três pilares básicos da sustentabilidade: ambiental, social e econômico, definidos por Elkington (1997).

Muitas das ações são bastante parecidas e se mostram como uma espécie de padrão da hotelaria sustentável, outras muitas vezes não são prioridades e acabam sendo vistas como desnecessárias pelos gestores. Porém todas as ações que um hotel toma são influenciadas pela teoria do *stakeholders*, definida por Freeman (1984) que diz que todas as empresas são influenciadas ou influenciam seus *stakeholders* para alcançar seus objetivos.

Uma das perguntas mais importantes da pesquisa foi sobre a sustentabilidade ser considerada uma orientação estratégica do negócio ou apenas fazer parte de suas práticas; e houve divergência de respostas, sendo que um dos hotéis acredita totalmente que a sustentabilidade faz parte da estratégia, e trabalha muito em cima de desenvolvê-la sempre, outro disse ver um pouco como estratégia por conta da concorrência, mas mais como práticas cotidianas, e o terceiro afirmou que a sustentabilidade apenas faz parte das práticas do negócio, não sendo o foco principal do hotel. Comparando as opiniões de cada hotel com a Visão Baseada em Recursos (DURAND, 1999), percebe-se que cada um dos hotéis apresenta posicionamentos e visões distintas no que diz respeito à sustentabilidade, sendo que seus recursos e competências nem sempre são prioridade em suas estratégias para gerar vantagem competitiva. Como os três hotéis estudados são considerados sustentáveis, eles têm a possibilidade de explorar melhor essa

sustentabilidade, visto que apresentam potencial para conquistar mais clientes e *stakeholders* no geral, já que desenvolvem diversas ações sustentáveis.

O Ministério do Turismo (2016) define o turismo sustentável como a atividade que atende as necessidades tanto dos clientes como da comunidade da região, ao mesmo tempo em que mantém os aspectos culturais, ambientais e a diversidade biológica sem prejuízos. Dessa forma, de acordo com os casos estudados, os três hotéis demonstram a preocupação de se enquadrarem nas definições de turismo sustentável.

O Hotel Fazenda Campo dos Sonhos é o que desenvolve o maior número de ações sustentáveis e também o que demonstrou se preocupar mais com o assunto, visto que a sustentabilidade é tratada como estratégia do negócio. Conta com diversos prêmios, a maioria devido a acessibilidade que permite que pessoas com algum tipo de deficiência também tenham acesso as atividades radicais que oferecem. Devido ao fato do hotel se localizar em uma vasta fazenda, as atividades sustentáveis podem ser mais bem desenvolvidas e exploradas, o que contribui para a quantidade de ações sustentáveis que o hotel desenvolve. Uma ação que o hotel não desenvolve e que a maioria dos hotéis sustentáveis têm é a utilização de chave-cartão nos quartos, uma forma de controlar melhor o consumo de energia, que fica como sugestão de implantação.

O Canto da Floresta Ecoresort tem sua estratégia voltada para o místico e holístico, dessa forma não dá tanto enfoque na parte sustentável. Entretanto o hotel se localiza numa enorme fazenda com grande potencial de explorar melhor as práticas de sustentabilidade que só tem a agregar ao hotel. Ações simples como coleta de lâmpadas usadas, pilhas e baterias; parceria com outras empresas; incentivo a comunidade local; e o investimento em marketing verde podem ser facilmente implantadas contribuindo para a expansão do negócio.

O Vitória Hotel Concept pelo fato de focar mais no público executivo e estar localizado no centro da cidade em um prédio, não consegue desenvolver a mesma quantidade de ações que os outros hotéis desenvolvem, ficando um pouco mais limitado devido a seu espaço. Porém algumas ações ainda assim podem ser implantadas, como evitar o uso de embalagens individuais nas refeições; incentivar seus hóspedes a se locomoverem de bicicleta, fornecendo a possibilidade de utilizarem bicicletas do próprio hotel; e dar maior preferência para a culinária e artesanatos locais, valorizando a comunidade da região; além da possibilidade também de trabalhar melhor a conscientização de seus hóspedes em relação a sustentabilidade.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da revisão bibliográfica e do desenvolvimento do estudo foi possível perceber que muitos hotéis buscam desenvolver práticas sustentáveis que estejam dentro do tripé da sustentabilidade, o famoso *Triple Bottom Line*, abrangendo os três pilares, ambiental, social e econômico, unindo isso a suas metas e seus objetivos (ELKINGTON, 1997).

Aliado a isso, tem-se também a constante preocupação dos hotéis com seus concorrentes, e a necessidade de estar sempre inovando e buscando se manter competitivo no mercado. Dessa forma, muitos hotéis se dizem sustentáveis, mas na realidade não o são, apenas utilizam a sustentabilidade como *greenwashing* para gerar vantagem competitiva, transmitindo uma imagem ambiental positiva que não condiz com a realidade (PAGOTTO, 2013). Por isso, a curiosidade de se estudar o que os hotéis sustentáveis vêm desenvolvendo em relação à sustentabilidade.

Esta pesquisa teve como objetivo geral analisar as principais práticas sustentáveis desenvolvidas por hotéis sustentáveis brasileiros, e estudar a fundo três hotéis sustentáveis do Estado de São Paulo, avaliando as práticas de acordo também com o tripé da sustentabilidade. Um agradecimento especial aos responsáveis pela área de sustentabilidade de cada um dos hotéis estudados que se disponibilizaram a contribuir para a pesquisa participando da entrevista.

Tendo estudado os hotéis em questão, acredita-se ter atingido o objetivo deste trabalho. Além disso, o estudo busca também contribuir para a conscientização de mais hotéis, hóspedes e *stakeholders* no geral sobre a importância de tratar da parte sustentável dentro dos empreendimentos, e mostrar quais são as práticas mais comuns desenvolvidas nos principais hotéis do país.

O grande desafio está na forma de como estimular o setor hoteleiro a dar mais importância ao tripé da sustentabilidade, pois apesar de muitos hotéis já desenvolverem diversas práticas sustentáveis no Brasil, o setor hoteleiro do país é enorme e é importante ressaltar que há um longo trajeto pela frente até que uma parte considerável de hotéis encarem a sustentabilidade com mais prioridade e incorporem as ações sustentáveis a suas políticas e práticas

Para uma possível continuidade desta pesquisa, uma possibilidade é replicá-la em hotéis de outros estados brasileiros para avaliar melhor se as mesmas práticas se repetem e de que forma os gestores desenvolvem essas ações de sustentabilidade.

## REFERÊNCIAS

ADAMS, W.M. The Future of Sustainability: Re-thinking Environment and Development in the Twenty-first Century. IUCN, 2006. Disponível em: <[http://cmsdata.iucn.org/downloads/iucn\\_future\\_of\\_sustainability.pdf](http://cmsdata.iucn.org/downloads/iucn_future_of_sustainability.pdf)>. Acesso em: 11 dez. 2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15401: meios de hospedagem: sistema de gestão da sustentabilidade: requisitos**. Rio de Janeiro, 2006.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Introdução à ABNT NBR ISO 14001:2015**. Rio de Janeiro, RJ, 2015.

ARAÚJO, Geraldino Carneiro; BUENO, Miriam Pinheiro; DE SOUSA, Adriana Alvarenga; MENDONÇA, Paulo Sérgio Miranda. Sustentabilidade empresarial: conceito e indicadores. **Anais do**, v. 3, 2006. Disponível em: <[http://www.convibra.org/2006/artigos/61\\_pdf.pdf](http://www.convibra.org/2006/artigos/61_pdf.pdf)> Acesso em: 31 mai. 2016.

BARBIERI, José Carlos. Organizações inovadoras sustentáveis. **Caderno de Inovação**, v. 3, p. 5-9, 2007.

BIEN Amos. A Simple User's Guide to Certification for Sustainable Tourism and Ecotourism. **IDB Publications**, 2007. Disponível em: <<https://www.slideshare.net/ecohospedagem/a-simple-users-guide-to-certification-for-sustainable-tourism-and-ecotourism>>. Acesso em: 07 jun. 2017.

CANTO DA FLORESTA ECORESORT. **O resort**. Disponível em: <<http://www.cantodaflorestaecoresort.com.br/pagina/resort>>. Acesso em: 14 nov. 2017.

CAVALCANTI, Clóvis. Sustentabilidade: mantra ou escolha moral? **Uma abordagem ecológico-econômica**. Estudos Avançados, v. 26, n. 74, p. 35-50, 2012.

NOSSO FUTURO COMUM. O Relatório Brundtland. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 1987.

DALLAS, Nick. **Como tornar sua empresa ecologicamente responsável: 24 lições para superar os desafios do aquecimento global**. Sextante, 2014.

DALPIAZ, Roni Carlos Costa; DAGOSTINI, Aline; GIACOMINI, Deisi Moraes; GIUSTINA, Maria da Glória de Souza Della. A hospitalidade no turismo: o bem receber. **Caxias do Sul**, 2010.

DURAND, Rodolphe. The relative contributions of inimitable, non transferable and non substitutable resources to profitability and market performance. **Goizueta Business School, Atlanta: Emory University**, 1999.

ELKINGTON, John. Cannibals with forks. **The triple bottom line of 21st century**, p. 73, 1997.

ENZ, Cathy A.; SIGUAW, Judy A. Best hotel environmental practices. **Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**, v. 40, n. 5, p. 72-77, 1999.

VIRGINIO, D. F; FERNANDES, L. V. Responsabilidade socioambiental na hotelaria: um estudo na via costeira de Natal, RN. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 11, n. 2, 2011.

FREEMAN, R. E. **Strategic management: a stakeholders approach**. Massachusetts: Pitman, 1984.

GIL, M. J. Alvarez; JIMÉNEZ, J. Burgos; LORENTE, J. J. Céspedes. An analysis of environmental management, organizational context and performance of Spanish hotels. **Omega**, v. 29, n. 6, p. 457-471, 2001.

GORINI, Ana Paula Fontenelle; MENDES, Eduardo da Fonseca. Setor de turismo no Brasil: segmento de hotelaria. **BNDES Setorial, Rio de Janeiro**, n. 22, p. 111-150, 2005.

GUIZI, Alan Aparecido; WADA, Elizabeth Kyoko; GÂNDARA, José Manoel Gonçalves. Stakeholders, eventos corporativos e hospitalidade: Estudo de casos múltiplos em Bourbon Hotéis e Resorts. **RITUR-**



**Revista Iberoamericana de Turismo**, v. 6, n. 1, p. 53-72, 2016.

HOTEL FAZENDA CAMPO DOS SONHOS. **O hotel**. Disponível em:  
<<https://www.campodossenhos.com.br/o-hotel-fazenda-campo-dos-sonhos/>>. Acesso em: 14 nov. 2017.

MENEZES, Vanessa de Oliveira; CUNHA, Sieglinde Kindl da. Meios de hospedagem e inovação como estratégia competitiva: uma discussão teórica com base na visão de Porter. **ROSA DOS VENTOS-Turismo e Hospitalidade**, v.7, n.4, 2015.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Orientações para prestadores de serviços turísticos**. Brasília, 2016. Disponível em:  
<[http://www.turismo.gov.br/images/pdf/06\\_06\\_2016\\_mtur\\_guia\\_turismo\\_sustentabilidade.pdf](http://www.turismo.gov.br/images/pdf/06_06_2016_mtur_guia_turismo_sustentabilidade.pdf)>. Acesso em: 07 jun. 2017.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Sistema brasileiro de classificação de meios de hospedagem (SBClass)**. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=1>>. Acesso em: 29 mai. 2017.

PAGOTTO, Erico Luciano. **Greenwashing: os conflitos éticos da propaganda ambiental**. 2013. 162 p. Tese (mestrado em ciências) – EACH, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.

POPP, Elisabeth Victória; SILVA, Vanessa Cerqueira; MARQUES, Jane Aparecida; CARDONE, Rosana; FERNANDES, Rosana. **Hotelaria e hospitalidade**. São Paulo: HIPSIS, 2007.

PORTAL ECO HOSPEDAGEM. **Case do mês Bangalôs da Serra**. Disponível em:  
<<https://ecohospedagem.com/case-do-mes-bangalos-da-serra-gramado-rio-grande-do-sul/>>. Acesso em 09 nov. 2017.

PORTAL ECO HOSPEDAGEM. **Case do mês Cambará Ecohotel**. Disponível em:  
<<https://ecohospedagem.com/case-do-mes-cambara-ecohotel-cambara-do-sul-rio-grande-do-sul/>>. Acesso em: 09 nov. 2017.

PORTAL ECO HOSPEDAGEM. **Case do mês Hotel Bühler**. Disponível em:  
<<https://ecohospedagem.com/case-do-mes-hotel-buhler/>>. Acesso em: 09 nov. 2017.

SACHS, Ignacy. **Caminhos para o Desenvolvimento Sustentável**. Rio de Janeiro: Garamond, 2002.

SCHENINI, Pedro Carlos; LEMOS, Renato Nunes; SILVA, FA da. Sistema de Gestão Ambiental no segmento hoteleiro. **Seminário de Gestão de Negócios FAE**, v. 2, 2005.

SELES, Bruno Michel Roman Pais. **O papel dos stakeholders na adoção de práticas de green supply chain management**: estudo de caso em uma cadeia de suprimentos do setor de baterias automotivas. 2015.

STEPHANOU, João Jorge. **Gestão de resíduos sólidos**: um modelo integrado que gera benefícios econômicos, sociais e ambientais. 2009.

VITÓRIA HOTÉIS. **Vitória hotel concept**. Disponível em:  
<<http://www.vitoriahoteis.com.br/pt/home/vitoria-hotel-concept/>>. Acesso em 14 nov. 2017.

WADA, Célia. CMQV. **Hotelaria Sustentável Chave de Esmeralda**. 2007. Disponível em:  
<<http://www.cmqv.org/website/artigo.asp?id=5178&cod=1461&idi=1>>. Acesso em: 23 nov. 2017.

WANG, Ling. **A methodology of sustainability accountability and management for industrial enterprises**. 2005.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Bookman editora, 2015.