

TURISMO Y DESARROLLO LOCAL 29

MEIOS DE HOSPEDAGEM AMBIENTALMENTE SUSTENTÁVEIS

Débora Nascimento¹

Universidade Anhembi Morumbi.
E-mail: debora_dsn2@hotmail.com

Maria Angela de Abreu Cabianca²

Universidade Anhembi Morumbi
E-mail: maia.cabianca@gmail.com

Airton José Cavenaghi³

E-mail: acavenaghi@gmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Débora Nascimento, Maria Angela de Abreu Cabianca y Airton José Cavenaghi: "Meios de hospedagem ambientalmente sustentáveis", Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 29 (diciembre/desembro 2020). En línea:

<https://www.eumed.net/es/revistas/turydes/vol-13-no-29-diciembre-dezembro-2020/hospedagem-ambientalmente-sustentaveis>

RESUMO. O setor hoteleiro é composto por um grupo de atividades que impactam o meio ambiente, consomem recursos naturais e produzem resíduos. A busca de um modelo de turismo que combine o cuidado com o meio ambiente e o crescimento econômico tem aumentado no setor. As medidas mais frequentes adotadas pelo ramo hoteleiro ao abordar o problema são incentivos para criar maior consciência e participação dos funcionários em ações sustentáveis, cuidado com o uso de recursos naturais, tratamento adequado dos resíduos sólidos e preferência do uso de recursos locais. Este estudo busca identificar as ações voltadas à sustentabilidade adotadas por alguns hotéis na cidade de São Paulo, para isso utilizou-se do método quali quantitativo que englobou uma busca bibliográfica focada e uma pesquisa de campo a três meios de hospedagem na cidade de São Paulo. Com as pesquisas citadas foi possível entender os motivos pelo qual esses empreendedores utilizaram tecnologias limpas, e as maiores dificuldades para mantê-las e para implementá-las. Palavras-chave: Hospitalidade, Sustentabilidade, Recursos naturais.

ALOJAMIENTO AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE

RESUMEN. El sector hotelero forma parte del grupo de actividades que impactan el medio ambiente, consumen recursos naturales y producen residuos. La búsqueda de un modelo de actividad que combine el cuidado del medio ambiente y el crecimiento económico ha estado impulsando el sector. Las medidas más frecuentemente adoptadas por los medios de alojamiento, dirigidas a abordar el problema, son incentivos para crear conciencia y participación de los empleados en acciones de sostenibilidad, cuidado con el uso de los recursos naturales, tratamiento adecuado de los desechos y preferencia por el uso de los recursos locales. Este estudio busca identificar y evaluar las acciones de sostenibilidad

¹ Discente do Curso de Hotelaria da Universidade Anhembi Morumbi. Bolsista do Programa de Bolsas de Iniciação Científica da Universidade Anhembi Morumbi (PIBIC-UAM)

² Docente dos Cursos de Turismo e Hotelaria da Escola de Negócios e Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. Mestre em Ecologia e Doutora em Saúde Ambiental

³ Docente do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. Mestre e Doutor em História Social

ambiental tomadas por meio de alojamento em la Ciudad de São Paulo. Para ello se utilizó el método cualitativo cuantitativo que incluyó una búsqueda bibliográfica focalizada y una investigación de campo a tres medios de alojamiento en la ciudad de São Paulo. Con la investigación antes mencionada se pudo entender las razones por las que estos emprendedores utilizaron tecnologías limpias, y las mayores dificultades para mantenerlas e implementarlas.

Palabras clave: Hospitalidad, Sostenibilidad, Recursos naturales.

ENVIRONMENTALLY SUSTAINABLE ACCOMMODATION

ABSTRACT. The hotel industry participates in a group of activities that impact the environment consuming the natural resources and producing waste. The search for an activity model that reconciles environmental care and economic growth has moved this sector. The measures most frequently adopted by the means of accommodation, aimed at addressing the problem, are incentives to raise awareness and participation of employees in sustainability actions, care with the use of natural resources, proper treatment of waste and preference for the use of local resources. This study seeks to identify the actions for environmental sustainability adopted by the means of lodging in the São Paulo City. For that, we used the qualitative quantitative method that included a focused bibliographic search and a field research to three means of accommodation in the city of São Paulo. With the mentioned research it was possible to understand the reasons why these entrepreneurs used clean technologies, and the greatest difficulties to maintain and to implement them

Keywords: Hospitality, Sustainability, Natural resources.

INTRODUÇÃO

Os problemas ambientais se tornaram uma preocupação geral no mundo contemporâneo: aquecimento global, extinção de espécies, desmatamento, acúmulo de lixo, diminuição das reservas de água potável, contaminação dos oceanos, escassez de fontes de energia, entre outros, fazem parte dos desafios que cidadãos e organizações têm que enfrentar para viabilizar a sobrevivência dos seres vivos do planeta.

Concebeu-se há algumas décadas a ideia de um modelo alternativo de desenvolvimento, o desenvolvimento sustentável, que vem se tentando aplicar em diversos setores da economia, entendido como “um processo de mudança no qual a exploração dos recursos, o direcionamento dos investimentos, a orientação do desenvolvimento tecnológico e a mudança institucional estão em harmonia e reforçam o atual e futuro potencial para satisfazer as aspirações e necessidades humanas” (ONU, 2019).

Dentre as aspirações humanas do cidadão contemporâneo situa-se o turismo, visto como fenômeno econômico e social, que apresentou um grande crescimento nas últimas décadas, ganhando uma dimensão significativa na economia mundial. A necessidade de viajar e conhecer novos lugares aumenta à medida em que o mundo se torna mais acessível, seja pelo aumento da quantidade e diversidade de meios de hospedagem, consequência também da diversificação dos segmentos de turismo, seja pela maior facilidade de locomoção e comunicação, proporcionada pelo avanço dos transportes e da tecnologia, em geral.

No entanto, o turismo acaba gerando impactos irreversíveis no ambiente, ao utilizar os recursos naturais de forma descontrolada. Este modelo de economia geradora de impactos ambientais denomina-se “economia marrom”, produzindo, segundo Dias (2017, p.47) um

crescimento econômico alcançado de forma impensada ao utilizar desses recursos e promovendo “degradação e perda do ecossistema”.

O setor hoteleiro, importante componente da história e da atividade turística, contribuiu expressivamente para o crescimento desse setor econômico, e, portanto, vem participando da cadeia existente na “economia marrom”, onde se consomem os recursos naturais sem dimensionar seus limites e sua importância para o bom funcionamento dos ecossistemas.

Dias (2003) trata dos impactos mais frequentes dentro dos hotéis e procura abordar a implantação de tecnologias limpas como o uso de fontes renováveis de energia, tratamento de esgoto secundário, possibilitando o reuso de água e sistemas de economizadores de água, concluindo que “existem tecnologias alternativas disponíveis no mercado que contribuem significativamente para o setor de hospedagem, inserindo-o nas propostas de emissão zero, sustentabilidade e responsabilidade socioambiental, que podem proporcionar retornos financeiros, ambientais e sociais” (DIAS, 2003, p. 22)

O Ministério do Turismo (MTur) vem incentivando a prática do turismo sustentável, com foco especial nos meios hoteleiros, ao implementar, em 2011, o Sistema de Classificação dos Meios de Hospedagem (SBClass), que propõe critérios diretamente ligados à sustentabilidade em hotéis, entre eles, a redução do consumo de energia e água.

A hotelaria vem, aos poucos, demonstrando preocupação com ações sustentáveis e já é possível observar que vários hotéis ao redor do mundo têm adotado medidas voltadas à proteção do meio ambiente, como o incentivo à participação e conscientização dos colaboradores, a criação de sistemas próprios de tratamento de esgoto, a busca pelo uso racional de água e energia. Uma ação que vem ganhando adesões dos hotéis preocupados com o meio ambiente é a que prevê a utilização prioritária de recursos locais, de modo a contribuir com a redução das emissões de gases atmosféricos, produzidos pelos meios de transporte.

O Ministério do Turismo, ao propor um programa de incentivo ao desenvolvimento regional do País, considera os impactos positivos produzidos pelo turismo, sobretudo nas localidades próximas às áreas naturais protegidas.

O Turismo produz impactos em diversos segmentos da economia, empregando em sua cadeia desde mão-de-obra mais qualificada, em áreas que se utilizam de alta tecnologia (como transporte e comunicação) até a de menor qualificação, tanto no mercado formal quanto no informal. São várias as oportunidades de ganho para as comunidades que vivem no entorno das Unidades de Conservação. Como exemplo, pode-se citar a confecção e a venda de artesanato, o fornecimento de alimentos para hotéis e restaurantes por meio da agricultura familiar, a venda direta de produtos da terra ou doces feitos de forma artesanal, a disponibilização de animais de montaria

para o turismo equestre ou turismo rural, entre outros. (MTur, 2017)

Deste modo, evidencia-se a força motriz representada pela cultura e pela produção local na atividade turística, o que contribui, ainda, para a proteção do meio ambiente, uma vez que se reduz a necessidade de maiores deslocamentos para a obtenção de recursos naturais e humanos para o desenvolvimento da atividade.

Este estudo busca discutir a relação entre a hotelaria e a sustentabilidade, além de evidenciar a importância da implantação de programas, medidas e tecnologias sustentáveis nos meios de hospedagem.

METODOLOGIA

Essa pesquisa foi desenvolvida com base em método quali-quantitativo, empregando um levantamento bibliográfico sobre o tema em questão e estudo de campo em três estabelecimentos hoteleiros da Cidade de São Paulo, escolhidos por adotarem ações voltadas à sustentabilidade. Além da observação *in loco*, foram realizadas entrevistas com os gestores destes estabelecimentos e aplicados questionários aos hóspedes durante o mês de abril de 2019.

Os resultados obtidos foram tabulados e discutidos nos capítulos a seguir.

1 HOTELARIA E SUSTENTABILIDADE

A história está associada à degradação do meio ambiente provocada pelo ser humano, decorrente da necessidade de obtenção de alimentos, seja através de atividades de coleta, caça ou pesca, seja através da agricultura e da pecuária. Os efeitos predatórios da humanidade sobre o meio ambiente ficaram mais sensíveis após a Revolução Industrial, com a intensificação do crescimento econômico, sobretudo dos países que se industrializaram neste período (Dias, 2017, p.5). A degradação ambiental é mencionada em 1864, por George Marsh, em o “Homem e Natureza”, onde o autor “[...] analisa pela primeira vez os impactos negativos da civilização sobre o meio ambiente” (Matos et al, 2014).

Porém, a percepção da crise ambiental num contexto mais amplo só ocorreu a partir as últimas duas décadas do século XX (Dias, 2017, p.5), tendo o seu primeiro debate global ocorrido em 1972, com a conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente Humano em Estocolmo, na Suécia (Matos et al, 2014). A partir de então, o tema passou a ganhar uma maior repercussão em todo o mundo.

No turismo, as discussões sobre os problemas ambientais se iniciaram na mesma época, proporcionando um maior interesse em modelos alternativos para o desenvolvimento do

turismo, o que passou a ser tratado por turismo sustentável. Atualmente, a sustentabilidade no turismo é uma das principais preocupações dos órgãos reguladores e entidades ligadas à atividade, sejam elas locais ou internacionais. No Brasil, a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH) vem estimulando o desenvolvimento sustentável do turismo, mostrando o aspecto vantajoso de seus resultados tanto para os empreendimentos quanto para o meio ambiente.

A proposta de desenvolvimento do turismo sustentável está relacionada à “economia verde” que produziria múltiplos resultados positivos, como crescimento econômico, conservação dos recursos naturais e erradicação da pobreza, estando baseada na utilização racional e sustentável dos recursos naturais. (Dias, 2017, p.48).

A visão do desenvolvimento sustentável trazida pela “economia verde” ampliou os horizontes para além das questões ambientais, incluindo o comportamento social e político de grupos humanos em diferentes culturas e sua interação com o meio ambiente.

A hospitalidade, frequentemente relacionada ao ato de receber, alimentar, entreter, e que, portanto, está presente nos meios de hospedagem, insere-se no contexto do turismo sustentável, principalmente por sua preocupação em proporcionar o bem-estar humano, enquanto também contribui para o desenvolvimento econômico e social das localidades turísticas. Um meio de hospedagem consiste numa necessidade latente do turista, pois o pressuposto do deslocamento relativo ao turismo, requer a acomodação, pernoite, alimentação, além de aspectos relacionados ao respeito e à cordialidade de anfitriões e hóspedes.

De acordo com Silva (2010), a hotelaria tem como papel principal disseminar a importância da sustentabilidade aos seus frequentadores e alimentar a discussão sobre este tema ao trazer aos meios de hospedagem adaptações de cunho ecológico, que podem ser bem-sucedidas, além de disseminar entre hóspedes o respeito ao meio ambiente.

Nota-se uma crescente demanda de hotéis com ações de sustentabilidade, pois há uma busca crescente dos novos hóspedes por algo que vai além do conforto, incluindo também a preocupação com o meio ambiente, ao escolher um hotel para sua estadia. A pesquisa realizada pela empresa de consultoria Mapie, junto à plataforma de pesquisas Disque 9, sobre o futuro da hotelaria depois do surgimento do Airbnb, mostrou as necessidades dos hotéis para agradar a geração Z (geração nascida depois de 2000): “Mais modesta e realista, essa geração faz parte da classe de novos hóspedes que desejam um básico bem feito, com sustentabilidade, generosidade e o uso inteligente dos recursos disponíveis” (Disque 9, 2018).

Entre as diversas certificações internacionais que comprovam a eficácia de ações ambientais em empreendimentos, destaca-se *Internacional Organization Standardization-14001* (ISO-14001). Para a aplicação da ISO-14001 no Brasil, a aplicação é feita pelo Inmetro, órgão certificador oficial da ABIH (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis) (Lacombe; Heilborn (2003, p.469) para tal propõe a adoção de um Sistema de Gestão Ambiental pelo empreendimento que tiver interesse em obter a certificação (Gonçalves, 2004). Um dos principais obstáculos enfrentados é a falsa ideia de que a hotelaria produz impactos pouco significativos ao meio ambiente, de modo que não seriam necessários ajustes nas operações

hoteleiras a fim de repará-los. Porém a definição de impacto ambiental prevista pela ISO-14001 inclui neste conceito “qualquer modificação do meio ambiente, adversa ou benéfica, que resulte, no todo ou em parte, das atividades, produtos ou serviços de uma organização” (ISO-14001, 2004, p.82). Sendo assim, não se pode afirmar que os impactos produzidos pela instalação e funcionamento de meios de hospedagem não sejam expressivos e perceptíveis.

Deve-se considerar ainda o impacto indireto da hotelaria na vida de seus hóspedes, pois, segundo Abreu (2000, p. 35), a hotelaria é um excelente fator multiplicador para o mercado. Silva (2010) acrescenta que “a própria filosofia das pousadas e hotéis pode e deve influenciar os ecoturistas no sentido de educá-los e conscientizá-los” (p.24), ou ainda, “[...] a aplicação de tecnologias limpas no processo de operação de um hotel traz benefícios à sociedade e ganhos ao meio ambiente, ao turismo e ao negócio hoteleiro” (p.34).

Considerando-se que a sustentabilidade na hotelaria tem se tornado, cada vez mais, um requisito, a ABIH criou, em 2001, um programa de responsabilidade ambiental chamado Hóspedes da Natureza (PHN), que visa utilizar a adequação ambiental do parque hoteleiro como ferramenta de marketing para a promoção dos destinos nacionais junto aos principais centros emissores internacionais; capacitar a mão-de-obra local; reintegrar o destino Brasil ao cenário internacional do turismo; permitir que a postura ambiental da hotelaria contribua positivamente para a imagem dos nossos destinos; promover a visão do turismo sustentável que considera o uso racional do patrimônio natural e construído, e reduzir o custo operacional do parque hoteleiro, por meio dos conceitos de gestão ambiental. (Nunes, 2003)

O programa tem metas de redução de gastos de água, energia, resíduos sólidos, buscando sempre evitar o desperdício que se observa nos meios hoteleiros. Além desse programa, a ABIH impulsiona o uso de algumas tecnologias limpas nos hotéis, ao introduzir também no Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem, proposto pela EMBRATUR, em 2011, requisitos relacionados à sustentabilidade (Tabela 1).

Tabela 1: Requisitos para Classificação dos Meios de Hospedagem, SBClass (M – Requisito mandatório EL – Requisito eletivo)

DESCRIÇÃO	*	**	***	****	*****	OBS
1 Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica.	M	M	M	M	M	1
2 Medidas permanentes para redução do consumo de água.	M	M	M	M	M	1
3 Medidas permanentes para o gerenciamento dos resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem.	M	M	M	M	M	2
5 Programa de treinamento para empregados.	M	M	M	M	M	
6 Medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade.	EL	EL	M	M	M	1
7 Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade.	EL	EL	EL	M	M	3
12 Medidas permanentes para minimizar a emissão de ruídos das instalações, maquinário e equipamentos, das atividades de lazer e entretenimento de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e a comunidade local.	EL	EL	EL	EL	EL	
13 Medidas permanentes para tratamento de efluentes.	EL	EL	EL	EL	EL	
14 Medidas permanentes para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos.	EL	EL	EL	EL	EL	

Observações:

- 1 - As ações devem incluir monitoramento do consumo, utilização de fontes alternativas, coleta e aproveitamento da água da chuva.
- 2 - As boas práticas de gestão de resíduos preconizam os chamados 3R, que são reduzir, reutilizar e reciclar. Nem sempre há disponibilidade para reciclagem. O empreendimento deve evidenciar a implantação da abordagem 3R no gerenciamento dos seus resíduos sólidos, de acordo com as boas práticas consagradas (por exemplo, coleta seletiva).
- 3 - Deve incluir os temas da redução do consumo de energia elétrica, de água e da produção de resíduos sólidos.

Fonte: Ministério do Turismo, 2019

Observa-se nas medidas propostas as preocupações constantes com o uso dos recursos naturais, a manutenção da qualidade ambiental, além do respeito ao hóspede às culturas locais.

A desinformação e o desinteresse de vários empreendedores do setor hoteleiro sobre os problemas relacionados ao meio ambiente e à sustentabilidade constituem um outro entrave ao desenvolvimento sustentável do turismo a partir da hotelaria. Muitos destes empreendedores desconhecem também as vantagens que as ações de sustentabilidade podem trazer aos seus empreendimentos, apesar da necessidade de se aprofundar nas questões envolvidas e de investir nos ajustes.

[...] um desafio de alteração do comportamento destes agentes econômicos, mas igualmente uma oportunidade de beneficiar as atividades turísticas e hoteleiras com a implementação de boas práticas sustentáveis que podem contribuir para uma hotelaria mais eficiente e financeiramente viável (Sloan et al, 2013, Apud Almeida, 2016, p. 13).

A adoção de ações de sustentabilidade no turismo e na hotelaria ainda está muito atrelada aos altos custos para a realização desse processo. Dias (2003) apresenta alguns resultados acerca

da aplicação de tecnologias limpas na hotelaria e aponta que, dependendo do que deverá ser implementado, pode-se obter um retorno financeiro para o hotel a partir 1 mês e meio após a adoção da medida, assim como, para outras medidas, está previsto retorno previsto apenas após 2 anos após o investimento. De qualquer forma, é importante ressaltar que o investimento em sustentabilidade nos meios de hospedagem não apenas representa apenas um retorno financeiro direto ao empreendedor, como também, indireto, proporcionando maior visibilidade e, conseqüentemente, valorização sua marca (Winston, 2018), o que pode ainda proporcionar um novo nicho de hóspedes ao hotel.

2 SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL E HOTÉIS

Existe uma grande dificuldade para que se concretizem as ideias voltadas à sustentabilidade, tornando-se, muitas vezes, um grande desafio aos empresários a seleção e coordenação de medidas que proporcionem uma melhor qualidade ambiental ao seu empreendimento. A adoção de ações praticadas em outros locais, muitas vezes com características climáticas, biológicas e culturais diferentes do contexto verificado no empreendimento, pode resultar em danos ao local e prejuízos aos empreendedores.

Além disso, o empresário corre o risco de ter sua iniciativa classificada como uma ação de “*greenwashing*”, produzindo nos seus clientes a desconfiança sobre a imagem e os verdadeiros propósitos daquele empreendimento. Esta preocupação incrementa a procura pelas Certificações Ambientais, que atestariam a eficácia das ações de sustentabilidade adotada, o que poderia repercutir positivamente nos resultados de um hotel que visa atrair um público mais exigente e preocupado com os problemas da atualidade.

A obtenção de certificações ambientais muitas vezes depende da adoção e implantação de um Sistema de Gestão Ambiental – SGA - que consiste em “um conjunto de medidas e procedimentos bem definidos e adequadamente aplicados que visam a reduzir e controlar os impactos introduzidos por um empreendimento sobre o meio ambiente” (Valle, 1995, p. 39).

O SGA possibilita ao empreendimento a organização e implantação de ações sustentáveis que poderão se tornar financeiramente e ambientalmente vantajosas. A Associação de Normas Técnicas Brasileiras – ABNT – proporciona a orientação através da normatização para que o empreendimento, por meio de Normas de Gestão Ambiental, possa, com comprometimento, planejar e implantar o seu SGA, para a obtenção da certificação ambiental.

A norma ISO 14001, uma das Normas de Gestão Ambiental “[...] tem por objetivo prover as organizações de elementos de um sistema da gestão ambiental (SGA) eficaz que possam ser integrados a outros requisitos da gestão, e auxiliá-las a alcançar seus objetivos ambientais e econômicos” (ABNT, 2004, p. 4). A referida norma sofreu ajustes desde a sua criação, sempre tentando se adaptar aos novos conhecimentos e às novas necessidades dos empreendedores e consumidores.

A obtenção da certificação ambiental não é uma tarefa fácil para nenhum empreendimento, consistindo num grande desafio também para os hotéis. Santos et al afirmam que, para

alcançar a certificação ambiental, o empresário precisa cumprir três importantes exigências básicas, descritas na norma 14001: a primeira é implantar um Sistema de Gestão Ambiental; a segunda é seguir a legislação ambiental aplicável ao local de instalação; e a terceira é assumir um compromisso com a melhoria contínua de seu desempenho ambiental.

A Gestão Ambiental é um processo “contínuo e adaptativo, no qual a empresa adequa suas metas e objetivos com relação à proteção do ambiente, à saúde e a segurança de seus empregados, clientes e comunidade, definindo e redefinindo estratégias e recursos para atingir os objetivos definidos para um determinado prazo, através da constante troca com o meio ambiente externo” (Trierweiler et al., 2000 apud Silva Filho, 2008).

O emprego de tecnologias limpas nos processos envolvidos em cada empreendimento consiste numa das grandes dificuldades enfrentadas para a implantação da Gestão Ambiental. Em geral estas tecnologias têm custo elevado de aquisição e instalação. Além disso, o retorno financeiro do investimento, na maioria das vezes é mais lento do que o negócio pode suportar, tornando-se economicamente inviável.

A pesquisa realizada pela Consultoria Jones Lang LaSalle, em 2017, sobre a quantidade de os hotéis no Brasil, obteve que 64,8% deles são independentes, enquanto 35,2% pertencem a alguma rede (Panrotas, 2018). Este resultado surpreendeu, pois, segundo a consultoria, observou-se nos últimos anos um crescimento exponencial das redes hoteleiras no Brasil (Panrotas, 2018). Tal resultado corrobora a ideia de que a hotelaria brasileira pode ainda não possuir recursos financeiros suficientes para investir neste diferencial de competitividade representado pela sustentabilidade, assim como vem se observando em países mais ricos.

Filho (2008) defende que “uma grande parte dos estabelecimentos, as micro, pequenas e médias empresas não têm, muitas vezes, nem condições, nem recursos para desenvolver seu próprio negócio, quanto mais para implantar um Sistema de Gestão Ambiental”.

No entanto, Santos et al (2005) verificaram em seu estudo que os hotéis que obtiveram certificação ambiental acabaram se destacando dos demais por conseguirem reduzir a poluição do ar e da água, o consumo de água e energia elétrica; reduzir a produção de resíduos sólidos, entre outras melhorias ambientais. Porém essa é, ainda, uma realidade distante para grande parte dos empreendimentos hoteleiros no Brasil.

4 PESQUISA DE CAMPO

Foram selecionados três meios de hospedagem para pesquisa de campo, localizados na Cidade de São Paulo. A escolha se deu com base no requisito de possuírem ações de sustentabilidade e estarem disponíveis para atender à pesquisa.

Os empreendimentos estudados são apresentados e classificados, conforme o SBClass, na tabela 2

Tabela 2: Localização, classificação, ações de sustentabilidade, número de UHs dos estabelecimentos estudados.

	BeeW Hostel	Grand Hyatt São Paulo	Centro Paulus
Localização	Rua Haddock Lobo, 167 – Cerqueira César, São Paulo	Av. das Nações Unidas, 13.301 – Itaim Bibi - São Paulo	Rua Amaro Alves do Rosário, 102 – Parelheiros, São Paulo
Classificação da Hospedagem	Hostel	Hotel	Pousada
Ações de Sustentabilidade	Captação de água da chuva; mini horta; redutores de vazão nas torneiras; etc.	Reciclagem; redutores de vazão nas torneiras; placas de conscientização aos funcionários e hóspedes; etc.	Horta; uso de alimentos da época; reciclagem
Número de UH's	6 UH's	467 UH's	73 UH's

Fonte: os autores

O empreendimento BeeW Hostel está localizado na Rua Haddock Lobo, próximo à Avenida Paulista e foi concebido para ser um empreendimento sustentável. Possui uma horta, cujos produtos são utilizados no bar e na decoração. Faz uso de materiais reutilizados e artesanato local. Não foram observadas ações para a redução do consumo de água e energia. Também não se observou nenhum tratamento específico para efluentes e resíduos sólidos.

O Hotel Grand Hyatt São Paulo se localiza no Itaim Bibi, zona sul de São Paulo, próximo a uma importante região de negócios da capital. Foi inaugurado em 2002 e, devido a sua classificação como hotel de luxo 5 estrelas, deve obrigatoriamente adotar ações de sustentabilidade que preveem medidas para a redução do consumo de água, energia, gerenciamento de resíduos sólidos, além de sensibilização de hóspedes, seleção de fornecedores a partir de critérios sociais e ambientais, e treinamento de funcionários

O Centro Paulus é uma pousada, localizada no bairro de Parelheiros, um polo de ecoturismo da cidade de São Paulo. É administrado por seis sócios. O empreendimento dá preferência ao uso de recursos locais, como os alimentos adquiridos de pequenos produtores da região, com opções vegetarianas, além de possuir uma mini-horta e um espaço de exposição de produtos artesanais e orgânicos da região.

Os três meios de hospedagem apresentaram diferentes motivações para as ações de sustentabilidade verificadas no empreendimento. A pousada Centro Paulus sediou anteriormente universidade livre de antroposofia, com várias ideias relacionadas à sustentabilidade em seus ensinamentos. O BeeW foi concebido a partir de ideais de sustentabilidade e com o objetivo de colocá-los em prática. O Grand Hyatt adotou os princípios

já existentes na rede Hyatt, implementando as ações de sustentabilidade necessárias à categoria em que se incluiu (Hotel 5 estrelas, segundo o SBClass).

Os resultados dos questionários aplicados aos hóspedes, verificou-se que os hóspedes de 2 dos empreendimentos estudados não manifestaram preocupação com ações de sustentabilidade, mesmo que os empreendimentos apresentassem placas informativas, demonstrando a importância da redução do consumo de energia, água e outros recursos naturais.

Quanto à percepção dos hóspedes em relação à adoção de tecnologias limpas pelo hotel, não se observou diferença entre os empreendimentos estudados. As medidas mais simples, como separação e reciclagem do lixo e o uso de luz natural, são adotadas nos três empreendimentos. Porém, as tecnologias mais caras não foram adotadas por dois dos empreendimentos, por conta do alto custo do investimento e da demora na obtenção do retorno financeiro, o que as inviabiliza do ponto de vista econômico. Estas ações costumam ser mais notadas pelo hóspede e, por essa razão, as medidas de baixo custo, mesmo que presentes, não foram mencionadas.

Dois dos meios hospedagem analisados possuíam horta e ambos afirmaram que a horta não supre as necessidades da alimentação oferecida pelo empreendimento.

O Centro Paulus sugeriu um interesse em incrementar a sua horta, mas reforçou que complementa o seu suprimento, favorecendo a produção local, o que contribui também para o consumo de produtos orgânicos, menor uso de combustíveis fósseis e defensivos agrícolas.

O BeeW não manifestou interesse em aumentar a produção de sua horta, uma vez que esta é utilizada apenas no bar do hostel.

A questão formulada na entrevista aos gestores que analisava o incentivo à cultura local foi respondida de modo igual nos três empreendimentos: eles afirmam o interesse em promover a cultura da região.

O BeeW Hostel manifesta este incentivo ao convidar artistas locais para se apresentarem em seu terraço e ao utilizar, em sua decoração, trabalhos artesanais da região.

O Grand Hyatt São Paulo procura fornecer cursos para alunos de baixa renda que estudam em escolas públicas da região e incentiva o uso “restos” de materiais para produção de artesanato.

O Centro Paulus possui uma galeria de arte, que foi a primeira da região de Parelheiros, expondo tanto artesanatos confeccionados pelo sócio, Tulio Amaral, como também expondo obras de artistas locais que pintaram e decoraram, inclusive, alguns pontos da pousada.

As entrevistas realizadas com funcionários demonstraram que apenas um dos empreendimentos teve o cuidado de selecionar pessoas da região. Além disso, não houve resposta afirmativa para a questão que indagava sobre a realização de treinamento para as ações de sustentabilidade. Percebe-se, entretanto, que muitos funcionários foram influenciados pelas ideias de sustentabilidade presentes nestes meios de hospedagem preocupados com a qualidade do meio ambiente.

Conforme anteriormente citado, Dias (2003) defende que há tecnologias recentes que contribuem significativamente para o setor hoteleiro e podem ter retornos financeiros, ambientais e sociais.

Observou-se nesses três empreendimentos que, apesar de não realizarem grandes investimentos em tecnologias, já experimentam alguns resultados positivos com a melhoria da qualidade de vida dos colaboradores, gestores e de moradores da região. Um dos sócios do Centro Paulus, Túlio Amaral, mencionou em sua entrevista que, ao deixar de ir para o centro de São Paulo para fazer compras para sua pousada e começar a explorar a região de Parelheiros, o fez economizar em dinheiro e também passar menos horas no trânsito, além de estimular a aproximação com produtores locais e gerar um impacto positivo na economia local. Em relação às dificuldades de implantar ações sustentáveis nos empreendimentos, inicialmente percebe-se que, dentre os hotéis estudados, apenas um deles possui o diferencial competitivo necessário para alavancar as vendas do meio de hospedagem com eficiência. Essa dificuldade em atrair o público parece estar associada à uma falta de preparo dos gestores desses empreendimentos, o que é classificado por Sloan (apud Almeida, 2016, p.13) como “um desafio de alteração do comportamento destes agentes econômicos”.

É possível notar também que, mesmo com a grande quantidade de alternativas disponíveis no mercado, há certa dificuldade em implantar tecnologias sustentáveis nos empreendimentos hoteleiros estudados. Os três meios de hospedagem citaram a falta de verba como impedimento para a implantação de tecnologias limpas. Tal observação confirma o que é citado por Silva Filho (2008) sobre o fato de muitos empreendedores não poderem implantar um Sistema de Gestão Ambiental por dificuldades monetárias.

Os resultados obtidos nos empreendimentos estudados demonstraram, assim como notou Silva (2010), que a hotelaria exerce um importante papel ao disseminar ideias de sustentabilidade ao seu público. Possivelmente, por este motivo muitos meios de hospedagem se dedicam a difundir mensagens educativas entre seus hóspedes de forma a sensibilizá-los para os problemas relacionados ao meio ambiente.

Foi possível verificar, ainda, que dois dos três empreendimentos possuem funcionários engajados com as práticas de sustentabilidade mesmo não tendo recebido um treinamento específico para esta finalidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Organizações do mundo inteiro têm se mobilizado em defesa da vida do planeta, visando um uso mais consciente dos recursos naturais, de forma a auxiliar o crescimento da “economia verde” sem promover impactos irreversíveis para o planeta.

No turismo e, mais especificamente, na hotelaria, a preocupação ambiental deve estar na base de todas as etapas do desenvolvimento da atividade.

Embora se observe ainda um público indiferente ou até mesmo resistente em assumir atitudes responsáveis com relação ao meio ambiente, é justamente neste cenário que se potencializa o papel dos profissionais da hotelaria em relação aos cuidados ambientais e à sustentabilidade.

O crescimento econômico e social do turismo é potencialmente destrutivo para as localidades turísticas. Os protagonistas deste setor devem agir como disseminadores de conteúdo que conduza a uma sociedade mais comprometida com o futuro. Hóspedes, colaboradores, gestores, fornecedores, todos podem assumir papéis relevantes neste desafio. Acredita-se que quanto mais informação relacionada às questões ambientais, maior será o compromisso e menores os riscos de impacto negativos oriundos das atividades hoteleiras e turísticas.

Destaca-se ainda a importância de se desenvolverem tecnologias adequadas e acessíveis para estas finalidades. O acesso às tecnologias limpas deve ser facilitado e estimulado para que se produzam meios de hospedagem menos impactantes ao meio ambiente.

A expressão “sustentabilidade” tem gerado certo desconforto na sociedade seja pelo desgaste de seu uso, seja pelo incômodo possivelmente causado pelos riscos que prenuncia e as poucas soluções que ainda dispomos para evitar as sombrias e desconhecidas consequências da degradação ambiental.

REFERÊNCIAS

- Abreu, Dora. (2001) Os ilustres hóspedes verdes. Salvador, Bahia: Casa da Qualidade.
- Almeida, J. (2016) Sustentabilidade em Hotelaria: uma análise da infusão/difusão em hotéis de Lisboa. Universidade Europeia, Lisboa.
- Associação Brasileira De Normas Técnicas. (2004) NBR ISO 14001:2004- Sistema de gestão ambiental – Requisitos com diretrizes para uso. São Paulo.
- Associação Brasileira De Normas Técnicas. (2004) Sistemas da gestão ambiental Requisitos com orientações para uso. Paraná.
- Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2014) ABNT Certificadora. Recuperado em 06 janeiro, 2021, de <http://www.abnt.org.br/certificacao/abnt-certificadora>
- Brito, S. S.; Torres, H. C.; Araújo, W. A.; Voltolini, J. C. (2018) Gestão Ambiental em Empreendimentos Hoteleiros em Porto Seguro, Bahia, Brasil. Latin American Journal of Business Management.

- Dias, M. M. (2003) Aplicação de Tecnologias Limpas na Indústria Hoteleira para um Turismo Sustentável. Uniethos.
- Dias, R. (2017) Gestão Ambiental: Responsabilidade Social e Sustentabilidade (3a ed.). São Paulo: Atlas.
- Disque 9. Futuro da Hotelaria: Gens Centennials. Recuperado em 09 outubro ,2018, de <https://disque9.com.br/futuro-da-hotelaria-genz-centennials>.
- Eco Hospedagem. Hotéis realmente sustentáveis na região sudeste. Recuperado em 07 setembro, 2018, de <https://ecohospedagem.com/hoteis-realmente-sustentaveis-na-regiao-sudeste/>.
- Ecoviagem. (2003) Programa de Responsabilidade Ambiental da ABIH o hóspedes da natureza ganha novo formato. Recuperado em 16 julho, 2019, de <https://ecoviagem.com.br/noticias/turismo/programa-de-responsabilidade-ambiental-da-abih-o-hospedes-da-natureza-ganha-novo-formato-3195.asp>.
- Globo. (2018) Emissões Globais de CO2 aumentaram em 2018 afastando-se das metas do acordo de Paris. Recuperado em 12 fevereiro, 2019, de <https://g1.globo.com/natureza/noticia/2018/12/05/emissoes-globais-de-co2-aumentaram-em-2018-afastando-se-das-metas-do-acordo-de-paris.ghtml>.
- Gonçalves, L. C. (2004) Gestão ambiental em meios de hospedagem. São Paulo.
- Lacombe, F.; Heilborn, G. (2003) Administração: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva.
- Matos, J.; Costa, M. A. N. (2014) Hotelaria, sustentabilidade e certificação: um estudo bibliométrico. Congresso de Arquitetura, Turismo e Sustentabilidade – Revista Vértices, Campos dos Goytacazes.
- Ministério Do Turismo. Sistema brasileiro de classificação de meios de hospedagem. Recuperado em 08 janeiro, 2019, de <http://classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/>.
- Ministério Do Turismo. (2007) Turismo e Sustentabilidade. Recuperado em 15 setembro, 2018, de http://www.regionalizacao.turismo.gov.br/images/roteiros_brasil/turismo_e_sustentabilidade.pdf.

- Nexo. (2018) Quanto o turismo impacta o meio ambiente, segundo este estudo. Recuperado em 10 outubro, 2018, de <https://www.nexojournal.com.br/expresso/2018/05/11/Quanto-o-turismo-impacta-o-meio-ambiente-segundo-este-estudo/>.
- Onu. (1987) Relatório Brundtland: Nosso Futuro Comum. Recuperado em 09 setembro, 2018, de <https://nacoesunidas.org/acao/meio-ambiente/>.
- Panrotas. (2018) Hotéis independentes representam 64,8% da oferta hoteleira do país. Recuperado em 08 julho, 2019, de https://www.panrotas.com.br/hotelaria/mercado/2018/04/hoteis-independentes-representam-648-da-oferta-hoteleira-do-pais_155050.html.
- Santos, C. B.; Souza, M. T. S.; Barbosa, R. J. (2005) Gestão Ambiental em Empreendimentos Hoteleiros: Análise de Práticas e de Resultados em um Estudo de Caso Múltiplos. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, São Paulo, 12 f, III.
- Schenini, P. C.; Lemos, R. N.; Silva, F. (2017) A. Sistema de Gestão Ambiental no Segmento Hoteleiro. Guarujá, SP, Faculdade do Guarujá.
- Searcy, Cory. (2018) Defining True Sustainability. Recuperado em 09 outubro, 2018, <https://sloanreview.mit.edu/article/defining-true-sustainability/>.
- Silva, P. R. B. (2010) Costa do Cacau: Meios de hospedagem, sustentabilidade e subsídios para estabelecer o ponto de equilíbrio ambiental. Costa do Cacau, BA, Instituto de Pesquisas Ecológicas, 90 f.
- Silva Filho, A. R. A. S. (2008) Sistema de gestão ambiental como estratégia empresarial no ramo hoteleiro. Florianópolis, SC, Universidade Federal de Santa Catarina, 21 f.
- Templum. Certificação ISO 14001. Recuperado em 10 junho, 2019, de <https://certificacaoiso.com.br/iso-14001/>.
- Trierweiller, A. C.; Campos, L. M. de S.; Carvalho, D. N. de, Santos, T. H. S. dos; Bornia, A. C.; Peixe, B. C. S. (2014). Gestão ambiental: levantamento da produção científica brasileira em periódicos de Engenharia de Produção. Production, 24(2), 435-450. Epub August 23, 2013. <https://doi.org/10.1590/S0103-65132013005000051>
- Valle, Cyro. (1995) Como Se Preparar para as Normas Iso 14000 Qualidade Ambiental. São Paulo: Pioneira.

Winston, A. (2018) Explaining The Business Case For Sustainability Again And Again And Again. Sloan Review. Recuperado em 09 outubro, 2018, de <https://sloanreview.mit.edu/article/explaining-the-business-case-for-sustainability-again-and-again-and-again/>.