



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO
CONHECIMENTO



KLEBER FIRPO PRADO VALENÇA

GESTÃO DA INFORMAÇÃO PARA A RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL
NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE SERGIPE

SÃO CRISTÓVÃO/SE
2021

KLEBER FIRPO PRADO VALENÇA

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO PARA A RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL
NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE SERGIPE**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Sergipe, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação para obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação e do Conhecimento.

Orientador: Prof. Drº. Matheus Pereira Mattos Felizola.

**SÃO CRISTÓVÃO/SE
2021**

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

V152g

Valença, Kleber Firpo Prado

Gestão da informação para a responsabilidade socioambiental nos meios de hospedagem de Sergipe/ Kleber Firpo Prado Valença, Orientador Dr. Matheus Pereira Mattos Felizola. – São Cristóvão, 2021.

176 f. : il. color.

Dissertação (mestrado profissional em gestão da informação e do conhecimento) – Universidade Federal de Sergipe, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2021.

1. Gestão da Informação. 2. Meio Ambiente. 3. Meios de Hospedagem. 4. Turismo. I. Felizola, Matheus Pereira Mattos, orient. II. Título.

CDU: 002:504.640.379

CDD 380.

Ficha elaborada pela bibliotecária Débora Cristina dos Santos, CRB- 5/1778

KLEBER FIRPO PRADO VALENÇA

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO PARA A RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL
NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE SERGIPE**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Sergipe, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação para obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação e do Conhecimento.

Avaliação: _____

Data da defesa: ____ / ____ / ____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Drº. Matheus Pereira Mattos Felizola.
(Orientador – DCOS/UFS)

Profª. Drª. Michelle Lins de Moraes
(Membro Externo – Universidade Europeia)

Prof. Dr. Pablo Boaventura Sales Paixão
(Membro Interno – PPGCI/UFS)

**Dedico este trabalho a todos os profissionais da
área da educação que contribuíram na minha
jornada de estudos.**

AGRADECIMENTOS

Inicialmente a Deus e a todas as energias positivas, por ter me dado saúde e força para superar os diversos momentos de dúvidas e questionamentos ao longo da pesquisa, como também a todos os meus familiares.

A todos os meus amigos e amigas, em especial a Tamires e Débora, que acompanharam e me auxiliaram nesse processo e nessa árdua caminhada.

Ao Prof. Drº. Matheus Felizola, por toda a orientação na elaboração deste trabalho.

Ao Professor Pablo e a Professora Michelle pelas contribuições na banca de qualificação e na defesa.

A todos que direta ou indiretamente contribuíram com a Dissertação.

O meu muito obrigado!

RESUMO

A Ciência da Informação possui como viés de estudo, o processo de comunicação e informação, que podem ser desenvolvidas em diversas áreas do conhecimento, dentre elas o Turismo, que ao longo dos anos vem se desenvolvendo e ganhando espaço no cenário da economia mundial e nacional, sendo necessário, buscar por gestões que assumam a responsabilidade socioambiental em seus empreendimentos, buscando assim, mitigar os impactos causados pelo uso dos recursos ambientais e sociais. A presente pesquisa teve como intuito, observar o constante crescimento no setor turístico e hoteleiro do nordeste brasileiro, principalmente no Estado de Sergipe, buscou analisar, por meio de estudo qualiquantitativo nos Polos Costa dos Coqueirais e Velho Chico, como são desenvolvidas no cotidiano dos meios de hospedagem as atividades laborais dos funcionários e hóspedes, pelo viés de estudo da responsabilidade social e ambiental. Assim, foi empregado o método hipotético-dedutivo, que proporcionou a análise das práticas de responsabilidade socioambiental coletada através de questionário, fundamentada nas informações obtidas pelos gestores de uma hotelaria em Aracaju. Baseado no conceito de responsabilidade socioambiental e em sua relação com o turismo, a pesquisa buscou levantar as potencialidades e os desafios em relação aos indicadores de eficiência energética, água, resíduos sólidos, social e informativo encontrados em onze hotéis da região na busca por empreendimento sustentáveis, por meio da criação e do Manual de Sustentabilidade Ambiental em Meio de Hospedagem. Como resultado, espera-se que os meios de hospedagem de Aracaju, adotem as ações do Manual e com a aplicação do “Manual Ambiental dos Meios de Hospedagem de Sergipe”, produto final dessa pesquisa, fomentando assim práticas ambientais e sociais sustentáveis na hotelaria sergipana.

Palavras-chaves: gestão da informação; meio ambiente; meio de hospedagem; responsabilidade socioambiental; turismo.

ABSTRACT

Information Science has as a study bias the process of communication and information that can be developed in various areas of knowledge, including Tourism, which over the years has been developing and gaining space in the scenario of the world and national economy, being It is necessary to look for managements that assume social and environmental responsibility in their projects, seeking to mitigate the impacts caused by the use of environmental and social resources. This research aimed to observe the constant growth in the tourism and hotel sector in northeastern Brazil, mainly in the State of Sergipe, sought to analyze, through a qualitative-quantitative study in the “Costa dos Coqueirais” and “Velho Chico” Poles, how they are developed in the daily lives of means of accommodation the work activities of employees and guests, through the study of social and environmental responsibility. Thus, the hypothetical-deductive method was used, which provided the analysis of social and environmental responsibility practices collected through a questionnaire, based on information obtained by the managers of a hotel in Aracaju. Based on the concept of socio-environmental responsibility and its relationship with tourism, the research sought to raise the potential and challenges in relation to energy efficiency, water, solid waste, social and information indicators found in eleven hotels in the region in the search for sustainable development, through the creation and the Manual of Environmental Sustainability in Accommodation Environment. As a result, it is expected that the means of accommodation in Aracaju, adopt the actions of the Manual and with the application of the "Environmental Manual of the Means of Accommodation in Sergipe", the final product of this research, thus promoting sustainable environmental and social practices in the hotel industry in Sergipe.

Keywords: information management; environment; hosting means; social and environmental responsibility; tourism.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Relação entre as áreas de conhecimento abordadas.....	19
Figura 2	Representação de PER.....	55
Figura 3	Representação selo PROCEL.....	63
Figura 4	Selo de eficiência energética dos eletrodomésticos da PROCEL.....	64
Figura 5	Cores utilizadas para a separação dos resíduos gerados.....	69
Figura 6	Localização do Estado de Sergipe	73
Figura 7	Polo Costa dos Coqueirais e Polo Velho Chico.....	75
Figura 8	Mapa de localização do Hotel Pousada do Sol.....	89
Figura 9	Resumo de avaliação do Hotel Pousada do Sol.....	91

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Atores da pesquisa de campo.....	98
Gráfico 2	Fontes de energia utilizadas nos meios de hospedagem do Polo Costa dos Coqueirais em Sergipe.....	102
Gráfico 3	Fontes de energia utilizadas nos hotéis.....	104
Gráfico 4	Resíduos sólidos gerados pelos meios de hospedagem.....	115

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Comparação entre os equipamentos dos meios de hospedagem com as utilizações e eficiências energéticas.....	61
Quadro 2	Comparação entre potências e eficiências energéticas entre tipos de lâmpadas.....	62
Quadro 3	Eficiência energética no dia a dia.....	65
Quadro 4	Ações sustentáveis de uso da água.....	66
Quadro 5	Dicas práticas para gestão dos resíduos sólidos.....	70
Quadro 6	Ações de envolvimento da comunidade na hotelaria.....	71
Quadro 7	Municípios do Polo Costa dos Coqueiros e do Velho Chico.....	74
Quadro 8	Revisão da literatura: livros e periódicos.....	79
Quadro 9	Referências: manuais, normas e portarias.....	80
Quadro 10	Estrutura da pesquisa.....	82
Quadro 11	Indicadores de Sustentabilidade Socioambiental selecionados para análise dos meios de hospedagem.....	84
Quadro 12	Apartamentos do Hotel Pousada do Sol.....	90
Quadro 13	Depoimento dos hóspedes que frequentaram o Hotel Pousada do Sol.....	91
Quadro 14	Quadro Funcional do Hotel 68.....	92
Quadro 15	Elementos Matriz SWOT Hotel Pousada do Sol.....	95
Quadro 16	Número de UH disponíveis do Hotel.....	97
Quadro 17	Procedimento informacional.....	99
Quadro 18	Fontes de energia utilizadas pelos meios de hospedagem do Polo Costas dos Coqueirais.....	102
Quadro 19	Fontes de energia utilizadas pelos meios de hospedagem do Polo Velho Chico.....	103

Quadro 20	Potencialidades e desafios das fontes de energia utilizadas pelos hotéis.....	104
Quadro 21	Medidas utilizadas no cotidiano dos meios de hospedagem para economia de energia nos ho.....	110
Quadro 22	Fontes de água utilizada x utilização nos meios de hospedagem.....	111
Quadro 23	Medidas de gestão dos resíduos sólidos dos meios de hospedagem do Polo Costa dos Coqueirais e do Polo Velho Chico.....	118
Quadro 24	Placas de sensibilização ambiental dos hóspedes.....	122
Quadro 25	Potencialidades quanto à responsabilidade dos hotéis.....	126
Quadro 26	Desafios quanto à responsabilidade socioambiental dos hotéis.....	128

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Quantitativo das UH Polo Costa dos Coqueirais	76
Tabela 2	Leitos do Polo Velho Chico.....	77
Tabela 3	Municípios x Quantidade de Hotéis Pesquisados.....	81
Tabela 4	Economia de energia após a instalação de energia solar – Polo Costa dos Coqueirais.....	103
Tabela 5	Empregabilidade dos meios de hospedagem no Polo Costa dos Coqueirais e Polo Velho Chico.....	119

LISTA DE ABREVIACOES E SIGLAS

ABESCO	Associação Brasileira das Empresas de Servios de Conservação e Energia
ABIH	Associação Brasileira da Indstria Hoteleira
ABNT	Associação Brasileira de Normas Tcnicas
ADI	American Documentation Institute
ASIS	American Society for Information Science
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
BOH	Boletim de Ocupação Hoteleira
CADASTUR	Cadastro de Pessoas Fsicas e Jurdicas que atuam no Setor do Turismo
CI	Cincia da Informação
CIT	Centros de Informação Turstica
CMS	Channel Manager Systems
CNBST	Confederação Nacional de Bens, Servios e Turismo
CPS	Consumo e Produção Sustentáveis
CRT	Cathode Ray Tube
DESO	Companhia de Saneamento de Sergipe
EMBRATUR	Empresa Brasileira de Turismo
ERP	Enterprise Resource Planning
FID	Federação Internacional de Documentação
GDS	Global Distribution System
GI	Gestão da Informação
IA	Inteligncia Artificial
IBBD	Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatstica

IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IIB	Instituto Internacional de Bibliografia
IID	Instituto Internacional de Documentação
IPEA	Instituto de Pesquisas Econômica e Aplicada
LCD	Liquid Crystal Display
LED	Light-Emitting Diode
MMA	Ministério do Meio Ambiente
Mtur	Ministério do Turismo
OMT	Organização Mundial do Turismo
ONG	Organizações Não Governamentais
PER	Pressão - Estado – Resposta
PIB	Produto Interno Bruto
PNRS	Política Nacional de Resíduos Sólidos
PROCEL	Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica
PRODETUR	Programa de Desenvolvimento do Turismo
SBCClass	Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem
Sebrae	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SETUR	Secretaria de Estado de Turismo e Esporte
SIDS	Sistema de Indicadores de Desenvolvimento Sustentável
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TI	Tecnologias de Informação
UH	Unidade Habitacional
USALI	Uniform System of Accounts for the Lodging Industry

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	17
1.1	Problema de pesquisa.....	20
1.2	Justificativa.....	21
1.3	Objetivos.....	23
1.3.1	Objetivo geral.....	23
1.3.2	Objetivos específicos.....	23
2	RELAÇÕES ENTRE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, TURISMO, MEIO DE HOSPEDAGEM E A RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL.....	25
2.1	Gestão da Informação: conceito.....	25
2.2	A importância da informação para tomada de decisão.....	26
2.3	Gestão da Informação e o Turismo.....	28
2.4	Gestão da Informação nos meios de hospedagem.....	31
2.5	Aplicação da Gestão da Informação na hotelaria.....	32
2.6	Ciência da Informação: conceitos, paradigma e sua relação com o Turismo.....	34
2.6.1	O surgimento e a evolução da Ciência da Informação.....	35
2.6.2	Ciência da Informação: conceitos e paradigmas da informação.....	38
2.6.3	Ciência da Informação e sua relação com o Turismo.....	40
3	OS MEIOS DE HOSPEDAGEM E A RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL.....	43
3.1	A abordagem social e ambiental e suas relações com o turístico.....	45
3.2	Histórico da hotelaria e a evolução das suas classificações.....	47
3.3	Meios de hospedagem e a responsabilidade social e ambiental.....	52
3.4	Indicadores de sustentabilidade socioambiental e sua relação com os meios de hospedagem.....	54
3.5	Indicadores de sustentabilidade socioambiental em meios de hospedagem.....	60

3.5.1	Indicador: eficiência energética.....	60
3.5.2	Indicador: água.....	65
3.5.3	Indicador: resíduos sólidos.....	67
3.5.4	Indicador: social.....	70
3.5.5	Indicador: informativo.....	72
4	METODOLOGIA.....	73
4.1	Delimitação e caracterização da área de estudo.....	73
4.2	Método.....	77
4.2.1	Método Hipotético-Dedutivo.....	77
4.3	Abordagens qualitativa e quantitativa.....	82
4.4	Indicadores da responsabilidade socioambiental.....	83
4.5	Análise e interpretação.....	86
5	DIAGNÓSTICO.....	88
5.1	Caracterização da empresa.....	88
5.2	Planejamento estratégico e a Matriz SWOT.....	92
5.3	Proposta de intervenção.....	96
6	GESTÃO DA INFORMAÇÃO E A RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM SERGIPANOS: UMA ANÁLISE A PARTIR DOS INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE.....	101
6.1	Análise da eficiência energética.....	101
6.2	Análise do indicador água.....	110
6.3	Análise do indicador de resíduos sólidos.....	114
6.4	Análise do indicador social.....	119
6.5	Análise do indicador informativo.....	121
6.6	Responsabilidade e preservação ambiental: potencialidades e desafios dos polos Costa dos Coqueirais e Velho Chico.....	123

6.6.1	Potencialidades.....	124
6.6.2	Desafios.....	127
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	129
	REFERÊNCIAS.....	132
	APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	142
	APÊNDICE B – Questionário	144
	APÊNDICE C – Manual Ambiental dos Meios de Hospedagem de Sergipe	145

1 INTRODUÇÃO

O turismo tem, em sua essência, o provimento do desenvolvimento de uma região que também é capaz de causar impactos negativos, podendo interferir em aspectos sociais, culturais e ambientais. Esse cenário pode ser causado por um planejamento falho ou, até mesmo, a falta dele. Desse modo, as preocupações quanto aos saldos negativos originados pelo setor turístico vêm aumentando e ganhando discussões em esferas nacionais e mundiais.

A responsabilidade socioambiental promovida pelas empresas, surge como fator determinante de uma nova era no setor turístico, e traz como compromisso uma alternativa de melhoria das condições atuais tanto de uma comunidade como do meio ambiente ao redor do empreendimento. Uma gestão que une o lado social ao ambiental, busca se tornar um agente transformador para os setores envolvidos, fazendo com que o turismo se transforme numa atividade efetivamente benéfica em todos os aspectos.

O turismo pode ser considerado um fenômeno com várias dimensões integradas a partir da apresentação de diversos aspectos, quando considerado um objeto de análise, como em âmbitos sociais, ambientais e econômicos, em conjunto com a demanda e a oferta, ocupando posição de destaque no mercado econômico (YAMASHITA, 2015).

Para que uma atividade seja considerada turística, faz-se necessário o uso, por parte do turista e na localidade receptora, dos serviços de transporte, hospedagem, alimentação, lazer e entretenimento, buscando o bem-estar e a satisfação (OMT, 2001).

A Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR), ao observar este fenômeno a partir do viés econômico, informa que, no ano de 2013, o turismo participou de 3,3% do Produto Interno Bruto (PIB), empregando direta ou indiretamente cerca de 10 milhões de pessoas. No ano seguinte, em 2014, a atividade turística no Brasil gerou 42 bilhões de reais, sendo que sua participação direta na economia brasileira foi de 3,5% do PIB, ficando em nono lugar entre as economias mundiais do turismo (BRASIL, 2015).

Portanto, desenvolver ações de planejamento voltadas às práticas empresariais que gerem a responsabilidade socioambiental, são de extrema importância para que o crescimento econômico seja guiado pela criação do turismo sustentável, e conseqüentemente, que os meios de hospedagem diminuam os impactos gerados pelas suas atividades cotidianas. Por mais, que a responsabilidade socioambiental não seja a única saída para o problema, ela consegue diminuir os impactos, gerando assim o desenvolvimento da atividade de forma harmônica.

Verificando qual seria a predileção do brasileiro nas viagens, o Ministério do Turismo (MTur) divulgou a pesquisa de preferências de visitação das regiões brasileiras, onde 79% dos brasileiros afirmam possuir como destino principal nos próximos seis meses o Brasil, com foco na região Nordeste, que possui 41% da preferência de visitação do público entrevistado (BRASIL, 2017).

No Estado de Sergipe, em especial na capital Aracaju, a ocupação hoteleira chegou no mês de novembro de 2019, a 95%, principalmente nos meios de hospedagem localizados no principal atrativo turístico da capital: a Orla de Atalaia (SERGIPE, 2019). Já no ano de 2020, esse número chegou a aproximadamente 90% de ocupação dos meios de hospedagem da orla de Aracaju, no período de carnaval (SERGIPE, 2020).

Nota-se, aliada à importância dos meios de hospedagem para o desenvolvimento da prestação dos serviços hoteleiros, uma crescente preocupação empresarial com questões envolvendo o meio ambiente, agregando valorização à imagem da hotelaria pelo público de hóspedes, bem como uma mudança temporal do perfil do consumidor, o que atribuiu mais valorização aos produtos biossustentáveis (JESUS; FRANCO, 2016; KASIMU; ZAITON; HASSAN, 2012).

A partir do panorama apresentado acima, é possível inferir que o turismo no Estado de Sergipe gera fluxo de pessoas, em Aracaju e nos municípios de Barra dos Coqueiros e Canindé de São Francisco. Dentro desta infraestrutura turística, destacam-se os meios de hospedagem, elementos-chave no receptivo, pois é neles que se faz o pernoite dos hóspedes, presentes na definição científica do conceito de turismo. Desta forma, a Ciência da Informação (CI), por tratar-se de uma área de pesquisa interdisciplinar, poderá servir de alicerce no entendimento das questões intrínsecas do desenvolvimento do turismo em Sergipe e relacioná-las às questões sociais e ambientais, principalmente por propiciar ligação entre as áreas de conhecimento: turismo, meios de hospedagem, meio ambiente e responsabilidade socioambiental.

Perante o exposto, verificou-se as condições dos empreendimentos hoteleiros de Sergipe, quanto às práticas de responsabilidade socioambiental, examinando o histórico das ações socioambientais nas hotelarias e apontando diferentes práticas e condutas que fazem diferença para o emprego de algumas ações socioambientais.

O projeto foi elaborado no contexto informacional pressuposto pela CI, agregada ao turismo e as questões ambientais, tendo como foco deste trabalho a hotelaria sergipana. Fundamentando-se na CI, utilizou-se como base para construção dos conceitos, relações e

paradigmas as obras de Borko (1968), Saracevic (1996) e Pinheiro (2002). Já com relação ao Turismo e aos Meios de Hospedagem, utilizou-se a Organização Mundial do Turismo (OMT), MTur, Cândido (2017), Casteli (2010) e Leff (2010).

A partir da relação entre as áreas do conhecimento, elaborou-se a Figura 1, de forma cíclica com a finalidade de representação das ligações entre as ciências que constroem o alicerce de desenvolvimento teórico e metodológico da dissertação.

Figura 1 – Relação entre as áreas de conhecimento abordadas.



Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2020).

Essa dissertação possui como estrutura cinco capítulos. O Capítulo inicial tem como finalidade apresentar o contexto teórico ao leitor, expondo sobre as temáticas da Ciência da Informação, Gestão da Informação (GI) e sua relação com os meios de hospedagem, as questões relacionadas à sustentabilidade social e ambiental, apresentando também o problema central da pesquisa, justificativa e objetivos. No Capítulo 2 apresenta-se a fundamentação teórica necessária para o desenvolvimento do projeto, onde se explora o conceito de CI e sua relação com o turismo e a hotelaria. No Capítulo 3 é abordada a história da hotelaria e suas classificações, onde ela é relacionada às questões sociais e ambientais, finalizando com os indicadores de responsabilidade socioambiental.

No Capítulo 4 é informada a delimitação da área de estudo (etapa metodológica do projeto), apresentando o método e as técnicas utilizadas para concretização dos objetivos da pesquisa, bem como as questões relacionadas à interdisciplinaridade entre as áreas do conhecimento: CI, com a construção lógica entre informações; Turismo, enquanto atividade econômica; Hotelaria, essencial para o desenvolvimento do turismo e seus números de ocupação; o Meio Ambiente, essencial para o desenvolvimento do turismo e dos meios de hospedagem; o cronograma das atividades realizadas.

No Capítulo 5, por meio de um estudo qualitativo e quantitativo, foi empregado o Método hipotético-dedutivo, que proporcionou a análise das práticas de responsabilidade socioambiental, fundamentada nas informações obtidas pelos gestores da hotelaria em Sergipe, por meio de entrevistas e dados coletados, evidenciando o diagnóstico da empresa e a proposta de intervenção a ser desenvolvida. Fechando com as Considerações Finais, onde está exposto todo o apanhado conclusivo do projeto.

1.1 Problema de pesquisa

A pesquisa possuiu como problemática, desenvolver a análise da responsabilidade social e ambiental dos meios de hospedagem do Estado de Sergipe, apresentou as atividades que já foram desenvolvidas, as potencialidades e quais ações necessitam ser implementadas no cotidiano hoteleiro, bem como seus desafios:

- A partir das Gestão da Informação, quais as potencialidades e os desafios dos meios de hospedagem sergipanos sobre a responsabilidade socioambiental?
- O diagnóstico da empresa selecionada como campo empírico da pesquisa foi o pilar para o desenvolvimento do produto, e assim questiona-se: Qual seria o produto a ser desenvolvido e aplicado?

Nessa lógica, iniciou-se o processo de investigação científica, propondo ações de Gestão Ambiental e social nos meios de hospedagem em Sergipe, que receberam investimentos do Programa de Desenvolvimento do Turismo (PRODETUR), visando contribuir para o desenvolvimento de colaboradores que realizem práticas cotidianas de mitigação dos impactos sociais e ambientais provocados pela hotelaria em Sergipe, bem como o desenvolvimento sustentável da atividade no local onde ela está sendo realizada.

1.2 Justificativa

Para o cumprimento do presente trabalho foi feito o levantamento de dados, a partir do panorama já apresentado. A importância da pesquisa consiste na relação atinente e intrínseca entre turismo e economia, elementos estes que influenciam na necessidade da implementação da sustentabilidade em seu âmbito econômico, ambiental e social (DIN *et al.*, 2016; LAW *et al.*, 2016; OH; FIORE; JEOUNG, 2007), haja vista a transição da implementação destas ações (LAW *et al.*, 2016), em uma condição de ausência deste, os meios de hospedagem ainda apresentam alguns fatores que levam ao óbice de seus níveis de procura.

Dentre os referidos panoramas, podemos destacar: a carência de infraestrutura completa dos serviços turísticos, contemplando a ausência de uma ampla e adequada estrutura de hospedagem, em conjunto com serviços complementares de entretenimento e lazer; níveis de segurança ainda insatisfatórios; deficiência de serviços de transporte aos turistas, por influência dos elevados preços das passagens aéreas domésticas, limitando a variedade de possibilidades de regiões visitadas; e falta de investimentos de divulgação e marketing hoteleiro (SAAB, 1999; WOO; KIM; UYSAL, 2015).

Deste modo, visto o diagnóstico que demonstra aumento na demanda turística no Estado de Sergipe e abordando as necessidades de analisar as questões relacionadas à responsabilidade socioambiental nos meios de hospedagem sergipano, faz-se necessária a verificação da articulação diária do setor hoteleiro com as sustentabilidades sociais e ambientais, bem como da existência de preocupações com a melhoria e bem-estar social da comunidade residente no entorno do empreendimento hoteleiro e o desempenho de ações mitigatórias para salvaguarda dos recursos naturais.

Diante de todos estes panoramas, se potencializou o projeto de pesquisa, tendo em vista à percepção de algumas condutas de responsabilidade socioambientais em empreendimentos hoteleiros. Buscando compreender tanto o planejamento, como a função destas práticas dentro da gestão, como também analisar tais ações no que diz respeito ao impacto gerado no âmbito social.

Segundo Silva e Gomes (2015), a CI é um conjunto de informações que se apresentam interligadas mais por questões que por teorias. Ela incluirá as demandas da sociedade industrial em suas programações e diretrizes, acompanhando também as etapas de reformulação dos paradigmas econômicos, políticos e sociais.

A CI, assim como diversos outros campos sociais, tem sua origem intimamente atrelada às revoluções científicas e tecnológicas que precederam a Segunda Guerra Mundial, dada a necessidade da renovação de antigos campos e métodos de pesquisa, seguindo, assim, os passos da evolução tecnológica (SARACEVIC, 1996).

As transformações sociais contemporâneas, portanto, influenciaram intimamente o surgimento da CI, tendo em vista que o conhecimento, a comunicação, os sistemas de significados e a utilização de linguagens como fundamentos de pesquisas científicas passaram a ser levados em conta. Deste modo, se formava um campo científico que receberia como responsabilidade assumir o meta-discurso sobre as ciências, através de uma nova demanda de cientificidade e de alterações na produção do conhecimento.

A metodologia dos estudos em CI deve considerar, em primeira instância, o caráter polo epistemológico¹ dessa ciência, designando, portanto, um processo que se liga a múltiplas camadas de realização, das quais fazem parte a linguagem, a imprensa e o papel, os meios audiovisuais, o *software* e o *hardware*, os elementos das redes mais antigas de comunicação e os sujeitos e organizações que geram informações (SILVA; GOMES, 2015).

Tendo como viés de estudo o processo de comunicação e informação, o campo de investigação da CI poderá ser caracterizado em diversas áreas do conhecimento, dentre elas: científicas, tecnológicas, educacionais, sociais, artísticas e culturais. Sendo assim, desenvolver indicadores de sustentabilidade ambiental para mensurar as potencialidades e os desafios encontrados pelos meios de hospedagem de Sergipe, pelo viés da responsabilidade socioambiental, é comunicar à sociedade quais ações estão sendo efetivamente utilizadas no dia a dia das empresas, bem como quais são as potencialidades e os desafios enfrentados no cotidiano hoteleiro com relação às questões socioambientais.

Destarte, desenvolver pesquisas entrelaçando os conhecimentos científicos das áreas de conhecimento CI, Turismo e Sustentabilidade são de grande relevância para mitigação das intervenções sociais e ambientais causadas pelos meios de hospedagem do Estado de Sergipe. O produto que foi desenvolvido denominado Manual de Sustentabilidade Ambiental nos Meios de Hospedagem, que pretende proporcionar o controle das ações ambientais e sociais desenvolvidas no cotidiano hoteleiro, fazendo com que o colaborador não se esqueça de verificar pontos chave para construção da Gestão Ambiental Hoteleira.

¹ Seu papel durante toda a pesquisa é garantir a objetivação (tanto durante a produção do conhecimento, como na exposição das problemáticas da pesquisa).

1.3 Objetivos

A seguir, são decorridos o objetivo geral e os objetivos específicos que conduziram a execução desse estudo.

1.3.1 Objetivo geral

Neste contexto, a presente dissertação teve como foco de estudos e interpretações a verificação da importância das estruturas de hospedagem no setor turístico no Estado de Sergipe, tendo como base as atividades desenvolvidas pelos colaboradores hoteleiros. Desta forma, a pesquisa possuiu como objetivo geral analisar a GI a partir da responsabilidade socioambiental da hotelaria sergipana dos municípios que recebem investimento do Programa Regional de Desenvolvimento do Turismo em Sergipe, e de um estudo da realidade encontrada nos meios de hospedagem, assim desenvolvendo o Manual de Sustentabilidade Ambiental Hoteleira.

1.3.2 Objetivos específicos

- Definir os indicadores sociais e ambientais para auxiliar na avaliação da responsabilidade socioambiental de empreendimento hoteleiro, bem como servir como alicerce na elaboração do produto Manual de Sustentabilidade Ambiental em Meios de Hospedagem;
 - Verificar a visão dos colaboradores dos meios de hospedagem sergipanos no que se refere às questões da responsabilidade socioambiental;
 - Identificar as potencialidades e os desafios relacionados às práticas socioambientais na hotelaria de Sergipe;
 - Elaborar o produto Manual de Sustentabilidade Ambiental em Meios de Hospedagem;
- Na próxima seção, será abordado o referencial teórico, contextualizando seus conceitos e suas relações com as áreas do conhecimento expostas, o que serviu como base na elaboração de futuros indicadores de responsabilidade social e ambiental, o conhecimento das potencialidades e os desafios, como obtenção geral do tema abordado.

2 RELAÇÕES ENTRE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, TURISMO, MEIO DE HOSPEDAGEM E A RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL

A informação desempenha papel fundamental para a obtenção de sucesso estratégico de empresas. Desde a captação, organização, distribuição até a aplicação ou comercialização desta informação são processos que fazem parte da gestão de informações. Muitas empresas tiveram sucesso devido aos seus investimentos em tecnologias de informação, aliadas a produção e a venda de seus produtos, o que influenciou até mesmo os estilos e modos de vida das pessoas na atualidade. Outrossim, a economia ganhou uma nova face, na qual a indústria de bens de consumo não era mais a única indústria a induzir competitividade entre as empresas. Agora, a indústria da informação movimentava também o cenário econômico. Portanto, as empresas que melhor administram suas informações dentro de seu segmento podem alcançar cada vez mais sucesso e desenvolver soluções inovadoras quando necessário, pois possuem ferramentas para isso.

2.1 Gestão da Informação: conceito

Pode ser conhecida por *Data Management*, ou *Information Management*, ou ainda *Enterprise Data Management*. De acordo com Carlos Barbiéri, consultor em governança e gestão de dados, uma das definições sobre administração e GI pode ser:

A gestão da informação é responsável pela definição, planejamento, implantação e execução de estratégias, procedimentos e práticas para gerenciar de forma efetiva recursos de dados e informações das organizações, incluindo planos para sua definição, padronização, organização, proteção e utilização (BARBIERI, 2020, p. 10).

Em outras palavras, a GI tem início na captação de dados, e necessita passar por uma organização adequada que possibilite as demais etapas do processo. Assim como a administração adequada dessa informação, a sua interpretação é fundamental para que torne possível o seu fim, seja a comercialização ou aplicação em planejamento estratégico de uma empresa.

Entretanto, a gestão de dados surgiu com propósito de ser uma função mais abrangente do que a administração de dados, isso porque administração de dados baseava-se na administração de bancos de dados, modelagem de dados e gestão de modelos de dados. No entanto, atualmente a gestão de dados não atua somente na gestão e desenvolvimento desses sistemas, mas sim em todo o processo que envolva o ciclo de vida dos dados, uma vez que a administração da informação atingiu maior nível de complexidade e aplicabilidade. Sendo assim, a responsabilidade pela gestão

de informações de uma empresa é dividida entre a Tecnologia de Informática e as demais partes de governo da empresa.

2.2 A importância da informação para tomada de decisão

O indivíduo que detém a informação detém poder, isso ocorre devido às vantagens de planejamento estratégico que são possibilitadas a partir do conhecimento que se tem a respeito do público-alvo, analisando de um viés empreendedor, por exemplo. Conhecer o público consumidor não é o suficiente, em síntese, é preciso captar informações a respeito das tendências desse público, a fim de analisar e assim, tornar possível projetar as tendências de mercado e poder estar um passo à frente no que tange às mudanças do mercado, dos hábitos consumidores e exigências de clientes. De acordo com os autores James McGee e Laurence Prusak (2005), empresas como a *General Motors*, *American Airlines* e *Wall-Mart* perceberam que poderiam obter vantagens com o uso inteligente de informações por meio do investimento em Tecnologias de Informação (TI) existentes, explorando da melhor forma as possibilidades do mercado, tanto para a administração e melhorias no meio de produção de suas empresas quanto a criação de novos produtos e serviços para atendimento de demandas futuras do mercado.

A informação em si, pode não ter valor algum, mas o aspecto valioso está inserido no papel que está desempenha para um empreendimento. Logo, a TI é uma ferramenta importante para o uso mais eficaz dessa informação, pois permite o processamento de dados, sua organização, gerenciamento e a geração de perspectivas para a empresa. A GI pode ser instrumento para solução de problemas organizacionais difíceis. O planejamento estratégico está diretamente vinculado à GI para qualquer organização. Não obstante a isso, a informação é capaz de criar novas oportunidades para revoluções estratégicas de mercado para uma empresa, sejam elas estratégias de marketing, inovação de produtos, obtenção de vantagens econômicas, ou mesmo para a implantação estratégica do empreendimento.

Apesar de ser novidade nos mais diversos segmentos de empreendedorismo brasileiros, a gestão de dados atual, baseada no uso de TI, possibilita o uso de informações em sua totalidade e com fácil acesso para basear suas tomadas de decisões. Por este motivo a GI se torna algo inerente ao aperfeiçoamento da administração do empreendimento. Da mesma forma, a partir do momento em que se tem conhecimento das exigências do público consumidor, das tendências mercadológicas e dos novos desafios que poderão surgir no segmento de atuação é possível realizar

um planejamento estratégico eficiente e que traga melhores resultados. Sendo assim, a informação se torna a base para todos os processos de administração empresarial que necessitam ser realizados e direcionados para a busca pelo sucesso e crescimento empresarial.

Não obstante ao desenvolvimento e estabelecimento da empresa, as informações podem ser aplicadas para situações financeiras da empresa, como por exemplo, em estratégias para sanar dívidas ou ainda para eliminar gastos em excesso, melhorando a logística e até mesmo os modos de produção ou os serviços. É como se ofertas pudessem gerar mais lucros, por exemplo, ao invés de manter um valor agregado ao produto, uma vez que aumentaria o alcance de público, difundindo a marca e o nome da empresa, o que poderia ser constatado, a contar de análises de informações obtidas, a partir de coleta, organização, e então resultar em um planejamento estratégico eficiente e com retorno maior para o lucro da empresa. Para que se tenha uma visão ampla e possa concluir as melhores decisões, é fundamental saber gerir as informações, as quais têm o poder de colocar a marca em destaque no mercado.

Outrossim, estamos inseridos em uma sociedade digitalizada, conforme afirma o engenheiro Carlos Barbieri, quando diz que, a GI nasceu da necessidade da produção de relatórios gerenciais, a demanda por ferramentas e instrumentos capazes de trazer dados para análise de forma integrada ao segmento, e com a facilidade de acesso, leitura e transposição dessas informações para gráficos e recursos visuais para a melhor interpretação, bem como possibilitar a derivação de dados. Além disso, os dados e informações são vistos como ativos de uma empresa, e são hodiernamente fundamentais para a mesma. Por este motivo, quanto mais detalhadas as informações, ou seja, quanto mais ricas, maior a possibilidade de tomada de decisões assertivas.

No entanto, os dados começaram a ser produzidos de formas e proporções impensáveis, sendo importante o uso de Inteligência Artificial (IA) para a monetização desses dados, a fim de torná-los ainda mais valiosos. E neste cenário, no qual as empresas estão inseridas, há tendência de cada vez, haver maior interação eletrônica entre as organizações, as quais buscam obter uma vantagem competitiva. Por este motivo, o uso da informação não está somente atrelado ao marketing, produção, e vendas, mas também pode estar inserido em um ambiente de negócios cooperativo entre organizações.

O uso da informação aliado à IA é capaz de examinar e até mesmo simular o comportamento humano, e essa pode ser considerada, uma revolução proporcionada pela indústria da informação. Nessa perspectiva, no ambiente digital, o uso de algoritmos pode favorecer a aproximação entre clientes e produtos ou serviços de forma a aumentar os expoentes de vendas,

por exemplo. Porém, isso só é possível devido à informação coletada, a partir de dados de navegação de usuários da rede.

Desta forma, as empresas de comunicações detêm ativos de informação que são vendidos para outros, os quais têm interesse de acesso aos dados a fim de promover seu negócio. Por este motivo que a GI atual está cada vez mais associada às TI e internet, logo, as empresas estão se inserindo cada vez mais no ambiente virtual a fim de promover seu desenvolvimento. Por meio dessas ferramentas, é possível que o administrador tenha acesso à localização do seu público-alvo, e perceba onde direcionar produtos e serviços de acordo com a demanda pelos mesmos, por exemplo, com o mínimo de investimentos.

2.3 Gestão da Informação e o Turismo

Apesar do estabelecimento de uma economia baseada em informação e conhecimento, poucos administradores estão inserindo de forma integral informações às suas estratégias. Especialmente no setor de serviços, aliar os conhecimentos para planejamento e tomada de decisões é fundamental. Atualmente, o uso de tecnologias para qualquer função é prosaico, não obstante a isso, usar essas ferramentas para conhecer o seu cliente e o mercado para obter vantagens competitivas é o mais importante. Quando se conhece o cliente e quando se conhece as tendências ou inovações do segmento, podem ser geradas inúmeras possibilidades de inovação, criação de produtos, serviços, ou mesmo inclusão de novos segmentos que possivelmente agregarão valor ao seu trabalho. E o mais importante, é saber quais os melhores investimentos, a fim de tomar decisões com sabedoria.

No setor turístico as informações encontram uma via de mão dupla, em que elas são importantes para os turistas e também para os profissionais que oferecem o serviço. Logo, para os visitantes dos pontos turísticos, informações sobre a localidade, pontos turísticos, atividades, alimentação, entre outros que contemplem todas as suas necessidades são importantes, e deverão buscar essas informações com pessoas confiáveis e que tenham esses conhecimentos. Desta forma, o guia turístico, por deter a informação privilegiada que possibilitará ao cliente a tomar a decisão mais assertiva, é um personagem fundamental para os visitantes locais, os quais desejam extrair a melhor experiência de sua viagem. No entanto, para o guia turístico é importante deter informações sobre o seu público, a fim de especializar cada vez mais os serviços, bem como criar novas possibilidades, para oferecer melhores serviços e assim obter vantagens competitivas no mercado.

A informação é substancial para o setor turístico, uma vez que atua diretamente no planejamento e atividades de distribuição e para a tomada de decisão de visitantes. De acordo com Braghirolli *et al.* (2004, p. 2), “a necessidade de informação está associada a riscos financeiros e emocionais para o consumidor” os autores postulam que a experiência traumática evita o retorno dos visitantes à localidade, e esta pode ser causada por problemas advindos da falta de informação. Isso se torna mais importante ainda ao constar que o período de viagens está intimamente associado ao período de lazer e descanso, ou seja, ao período de férias, e sendo assim o que menos o cliente espera é obter algum imprevisto, incômodo ou qualquer coisa que lhe cause estresse. Além disso, autores como Burke (2009), historiador inglês, indicam que a veiculação de informações a respeito de pontos turísticos, como folhetos com descrições das localidades, é um costume antigo, iniciado provavelmente na Europa Moderna por meados dos anos 1600 d.C.

Na perspectiva do turismo como um todo, a informação é veiculada entre os seus agentes e integrantes desse sistema, todas as partes precisam manter a comunicação entre si: hotéis, agências de turismo, companhias aéreas, enfim, é necessária uma grande infraestrutura que esteja atuando no mesmo sentido com o intuito de movimentar a economia local e oferecer a melhor experiência aos visitantes para que estes retornem. Logo, o estudo de fluxo de informações é fundamental para atuar na organização e otimização dessas diferentes modalidades de prestação de serviços.

Outrossim, os Centros de Informação Turística (CIT) desempenham papel importante e talvez, sejam os atores principais para a aproximação do cliente, e sendo assim, a informação que é fornecida ao cliente deve ser precisa, clara e objetiva, tornando cada vez mais confiável e oferecendo segurança ao consumidor dessa informação. É preciso pensar que, a partir do momento em que o setor de turismo presta apoio e suporte aos seus clientes está sendo criado um vínculo, uma relação social de confiança, o que é primordial para que estes consumidores venham a retornar e adquirir os serviços novamente.

Atualmente, a internet oferece uma gama de informações turísticas, podendo chegar ao cliente, ao mesmo tempo em que chegam às agências de turismo. Informações sobre hospedagem, alimentação, passagens aéreas, todas podem ser ofertadas por meio de aplicativos, *sites*, e redes sociais. Contudo, a seleção e a gestão dessas informações podem oferecer vantagens ou desvantagens para os seus clientes, ou seja, um pacote de viagens que contemplem todas as necessidades dos consumidores pertencentes à determinada classe social pode ser oferecido com vantagens econômicas, pois foi pensado pela agência de viagem considerando a logística de

transporte, localizações, e todos os aspectos devido ao conhecimento que esta empresa detém a respeito da localidade.

Sendo assim, o cliente que obtiver essas informações de maneira aleatória pela internet, poderá não decidir pelas melhores opções de hospedagem, transportes, passeios, e então a GI se torna tão importante ou mais do que a própria informação. Sendo assim, a internet pode ser usada como aliada para promover a importância do serviço oferecido e também, para maior captação de clientes. Todos esses panoramas estão precedidos de fluxo de informação, ocorre que a informação se tornou uma indústria. A própria produção de conteúdo para a internet, a qual veicula informações, não somente notícias, mas também conhecimento, entre outros, necessita da GI para o desenvolvimento de ações estratégicas.

Nessa perspectiva, toda e qualquer empresa que almeja obter sucesso deve estar inserida no ambiente virtual, e utilizar essas ferramentas a fim de tornar-se conhecida ou popular entre os seus clientes. Não somente porque os clientes migraram para essas plataformas, mas porque eles dedicam muito tempo de seus dias às redes sociais, em sua maioria. Essa informação a respeito do comportamento do público-alvo é fundamental para que a empresa consiga atualizar os meios de chegar até o cliente, por exemplo. Portanto, a informação é algo valioso para o turismo, pois este pode ser o principal fator que acarreta mudanças no setor.

McGee e Prusak (2005, p. 25), afirmam que “a informação é todo tipo de dado que dá suporte na informação e deve ser discutida no contexto do usuário”. Para o turismo, o cliente é o principal usuário da informação turística, no entanto, o turismo necessita obter informações a respeito de preferências e exigências de seus clientes. Concomitante a isso, Lucca Filho destaca que:

Os serviços devem atender a requisitos técnicos, estratégicos, políticos, e operacionais, sendo eles: confiabilidade, cobertura, novidades, abrangência, e não podem simplesmente aguardar a necessidade de demanda” (LUCCA FILHO, 2005, p. 23).

Dessa forma é importante estar preparado para as possibilidades do mercado.

2.4 Gestão da Informação nos meios de hospedagem

A automatização de tarefas proporcionadas por sistemas hoteleiros, garante qualidade e rendimento em atividades inerentes à gestão de hotéis. As TI podem gerar impactos nas redes de

hospedagem como diminuição de custos quanto à administração interna, no marketing, distribuição via *Global Distribution System (GDS)*, reservas *online*, e também quanto à gestão dos aposentos. Para as companhias hoteleiras, as prioridades que buscavam melhorias incluíam melhorias na produtividade dos funcionários, e aumento das receitas. Hotéis de menor porte não identificam, por vezes, a necessidade de inserir sistemas e TI para aumento da produtividade de funcionários, entretanto o aumento da receita sempre esteve entre as prioridades mesmo para estabelecimentos de pequeno porte. Notou-se então que o atendimento aos hóspedes se tornou prioridade apenas após o melhor rendimento de funcionários e aumento dos lucros. Entretanto, o atendimento aos hóspedes como prioridade era capaz de fornecer o aumento dos lucros, e com investimentos em TI nos meios de hospedagem para a gestão dessas informações se tornou possível alcançar esses objetivos.²

Existem os sistemas de gestão empresarial, *Enterprise Resource Planning (ERP)* especiais para reunir todas as informações para a gerência e deve estar associado ao *Uniform System of Accounts for the Lodging Industry (USALI)*, específico para gerenciar a contabilidade. O *Channel Manager Systems (CMS)* é uma plataforma para reservas que atualiza os cadastros que estão disponíveis para os clientes mesmo que sejam realizados de diferentes canais de comunicação, seja pelo *site* ou pelo hotel, o sistema mantém atualizado a respeito das vagas disponíveis e quando são preenchidas.

Há também os sistemas de gestão de hotéis que podem ser integrados aos CMS e também aos *softwares* de gerenciamento de receitas do hotel. Utilizando esses sistemas juntos, é possível obter informações como relatórios gerenciais e a produção de métricas que indicam a concorrência e popularidade do hotel, por exemplo, e auxiliam nas tomadas de decisões. Não menos importante, os sistemas de relacionamento com os clientes também são fundamentais para gerir informações sobre os clientes e melhorar a lista de contatos, a fim de traçar um perfil de hóspede e público a ser atingido em futuras divulgações e marketing, por exemplo.

Esses sistemas de captação de informações, organização e análise permitem acesso às informações desejadas, inclusive sobre o ambiente competitivo nos quais as redes de hotelaria, hotéis, e pousadas estão inseridos. Portanto a utilização de *softwares* deve trazer um alto padrão de funcionalidade, manuseio e aplicação. Além disso, a aplicação de TI deve estar direcionada a

² Informações extraídas do arquivo: Estudos de Competitividade e Estratégia Comercial para o Turismo Brasileiro, Walfrido dos Mares, ex. Ministro do Turismo. Disponível em https://www.eco.unicamp.br/neit/images/stories/arquivos/TECNOLOGIA_DA_INFORMACAO_APLICADA_AO_TURISMO.pdf. Acesso em: 04 jul. 2021.

oferecer cada vez melhores serviços e estadias para os clientes. Dessa forma, o aumento dos lucros, popularidade e desenvolvimento do hotel se tornam tangíveis. O atendimento de qualidade tem se tornado a prioridade dessa categoria, pois houve o aumento da competitividade no setor após a inserção da internet nos meios de alcance de clientes e venda de reservas.

2.5 Aplicação da Gestão da Informação na hotelaria

Segundo o economista Geraldo Castelli (2010), a globalização trouxe à realidade cada vez mais o desejo das pessoas de terem conforto, agilidade e busca de alternativas com maior grau de resolução e eficiente, de maneira prática e funcional. A gestão aplicada à hotelaria não é diferente, ela visa disponibilizar recursos aos gestores que possibilitem maior conforto, agilidade, funcionalidade e eficiência.

Os sistemas de gestão disponibilizam relatórios que abrangem o saldo de hóspedes, borderô de débitos e créditos, recebimentos de pagamentos, extensões, estornos, descontos e lançamentos. Esses sistemas informatizados estão sendo incorporados na gestão e permitem realizar mais de um procedimento para o cliente e otimizar o trabalho do operador. Eventos como o fechamento ou encerramento das contas podem ser automatizados.

Outrossim, além da praticidade oferecida para a gestão do hotel, a aplicação da GI na hotelaria tende a promover o estabelecimento em um mercado competitivo. Do mesmo modo que os outros setores do turismo, hotéis e pousadas que não estiverem inseridos no ambiente virtual correm o risco de ficarem esquecidos ou defasados. Sendo assim há uma pressão externa para que mesmo os pequenos hotéis se incluam em sistemas que promovem turismo, e assim possibilitem a ampliação de sua oferta de vagas de acordo com as demandas para o local.

Nessa perspectiva, com o crescente volume de demanda por hospedagem promovido com a internet e o auxílio de sistemas que conectam consumidores com fornecedores de serviços, a hotelaria passa a ter necessidade de investir em tecnologias de GI. A internet pode ser uma fonte infinita de informações, e pode auxiliar muito na captação destas, e assim o setor hoteleiro tem se beneficiado desses serviços oferecidos pela internet principalmente no que tange à captação de clientes e competitividade no mercado. Isso devido à promoção de oportunidades para as companhias estabelecerem suas estratégias competitivas.

De acordo com o trabalho realizado por Lobianco e Ramos (2004) a respeito do uso da internet no setor de hotelaria, a adoção de tecnologias, quando vista como um processo e inovação,

se torna um processo também de construção social, mas tendo início na construção individual. A hotelaria como um dos segmentos do turismo é uma das atividades com maior movimentação de recursos e sustenta milhões de empregos, movimentando o PIB mundial. Este segmento constitui um elemento essencial para o turismo,

[...] O extraordinário desenvolvimento do turismo, ocorrido nas últimas décadas, deu oportunidade para o surgimento de novos tipos de hotéis, dirigidos aos nichos de mercado, substituindo cadeias mais antigas, oferecendo novos produtos, visando ampliar ou, pelo menos, manter sua participação no mercado. (LOBIANCO; RAMOS, 2004 *apud* ANDRADE; BRITO; JORGE, 2000, p. 05).

Algumas referências mundiais de investimentos em sistemas de informações são a *Choice Hotels International Inc*, a cadeia de hotéis *Marriot*, e o grupo hoteleiro *Holliday Inn Worldwide*, pois utilizam a internet em seus processos de reservas a nível global.

Alguns fatores que influenciam na adoção de sistemas de TI e internet na gestão hoteleira, são os níveis educacionais dos gestores, a idade, e a sua familiaridade com a informática. Quanto mais jovem, mais tendência a adquirir sistemas de GI e principalmente utilizarem a internet a favor do desenvolvimento da empresa. Após a implantação, ainda há o fator de adaptação aos usos dessas tecnologias, estruturas diferentes de administração e gestão podem influenciar positiva ou negativamente no sucesso da implantação de sistemas de gestão. Quando a administração é feita por diferentes agentes e setores, sendo segmentada, pode ser um pouco mais difícil de integrar os sistemas ou mesmo os departamentos administrativos, pois isso implica em mudanças organizacionais. Outrossim, as tecnologias são adotadas conforme o porte dos estabelecimentos, isso porque são investimentos altos e, sendo assim, hotéis ou pousadas de pequeno porte acreditam muitas vezes não ser necessário o investimento, primeiro devido ao uso ser “reduzido” e também por não haver grande fluxo de capital e lucros.

Entretanto, apesar dessas variações na indústria de hotelaria a pressão externa do meio ao qual estão inseridos prevalece, e o suporte técnico para que se obtenha êxito no uso das ferramentas de internet para alcance e contato com o cliente ou marketing, ou mesmo para auxiliar na tomada de decisões se faz fundamental. Atualmente, o uso da internet se tornou uma necessidade devido ao comportamento do consumidor, o qual passa muito tempo navegando na rede e atribuem cada vez mais as funções que devem ser realizadas aos *smartphones* e computadores. Sendo assim, esse se tornou o principal meio de contato com o cliente, de aproximação e captação de clientes. E não obstante a isso, o ambiente virtual é a principal ferramenta para se inserir no mercado

competitivo de turismo e hotelaria, além de ser o mais viável economicamente e com melhor custo-benefício devido ao alcance proporcionado pela globalização promovida pela internet.

Sendo assim, o setor de hotelaria tem a possibilidade de ampliar o público-alvo e aumentar os volumes de hospedagem de clientes, ao passo que oferece também melhores serviços aos consumidores. Também é válido ressaltar que os ambientes digitais podem influenciar na imagem da organização, uma vez que os clientes trocam experiências e opiniões como forma de avaliação do hotel ou pousada. Quanto melhor avaliado, mais sugestões de hospedagem são feitas, e assim, sucessivamente. Essa avaliação inclui o atendimento rápido, as facilidades de reservas, a acessibilidade, o atendimento, a priorização do conforto do cliente, entre outros. Por isso é importante que os investimentos sejam feitos visando como prioridade, não apenas o aumento da receita ou de produtividade, mas sim, a experiência oferecida ao cliente.

2.6 Ciência da Informação: conceitos, paradigma e sua relação com o Turismo

A CI é responsável pelo estudo das propriedades e do comportamento informacional, dos caminhos que norteiam os fluxos informacionais e a definição do processamento da informação, objetivando melhorar a acessibilidade e a usabilidade. Sua área de estudo abrange a representação da informação em sistemas naturais e artificiais, o uso eficiente de códigos para transmissão de mensagens e o processamento de técnicas aplicadas a computadores e seus sistemas (BORKO, 1968).

É uma área interdisciplinar, sendo composta pela relação entre campos como a matemática, lógica, linguística, psicologia, computação, artes comunicação, e outros. Tem componentes de ciência pura, fazendo investigações sem considerar uma aplicação, e de ciência aplicada, desenvolvendo produtos e serviços. Enquanto disciplina, busca fornecer dados teóricos sobre informação, a fim de melhorar instituições e procedimentos dedicados à acumulação e transmissão de conhecimento (BORKO, 1968). Há várias instituições e meios de comunicação ligadas à CI, como livros, escolas, bibliotecas, filmes, televisão, periódicos e outros.

Tais instituições foram e ainda são úteis, mas se encontram inadequadas em relação às atuais necessidades de comunicação. Segundo Borko (1968), estas seriam o crescimento da ciência e da tecnologia; a rapidez do índice de obsolescência do conhecimento técnico, assim o graduado necessita voltar à escola para atualizar suas competências; o enorme número de cientistas e periódicos científicos que existem nos dias de hoje.

Tais fatores acarretam uma enorme pressão sobre as maneiras de troca de informação. A CI não acompanhou o ritmo em relação a outros desenvolvimentos científicos, e agora se concentra neste campo buscando alcançá-los. Se as trocas de comunicação e informação não funcionarem direito, todo e qualquer trabalho científico acaba comprometido, resultando em esforço duplo e progresso lento. Considerando isto, a razão para a ênfase encontrada sobre esta disciplina é a necessidade de organizar esforços e de encontrar novos desafios, buscando consolidar a *American Society for Information Science* (ASIS) (BORKO, 1968).

2.6.1 O surgimento e a evolução da Ciência da Informação

A CI não é tão recente quanto seria normal pensar, os primeiros materiais passíveis de serem apontados como periódicos datam do século XVII. É claro que os avanços científicos e tecnológicos alteraram paradigmas, principalmente a ascensão da internet e o seu papel na difusão de conhecimento. Apesar disso, é importante lembrar que a CI, mesmo estando em evidência na atualidade, não é um ramo científico surgido com a globalização trazida pela rede mundial de computadores, como muitos acreditam.

Com o advento da ciência moderna, por volta do século XVI, tiveram início os encontros de sociedades científicas, nos quais os cientistas comunicavam seus estudos e descobertas, geralmente através de cartas, buscando assegurar o direito autoral de suas experiências. Essas cartas podem ser consideradas como prenúncio dos periódicos, que só surgiram na segunda metade do século XVII e que formalizaram a comunicação e informação no meio científico (PINHEIRO, 2002).

Por volta de 1665, o *Journal des Sçavans* francês e o *Philosophical Transactions* inglês, formalmente deram início ao processo de informação e comunicação científica. Com isto, sobe o número de pesquisadores, e conseqüentemente, da produção científica e do avanço tecnológico, fatores determinantes para o desenvolvimento da CI (MEADOWS, 1999).

Segundo Queiroz e Moura (2015), podem ser apontadas como marcos para o surgimento da CI alguns momentos, dentre esses, a criação do Instituto Internacional de Bibliografia (IIB), que aconteceu no ano de 1895, na I Conferência Internacional de Bibliografias, em Bruxelas, e que teve origem a partir dos estudos feitos por Paul Otlet³ e por Henri de La

³ Considerado o “pai” da Ciência da Informação.

Fontaine, ambos tinham o desejo de criar uma biblioteca universal que reunisse os registros de todos os documentos indexados do mundo, democratizando, assim, a informação.

Como também a mudança do IIB para Instituto Internacional de Documentação (IID), em 1931, que aconteceu através de uma sugestão feita por Otlet e La Fontaine na X Conferência Internacional de Bibliografias, também ocorrida em Bruxelas; a publicação, em 1935, do *Traité de Documentation: le Livre sur le Livre: Théorie et Pratique*, de Otlet, que integrava componentes de documentação e trazia as primeiras discussões sobre Bibliometria. A criação do *American Documentation Institute* (ADI), em 1937 e a posterior transformação do IID em Federação Internacional de Documentação (FID), em 1938, que desenvolveu pesquisas teóricas que embasaram os estudos da CI.

De acordo com Pinheiro (2002), a CI nasce a partir de três fenômenos: a explosão de informação surgida com o avanço científico e tecnológico que a Segunda Guerra pede à sociedade científica, assim como o surgimento dos periódicos científicos; a necessidade de controle bibliográfico e de transmissão da informação e conhecimento, importantes para a pesquisa e desenvolvimento; e o surgimento de novas tecnologias, principalmente a partir do uso do computador para processar informações bibliográficas.

Mediante esta explosão informacional, temos alguns fatores importantes a serem apontados, como o artigo de Bush (1945), intitulado *As we may think*, importante para a gênese da CI, por expressar a importância da preservação e do armazenamento de documentos importantes para a ciência, com a intenção de que fossem disponibilizados para a posteridade. Além disto, também foram importantes contribuições para o surgimento da CI diversas conferências, artigos, avanços tecnológicos e periódicos.

A área também recebeu influências de autores como Norbert Wiener, com sua teoria da informação e a obra *Cybernetics or control and communication in the animal and the machine*. Outros que influenciaram o campo da CI foram Claude Shannon e Warren Weaver, com sua teoria matemática da informação, que trouxe os conceitos de ruído, entropia e redundância, importantes para o sistema de recuperação de informação. No entanto, esta teoria não pode ser totalmente aplicada em CI, já que foi pensada para máquinas, que ao serem submetidas a uma onda de informações selecionam apenas as que são de seu interesse. Já Bertalanffy (1968), influenciou a CI com a sua teoria geral dos sistemas, trazendo conceitos de redes e sistemas de informação. Todos estes autores apontam que o princípio da CI está ligado a ideia de recuperação de informação

mediante a imensa quantidade de dados com a qual lidamos atualmente (QUEIROZ; MOURA, 2015).

Pinheiro (2002), apontou no seu trabalho três fases cronológicas da evolução da CI. A primeira destas iria de 1962 até 1969, compreendendo o surgimento da área, com as primeiras discussões sobre origem, definição, conceitos e denominações. A seguinte vai de 1970 a 1989, buscando princípios, metodologia e teoria próprias para a área, fazendo a delimitação do terreno epistemológico sob as transformações trazidas pelas novas tecnologias. Já de 1990 em diante teria ocorrido a consolidação da área, com a edificação de princípios, métodos e teorias e a discussão de natureza e relações interdisciplinares.

No Brasil, a CI foi introduzida nos anos 1970, através do curso de mestrado instituído pelo Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD), atual Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). Outra contribuição de importância por aqui também foi dada pelo lançamento da Ciência da Informação, periódico criado em 1972.

2.6.2 Ciência da Informação: conceitos e paradigmas da informação

A informação é um conceito que, apesar de sua popularidade, foi disseminado na sociedade ocidental apenas após o surgimento da imprensa. É tida como sinônimo de “fato”, “verdade”, “afirmação legítima”, conteúdo dotado de sentido e mediado pela comunicação, elemento redutor de incertezas em determinados contextos (MCGARRY, 1999).

Assim, como propõe Le Coadic (2004), a CI pode ser usada como um tipo de conhecimento, que se apresenta tanto na forma escrita quanto na forma oral ou audiovisual. Entretanto, nem todas as informações existentes no mundo estão registradas, e, se a adoção do sentido literal da proposta de Le Coadic (2004), leva ao risco de se pensar que os membros de comunidades ágrafas ou os indivíduos não alfabetizados, são pessoas desinformadas.

Os caminhos traçados pelos avanços tecnológicos, trouxeram como uma de suas consequências, o rápido acesso a notícias e conhecimentos, que fez com que a informação fosse considerada num sentido muito restrito, e a expressão “desinformado” é aplicada em sentido igual a “desatualizado dos fatos”. Assim, se uma pessoa não está por dentro dos últimos acontecimentos a nível nacional ou mundial, ela é chamada de desinformada, o que reforça a ideia de Le Coadic,

de certa forma, desconsidera os conhecimentos e práticas de sociedades onde a imprensa não veicula.

Em contraposição, os estudos de Belkin e Robertson (1976), são mais abrangentes, já que enxergam a informação como elemento que transforma estruturas. Para eles, tal elemento atua como estímulo exterior que pode modificar o estado de consciência do ser humano e levá-lo ao conhecimento do que antes era desconhecido. Desta forma, alia-se informação ao conhecimento, numa relação que, aliás, é muito comum, e aparece em pesquisas como a de McGarry (1999).

Para Le Coadic (2004), a CI acompanhou a evolução da sociedade e do tempo, assim como dos seus paradigmas. A partir disto aponta quatro paradigmas. O primeiro seria o do trabalho coletivo, oriundo da organização em rede de pessoas e computadores. Com isto, proporciona economia de recursos financeiros, tempo, materiais e equipamentos, além de aproveitar as habilidades de cada membro pertencente ao grupo de trabalho. O segundo seria o paradigma do fluxo, que foca o gerenciamento de fluxos de informação e a captação de informações relevantes para o usuário perante a quantidade de informação disponibilizada a ele. O terceiro seria o paradigma do uso voltado ao usuário, que prioriza as necessidades do mesmo. Por último, aponta o paradigma do *elétron*, que substitui o paradigma do papel, como consequência da mudança do suporte, alterando assim também a relação de espaço e de tempo.

Já Capurro (2003), dá destaque a outros três paradigmas: o físico, com a mensagem transmitida sendo um objeto físico, baseado nas teorias de Shannon e Weaver e de Wiener; o cognitivo, que parte da premissa que diante de um problema, o usuário que não possui conhecimento suficiente para suprir sua necessidade, busca informação, sendo transformado por esta ou não; por último aponta o paradigma social, afirmando que o usuário não está separado da informação, logo, seu conhecimento seria influenciado por condições sociais e materiais.

Para Oliveira (2005), o paradigma da CI já seria formado por um grupo de ideias ligadas ao processo que envolve o movimento da informação dentro do sistema de comunicação humana. No nascimento da CI houve uma mudança de paradigma, que passou de uma visão custodial/patrimonial para uma pós-custodial/aberta, com uma busca incessante por informação (SILVA, 2006).

Quanto aos conceitos de CI, indica-se que o primeiro surgiu com as reflexões de Taylor, desenvolvidas em reuniões com docentes e bibliotecários na Georgia, nos Estados Unidos, entre 1961 e 1962. Foi a partir da ideia de Taylor que Borko construiu seu conceito, muito parecido com o primeiro. Tal conceito considera a CI como disciplina responsável pela investigação do

comportamento informacional, bem como das propriedades inerentes à informação, as forças que governam seus fluxos, e os significados de seus processos, ocupando-se, assim, com o corpo do processo de obtenção de conhecimentos através da sistematização de dados (BORKO, 1968).

O conceito de CI traz uma preocupação com o acesso à informação e sua usabilidade pelas pessoas, questões consideradas ainda hoje na área, além da interdisciplinaridade do campo. Além disto, o autor já conseguia enxergar nesta época o uso dos computadores na CI.

Após Borko, ganhou força o conceito de CI como uma disciplina que estuda dentro de estruturas e propriedades da informação científica, bem como as regularidades do trabalho de informação científica, suas teorias, história e organização (MIKHAILOV; GILJAREVSKIJ, 1970). Este conceito se liga fortemente ao caráter científico do campo abordado aqui, já que a CI, como qualquer outra ciência, se encontra ligada a teorias e padrões. Para Le Coadic (2004), os pontos que fortaleceram a CI do ponto de vista científico e social, seriam: as revistas científicas, bancos de dados e recursos de internet, sociedades científicas e profissionais, além dos cursos e unidades de ensino na área.

Outro conceito passível de atenção é o de Shera e Cleveland (1997), este entende que CI investiga propriedades e comportamento da informação, as forças que governam seu fluxo e seus meios de processamento para uma melhor acessibilidade e usabilidade. Tais processos incluem geração, disseminação, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação e uso da informação. Deriva de áreas como matemática, lógica, linguística, psicologia, tecnologia computacional, pesquisa operacional, artes gráficas, e outros. Este conceito se assemelha ao de Borko, no entanto, dá mais espaço para a interdisciplinaridade característica da CI.

Saracevic (1996), coloca que a CI seria um campo dedicado a questões científicas e a prática profissional voltada para a comunicação e registro do conhecimento entre seres humanos, nos contextos social, individual ou institucional do uso e das necessidades de informação. Considera particularmente as vantagens das atuais tecnologias informacionais. É interessante observar como o autor usa a palavra conhecimento ao invés de informação, percebendo a CI como transmissora de conhecimento, seguindo esta ideia, percebe-se que ela produz conhecimento.

Corroborando e complementando as premissas epistemológicas da área em discussão, temos Capurro (2003) e Hjørland (2007), que afirmam que a CI é um campo científico voltado ao tratamento de informações, que vai desde sua geração até sua transformação e uso, dando particular atenção às formas como as tecnologias modernas são utilizadas nesse processo. Não obstante, este

campo de estudo visa estruturar os conhecimentos científicos, tecnológicos e de sistemas no que tange ao compartilhamento de informações.

Aqui é perpetuada a ideia de geração, coleta, organização, interpretação, armazenamento, recuperação disseminação, uso e transformação da informação dentro da CI. Por ser um conceito mais atual já traz a utilização de tecnologias como ideia intrínseca. Também é importante notar como os autores colocam que esta área procura montar um corpo de conhecimentos, sem caráter efetivo.

2.6.3 Ciência da Informação e sua relação com o turismo

Como já colocado antes, a CI possui aspectos tanto de ciência pura quanto aplicada, que serão enfatizados de acordo com o interesse do trabalho, dando espaço tanto para teóricos quanto práticos, reconhecendo a importância dos dois para uma disciplina.

Os estudos teóricos constroem uma interação constante com a aplicação prática. Como na maioria das disciplinas, os pesquisadores são uma minoria com voz, enquanto as majorias dos profissionais da área se orientam para a aplicação das ideias na prática. Estes últimos têm contato frequente com os problemas e a prática da transferência de informações, desenvolvendo o trabalho, apesar das inapetências do sistema, e melhorias para o contexto operacional.

Estes profissionais da prática precisam estar informados quanto ao desenvolvimento e teste de novas técnicas, e aplicá-las e avaliá-las dentro do contexto operacional, sob condições reais. Também é necessário reconhecer que não existem grandes diferenças na CI em relação à pesquisa e tecnologia, sendo essa uma questão de ênfase, com profissionais compartilhando interesses em relação a um rol comum de problemas (BORKO, 1968).

Considerando isto, atualmente a informação tem recebido atenção no setor de turismo. Isto se justifica pela constatação de que a informação é o ponto de partida para o turista escolher seu destino, representando um dos componentes fundamentais do turismo. Na área do turismo já há diversos trabalhos abordando este tema, abordando na maioria das vezes a busca de informações que ocorre antes da viagem, mas estas buscas também ocorrem durante e após, no processo de tomada de decisões, principalmente com turistas que viajam de maneira independente.

As informações coletadas antes da viagem, se referem geralmente a escolha do destino, já as coletadas durante a viagem se referem às atividades desenvolvidas no destino selecionado, geralmente ligadas aos atrativos da região, hospedagem, alimentação, transporte local, vias de

acesso, etc. As informações geradas em prol do turismo podem ser classificadas em três tipos: para a gestão empresarial, ajudando no desenvolvimento das atividades de empresas ligadas ao turismo; para divulgação do turismo; e para o turista, satisfazendo a necessidade de informação do turista durante a sua estadia (NASCIMENTO; SILVA, 2004).

Para entendermos o valor da informação dentro do turismo, é necessário antes de tudo, entender o que significa o conceito de produto turístico. Este pode ser considerado como o conjunto de serviços e bens consumidos pelos visitantes em um destino (COOPER, 2001). Assim, pode ser definido como um pacote de componentes baseados na atividade de um destino, percebido pelo turista com uma experiência disponível por um preço determinado (MIDDLETON, 2002).

A principal característica do produto turístico é a experiência do lugar durante um período. Além disto, como o turismo está fortemente baseado nas atividades de prestadores de serviço, o produto turístico terá características dos serviços apontadas na literatura, tais como intangibilidade, perecibilidade, inseparabilidade entre produção e consumo e heterogeneidade de resultados (GOHR; SANTOS; VEIGA, 2009). Além disto, o produto turístico ainda apresenta uma complexidade adicional, já que necessita de vários componentes complementares oriundos de vários agentes, pertencentes aos meios públicos, privados e voluntários. Dentro deste esquema, a informação possui um lugar de importância, representando o conteúdo da comunicação entre o destino e o turista, sendo considerado um fator importante para a retenção de destinos. Tal comunicação ocorre em todos os momentos de uma viagem, desde antes até a estadia no local (HU, 1996).

Todos os agentes turísticos, desde os ligados ao poder governamental até os turistas, interagem dentro da cadeia turística com informações necessárias para a manutenção do processo. Logo, é possível estabelecer uma intrínseca relação entre o turismo e a necessidade de informação, tanto para seus usuários quanto para os que agem no desenvolvimento de suas atividades.

3 OS MEIOS DE HOSPEDAGEM E A RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

O homem, ao longo do seu processo de desenvolvimento histórico, buscou realizar deslocamentos dentro dos territórios a procura de novas fontes de alimentação, por meio da caça, coleta de frutos e sementes, garantindo dessa forma a sua sobrevivência (GÖSSLING, 2002). Porém, foi a partir do final da Idade Média, com o surgimento do capitalismo comercial, que surgiram as feiras com comércio de produtos, impulsionando a construção e melhoria das vias de circulação na Europa, gerando um fluxo de pessoas oriundas de diversas partes do mundo para consumir essas mercadorias (IGNARRA, 2003).

No Brasil, as grandes navegações de descobrimento por meio das expedições marítimas, a expansão e o desenvolvimento do comércio entre as capitanias hereditárias, demonstram os primeiros deslocamentos e reconhecimento do país (DIEGUES, 1999). O século XIX é marcado por profundas transformações sociais e econômicas na cidade do Rio de Janeiro mediante a chegada da família real portuguesa com importante desenvolvimento urbano por intermédio do avanço do uso da tecnologia e dos meios de transportes, promovendo uma crescente demanda por hospedagem (IGNARRA, 2003).

Desde seus primórdios, o turismo possui como principal característica o deslocamento de pessoas (MOSCARDO *et al.*, 2017). Conforme a OMT, o conceito de turismo está atrelado às atividades e experiências vivenciadas pelas pessoas durante o período de hospedagem em locais diferentes do que habitam e por tempo inferior a um ano, tendo como finalidade o lazer, a resolução de negócios, e outros (OMT, 2001), demonstrando que a estada é proveniente de deslocamento por um determinado período, movida por diferentes circunstâncias.

No tocante ao tempo, para que uma pessoa seja considerada turista, a mesma deverá realizar um pernoite no local visitado, com a permanência mínima de 24 horas, sempre em meios de hospedagem (DIAS, 2008). Para Andrade (2000), o turismo é um conjunto de serviços e atividades que acontecem a partir do deslocamento, do transporte, do alojamento, da alimentação e de diversas outras atividades relacionadas a trabalho ou a entretenimento. Nesse conceito, novas informações são aditivadas referentes à infraestrutura básica para receber o turista na localidade, como alojamento, transportes, dentre outros atrativos socioculturais que levam a demanda a se interessar por diferentes destinos.

Já De La Torre (2007), complementa os conceitos apresentados, considerando que a motivação da viagem é voltada para recreação, descanso, cultura ou saúde. Porém, não podem exercer no local de deslocamento nenhum tipo de atividade com remuneração.

Diante dos conceitos apresentados, o estudo buscou relacioná-los, por meio do entendimento de turismo como uma atividade em que o turista se desloque de seu local habitual, por período superior a um dia e inferior a um ano, realizando pernoite, e satisfaça os seus desejos e necessidades no local escolhido, e para atingir essas necessidades há critérios de que o local possua atrativos que gerem demanda para o local.

O turismo enquanto atividade econômica é geradora de renda para a localidade, e possui estreita relação com a utilização dos recursos naturais para o desenvolvimento de suas atividades. O uso irracional do meio ambiente proporcionou o crescente esgotamento dos recursos naturais e conjuntamente a degradação ambiental ao decorrer dos anos (BRAMWELL, 2011; DIN *et al.*, 2016).

Nas análises de Dias (2008), a atividade turística está relacionada com o campo ambiental e o seu uso inconsciente pode causar impactos à natureza em geral, incluindo a paisagem, a água, as florestas e as plantas e animais que nelas vivem, e a terra. Considerando os níveis de desgaste, as consequências podem ser irreparáveis (WEIR, 2017), as quais podem prejudicar a comunidade que reside ao entorno do local de receptivo turístico, fazendo-se necessário a implementação da sustentabilidade.

O termo sustentabilidade na visão de Leff (2010), relaciona-se às adequações do modelo de produção e de desenvolvimento no modelo econômico adotado. Deste modo, a sustentabilidade necessita de uma reconfiguração de suas ações voltadas ao desenvolvimento pautado na construção da relação harmônica entre o meio ambiente, desenvolvimento econômico e social.

A relação entre o turismo e a conservação do ambiente, configura-se como atrativo para o consumidor ao destino turístico. O turismo voltado à sustentabilidade baseia-se na valorização do ambiente, meio urbano, formação profissional e a conscientização da população (PETROCCHI, 2007).

Sobre a conceituação de “Turismo Sustentável”, a OMT (2001), classifica a atividade como responsável por atender às atuais demandas dos turistas ao mesmo tempo em que garante as oportunidades e benefícios às gerações futuras.

Corroborando com o fortalecimento dessa ideia, o MTur lançou no ano de 2016 o manual de “Turismo e Sustentabilidade”, o qual apresenta o turismo sustentável como responsável por atender as necessidades tanto dos visitantes quanto da economia local, ao passo que se configura como atividade cultural e que garante a integridade da natureza e das várias espécies biológicas (BRASIL, 2016).

Conforme aponta Dias (2008), o turismo sustentável e o seu desenvolvimento local buscam satisfazer tanto as necessidades econômicas, como sociais e ambientais. Este possui princípios a respeito da integridade cultural, dos processos ecológicos essenciais e da diversidade biológica focalizando no equilíbrio dos três pilares da sustentabilidade: a econômica, sociocultural e a ambiental.

Tendo em vista as relações entre turismo e meio ambiente, Acerenza (2002) expõe que a natureza é diretamente afetada pelo crescimento do turismo, o que fez com que diversos países lucrassem com as atividades turísticas, influenciando a economia nacional, a sociedade e a cultura como um todo.

Desta forma, o meio ambiente é considerado como atrativo para o desenvolvimento da atividade turística nas áreas onde possuam está potencialidade de exploração sustentável.

3.1 A abordagem social e ambiental e suas relações com o turístico

O final do século XX, foi assistido por uma série de debates relacionados às atividades turísticas e o meio, tais debates elucidaram as ligações existentes entre ambiente, economia e sociedade. Em concordância com diversos estudos que consideram o caráter interdisciplinar do turismo, o desenvolvimento desta atividade pode proporcionar impactos positivos ou negativos ao ambiente (ALMEIDA; ABRANJA, 2009).

Em 1992 foi promovida a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, conhecida como “Rio 92”. Segundo Almeida e Abranja (2009), a partir dos debates realizados neste evento, constatou-se que o turismo é uma ação que possibilita o fortalecimento da esfera econômica, além de contribuir para o desenvolvimento sustentável.

A definição de “sustentabilidade” iniciou-se em 1987 pela 1ª Ministra da Noruega, em Oxford, a partir do documento *Our Common Future* (Nosso Futuro Comum), também conhecido por relatório de *Brundtland* (WCED, 1987). De acordo com Higgins-Desbiolles (2017), o documento foi criado com a finalidade de conscientização frente ao uso crescente de recursos

finitos pela humanidade, com a preocupação de recuperação e/ou substituição da biodiversidade natural da Terra.

Semelhantemente aos aspectos que envolvem o turismo, o desenvolvimento da sustentabilidade é também abordado por questões ambientais, sociais e econômicas, entretanto, esta pode contemplar outras dimensões como a política, tecnológica e cultural caracterizando-se como uma abordagem complexa e multidimensional (SANTIAGO; DIAS, 2012).

A percepção inicial da sustentabilidade pode ser entendida como um processo mental que atua por meio de mecanismos relacionados com a cognição humana e é articulada com o ato, ou, “realizar um fato” com relação às questões ambientais, assim, o progresso da sustentabilidade é atinente ao desenvolvimento de ações humanitárias ambientais (VINCENZI *et al.*, 2018).

Já em uma perspectiva mercadológica, as últimas décadas demonstraram que o vínculo entre turismo e sustentabilidade se tornou um elemento importante para a arrecadação de lucros. Adicionalmente à competitividade elevada do mercado, apresentar considerações a respeito do meio ambiente transformou-se numa interessante ferramenta de captação de novos clientes (HIGGINS-DESBIOLLES, 2017). Ao escolherem um determinado destino, o público vem exigindo produtos sustentáveis e de qualidade, e que apresentem uma contínua preocupação em manter o equilíbrio com o meio em que está inserido (ALMEIDA; ABRANJA, 2009; ACHABOU; DEKHILI, 2013; HOEK *et al.*, 2017).

Publicado em 1999, o Código Mundial de Ética no Turismo busca dar mais um passo para uma aproximação das atividades turísticas e a sustentabilidade. Propõe a redução dos efeitos negativos dos empreendimentos do campo turístico ao meio ambiente e ao patrimônio cultural. Em contrapartida, este código aponta estratégias que proporcionam crescimento dos benefícios para os residentes nos destinos.

No ano de 2002, nasce a Força Tarefa Internacional sobre o Desenvolvimento Sustentável de Turismo a qual contempla movimentos para acelerar mudanças no comportamento global envolvendo Consumo e Produção Sustentáveis (CPS). Em sequência, a OMT abordou o turismo sustentável como a atividade que se dedica às necessidades dos turistas e do meio em si, garantindo ao mesmo tempo a proteção dos recursos e manutenção de oportunidades para as gerações futuras. Este é considerado um guia de gerenciamento de todos os recursos, satisfazendo as necessidades econômicas, sociais e estéticas, sem perda da integridade cultural, da diversidade ecológica conjuntamente com os processos ecológicos essenciais e a biosfera vital (OMT, 2001).

Com a conceituação de que a funcionalidade do turismo é relacionada ao ambiente natural e ao construído, aponta que foi nessa transição aos anos 2000 que se ampliaram as percepções de desenvolvimento, as quais rompeu as barreiras do econômico em prol de uma maior preocupação com as questões ligadas ao social e a condição humana. Especial atenção é direcionada para uma série de mudanças a fim de reorientações sobre o uso de recursos naturais e tecnológicos conjuntamente da formulação de leis e acréscimo de valores anteriormente pouco estimados (NASCIMENTO, 2018).

Outro ponto de discussão, é o estabelecimento de uma estratégia que envolva as iniciativas turísticas e a população local, uma vez que existem vários exemplos negativos quanto ao descaso do turismo com os residentes da região. A busca de parceria com comerciantes locais e a inserção de indivíduos da comunidade no organismo de trabalho são apenas algumas propostas que podem ser facilmente aplicadas. Uma vez direcionando uma parte dos seus recursos para a expansão de oportunidades, o turismo torna-se um elemento fundamental no mecanismo social (MOSCARDO *et al.*, 2017).

Amaral (2007), destaca que a promoção de grandes eventos no Brasil, como a Copa do Mundo e as Olimpíadas, demonstrou como a questão da sustentabilidade tornou-se um pilar para o turismo nacional, uma vez que no exterior, a nação brasileira é conhecida por suas belezas naturais. Para Marujo e Carvalho (2015) foi notória a predileção por hotéis categorizados como “sustentáveis”. Também se observa que questões que há décadas não eram frequentemente motivo de preocupação para o turista, como o tratamento de resíduos sólidos ou materiais utilizados, tornaram-se elementos relevantes, associados à qualidade do estabelecimento.

3.2 Histórico da hotelaria e a evolução das suas classificações

Os meios de hospedagem no Brasil tiveram início com a ocupação do território nacional pelos portugueses, conhecidos como mandatários, na instalação das capitâncias hereditárias, as quais eram predominantemente localizadas em andares térreos das residências dos proprietários. Adicionalmente ao acoplamento com mercearias ou empórios, estes implementaram hospedarias a fim de abrigar os viajantes em constante deslocamento pela nova colônia (CÂNDIDO; VIEIRA, 2003).

Já na segunda metade do século XVIII, no mosteiro São Bento, localizado na cidade do Rio de Janeiro, foi construído um edifício exclusivamente destinado à hospedaria.

Posteriormente, surgiram na cidade às estalagens ou casas de pasto, ofertando hospedagem com fichamento de valores de refeições e conseqüentemente, expandindo os serviços para a disponibilização de acomodações para dormir e embrionado os primeiros hotéis do Brasil (CÂNDIDO e VIEIRA, 2003).

Com a mudança da Corte Portuguesa para o Brasil, já no século XX, em 1908, houve um incentivo na construção e ampliação das hospedarias existentes, na cidade do Rio de Janeiro, a capital da colônia. A década de 1930 foi marcada pela implantação de diversos hotéis nas estâncias minerais e nas áreas de convite paisagístico, cuja ocupação era promovida pelos cassinos que funcionavam junto aos hotéis (PIRES, 2001).

Castelli (2010), ressalta que, em 1946, por influência do então presidente da República Eurico Gaspar Dutra, as pessoas foram proibidas de frequentarem os cassinos, o que fez com que as hotelarias fossem ficando cheias de pessoas que antes causavam problemas nos cassinos, ocasionando danos não somente de cunho social (pelo grande número de pessoas que ficaram desempregadas), mas também pela paralisação de muitos hotéis que estavam sendo construídos no Brasil. O Rio de Janeiro foi beneficiado pelo crescimento do turismo de praia, enquanto outras cidades não tiveram a mesma sorte, dada à ausência de praias e belezas naturais.

No final da década de 1960 e início da década de 1970, houve um progresso acentuado para a hotelaria no Brasil, pois chegaram ao país grandes redes hoteleiras internacionais. Mesmo sem um número importante de hotéis, essas redes passaram a criar uma orientação na oferta hoteleira, com novos padrões de serviços e de preços.

Concomitante a esse episódio, estradas e benfeitorias no setor de transportes interligavam o país e com as rodovias asfaltadas e duplicadas, os viajantes contavam com facilidades dos meios de transporte modernizados. O incentivo no setor de transporte ferroviário contou com instrumentos mais modernos e o transporte aéreo aumentou seus roteiros internos. Com isso, investimentos nos aeroportos das principais capitais do país foram realizados e novas aeronaves às frotas das empresas foram acrescentadas (ANDRADE, 2000).

Na época do Brasil Colônia (de 1530 até 1970) a hotelaria brasileira não foi considerada um negócio lucrativo. No entanto, a partir de 1971 registra-se uma mudança significativa nesse contexto, devido à criação da Lei de Incentivos Fiscais para o turismo, o que proporcionou a construção de muitos hotéis bons no Brasil. Outro marco importante para o desenvolvimento da hotelaria brasileira está relacionado ao ano de 1966 com a criação da EMBRATUR o que propiciou a implantação de grandes hotéis (IGNARRA, 2003).

O setor hoteleiro nacional, com seu crescimento constante, se beneficiou do desenvolvimento das comunicações e transportes aumentando o volume de viagens e passeios turísticos, bem como pressionou a demanda por melhores acomodações. Nesse sentido, os hotéis passaram a ser construídos com a finalidade de proporcionar conforto, comodidade e satisfação para o hóspede (WOO; KIM; UYSAL, 2015).

Com a finalidade da criação de um padrão na prestação dos serviços e o crescimento constante da hotelaria, foi criada a classificação hoteleira, objetivando orientar os turistas no que se refere aos aspectos físicos e operacionais do estabelecimento e uma relação entre o valor cobrado e a qualidade dos serviços prestados. A classificação hoteleira, segundo Beni (2003), é segmentada como: autoclassificação, classificação privada e classificação formal.

A autoclassificação, ou sem classificação relaciona-se aos meios de hospedagem que possuem uma administração familiar, sem seguir as normatizações. Já a classificação privada, refere-se às normas indicadas por órgãos e empresas privadas. E por último, a classificação formal, atende as normativas, a exemplo da matriz da classificação hoteleira, implantadas por órgãos oficiais criados pelo EMBRATUR, voltado para a prestação de serviços hoteleiros padronizados e com vistas a agradar o seu público-alvo, os hóspedes.

A EMBRATUR, com a finalidade de promover e desenvolver a hotelaria no Brasil criou a Matriz de Classificação Hoteleira, a fim de padronizar e melhorar a qualidade nos serviços e oferecer um maior conforto e segurança aos turistas, primando pela equação preço e qualidade das acomodações (IGNARRA, 2003).

A primeira classificação adotada pela EMBRATUR, foi criada no ano de 1998, obedecendo à seguinte sequência: Luxo superior, ou cinco estrelas (instalações com muito luxo, consideradas como palacianas, com serviço de comunicação com aparelhos de última geração, disponibilidade de serviço, de alimentos e bebidas de primeira categoria durante vinte e quatro horas, além de amenidades e supérfluos); Luxo, ou quatro estrelas (instalações e serviços com muito luxo e elegância); *Standard* superior, ou três estrelas (áreas menos amplas, menor oferta de supérfluos, disponibilidade de serviço de alimentos e bebidas completo durante dezesseis horas por dia); *Standard*, ou duas estrelas (instalações mais simples, serviço de alimentos e bebidas não precisa necessariamente ser oferecido, o hotel também é equipado para abrigar reuniões e eventos em geral, os supérfluos e amenidades são limitados); Simples, ou uma estrela (padrão de serviço moderado e não oferece necessariamente o serviço de alimentos e bebidas).

No ano de 2002, algumas modificações foram realizadas na antiga classificação, através de uma parceria entre a EMBRATUR e a Associação Brasileira da Indústria Hoteleira (ABIH), ficando estabelecidas as seguintes categorias: Simples – uma estrela; Econômico – duas estrelas; Turístico – três estrelas; Superior – quatro estrelas; Luxo – cinco estrelas; e Super Luxo (BRASIL, 2011).

No ano de 2011, após um longo período de análise e revisão sobre a classificação hoteleira no Brasil, foi instituído o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBCLASS) (BRASIL, 2011), elaborado de forma conjunta e participativa entre o MTur e outras entidades ligadas ao turismo brasileiro, alterou a classificação dos meios de hospedagem nacional e estabeleceu regras para as empresas hoteleiras terem acesso à classificação oficial e utilizarem a simbologia estrela, sendo esta simbologia de uso exclusivo do Governo Federal (BRASIL, 2011).

A fim de aprimorar a rede de hotéis e a partir de contribuições anteriores dos respectivos meios de hospedagem, um novo modelo de classificação de hotéis foi estabelecido: Hotel; *Resort*; Hotel Fazenda; Hotel Histórico; Cama e Café; Pousada; Flat e ou Apart Hotel (BRASIL, 2011).

Para que seja classificado como Hotel, o MTur (BRASIL, 2011) orienta que o estabelecimento necessita prestar serviços de recepção, alojamento temporário, o qual pode ofertar ao hóspede o serviço de alimentação ou não, como uma Unidade Habitacional⁴ (UH) individual, mediante a cobrança de diária. Já o *Resort*, deve ter uma infraestrutura de lazer e entretenimento envolto em serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento.

O Hotel Fazenda deve ser um empreendimento localizado em ambiente rural, de exploração agropecuária, que proporcione ao hóspede distração e experiência do dia a dia do campo. A categoria Cama e Café relacionam-se a residências que possuam no máximo três UH para uso do turismo, com serviços de café da manhã e limpeza, sendo que o dono do empreendimento deve morar no mesmo. O Hotel Histórico deve ter seus alojamentos em prédios preservados em sua forma original ou restaurados, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida (BRASIL, 2011a).

⁴ Entende-se por Unidade Habitacional (UH's), o local das áreas destinadas a utilização pelo hóspede, para bem-estar, higiene e repouso (CASTELLI, 2006).

A Pousada deve possuir no máximo 30 UH e 90 leitos⁵, composto pelos seguintes serviços: recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs. O Flat/Apart-Hotel deve ter em suas UH: dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação (BRASIL, 2011b).

Para cada categoria de hotel citado, é atribuído o símbolo estrela, com variações de número de estrelas para cada categoria, conforme explica a Portaria nº 100, de 16 de junho de 2011, desta maneira, os tipos de hospedagem e suas categorias ocorrem da seguinte forma: “Hotel de 1 a 5 estrelas; Resort de 4 a 5 estrelas; Hotel fazenda de 1 a 5 estrelas; Cama e Café de 1 a 4 estrelas; Hotel Histórico de 3 a 5 estrelas; Pousada de 1 a 5 estrelas; Apart-hotel de 3 a 5 estrelas” (BRASIL, 2011b).

Para ter acesso a essa classificação, as empresas hoteleiras são submetidas à avaliação quanto aos aspectos relacionados aos serviços prestados, a sua infraestrutura e os equipamentos contidos em suas instalações e fatores relacionados ao desenvolvimento sustentável.

Após passar por essa avaliação, as informações dos hotéis e suas respectivas classificações estarão disponíveis para consulta no Sistema de Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas que atuam no Setor do Turismo (CADASTUR). Este sistema, parte integrante do MTur, é responsável por reunir todas as informações necessárias dos diferentes tipos de prestadores de turismo, incluindo a hotelaria (BRASIL, 2011).

Observa-se que a hotelaria no Brasil, passou por diversas mudanças ao longo dos anos, acompanhando sempre os avanços tecnológicos, sendo considerada como uma atividade de prestação de serviço de suma importância para o desenvolvimento social e econômico do país. A hotelaria sempre está vinculada ao desenvolvimento da atividade turística de uma localidade, gerando emprego e renda, e oferecendo aos hóspedes conforto, comodidade e satisfação.

Levando em consideração a integração entre turistas, comunidade e a natureza, o turismo pode ser considerado um agente transformador de culturas e modificador de paisagens, o que pode contribuir ou não para a qualidade da vida da região na qual o hotel está localizado. Para que haja um equilíbrio socioambiental é necessário que a rede hoteleira se preocupe com o respeito em relação à população e o meio ambiente local.

⁵ O leito é o local onde o hóspede repousa, e está relaciona-se com as Unidades Habitacional do meio de hospedagem, pois para cada 4 leitos refere-se a 1(uma) unidade Habitacional.

3.3 Meios de hospedagem e a responsabilidade social e ambiental

Segundo Kotler (1996), a prestação de serviço refere-se a tudo aquilo que seja disponibilizado no mercado para um determinado público-alvo com a finalidade de satisfação dos desejos e necessidades das pessoas, gerando assim oferta sobre determinado produto e ou serviços. Outro fator apresentado pelo autor, refere-se à intangibilidade da prestação de serviços, ou seja, o serviço é oferecido de forma simultânea com o seu consumo, caso esse que é concretizado quando o turista chega ao hotel.

A relação entre o consumo e a prestação de serviços é influenciada pelo processo de globalização, o qual proporciona velocidade e eficácia na obtenção de informações comerciais sobre os estabelecimentos (MCCANN; ACS, 2011). Com isso, os clientes potenciais dos meios de hospedagem, procuram empresas éticas com boas perspectivas no mercado e com ações cotidianas pautadas na responsabilidade socioambiental (ACHABOU; DEKHILI, 2013).

A atividade turística é o setor terciário que mais cresce na economia do mundo, ou seja, não se pode simplesmente olhar para o turista como se ele não tivesse relevância, e a hotelaria é o setor indispensável para este crescimento. No que concerne à infraestrutura, Acerenza (2002), ressalta que o turismo demanda a facilitação do acesso às zonas de atração turística a fim de contribuir para a permanência do visitante no local. Se não houver um planejamento adequado da infraestrutura do local, a qualidade do meio ambiente natural pode ser seriamente afetada, prejudicando, assim, a atividade turística.

As empresas de hotelaria precisam se atentar ao desenvolvimento de suas atividades, elas devem ter em vista a importância da percepção social, por meio das ações de responsabilidade socioambientais. Perante o que foi exposto, é essencial que os empresários do ramo de hotelaria tenham responsabilidades sociais, objetivando uma amenização das desigualdades e dos impactos socioambientais.

Nos meios de comunicação, a responsabilidade socioambiental já se tornou um assunto bastante discutido, isto devido ao fato dos consumidores estarem cada vez mais exigentes com relação aos produtos e serviços oferecidos. Os consumidores buscam não apenas qualidade e bom preço eles também passam a olhar para as causas sociais e ambientais.

Srouf (1985), aponta que a conscientização dentro das organizações em querer inserir esta responsabilidade social e ambiental vem crescendo gradativamente, “responsabilidade social

leva, no âmbito interno da empresa, à constituição de uma cidadania organizacional e, no âmbito externo, à implementação de direitos sociais”.

A partir dessa mudança de comportamento, o mercado hoteleiro passou a adaptar-se as novas exigências do seu público-alvo por meio da promoção de ações em seu cotidiano que visem buscar a sustentabilidade ambiental e social empresarial (HOEK *et al.*, 2017).

Conforme informações do Ministério do Meio Ambiente (MMA) (BRASIL, 2016), a responsabilidade socioambiental é relacionada às ações que possuam como viés o objetivo de seu desenvolvimento, agregar respeito ao meio ambiente e a elaboração de ações cotidianas que sejam sustentáveis. Essas ações sustentáveis são desenvolvidas por meio de consumo e produção sustentável. Esta por último refere-se à inclusão por parte dos fabricantes e prestadores de serviços, ao longo do ciclo de vida do produto, de ações que busquem mitigar os custos socioambientais.

O consumo sustentável é voltado para as questões relacionadas ao uso de bens e serviços para atender as necessidades básicas da humanidade as quais são direcionadas para uma melhoria da qualidade de vida. A utilização destes recursos é direcionada durante o tempo que reduz a utilização dos recursos naturais e materiais tóxicos, a geração de resíduos e a emissão de poluentes durante todo ciclo de vida do produto ou do serviço, de modo que não se coloque em risco as necessidades das futuras gerações (BRASIL, 2016).

Os meios de hospedagem estão relacionados à prestação de serviços em hospedagem, alimentação, e quando relacionados à responsabilidade socioambiental refere-se que essa produção do serviço seja sustentável desde o início, perpassando por todo o processo de prestação de serviço, até o final da sua execução. Com isso, faz-se necessário a comunicação harmônica entre a responsabilidade socioambiental e a sua inserção social na sua própria empresa, pelos investidores nas organizações nacionais do turismo, os quais ainda possuem a visão de que a sua única responsabilidade é apenas com a satisfação dos desejos e as necessidades dos turistas, esquecendo que as questões sociais e ambientais estão inseridas em sua empresa.

3.4 Indicadores de sustentabilidade socioambiental e sua relação com os meios de hospedagem

Em 1972, a Conferência de Estocolmo das Nações Unidas sobre Meio Ambiente ocorrida na capital da Suécia, iniciava a abordagem sobre a importância da relação do “Homem com o Meio Ambiente”. Desde então, baseados em estudiosos da temática, vários países passaram

a defender a ideia de que o desenvolvimento sustentável necessita melhorar muito na parte dos indicadores.

O desenvolvimento sustentável foi cada vez mais sendo interiorizado pelas instituições com o passar dos anos, o que fez com que a análise das economias começasse a levar este fator em conta, além do PIB. Os economistas deduziram que não somente o PIB era capaz de refletir o bem-estar econômico e a sustentabilidade do desenvolvimento, mas que é necessário atentar-se para a qualidade do meio ambiente. Atualmente, o desenvolvimento sustentável é um processo evolutivo, e poderia ser enxergado através de três áreas do desenvolvimento de um país: crescimento econômico, qualidade do meio ambiente e melhoria da sociedade.

A pretensão de se gerar um aumento econômico, induz os empresários a utilizarem de maneira indevida os recursos naturais, sem levar em consideração o ambiente onde estão construindo suas obras, resultando em uma destruição do meio ambiente daquele local. Diante disso, se faz necessário abordar cada vez mais a importância da sustentabilidade na criação de normas, dentre outras. Tendo como intuito preservar o meio ambiente e conscientizar os empresários e os turistas sobre tal importância.

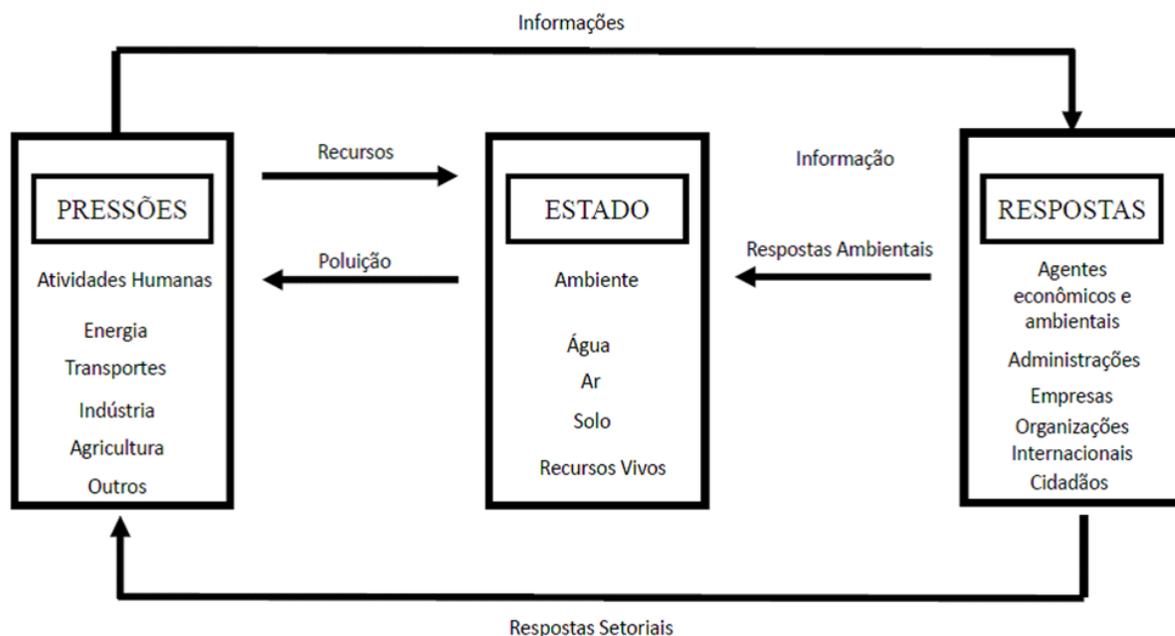
Assim, para que a sustentabilidade possa ocorrer, é extremamente necessário estabelecer metas e indicadores que possam fornecer, ferramentas para o acompanhamento de um país em matéria de sustentabilidade, com isto, é possível obter o desempenho de uma nação em relação ao objetivo (plano de sustentabilidade) estabelecido.

Em relação ao sistema de indicadores de sustentabilidade proposto pelo Sistema de Indicadores de Desenvolvimento Sustentável (SIDS) (2000), são consideradas quatro categorias de indicadores: ambientais, econômicos (micro e macro), sociais e institucionais, este último compreendendo a estrutura e o funcionamento de instituições clássicas, empresas e Organizações Não Governamentais (ONGs). O modelo utilizado é chamado de Pressão - Estado - Resposta (PER) e é assentado em três grupos de indicadores (Figura 2).

Os indicadores de Pressão caracterizam as agressões ao ambiente, por meio de indicadores de emissão de contaminantes, impacto ambiental, intervenção no território, entre outros. Os indicadores de Estado mostram a qualidade do ambiente por meio de indicadores de sensibilidade, risco e qualidade ambiental. Já os indicadores de Resposta medem a reação da sociedade em relação às mudanças e preocupações ambientais, como também a adesão a programas e a implementação de medidas em prol do ambiente. Adicionalmente, estes contextos podem ser

vistos por intermédio de indicadores de adesão social, sensibilização e de atividades de grupos sociais importantes (ZHANG *et al.*, 2012).

Figura 2 - Representação de PER.



Fonte: Adaptado de Zhang *et al.* (2012).

A capacidade que o turismo tem de organizar sociedades inteiras e condicionar o ordenamento do território para a viabilização da sua realização pode causar diversos impactos. Para o meio ambiente, os impactos positivos e negativos podem ser desencadeados pela implantação da infraestrutura necessária para as atividades turísticas e pelo fluxo e permanência de visitantes nos locais turísticos (MÜLLER, 2011).

Os impactos ambientais negativos, podem afetar tanto o ambiente natural quanto ao que foi construído pelo homem, podendo ser diretos, causados pelas atividades e pela presença dos turistas, ou indiretos, graças à implantação da infraestrutura necessária para as atividades turísticas, por exemplo. Logo, percebe-se a importância da incorporação de diversas dimensões (social, cultural, econômica, dentre outras) nas análises de desenvolvimento do turismo (RUSCHMANN, 2010).

Os efeitos ruins são providos devido ao fato de o turismo, ser uma atividade consumidora de diversos recursos naturais, assim, como de combustíveis, alimentos e eletricidade,

pertinentes a isso são geradas quantidades consideráveis de resíduos sólidos e de poluentes emitidos no ar (GÖSSLING, 2002).

As atividades prejudiciais ao meio ambiente são mais influenciadas pelas pressões e, dentro deste contexto o turismo demonstrou-se importante por meio da sua influência em organização territorial e na economia, com isso, o planejamento de suas atividades deve levar em conta fatores que proporcionem viabilidade econômica, justiça social e equilíbrio ambiental em todas as ações relacionadas a este (RUSCHMANN, 2010).

O planejamento do turismo de forma sustentável, portanto, é eficaz no combate à ocorrência de danos aos meios turísticos, na diminuição de custos que possam afetar os moradores locais e na otimização dos benefícios trazidos pelo desenvolvimento do turismo (BENFÍRE *et al.*, 2016). Os efeitos bons advêm do aproveitamento que o turismo faz do patrimônio natural e cultural, o qual proporciona nos membros da comunidade a vontade de proteger tal patrimônio. Além disto, também pode contribuir para o aumento da consciência e da educação para o consumo sustentável, e providenciar incentivos econômicos para a proteção de *habitats* naturais (GÖSSLING, 2002).

Apesar da possibilidade de causar efeitos adversos, o turismo pode trazer desenvolvimento local, uma vez que possibilita melhorias estruturais urbanas e investimentos em setores benéficos para a população local, como saúde e educação. Assim, a relação entre as atividades turísticas e o desenvolvimento sustentável deve basear-se, principalmente, em três fatores: promoção de equidade por processos distributivos; consolidação e construção dos direitos; garantia de reprodução das bases ecológicas do desenvolvimento social (OLIVEIRA; CÂNDIDO; GOMÉZ, 2011).

Segundo a OMT (2001), as diretrizes para o turismo sustentável são aplicáveis a todas as formas de turismo em todos os destinos. Os aspectos sustentáveis tocam as esferas social, econômica e cultural do desenvolvimento turístico, e mediante o equilíbrio destas áreas buscam atingir a sustentabilidade em longo prazo.

Nesse sentido, o turismo possui uma lista de metas a serem alcançadas, tais como: contribuir para o entendimento e a tolerância intercultural; respeitar a autenticidade sociocultural das comunidades de acolhimento; assegurar uma atividade econômica viável de longo prazo, com os benefícios socioeconômicos bem distribuídos; garantir a otimização do uso dos recursos ambientais; contribuir para a redução da pobreza e conservar o patrimônio arquitetônico cultural vivo bem como os valores tradicionais das comunidades de acolhimento.

Assim, um progresso sustentável baseado em atividades turísticas não possui significado se não forem pensadas as maneiras de avaliar a sustentabilidade de tal atividade. Com isso, a OMT coloca como requisitos do planejamento e do gerenciamento turístico, definir e utilizar indicadores de sustentabilidade, possibilitando o monitoramento das mudanças de maneira constante e consistente e, a orientação de gestores sobre mudanças ou adoções de políticas públicas quando necessárias.

A análise dos indicadores de sustentabilidade no turismo é essencial para a avaliação adequada do seu desenvolvimento. Logo, a escolha e identificação destes são importantes para ela, por meio de tais indicadores é possível a visualização de dados sobre a real situação do desenvolvimento turístico, no qual se baseiam os processos de tomada de decisão dos envolvidos neste planejamento, definindo ações futuras baseadas em práticas de sustentabilidade (NUNES; MARTINS, 2019).

Ainda que o consenso pareça estar longe, é importante perceber que índices e indicadores de sustentabilidade existentes apresentam muita importância para a fiscalização e para as pressões que organizações em prol do meio ambiente fazem sobre governos e outros órgãos. Assim, mediante a eles, a população pode monitorar e cobrar de seus líderes ações sustentáveis (SILVA; CÂNDIDO, 2016).

Ao discutir a ligação entre sustentabilidade e turismo, é possível verificar a necessidade de indicadores e ferramentas de apoio que reduzam a subjetividade do tema, assim como promover a análise e acompanhar interferências causadas por esta atividade no desenvolvimento de uma região ou destino turístico. Segundo a OMT, os indicadores podem influenciar o processo de sustentabilidade turística, principalmente de três maneiras: das informações que geram, das mobilizações que criam e das ações que promovem. A influência dos indicadores já ocorre antes deles serem plenamente desenvolvidos, já que durante sua elaboração novos conceitos e conhecimentos sobre o desenvolvimento do turismo sustentável são explorados e produzidos (NUNES; MARTINS, 2019).

Ainda segundo a OMT, os indicadores referentes ao desenvolvimento turístico sustentável correspondem a um conjunto de informações selecionadas utilizadas para medir mudanças causadas pelo desenvolvimento e gestão das atividades turísticas em um local, as quais servem como instrumento para detectar repercussões de tais mudanças em estruturas turísticas e fatores externos que influenciam o turismo.

Os indicadores mais utilizados atualmente no turismo, com base no sistema PER apresentados anteriormente, são: indicadores de medição das consequências de manejo; indicadores preventivos que auxiliam a identificar e prevenir problemas; indicadores de medição de esforços e ações de gestão; indicadores de capacidade de carga e medição de estresse, para medir fatores ambientais externos e tendências; indicadores de impactos e efeitos do turismo e indicadores de medição do estado dos recursos naturais e volume de demanda dos recursos. Tais indicadores devem reunir diversas dimensões para monitorar e gerir o turismo e seu desenvolvimento. Portanto, precisam ser implantados em todos os níveis ao se analisar sustentabilidade do turismo, desde o local até o internacional (KEMERICH; RITTER; BORBA, 2014).

Para escolher os indicadores de sustentabilidade, é preciso levar em conta as especificidades de cada destino turístico. Cinco critérios são sugeridos pela OMT para selecioná-los: facilidade de entendimento entre os usuários; comparabilidade ao longo dos tempos e em torno das regiões; relevância do indicador na problemática selecionada; credibilidade da informação e confiabilidade para os usuários dos dados e viabilidade de obtenção e análise da informação requerida (SILVA; CÂNDIDO, 2016).

A OMT, ao estudar os indicadores de sustentabilidade do turismo, identificou centenas deles, todos diferentes, e que podem ser considerados nos estudos sobre a sustentabilidade dos destinos turísticos. Mesmo que a organização recomende que sejam levadas em conta as especificidades locais. Há doze indicadores que ela considera os que devem ser analisados no desenvolvimento turístico sustentável: controle de desenvolvimento e controle da intensidade do uso; satisfação local com o turismo; efeitos do turismo nas comunidades; gerenciamento de resíduos sólidos; satisfação sustentável do turista; tratamento de esgoto; sazonalidade do turismo; qualidade da água para consumo humano; benefícios econômicos do turismo; gerenciamento da energia e disponibilidade e consumo de água (OMT, 2001).

As discussões acerca da sustentabilidade na atividade turística, tiveram seu início em meados da década de 1970, contudo, nos meios de hospedagem teve início nos anos 1990 (MEDEIROS; MORAES, 2013).

No que se refere às discussões da sustentabilidade dos meios de hospedagem, o Sistema Brasileiro de Classificação (SBClass), padroniza especificações para a classificação dos meios de hospedagem do Brasil, avaliando três requisitos básicos: infraestrutura, serviços e a sustentabilidade ambiental, social e econômica da empresa hoteleira. As questões relacionadas à

sustentabilidade ambiental foram introduzidas na classificação hoteleira a partir de 2013, com o SBClass, o qual, para que as hospedagens recebam o selo máximo de padrão de excelência, estas devem seguir impreterivelmente alguns requisitos voltados as questões sustentáveis como: utilizar métodos que visem diminuir e ou monitorar o consumo de água e luz e a utilização de fontes alternativas, a exemplo do aproveitamento da água da chuva; destinação correta para os resíduos sólidos gerados, preconizando os 5R (Reduzir, Reutilizar, Reciclar, Repensar e Recusar), facilitar programas de treinamento dos colaboradores, selecionar os fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos); implantar medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade; dentre outros requisitos como a valorização da cultura local, apoio a atividades socioculturais e geração de emprego e renda para comunidade (BRASIL, 2011).

No ano de 2016, o MTur lançou o manual “Turismo e Sustentabilidade”, com o objetivo de fornecer orientações gerais para prestadores de serviços no que se refere a sustentabilidade ambiental, por meio do desenvolvimento de adoção das práticas sustentáveis no *Trade* turístico, voltados à implementação de determinadas iniciativas de caráter simples e que são eficazes na redução dos custos e diminuição dos impactos causados pelos empreendimentos (BRASIL, 2016).

O Guia é destinado a todos os prestadores dos serviços turísticos, sejam eles funcionários, proprietários ou qualquer outro tipo de agente, cujo trabalho reflita na cadeia do turismo, tornando assim os equipamentos turísticos mais competitivos (BRASIL, 2016).

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), em setembro de 2016, estabelece a Norma Técnica NBR 16534, a qual elucida as questões relacionadas aos indicadores do sistema de Gestão Ambiental dos meios de hospedagem. A finalidade desses indicadores são monitorar e reduzir os impactos ambientais, socioculturais e econômicos gerados pelos meios de hospedagem (ABNT, 2016).

3.5 Indicadores de sustentabilidade socioambiental em meios de hospedagem

Uma organização que busca ser referência no setor hoteleiro por suas práticas sustentáveis, deve se preocupar em aprimorar tanto as técnicas e conhecimentos de sua equipe de funcionários, como também visar práticas econômicas, responsáveis e que garantam o equilíbrio social e ambiental de sua comunidade. Para isso, ela deve se pautar em indicadores base como

energia, água, tratamento dado ao lixo que produz e a relação entre funcionários e moradores da região (IDS, 2017).

Algumas ponderações precisam ser levadas em consideração pelo meio de hospedagem, quanto à preservação e valorização do meio ambiente, como o lixo gerado pelo ser humano, que por sua vez, acarreta na proliferação de inúmeras doenças, além de poluir a natureza. Desta maneira, quando realizada a coleta correta do lixo (como a coleta seletiva), disponibiliza para a população tratamento de esgoto ou fossas sépticas e não joga lixos em rios, evita-se doenças como cólera, disenteria bacteriana, entre outras.

3.5.1 Indicador: eficiência energética

A eficiência energética nos últimos anos, apresenta-se como de grande importância quando se refere às questões relacionadas a economia de gastos, desde com novos produtos ou com o funcionamento deles, e outro motivo são as questões ambientais, as quais vêm ganhando visibilidade desde o ano de 1972 com a Conferência de Estocolmo, na Eco92, ocorrida em 1992, e em 2012, na Rio+20. Toda a ação da sociedade contemporânea, necessita da utilização de diversas fontes de energia, com isso, as organizações empresariais estão sempre a procura para sua utilização diária, aparelhos que intensifique a economia do uso da energia e que possuam qualidade em seu serviço prestado pelo equipamento (NAZÁRIO *et al.*, 2013).

Entende-se por eficiência energética, a produção eficaz de um bem ou de um serviço por meio do menor consumo possível de energia. Corroborando com o conceito apresentado, a Associação Brasileira das Empresas de Serviços de Conservação e Energia (ABESCO), explica que a eficiência energética é a atividade que tem por objetivo principal potencializar o uso das fontes de energia e torná-lo mais consciente, a fim de se obter um bom resultado. Nos conceitos apresentados, ficou evidenciado que a nova produção de produtos e serviços deve manter a sua qualidade em termos físicos e desempenho de utilização dos aparelhos, porém, devem possuir a aplicação das novas tecnologias disponíveis no mercado que consumam menor quantidade de energia, ou a respectiva utilização alternativa (BRASIL, 2016).

Estes quando relacionados aos meios de hospedagem, existe uma relação de dependência das matrizes energéticas com os serviços que são oferecidos diariamente aos turistas, como exemplo, a iluminação dos quartos e áreas comuns, chuveiros elétricos, aparelhos de ar-condicionado, televisão, dentre outros. Destaca-se a procura da eficiência energética por meio do

uso das novas tecnologias existentes no mercado para chegar ao nivelamento dos aparelhos eletroeletrônicos que usam energia para o seu funcionamento, que consumam uma quantidade inferior de energia. Dentre as áreas da hotelaria que podem ser empregadas ações que mitiguem o uso da energia, as principais são a eficiência luminosa, a eficiência em condicionamento de ar e a eficiência no aquecimento de água (NAZÁRIO *et al.*, 2013).

De acordo com Nazário *et al.* (2013), os principais equipamentos nos hotéis que mais consomem energia são as lâmpadas, chuveiro elétricos, aparelhos de ar-condicionado, televisão e interruptores. No caso das lâmpadas que são utilizadas nos meios de hospedagem para iluminação, as do tipo incandescente possuem eficiência energética de 100 *Watts*, as fluorescentes 20 *Watts*, e as de LED⁶ de 10 *Watts*. Ao realizar o comparativo de valores de eficiência energética entre as incandescentes e as fluorescentes, este último tipo possui economia de 80% quando comparado ao tipo anterior. As incandescentes, por sua vez, em relação às de LED, a economia de utilização de energia é de 90% (Quadro 1).

Quadro 1 - Comparação entre os equipamentos dos meios de hospedagem com as utilizações e eficiências energéticas.

Equipamentos	Tipo de Utilização de Energia	Eficiência Energética (Watts)
Chuveiro Elétrico	Elétrica	3.200
Chuveiro Elétrico	Solar	0.000
Ar-Condicionado (tipo janela)	Elétrica	1.088
Ar-Condicionado (tipo <i>split</i>)	Elétrica	800
Ar-Condicionado (tipo <i>split invert</i>)	Elétrica	800
Aparelho de Televisão (CRT 29")	Elétrica	125
Aparelho de Televisão (LCD 32")	Elétrica	110
Aparelho de Televisão (LED 32")	Elétrica	70

Fonte: Adaptado de Nazário *et al.*, (2013).

Quando comparadas as eficiências energéticas dos chuveiros, os de energia solar apresentam eficiência energética de 100%, quando comparado com os elétricos, já os aparelhos de televisão, os modelos CRT⁷ de 29" com os de LCD⁸ 32", possuem uma economia de 22%. Os modelos LED, por sua vez, quando comparados aos de LCD, apresentam uma redução no uso de energia de 64% em relação ao anterior.

⁶ Do inglês "Light-emitting diode".

⁷ É um acrônimo para a expressão em inglês "Cathode Ray Tube", que em português significa "tubo de raios catódicos".

⁸ São os aparelhos de tela de cristal líquido, do inglês "Liquid Crystal Display".

Adicionalmente, a última variável de equipamentos foram a dos interruptores, onde os convencionais possuem eficiência energética de 100%, enquanto os de cartão magnético 70% de eficiência energética.

No uso das lâmpadas para iluminação de todas as áreas do hotel, conforme dados apresentados pelo autor citado e demonstrados no Quadro 2, as lâmpadas de LED, com 10 *Watts* de potência e 90 *Watts* de eficiência energética, possuem 40% maior eficiência energética quando comparados ao uso de lâmpada incandescente.

Quadro 2 - Comparação entre potências e eficiências energéticas entre tipos de lâmpadas.

Lâmpadas	Potência (<i>Watts</i>)	Eficiência Energética (<i>Watts</i>)
Incandescentes	100	15.6
Fluorescentes	20	56.4
LED	10	90

Fonte: Adaptado de Nazário *et al.*, (2013).

Dentre as iniciativas do Governo Federal para informar a população e setor empresarial sobre os eletrodomésticos disponibilizados para venda no mercado brasileiro que possuam maior eficiência energética, foi criado em 8 de dezembro de 1993, por meio de decreto presidencial, o Selo do Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica (PROCEL) de eficiência energética, que possui como objetivo informar os consumidores dos equipamentos que possuem maior economia de energia com o mesmo desempenho de utilização.

Ao adquirir equipamentos com selo da PROCEL (Figura 3), a empresa irá economizar energia sem perder a qualidade do serviço prestado, favorecendo assim a minimização dos impactos ambientais causados pela produção da energia, bem como uma economia financeira dos custos (BRASIL, 2016).

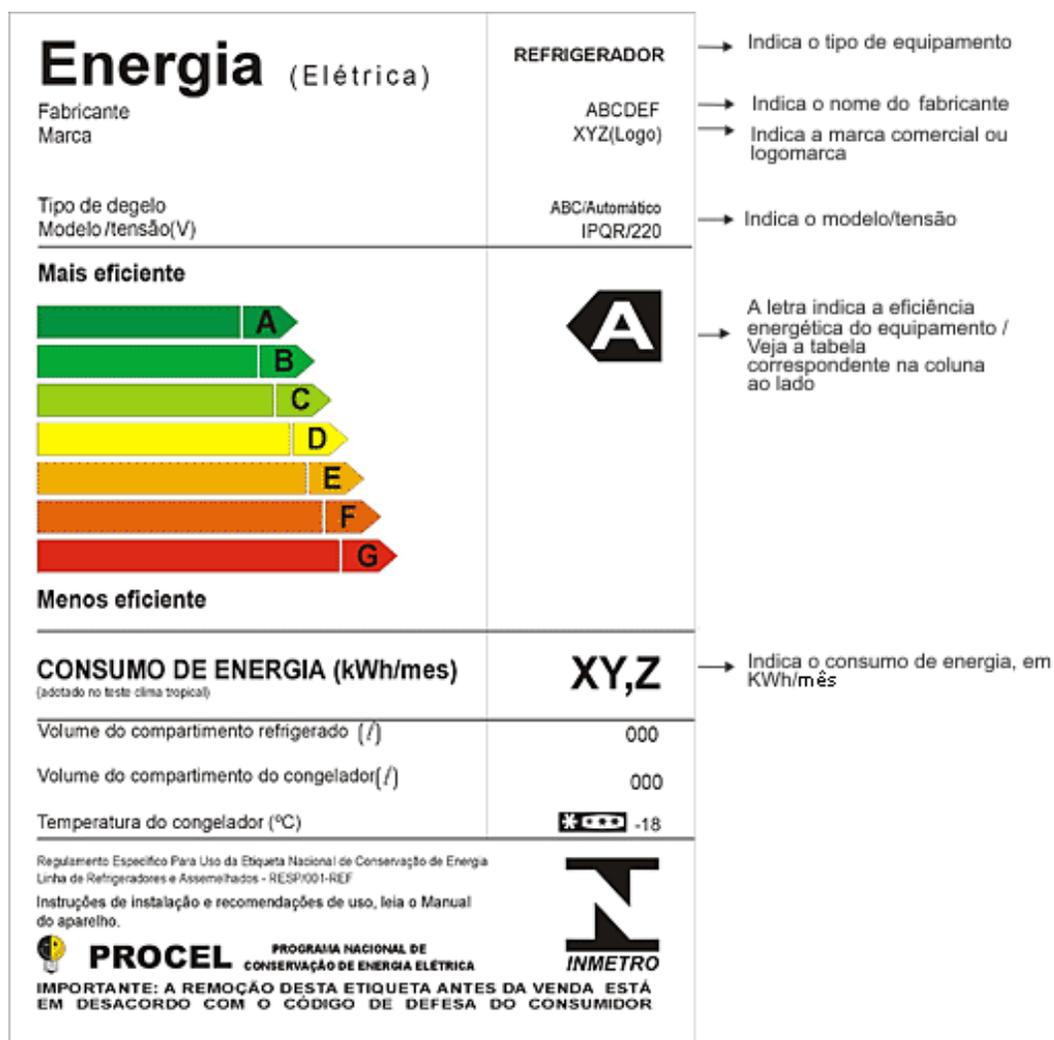
Figura 3 - Representação do selo PROCEL.



Fonte: PROCELINFO (2021).

O Selo PROCEL, foi criado pelo Governo Federal em 1993, pelo PROCEL com a finalidade principal de orientar o consumidor, no momento da compra, quanto à qualidade e desempenho de um produto com menor consumo de energia para seu funcionamento, ou seja, informar sobre a eficiência energética do mesmo. A etiqueta classifica os eletrodomésticos de acordo com o seu consumo de energia e o seu grau de eficiência, o qual é representado desde A (sendo os equipamentos classificados como os mais eficientes) a G (equipamentos menos eficientes). A figura 4 demonstra a escala de A - G de eficiências.

Figura 4 - Selo de eficiência energética dos eletrodomésticos da PROCEL.



Fonte: PROCEL (2021).

Além de adquirir novos equipamentos com o selo da PROCEL, o uso da energia alternativa é outra medida mitigatória que pode ser utilizada nos meios de hospedagem como ação cotidiana de diminuição no consumo de energia. Entende-se por fontes alternativas de energia aquelas que causam poluição em níveis menores que as fontes de energia convencionais (exemplo: carvão, combustíveis fósseis, etc.), e que se encontram em abundância na natureza. Exemplos dessas fontes são o sol, o vento e a água (BRASIL, 2016). O uso das fontes de energia alternativas gera para os meios de hospedagem no Brasil independência em relação ao uso da energia fornecida pelas companhias de energia dos estados e municípios, pois 43,9% de toda a energia que é ofertada ao mercado consumidor brasileiro é renovável.

A ABNT n° 15401 de 2016 destaca fontes de energias alternativas que podem ser utilizadas pelos meios de hospedagem: a Energia Solar, que possui como principal utilização o

aquecimento de líquidos ou gases através dos raios solares; a Energia Fotovoltaica, que transforma os raios solares em energia elétrica, sendo essas duas primeiras de captação direta; Espelhos Cilíndrico-parabólicos, cuja geração de energia por meio de fluido aquecido, considerado de captação indireta; Aerogerador, que se utiliza da captação da energia dos ventos; e a Biodigestor, que a partir de excrementos de animais e resíduos orgânicos gera energia (ABNT, 2016).

O manual de “Turismo e Sustentabilidade” do Governo Federal, lançado no ano de 2016, enumera dicas práticas de eficiência energética, conforme apresentado no Quadro 3.

Quadro 3 - Eficiência energética no dia a dia.

1) Utilizar a iluminação natural e da ventilação natural de cada ambiente, por meio da abertura de cortinas, janelas, portas e a colocação de vidros.
2) Limpeza nas luminárias, para uma melhor luminosidade e transparência da luz.
3) Utilizar-se de lâmpadas tipo fluorescente e de LED, que possuem maior durabilidade e luminosidade e menor consumo de energia.
4) Os colaboradores da empresa devem sempre serem orientados para retirar da tomada os aparelhos que não estão em uso, bem como, verificar se lâmpadas estão acesas sem necessidade.
<ul style="list-style-type: none"> • Instituir meios que sirvam de monitoramento o consumo de energia. • Instalação de Temporizadores ou sensores de presença. • Utilização nos locais de grande circulação de adesivos ou placas com informações sobre como proceder para economizar energia.

Fonte: Adaptado de Brasil, 2016.

3.5.2 Indicador: água

Nas atividades desenvolvidas no dia a dia da hotelaria, e em diversas produções de bens e serviços, a água é utilizada como matéria prima, sem contar que ela é primordial para a manutenção da vida na Terra e de todos os seres vivos. Entretanto, o homem ao longo do processo de desenvolvimento das sociedades utiliza-se da água de forma irracional comprometendo o uso pelas gerações futuras.

O volume de água disponível na terra é constante, porém a disponibilidade para uso dos homens é variável conforme a localização, pois, 97,5% da água está nos mares e oceanos, estes possuem grande concentração de sal o que inviabiliza o uso imediato para a população. Desta forma, 2,5% do que resta do total de água disponível no planeta é doce, sendo que, desse percentual uma parte mínima e de fácil acesso ao uso diário de toda água doce disponível no planeta, 12% encontram-se em território brasileiro, porém a sua distribuição entre as regiões não é igualitária (BRASIL, 2016).

Sobre a utilização da água na hotelaria, destaca que os meios de hospedagem acabam tendo altos gastos por conta do desperdício de água, o que poderia ser evitado e tem preocupado alguns especialistas. Os empresários e donos de hotéis podem contribuir para a preservação dela e a construção de um futuro mais sustentável através do reaproveitamento de água; entretanto, esta é uma prática pouco consolidada nos meios de hospedagem, já que possui pouco retorno financeiro e demanda implantação de sistemas de tratamento (BORGES; FERRAZ; BORGES, 2015).

Os meios de hospedagem são potenciais consumidores da água doce disponível no local onde eles estão instalados. Em conformidade com os estudos apresentados sobre o uso da água pela hotelaria, estima-se que um empreendimento hoteleiro, que possui 100 unidades habitacionais ocupadas pelo período de 24 horas, apresenta um consumo médio de 15 mil litros de água (BORGES; FERRAZ; BORGES, 2015).

Assim sendo, se faz necessário que os meios de hospedagem tracem planos que busquem o uso racional em seu cotidiano voltado para a diminuição do consumo de água. De acordo com a ABNT NBR 15401 (2016), é necessário que haja um planejamento por parte dos meios de hospedagem para reduzir o consumo, por meio de medidas que não venham a comprometer a disponibilidade da água para as comunidades locais, a vazão dos corpos d'água e a proteção dos mananciais.

Para um melhor aproveitamento e uso da água doce disponível no planeta e assim promover a sustentabilidade ambiental, social e econômica do turismo, e, conseqüentemente dos meios de hospedagem brasileiros, o manual “Turismo e Sustentabilidade” apresenta aos prestadores de serviços turísticos ações que levam ao uso racional da água, indicados no Quadro 4.

Quadro 4 - Ações sustentáveis de uso da água.

1) A tecnologia disponível no mercado atualmente sempre tem buscado desenvolver equipamentos que possuam desempenho satisfatório no uso e com o menor consumo de água. Os meios de hospedagem devem dar prioridade total a esses equipamentos.
2) Orientar funcionários a não deixarem torneiras abertas quando estão realizando a lavagem de objetos e áreas internas e externas do hotel, pois a torneira que fica aberta sem uso e gasta de 12 a 20 litros de água em um minuto.
3) Realizar manutenções nas instalações hidráulicas, pois podem ser detectados vazamentos nas tubulações.
4) Nas torneiras e chuveiros use reguladores de pressão e arejadores que oferecem menor uso da quantidade de água.
5) Implantação do reaproveitamento da água da chuva, para atividades como regar o jardim, lavar calçadas e áreas do hotel.
6) Reutilização da água em atividades que não necessitem necessariamente de água potável.

7) Capacitar e promover ações que busquem maior conscientização dos funcionários no uso da água.
8) Usar placas, cartazes e lembretes espalhados por todo o hotel sobre a importância do uso racional da água.
9) Oferecer as hóspedes lenços umedecidos como cortesia para remoção da maquiagem, evitando assim o uso de toalhas para essa finalidade, reduzindo assim o uso de água, tempo de lavagem e uso de produtos de limpeza para remoção da maquiagem dos enxovais do hotel. Outro fator é que quanto menos lavar o enxoval, maior será a sua durabilidade.
10) Determinação de regras para a troca dos enxovais dos quartos dos hóspedes, pois estes não necessitam de trocas diárias.

Fonte: Adaptado de Brasil, 2016.

Corroborando com as ações cotidianas de uso racional da água nos meios de hospedagem, o Sistema de Gestão da Sustentabilidade proposto pela ABNT NBR 15401, indica ações, como: reaproveitamento da água da chuva; uso chuveiros que economizem água; utilização das descargas com duplo acionamento; monitoramento do consumo de água mês a mês, dentre outras (ABNT, 2016).

3.5.3 Indicador: resíduos sólidos

A Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) no Brasil, instituída por meio da Lei nº. 12.305 do ano de 2010 configuram-se como importante ferramenta de ação de combate ao manejo inadequado dos resíduos sólidos brasileiros. Conforme o Capítulo II, artigo 3º, entende-se por resíduo sólido todo material, substância ou objeto descartado que tenha sido resultado do uso humano e que se encontra em processo de destinação final em estado líquido, sólido ou semissólido, além de alguns gases encontrados em recipientes ou líquidos que os tornem inviáveis à rede pública de esgotos ou aos corpos d'água, demandando para isso soluções economicamente inadequadas (BRASIL, 2010).

Os resíduos sólidos possuem a sua classificação de acordo com a sua origem, natureza ou periculosidade. No desenvolvimento das atividades das empresas turísticas, prevalecem os resíduos sólidos urbanos, divididos de acordo com sua composição química em orgânicos: os resíduos úmidos provenientes de sobras de alimentos e outras matérias de fácil decomposição; e os inorgânicos: resíduos secos, caracterizado pelos produtos manufaturados, como exemplo, vidro, madeira, plásticos e outros (BRASIL, 2016).

De acordo com Castelli (2010) a conceituação de meios de hospedagem dentro da atividade turística está relacionada ao funcionamento de estabelecimento comercial voltado a

prestação de “serviços de hospedagem” e, um dos objetivos da PNRS, no seu artigo 7º parágrafo III, é estimular a adoção de medidas sustentáveis de produção e de consumo de bens e de serviços (BRASIL, 2010). Com isso, os resíduos sólidos gerados pela hotelaria devem ser gerenciados de forma a existir aproveitamento de todos os tipos gerados pelos meios de hospedagem. Essas ações geram menor impacto ambiental no que se refere à produção diária de resíduos nos meios de hospedagem (ABNT, 2016).

Na hotelaria, diversos são os motivos que irão influenciar na geração dos resíduos sólidos diariamente, tais como: a taxa de ocupação e a quantidade de hóspede, o total de colaboradores da empresa; a classificação hoteleira, os tipos de serviços disponibilizados pelo hotel aos seus clientes, a idade do hóspede, o poder aquisitivo; e, a motivação que levou o hóspede a estar naquela localidade. Dentre os resíduos sólidos produzidos e ou manipulados pelos meios de hospedagem mostra-se que são encontrados em um hotel, dentre os resíduos produzidos ou manipulados: diversos tipos de plásticos, latas de bebidas, restos de comidas, garrafas, frascos, móveis deteriorados, panelas quebradas, jornais e revistas antigas, papelões, cotonetes, isopor, chicletes, pontas de cigarro, fio dental, preservativos, absorventes higiênicos, fraldas, material de escritório e restos de obras realizadas no hotel (PERUCHINN; CUNHA; FERRÃO, 2015).

A fim de promover o desenvolvimento da gestão dos resíduos sólidos gerados pelos meios de hospedagem, o princípio dos 5R's possuem medidas para serem adotadas no dia a dia dos meios de hospedagem na diminuição no consumo e, conseqüentemente dos resíduos gerados, por meio da opção por produtos que possuem pouca ou nenhuma embalagem, o uso de sacolas que possam ser reutilizadas diversas vezes, as *ecobag's*, a aplicação de embalagens retornáveis de refrigerantes como exemplo, e a aquisição de equipamentos de longa durabilidade com finalidades de evitar trocas constantes, ou seja, aspirar em formas e soluções que busquem a redução dos resíduos. O segundo R refere-se a repensar, onde o proprietário dos meios de hospedagem deve refletir sobre a real necessidade de aquisição de novos produtos, sempre havendo a avaliação do que é indispensável e do que é desnecessário (BRASIL, 2016).

O terceiro R, dos 5R's propostos pelos princípios voltados para a sustentabilidade, é o de reaproveitar tudo o que for possível e que possam ser utilizados para outras finalidades, sem haver a necessidade da reciclagem, a exemplo de potes de vidros, garrafas plásticas, e outros. Em seguida, o quarto R, refere-se a reciclar, onde é necessária à transformação dos objetos e materiais para uma nova finalidade, como o papel, papelão, plásticos metais, e outros. O quinto R refere-se

a recusar os produtos que causem prejuízos ao meio ambiente, dando preferência aos que possuem como matérias primas recicláveis ou biodegradáveis.

É importante destacar quais R's estão diretamente relacionados ao hóspede de modo que deixe claro que a reciclagem depende de outras cadeias. Ademais precisa enfatizar, ainda que seja nos resultados, como os hotéis devem proceder para que os R's sejam de fato implementados. Ou seja, precisa de campanhas e práticas efetivas de sensibilização e conscientização dos hóspedes e funcionários, especialmente.

Dois pontos são destacados dentro da política dos 5R's, a reciclagem e a redução do consumo. Um recurso utilizado para estes por meio da separação de forma adequada os resíduos sólidos para posterior prática da coleta seletiva, são as identificações por cores relacionadas à categoria de resíduos sólidos produzidos. No dia a dia estão mais presentes as cores representadas na Figura 5:

Figura 5 - Cores utilizadas para a separação dos resíduos gerados.



Fonte: Brasil, 2016.

A seguir, o Quadro 5 apresenta dicas de práticas cotidianas que podem ser usadas no desenvolvimento do turismo sustentável e que podem ser adaptadas à realidade hoteleira.

Quadro 5 - Dicas práticas para gestão dos resíduos sólidos.

- | |
|--|
| 1) O primeiro passo deve ser a redução da produção de resíduos. Ao reduzir o consumo, a quantidade de embalagens descartadas será menor. |
| 2) Reutilize o que for possível, como caixas, potes de vidro, embalagens etc., e pratique a coleta seletiva. |
| 3) Separe e encaminhe os resíduos para reciclagem para a transformação de materiais usados em novos produtos. Busque parceria com cooperativas ou associações de reciclagem na comunidade. |

4) Adote a Logística Reversa, que consiste em devolver aos fornecedores as embalagens vazias de seus produtos, para a sua destinação adequada. A empresa pode ainda reaproveitá-las no mesmo ciclo ou em outros ciclos produtivos.
5) Crie um sistema de compostagem para resíduos orgânicos, como restos de alimentos, podas e jardinagem, por exemplo.
6) Não queime os resíduos, pois essa prática libera gases tóxicos e polui o meio ambiente.
7) Reduza o consumo de papel! Ao utilizar a impressora, sempre que possível utilize a frente e o verso, ou imprima em folhas de rascunho.
8) Evite o uso de propagandas impressas como malas diretas e panfletos. Priorize as campanhas digitais.

Fonte: Brasil, 2016.

De acordo com o Instituto de Pesquisas Econômica e Aplicada (IPEA), apenas 30% dos resíduos recicláveis são coletados nas cidades e são reaproveitados para outras finalidades. Adicionalmente, já nos meios de hospedagem e a suas gestões de resíduos sólidos, existem algumas iniciativas que podem ser adotadas com a finalidade de redução da quantidade que é gerada e descartada. Uma dessas iniciativas é a doação dos resíduos sólidos gerados pelos hotéis é a cooperativa de catadores, diminuindo a quantidade que é descartada para os lixões e aterros sanitários, bem como fomentando o lado social hoteleiro, pois as famílias que fazem parte dessas cooperativas demonstram aumento da sua renda média (PERUCHINN; CUNHA; FERRÃO, 2015).

Outra iniciativa refere-se à implantação da coleta seletiva, conforme já citado anteriormente, e a separação do óleo de cozinha e, sua posterior reciclagem e transformação em sabonetes higiênicos. Para isto, os colaboradores da empresa hoteleira devem ser capacitados e informados para realizarem a coleta seletiva na sua rotina de trabalho.

3.5.4 Indicador: social

Conforme as diretrizes estabelecidas pelos conceitos e estudos do Turismo Sustentável, a comunidade local que reside ao entrono dos meios de hospedagem, deve participar ativamente do processo da cadeia produtiva do turismo, construindo oportunidades para melhoria das condições econômicas e sociais dos trabalhadores inseridos como colaborador da hotelaria. Além disso, a hotelaria deve realizar ações em parceria com a comunidade, possuir canal de comunicação entre a empresa, colaboradores e comunidade, e refletir em seu planejamento sobre métodos que possam mensurar o grau de satisfação dos atores comunitários no que se refere à atividade hoteleira no local. Conforme a ABNT NBR 15401 (2016) a atuação do meio de hospedagem em ações ou

iniciativas voluntárias que existem na mesma região em que atuam, é de extrema importância para o progresso social e econômico da comunidade local.

O desenvolvimento de ações de sustentabilidade voltadas para o lado social na localidade onde os meios de hospedagem estão inseridos é significativo na fomentação da dignidade, tanto dos trabalhadores quanto de toda a comunidade envolvida, a fim de promover maior valorização das pessoas (BRASIL, 2016).

Quadro 6 - Ações de envolvimento da comunidade na hotelaria.

1) Viabilizar ações que busquem um maior envolvimento entre dos funcionários com a empresa hoteleira.
2) Colocar à disposição da comunidade local e horas de trabalho dos servidores da hotelaria para realização de trabalhos comunitários voluntários, a exemplo de tardes recreativas com as crianças da comunidade com os refreadores do hotel; palestras com os colaboradores da área de alimentos e bebidas tratando de receitas que reaproveitem alimentos.
3) Facilitar o acesso da comunidade local ao meio de hospedagem, para que eles conheçam as instalações hoteleiras e sempre que possível, ceda os espaços para que eles possam utilizar em ações comunitárias.
4) Melhorar a economia da localidade, por meio de aquisição de produtos e serviços da região.
5) Valorização dos pratos produzidos na região, através da comercialização destes no hotel.
6) Contratar pessoas da comunidade local para trabalhar no hotel. Caso as pessoas não possuam qualificação para desenvolver as funções hoteleiras, promover treinamento e capacitação profissional.
7) Indicar aos hóspedes passeios, <i>city tour</i> , restaurantes, artesanatos, dentre outros, na própria comunidade onde os meios de hospedagem estejam inseridos.
8) Promover salários justos e compatíveis com a função desempenhada pelo colaborador.
8) Capacitar e treinar de forma periódica todos os funcionários da empresa.
9) Não discriminar na hora de contratar funcionários, ou seja, os moradores da comunidade devem fazer provas de aptidões para ocupar cargos de chefia e liderança dentro da empresa.
10) Promoção da equidade de ética, social e de gênero.
11) Detectar os anseios dos trabalhadores no que se refere às suas necessidades no trabalho.
12) Adaptar os meios de hospedagem a condições a promover a acessibilidade.

Fonte: ABNT NBR - 16534, 2016.

Para o desenvolvimento de ações harmoniosas entre os meios de hospedagem e a comunidade local onde ela está inserida, para que a comunidade enxergue os benefícios do desenvolvimento das ações, a empresa hoteleira poderá realizar algumas ações, conforme o Quadro 6.

3.5.5 Indicador: informativo

Na contemporaneidade verifica-se uma crescente preocupação com o aumento do consumo irracional do meio ambiente no dia a dia. Diversos são os instrumentos criados ao longo

do tempo para desenvolver na população de forma geral, destaca-se o processo de sensibilização e conscientização por meio de iniciativas que busquem informar sobre práticas diárias, as quais podem ser adotadas de maneiras simples, como placas informativas referentes à colocação dos resíduos gerados em local correto de destinação e como informativos sobre o uso racional da água, dentre outras iniciativas.

4 METODOLOGIA

A delimitação da metodologia requer a escolha de procedimentos e métodos sistemáticos de pesquisa para a descrição e explicação de fenômenos, na perspectiva do método científico, contemplando a natureza do estudo, a caracterização da pesquisa, os instrumentos utilizados, a unidade, universo e amostra, se for o caso, o plano de coleta, registro e de análise dos dados (GIL, 2008).

4.1 Delimitação e caracterização da área de estudo

Sergipe está localizado na Região Nordeste como indica a Figura 6, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (2020) sua população é de 2.318.822 habitantes, sendo a cidade de Aracaju a capital do Estado.

Figura 6 – Localização do Estado de Sergipe.



Fonte: Sergipe (2020).

Uma das principais rendas do Estado é a atividade turística, assim uma das atrações principais, em relação ao polo turístico é a capital Aracaju e as cidades históricas, como São Cristóvão (sendo a quarta cidade mais antiga do país), o município de Laranjeiras, tendo os museus e os prédios históricos que relatam uma parte importante da história do Estado do Sergipe. O Estado possui uma extensão de 21.925,424 km², é o menor Estado da Federação Brasileira, o qual apresenta uma cobertura vegetal primitiva, florestas de costeira, matas de restingas e caatingas (IBGE, 2019). É um dos principais locais turísticos escolhidos pela população dentre os Estados do Nordeste (BRASIL, 2016). Com isso, o local escolhido para este estudo foi uma hotelaria presente no Estado de Sergipe, está se configura como infraestrutura básica para que a atividade turística seja realizada, comumente utilizada entre os estudos sobre os conceitos de turismo previamente mencionados, entretanto, com o enfoque socioambiental da hotelaria presente na região.

O Governo do Estado de Sergipe por meio da Secretaria de Estado de Turismo e Esporte (SETUR), no ano de 2008, sancionou a Lei nº. 6518 que elucida as questões relacionadas ao empréstimo para financiamento do PRODETUR onde em seu artigo 3º delimitou-se como áreas para os investimentos dos recursos financeiro, oriundos do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), o Polo Costa dos Coqueirais, composto por 13 municípios, incluindo a capital Aracaju, e o Polo Velho Chico com o total de 17 municípios. Vale ressaltar que todas as ações seguiram o viés da sustentabilidade, ou seja, melhoria das condições sociais, ambientais e econômicas.

O Quadro 7 demonstra quais são os municípios sergipanos que participam do Polo Costa dos Coqueirais e Polo Velho Chico.

Quadro 7 - Municípios do Polo Costa dos Coqueiros e do Velho Chico.

Polo Costa dos Coqueirais	Polo Velho Chico
Aracaju	Poço Redondo
Barra dos Coqueiros	Canindé do São Francisco
Brejo Grande	Porto da Folha
Estância	Nossa Senhora da Glória
Indiaroba	Gararu
Itaporanga D'Ajuda	Japoatã
Laranjeiras	Monte Alegre
Nossa Senhora do Socorro	Neópolis
Pacatuba	Itabi
Pirambu	Propriá

Santa Luzia do Itanhy	Cedro
Santo Amaro das Brotas	Nossa Senhora de Lordes
São Cristóvão	Ilha das Flores
	Canhoba
	Telha
	Santana de São Francisco
	Amparo de São Francisco

Fonte: baseado em Sergipe (2014), elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2020).

A figura 7 representa a localização das áreas dos Polos Velho Chico e Costa dos Coqueirais, áreas de potencial investimento do planejamento e de desenvolvimento da atividade turística no Estado de Sergipe.

Figura 7 - Polo Costa dos Coqueirais e Polo Velho Chico.



Fonte: Educação Ambiental (2018).

Sendo assim, o campo empírico da pesquisa caracterizou-se pelo Polo Costa dos Coqueirais, representado pelos municípios de Aracaju e Barra dos Coqueiros e o Polo Velho Chico, representado pelos municípios de Canindé do São Francisco e Neópolis. A partir dos dados apresentados sobre o Polo Costa dos Coqueirais e o Polo Velho Chico (SERGIPE, 2014), o universo da pesquisa configurou-se com um total de 30 municípios nos dois polos, citados no Quadro 7, de investimentos de recursos financeiros da atividade turística em Sergipe.

De acordo com a análise dos documentos do PRODETUR-SE, elegeu-se como amostra da pesquisa o total de quatro municípios, sendo que dois fazem parte do Polo Costa dos Coqueirais e dois do Polo Velho Chico, e selecionou-se e organizou-se em uma tabela (Tabela 1) os municípios e a quantidade de hotéis pesquisados, com a utilização das informações contidas no relatório Avaliação Ambiental Estratégicas do PRODETUR Nacional no Estado de Sergipe, edição de setembro de 2014. Para o Polo Costa dos Coqueirais encontrou-se como referência o quantitativo de UH's disponíveis nos municípios participantes, tendo como referência o ano de 2004.

Tabela 1 - Quantitativo das UH Polo Costa dos Coqueirais.

Nº de ordem	Município	UH's
1.	Aracaju	1974
2.	Estância	253
3.	Barra dos Coqueiros	154
4.	Pirambu	74
5.	Itaporanga D'Ajuda	47
6.	Laranjeiras	38
7.	Brejo Grande	4
8.	Indiaroba	0
9.	Pacatuba	0
10.	Santo Amaro das Brotas	0
11.	Nossa Senhora do Socorro	0
12.	Santa Luzia do Itanhy	0
13.	São Cristóvão	0
Total de UH's disponíveis		2.544

Fonte: Adaptado de Sergipe (2014).

Conforme elucidado por Castelli (2010) as UH terão no máximo quatro leitos. Sendo assim, para o polo Velho Chico, utilizou-se a mesma fonte de dados contida no relatório citado, representado pela Tabela 2, porém, utilizou-se referente à quantidade de leitos que estão disponíveis nos meios de hospedagem para o recebimento do turista, por cada município integrante, referente ao ano de 2013.

Destarte, para cada número de leitos do polo velho, apontado no relatório informado recentemente, foi dividido por 4 (quatro), elucidando assim as escolhas dos municípios a serem pesquisados.

Tabela 2 - Leitos do Polo Velho Chico.

Nº de ordem	Município	Nº de Leitos	Nº de UH's
1.	Propriá	351	87,75
2.	Canindé do São Francisco	288	72,00
3.	Nossa Senhora da Glória	94	23,50
4.	Porto da Folha	80	20,00
5.	Neópolis	59	14,75
6.	Poço Redondo	17	4,25
7.	Ilha das Flores	20	5,00
8.	Itabi	21	5,25
9.	Japoatã	11	2,75
10.	Nossa Senhora de Lordes	6	1,50
11.	Amparo de São Francisco	0	0
12.	Canhoba	0	0
13.	Cedro	0	0
14.	Gararu	0	0
15.	Monte Alegre	0	0
16.	Santana de São Francisco	0	0
17.	Telha	0	0
Total de Leitos		947	

Fonte: Adaptado de Sergipe (2014) por Kleber Firpo Prado Valença (2020).

4.2 Método

Uma pesquisa científica utiliza comumente, procedimentos técnicos formais e sistemáticos na metodologia a fim de desvendar respostas para o problema em questão. A importância de um planejamento científico é evidenciada nas palavras de Morgan (1998) onde os autores apontam que ao se ter o problema de pesquisa fundamentado e com todas suas especificações e informações necessárias, o pesquisador necessitará elaborar o planejamento de sua pesquisa, que oscila conforme os objetivos da mesma.

O método adotado para o desenvolvimento dessa dissertação, foi o hipotético-dedutivo, guiando as descobertas científicas, a investigação e alcançando os objetivos da pesquisa.

4.2.1 Método Hipotético-Dedutivo

A fim de verificação de hipóteses em uma metodologia de pesquisa, utilizou-se o método hipotético-dedutivo, o qual se caracteriza na construção de conjecturas (hipóteses), as quais devem ser submetidas a testes como crítica intersubjetiva, publicidades e ao fato em si de interesse, sem a perspectiva de certezas, entretanto, com as possibilidades de novas descobertas (GIL, 2008).

A abordagem exploratória foi embasada e desenvolvida a partir do método de abordagem hipotético-dedutivo, o qual parte “das generalizações aceitas, do todo, de leis abrangentes, para casos concretos, partes da classe que já se encontram na generalização” (MARCONI; LAKATOS, 2010).

O presente estudo buscou favorecer, segundo Gil (2008, p. 27), “[...] uma pesquisa mais ampla e completa, a formulação clara do problema e a hipótese como tentativa de solução” no caso de descritiva.

A abordagem quali quantitativa neste estudo, foi caracterizada primeiramente pela abordagem qualitativa, a qual permitiu análise minuciosa dos conteúdos da pesquisa observando com acuidade todo o seu contexto (DENCKER, 2004) e, posteriormente, quantitativamente por apresentar uma análise de compreensão, de preocupações, de interpretação do problema ou do fenômeno, onde foram revelados dados mensuráveis e perfis estatísticos.

A modalidade exploratória, dentro dos aspectos qualitativos, foi escolhida para este estudo devido ao fato de ser o primeiro passo de todo trabalho científico, onde suas principais finalidades foram, “proporcionar maiores informações sobre determinado assunto; facilitar a delimitação de um tema de trabalho; definir os objetivos ou formular as hipóteses ou descobrir novo tipo de enfoque que se tem em mente” (ANDRADE, 2007, p. 124). Sendo assim, a pesquisa foi exploratória por apresentar investigações sobre o objeto central de estudo a responsabilidade socioambiental da rede hoteleira de Sergipe, descritiva e explicativa por apresentar a qualificação e descrição dos dados coletados na pesquisa de campo, com o auxílio de técnicas estatísticas promovendo a quantificação dos dados.

Quanto aos procedimentos técnicos da pesquisa, foi utilizada a modalidade comparativa, por permitir a comparação entre as ações de responsabilidade socioambiental desenvolvida pela rede hoteleira de Sergipe, e a análise estatística por permitir quantificar essas ações desenvolvidas.

A pesquisa bibliográfica foi utilizada para melhor aproveitamento e aprofundamento das questões centrais da pesquisa, com uma abordagem descritiva, com caráter exploratório, pois proporcionou ao pesquisador maior familiaridade com o tema (DENCKER, 2004).

As temáticas trabalhadas no processo da pesquisa bibliográficas estiveram voltadas para o turismo e meios de hospedagem pelo viés das relações socioambientais, geração de fluxo no receptivo e os investimentos na infraestrutura local; as premissas da sustentabilidade e a construção de indicadores para avaliar às potencialidades e desafios sobre a responsabilidade socioambiental

nos meios de hospedagem. A partir do levantamento bibliográfico foi elaborado o Quadro 8, no qual contém as contribuições e os autores utilizados durante o processo de revisão da literatura.

Quadro 8 - Revisão da literatura: livros e periódicos.

Nº de ordem	Contribuição	Autor/Ano
1	Ciência da Informação	Borko, 1968; Saracevic, 1996; Pinheiro, 2002.
2	Turismo: conceitos e relações	Benni, 2003; Dias, 2002; Dias, 2005; Ignarra, 2003; OMT, 2001.
3	Hotelaria e Sustentabilidade	Castelli, 2003; Gonçalves, 2004; Monforte, 2007; Ricci, 2002; Petrocchi, 2007.
4	Dados da ocupação hoteleira	Sergipe, 2013; Sergipe, 2014; Sergipe, 2015; Sergipe, 2016; Sergipe, 2019; Sergipe, 2020.
5	Investimentos Financeiros no Turismo em Sergipe	Sergipe, 2013; Sergipe, 2014.
6	Sustentabilidade	Leff, 2010; Veiga, 2008.
7	Responsabilidade Socioambiental	Félix; Borba, 2009; Ministério do Meio Ambiente; Santos, 2014; Tachizawa; Andrade, 2008.
8	GI	Barbieri, 2020; Braghirolli <i>et al.</i> , 2004; McGee e Prusak, 2005.

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2020).

Para melhor entendimento e delimitação dos tipos de referências utilizadas, foi elaborado o Quadro 9 que contém os materiais utilizados referentes aos manuais, às normas e as portarias que serviram de base teórica para análise da sustentabilidade dos meios de hospedagem sergipanos.

Quadro 9 - Referências: manuais, normas e portarias.

Nº de ordem	Contribuição	Autor/Ano
1.	Turismo e Sustentabilidade	Brasil, 2016.
2.	Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem	ABNT, 2016.
3.	Matriz de Classificação Hoteleira	Brasil, 2011.

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2020).

Para a investigação empírica, foram utilizados os meios de hospedagem classificados pelo SBClass⁹ na categoria hotel, pousada e *Resort*, que possuíssem número superior a 50 UH's. Sendo assim, a amostra da pesquisa caracterizou-se pelos meios de hospedagem localizados nos seguintes municípios de Aracaju e Barra dos Coqueiros, pertencentes ao Polo Costa dos Coqueirais, e Canindé do São Francisco e Própria, do Polo Velho Chico.

Utilizou-se como justificativa para a escolha dos municípios integrantes da pesquisa empírica, o município de Aracaju, por este configurar-se como a porta de entrada do turismo em Sergipe, sendo o principal produto turístico do Polo Costa dos Coqueirais (SERGIPE, 2014). Já o da cidade de Barra dos Coqueiros devido a sua localização a aproximadamente 1 (um) quilômetro da capital Aracaju, sendo que seu acesso foi facilitado no ano de 2006 com a construção da ponte que liga os dois municípios. Outra motivação com relação à escolha do município relacionou-se com a presença de meios de hospedagem de grande porte, no caso de Aracaju, e os localizados nas regiões de praia em Barra dos Coqueiros (SERGIPE, 2014).

Já nos municípios integrantes do Polo Velho Chico, Canindé de São Francisco e Neópolis, o primeiro é o destino turístico consolidado e comercializado pelas agências de turismo de Sergipe, devido à presença dos Cânions do Rio São Francisco, localizado na região de Xingó. O segundo, apresenta maior fluxo de pessoas durante a realização do carnaval, sendo também nesse período festivo a comercialização de pacotes turísticos (SERGIPE, 2014).

A Tabela 3 elucida as questões referentes ao quantitativo de meios de hospedagem onde foram aplicados os roteiros de entrevistas que serão detalhadas.

Tabela 3 - Municípios x Quantidade de Hotéis Pesquisados.

Nº de ordem	Polo	Municípios	Quant. de meios de hospedagem pesquisados
1.	Polo Costa dos Coqueirais	Aracaju	5

⁹ Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem, sendo sua finalidade aumentar a competitividade hoteleira, pelo viés da informação e orientação do mercado turístico e dos consumidores (BRASIL, 2011).

2.	Polo Velho Chico	Barra dos Coqueiros	2
		Canindé do São Francisco	2
		Própria	2
		Quantitativo geral de meios de hospedagem	11

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2020)

Vale ressaltar que para a realização da pesquisa, os entrevistados assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (APÊNDICE A).

No Polo Costa dos Coqueirais, foram pesquisados os meios de hospedagem localizados na cidade de Aracaju no bairro Atalaia, até um quilômetro da orla, classificados conforme o SBClass como hotel, que possuem mais de 50 UH's. Já no município de Barra dos Coqueiros foi pesquisado um meio de hospedagem de cada tipologia: *resort*, hotel e pousada.

No Polo Velho Chico foram pesquisados dois hotéis na cidade de Canindé do São Francisco, com número superior a 200 leitos ou 50 UH's, e na cidade de Própria, dois meios de hospedagem com os mesmos critérios do município anterior. Para manter o sigilo dos nomes dos meios de hospedagem pesquisados foram atribuídas de forma aleatória siglas contendo letras e números, mantendo assim descrição nas informações fornecidas pelas empresas pesquisadas (Quadro 10).

Quadro 10 – Estrutura da pesquisa.

Etapas	Descrição das Etapas
1 – Projeto de Pesquisa	A atividade turística ao longo dos anos vem se desenvolvendo e ganhando espaço no cenário da economia mundial e nacional. Porém ao mesmo tempo em que esse setor transforma a economia de uma região, ele também pode impactar negativamente no ecossistema local. Diante disso, torna-se necessária a busca por gestões que assumam a responsabilidade socioambiental em seus empreendimentos.

2 – Problema da Pesquisa	Os meios de hospedagem na atividade turística configuram-se como essencial na prática da atividade turística, devido a serem neles que os turistas realizam o pernoite. Desta forma a hotelaria no Estado de Sergipe têm apresentado dados quantitativos que informam aumento no fluxo de turista e conseqüentemente nos hotéis do Estado. A partir do panorama apresentado aponta-se que as estruturas de hospedagem do Estado de Sergipe encontram-se desarticulada quando relacionada aos procedimentos diários realizados por seus colaboradores nas questões relacionadas a responsabilidade socioambiental.
3 – Objetivo Geral	Verificar a importância das estruturas de hospedagem no setor turístico e do desempenho das suas atividades no Estado de Sergipe, tendo como base a concepção de seus usuários. Desta forma, se fez necessário analisar a relação entre os turistas (que são os usuários dos hotéis), com as práticas de responsabilidade socioambiental desempenhadas pelos hotéis.
4 – Objetivos Específicos	Definir os indicadores sociais e ambientais; Verificar a visão dos colaboradores dos meios de hospedagem sergipanos no que se refere às questões da responsabilidade socioambiental; Identificar as potencialidades e os desafios relacionados às práticas socioambientais na hotelaria de Sergipe; Elaborar o produto hoteleiro Manual de Sustentabilidade Ambiental em Meio de Hospedagem;
5 – Levantamento Bibliográfico.	Nesta etapa foi realizado um levantamento Bibliográfico para início da elaboração das etapas iniciais de introdução, justificativa, objetivos e fundamentação teórica.
6 – Metodologia	A delimitação da metodologia requer a escolha de procedimentos e métodos sistemáticos de pesquisa para a descrição e explicação de fenômenos, na perspectiva do método científico, contemplando a natureza do estudo, a caracterização da pesquisa, os instrumentos utilizados, a unidade, universo e amostra, se for o caso, o plano de coleta, registro e de análise dos dados.
7 – Elaboração do Diagnóstico	Nesta etapa foi elaborado diagnóstico na empresa selecionada de forma aleatória e devido a aproximação do autor, com a finalidade de verificação <i>in-loco</i> de qual e de como seria possível contribuir com a hotelaria sergipana com a elaboração do produto.
8 – Produto	A partir das observações e coleta de dados no campo empírico da pesquisa, foi possível chegar à conclusão de que os meios de hospedagem de Sergipe não possuem Manual de Sustentabilidade Ambiental em Meio de Hospedagem.

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2020).

4.3 Abordagens qualitativa e quantitativa

A natureza do planejamento da pesquisa, pode ser de abordagem quantitativa ou qualitativa. O uso de métodos analíticos para mensurar a hipótese do estudo caracterizou-se como método quantitativo e a verificação do fenômeno por meio de observações foi uma propriedade do procedimento qualitativo (CRESSWELL, 2014).

O método qualitativo, pode ser subdividido em três categorias: exploratória, descritiva e causal. A abordagem exploratória é comumente utilizada quando há desconhecimento sobre o assunto e possui características principais como flexibilidade, criatividade e informalidade a fim de estipular um objetivo final com a descoberta da hipótese em questão. Já a descritiva, é utilizada

a partir da existência de algum conhecimento sobre o assunto e possui o objetivo a descrição de fenômenos com a finalidade de confirmação ou negação do mesmo, sendo necessária a exatidão e precisão da coleta dos dados para um bom desenvolvimento deste tipo de abordagem. E a categoria causal, por sua vez, é escolhida quando há a necessidade de provação de variáveis, as quais possuem influências e relações de causa e efeito, comumente atinente à execução de experimentos (SEVERINO, 2007).

Na perspectiva qualitativa, o uso de entrevistas é amplamente utilizado em pesquisas científicas, as quais descrevem o aspecto subjetivo dos temas apresentados por meio da experiência dos entrevistados e pode ser útil em investigações utilizando questionários na análise qualitativa (UBIRAJARA, 2012).

4.4 Indicadores da responsabilidade socioambiental

Os indicadores utilizados na pesquisa de campo foram selecionados a partir de indicadores para mensurar a responsabilidade socioambiental com o cruzamento de três fontes de pesquisa sobre a sustentabilidade nos meios de hospedagem, que proporcionaram suporte na elaboração dos indicadores de responsabilidade socioambiental e do produto.

A primeira referiu-se ao SBclass, proposto pela portaria do MTur nº 100/2011, onde em seu anexo II da matriz de classificação hoteleira elucidou requisitos para que o hotel possa ser classificado de acordo com as práticas sustentáveis presentes em seu cotidiano.

A segunda contribuição, foram às propostas pelo guia “Turismo e Sustentabilidade”, publicado no ano de 2016, pelo MTur, com o propósito de que as ideias fossem reaplicadas no cotidiano do turismo, gerando retorno positivo nos aspectos econômico, social e ambiental.

A terceira contribuição para a construção dos indicadores são as informações da ABNT especificamente, a NBR 15401, sobre o sistema de gestão de sustentabilidade para os meios de hospedagem brasileiros.

A pesquisa foi realizada no período de fevereiro a março de 2021, sendo ela desenvolvida num primeiro momento com entrevistas com roteiro semiestruturado com os colaboradores da rede hoteleira, sendo eles representados pelo seguinte cargo: gerente administrativo, ou função equivalente. Em seguida, a partir das respostas obtidas no campo empírico de pesquisa, referentes aos indicadores foram quantificadas e descritas às práticas relacionadas à responsabilidade socioambiental dos meios de hospedagem de Sergipe. Após a

análise e cruzamentos dos dados obtidos em campo com a literatura existente foram apontados às potencialidades e desafios do setor hoteleiro relacionado à responsabilidade socioambiental.

Atendendo a um dos objetivos específicos da pesquisa, elaborou-se o Quadro 11 contendo o resultado obtido do cruzamento dos dados que permitiu a elaboração da descrição dos critérios que serviram de indicadores da responsabilidade socioambiental do setor hoteleiro, com adaptações feitas pelo autor.

Quadro 11 - Indicadores de Sustentabilidade Socioambiental selecionados para análise dos meios de hospedagem

Temática	Descrição	Sustentável	Parcialmente Sustentável	Insustentável
Temática Energética	1) Fontes alternativas de energia utilizadas pelo hotel			
	Como é realizada?			
	2) Medidas utilizadas no cotidiano do hotel para a redução no uso da energia			
	Como é realizada?			
Temática da Água	3) Fontes de água utilizadas no Meio de Hospedagem.			
	Como é realizada?			
	4) Medidas utilizadas no cotidiano do hotel para a redução no uso de água.			
	Como é realizada?			
	5) Medidas contínuas para o tratamento de efluentes			
	Como é realizada?			
Temática de Resíduos Sólidos	6) Como é feita a Gestão dos Resíduos Sólidos gerados pelo hotel.			
	Como é realizada?			
Temática Social	7) Utilização da mão de obra da comunidade local.			
	Como é realizada?			
	8) Acessibilidade			
	Como é realizada?			
	09) Cursos de capacitação e treinamento para os funcionários da empresa.			
	Como é realizada?			
Temática Informações	10) Placas nas dependências do hotel que busquem a sensibilização ambiental dos hóspedes.			
	Como é realizada?			
	11) Seleção de fornecedores que possuam boas práticas ambientais.			
	Como é realizada?			

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2020)

De acordo com o Quadro 11, os indicadores foram agrupados conforme a temática a ser trabalhada, buscando melhor compreensão do entrevistado, sendo estes: energéticos, água, resíduos sólidos, ações mitigadoras, social, informativos e certificações. Para facilitar a quantificação e qualificações dos dados coletados foram eleitas as seguintes variáveis:

- a) Sustentável: quando o hotel desenvolver em sua totalidade o indicador perguntado;
- b) Parcialmente Sustentável: quando o hotel realizar o indicador, porém de forma parcial, não chegando a sua totalidade;
- c) Insustentável: o hotel não possui nenhuma ação em seu cotidiano que contemple o indicador perguntado.

A fim de repassar as orientações e esclarecimentos sobre como os entrevistados responderam aos questionamentos do Quadro 11 sobre os indicadores de sustentabilidade socioambiental, as seguintes informações foram disponibilizadas para os entrevistados:

1º passo: leitura do indicador: o entrevistado deverá ler o indicador e marcar uma das opções descritas do lado direito do quadro, classificando o seu estabelecimento de acordo com o indicador perguntado, como: Sustentável, Parcialmente Sustentável e Insustentável.

2º passo: descrição do indicador: após a seleção de acordo com as variáveis apresentadas, o entrevistado deverá descrever com maior número de detalhes possíveis a forma como o indicador é realizado no cotidiano do desenvolvimento das atividades laborais.

Para conclusão do objetivo específico referente ao produto desenvolvido no mestrado profissional, foram realizadas conversas iniciais com o gerente do hotel, a fim de elucidar questões referentes às temáticas abordadas no Manual de Sustentabilidade Ambiental em Meio de Hospedagem, como também como será implantado o fluxo de informação interno no hotel referente ao mesmo. Em seguida foi apresentado também o cronograma das rodas de conversas a serem realizadas com os seguintes colaboradores: camareiras, serviços gerais, manutenção, e recepção, com o propósito de esclarecer a finalidade do Manual de Sustentabilidade Ambiental em Meio de Hospedagem, como ele deveria ser preenchido e como se deu o fluxo das informações coletadas.

4.5 Análise e interpretação

Na etapa de análise e interpretação das informações, que visou sistematizar os dados obtidos através das pesquisas e observações. Nessa fase pretendeu-se alcançar o nível explicativo da pesquisa através dos dados colhidos por meio de roteiros de entrevistas semiestruturados com

perguntas abertas e fechadas no trabalho de campo, com o apoio nas leituras realizadas e outros dados pertinentes, aproximando-se, assim, das considerações finais acerca do tema e atividades realizadas em cada nível da pesquisa, em suas diferentes etapas, para a concretização dos objetivos propostos (GIL, 1999).

Essa fase foi o momento em que os dados coletados no campo empírico da pesquisa são agrupados, cruzados e analisados, servindo como base para a construção de tabelas, quadros e gráficos. A análise das informações demonstrou a percepção que os atores diários dos meios de hospedagem de Sergipe possuem sobre as questões relacionadas à responsabilidade socioambiental, bem como quais dos indicadores já estão sendo praticadas no cotidiano hoteleiro, representado assim as potencialidades, e quais indicadores não estão sendo trabalhados, ou seja, os desafios do setor.

A atividade turística em Sergipe, apresenta-se com aumento no número de turistas que visitam o Estado de acordo com a literatura anteriormente apresentada, sendo que os meios de hospedagem se configuram dentro do turismo como sendo infraestrutura essencial para o desenvolvimento do receptivo na localidade e utiliza-se dos recursos naturais como matéria prima para suas atividades diárias, causando assim impacto direto no ambiente.

A partir da realização do diagnóstico da empresa selecionada para aplicação dos indicadores de responsabilidade socioambiental da rede hoteleira em Sergipe, foi possível a efetivação da GI e uma descrição alicerçada na literatura existente de quais ações potenciais estão sendo desenvolvidas no cotidiano hoteleiro e quais são os desafios a serem discutidos e modificados, permitindo assim verificar as práticas utilizadas pelas rede hoteleiras que contribuem para redução dos custos ambientais e sociais e as preocupações de modelos de gestão pautados no uso racional do ambiente.

Nesse sentido, espera-se que a pesquisa contribua para que sejam traçados as potencialidades e os desafios dos meios de hospedagem com um viés voltado para a responsabilidade socioambiental, contribuindo para uma reflexão das reais ações visando à construção de um meio ambiente equilibrado, sadio e harmonioso, entre o desenvolvimento da atividade turístico e dos meios de hospedagem, a comunidade e o ambiente no entorno.

Com relação ao produto e da intervenção futura com a aplicação do mesmo, pretende-se deixar ao hotel um Manual de Procedimentos Ambientais Hoteleiros, e que o mesmo sirva como parâmetro para ações diárias com medidas mitigatórias, onde os meios de hospedagem devem

praticar em seu cotidiano, fomentando assim a alívio dos impactos ambientais e sociais causados pelo meio de hospedagem ao meio ambiente a qual está inserido.

5 DIAGNÓSTICO

Nesta seção, é apresentado o diagnóstico da empresa hoteleira Hotel Pousada do Sol. A escolha pela referida empresa para realização do mesmo está relacionada à sua proximidade a Orla Marítima, que segundo Moraes e Vilar (2010), configura-se como importante instrumento de atração turística para as localidades receptoras, devido ao fato de aglomerar nos mesmos espaços atrativos voltados ao lazer, alimentação e entretenimento para os turistas que visitam a capital Aracaju, sendo também favorável a implantação de meios de hospedagem no local.

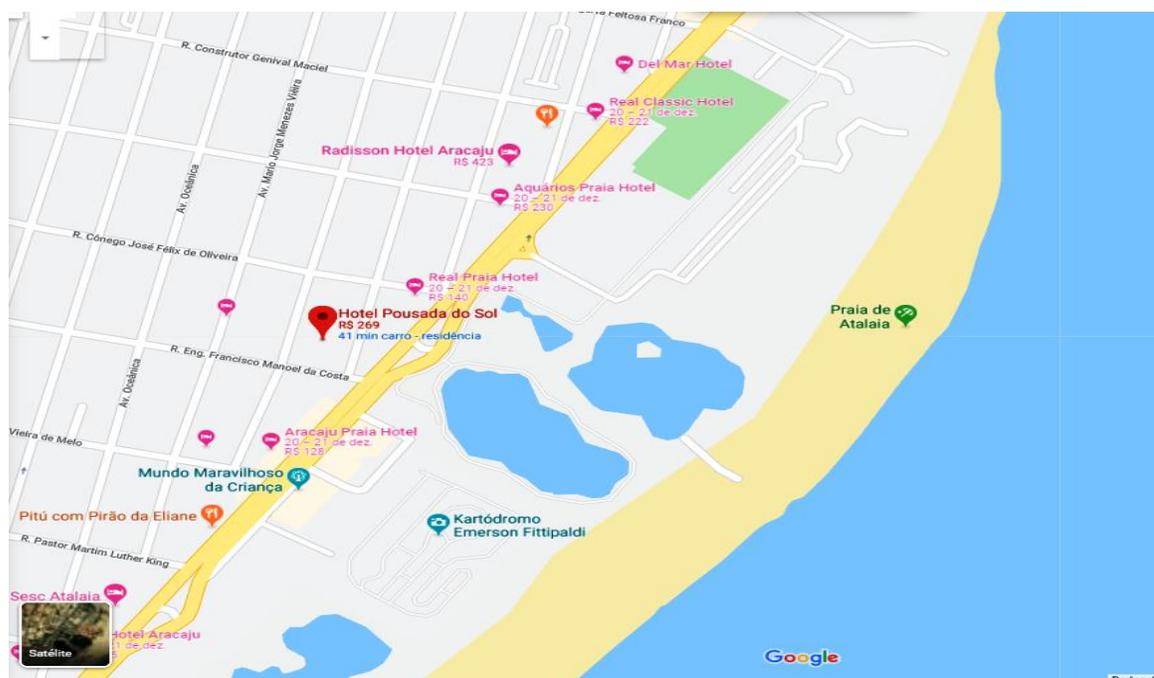
Continuando o processo de construção dessa etapa, apresenta-se a fundamentação teórica do Planejamento Estratégico e sua aplicação pelo viés de interpretação da Matriz de SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats*), apontando as forças e as fraquezas, referente ao ambiente interno, e as oportunidades e ameaças do ambiente externo. A partir da construção da SWOT delimitando-se qual a intervenção será realizada na empresa, bem como o produto a ser desenvolvido.

5.1 Caracterização da empresa

O Hotel Pousada do Sol (Figura 8) localiza-se na Rua Engenheiro Francisco Manoel da Costa, 43, bairro Atalaia, a 1,3 km dos Arcos da Orla de Atalaia, 1,8 km do Oceanário, e a 4,8 km do Aeroporto Internacional de Aracaju (Figura 8). O empreendimento turístico, voltado para atender as necessidades dos turistas que procuram o Estado de Sergipe através da oferta de prestação de serviços de hospedagem e alimentação, sendo esse deslocamento motivado por diversos fatores, dentre eles a negócios, lazer e trabalho. Ao chegar ao hotel, o público que irá consumir os serviços, encontram nas dependências internas e externas conforto, bom atendimento e serviços.

Conforme elucidada a Lei nº. 11.771 de 2008, em seu artigo 23, definem os hotéis como sendo empreendimentos ou estabelecimentos que se destinam à prestação de serviços de alojamento por tempo determinado; esses serviços são ofertados em caráter individual e são de uso exclusivo do hóspede, e são chamados de serviços de hospedagem. Eles acontecem através de um contrato, seja ele tácito ou expresso, e de cobrança diária (BRASIL, 2008).

Figura 8 - Mapa de localização do Hotel Pousada do Sol.



Fonte: Google Maps (2020).

A fundação do hotel data de 05 de novembro de 1996, pela família Rollemberg Santana, que administra a empresa desde então, onde relatou em entrevista: “nós tínhamos um terreno aqui no bairro Atalaia, meu pai que teve a ideia de construir o hotel e desde sua inauguração a empresa sempre foi administrada pela família” (Informação verbal)¹⁰.

Os serviços prestados pelo Hotel Pousada do Sol, são serviços de hospedagem de qualquer natureza com os de restaurante e lazer para os turistas que frequentam o Estado de Sergipe, onde atualmente o principal segmento que se hospeda no hotel “são os turistas que vem a negócios ao Estado de Sergipe, onde possuímos atualmente, 63 empresas nacionais e internacionais com parceria com o Hotel; seguidos do segmento voltados à prática do turismo de lazer e de sol e mar”. A missão da empresa é oferecer serviços de hospedagem com qualidade e comprometimento social e ambiental, e a sua visão é ser referencial em hospedagem na cidade de Aracaju.

De acordo com o Sistema Brasileiro de Classificação Hoteleira, os tipos de meios de hospedagem possuem características distintas, sendo que o local de estudo é classificado como hotel, já que possui os serviços necessários a tal classificação, que são: “recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais”, com exclusividade de

¹⁰ Fala descrita da entrevista com o gestor responsável pelo Hotel Pousada do Sol.

uso apenas do hóspede que contrata a prestação de serviços, que estará apto a desfrutar de seus benefícios, que são pagos mediante cobrança diária (BRASIL, 2011, p. 2).

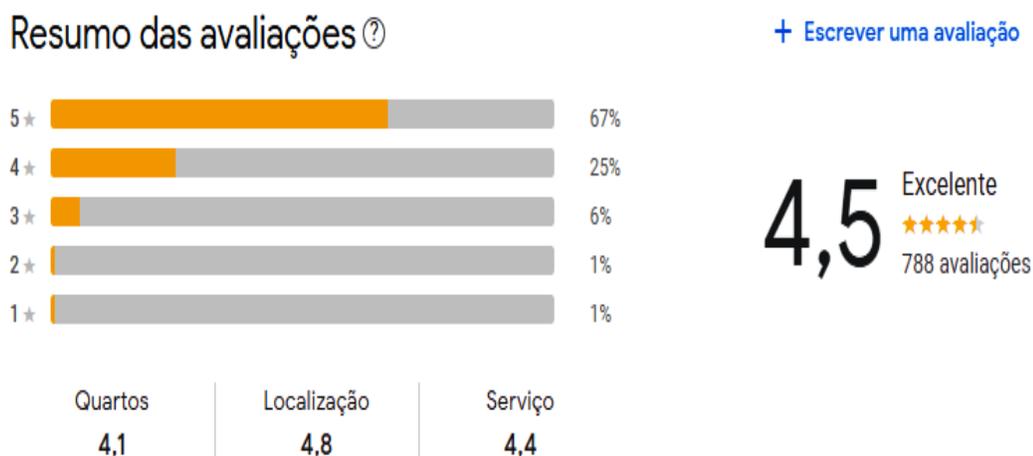
Conforme elucidado por Hayes e Ninemeier (2005), denomina-se hotel de médio porte, os empreendimentos voltados a hospedagem que possuem 75 ou mais UH's, não podendo ultrapassar 350 UH's, sendo assim, o Hotel Pousada do Sol possui o total de 81 apartamentos, sendo 1 *master* luxo, 7 chalés, 23 *master*, e 50 *plus*, conforme organizado no quadro 12. As suas instalações são compostas pelas seguintes divisões de setores: Recepção, Bar e Piscina, Restaurante, Governança, Administração, Cozinha, Manutenção e Eventos.

Quadro 12 - Apartamentos do Hotel Pousada do Sol.

Tipos de Apartamentos	Quantidade:
Master Luxo	1
Master	23
Chalé	7
Plus	50
Total	81

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2021)

Objetivando verificar a avaliação da prestação de serviço de hospedagem do Hotel Pousada do Sol, buscou-se no *site Google*, que solicita a seus usuários que desejarem participar falando sobre as experiências pessoais com a visitação no empreendimento. Quando   feita a pesquisa no *site*, informa es importantes para a decisão de futuros consumidores do hotel são apresentadas. A partir destas informa es, elaborou-se a Figura 9, que se refere ao resumo de avalia o dos itens quartos (UH), com nota 4,1, localiza o com 4,8, e os serviços prestados aos hóspedes 4,4. Em resumo dos itens citados, o *site* oferece a média de 4,5, classificado como excelente.

Figura 9 - Resumo de avaliação do Hotel Pousada do Sol.

Fonte: Google. 2021.

Outra informação que se infere a partir da análise da figura, foi que 67% das pessoas que participaram da enquete, deram 5 estrelas como avaliação da sua experiência no Hotel Pousada do Sol, seguidos de 25% 4 estrelas, 6% 3 estrelas e 1% 2 e 1 estrela respectivamente. O quadro 13 resume as principais impressões deixadas para o hotel.

Quadro 13 - Depoimento dos hóspedes que frequentaram o Hotel Pousada do Sol.

H1	Hotel pousada de excelente qualidade... Super recomendo! Vou voltar em breve!
H2	Acredito ser o melhor lugar de Aracaju. Próximo à praia, atendimento excelente e boas acomodações. Voltarei, sem dúvidas
H3	Ótima opção de hospedagem na orla de Atalaia em Aracajú! Próximo ao Projeto Tamar, ao Mundo Encantado da Criança e a Feira do Turista. A estrutura do hotel é nova e muito bem cuidada, o café da manhã é bom e a limpeza do quarto é eficiente.
H4	Muito bom, atendimento excelente. Indico este lugar pra todos que gostem de estar no conforto.
H5	Pousada do sol maravilhoso no momento estou hospedada café da manhã ótimo quartos aconchegantes muito perto da orla mais linda do Brasil tudo perfeito nota 10 a supervisora Andressa maravilhosa as meninas da limpeza e recepção super educados e atenciosos, super recomendo.
H6	Excelente opção de hospedagem. O atendimento dos funcionários é excelente. São sempre muito educados e prestativos.

Fonte: Baseado em dados disponibilizados no Google (2021) elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2021)

Com relação aos serviços disponibilizados pelo hotel aos seus hóspedes, é oferecido café da manhã no horário das 06:00 às 08:45 da manhã, com em média 80 itens que vão de sucos de diversos sabores a café, leite, pão, tapioca, frutas, bolos, dentre outros. Dispõe também de serviços de *Wi-Fi* e estacionamento grátis, piscina na área externa do hotel com Bar, ar-condicionado em todos os quartos e em alguns banheira quente e com acessibilidade, permitido

animais de estimação e conta com lavanderia, onde os hóspedes podem solicitar a lavagem de suas roupas pessoais.

A última parte esclarecida pelo gerente do Hotel foi referente aos funcionários do local, onde ele informou que possui 31 funcionários no total, distribuído nas funções conforme o Quadro 14.

Quadro 14 - Funcional do Hotel 68.

Função:	Quantidade:
Recepcionista	5
Reserva	2
Gerente de Hospedagem	1
Financeiro	1
Compras	1
Sócio	4
Gerente Geral	1
Cozinheira	3
Auxiliar de cozinha	4
Confeiteira	1
Garçom	1
Mensageiro	4
Salva Vidas	1
Manutenção	1
Governanta	1

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2021)

5.2 Planejamento estratégico e a Matriz SWOT

Mesmo antes do surgimento das grandes organizações, o conhecimento de si mesmo e de seus adversários já era uma grande ferramenta, que foi impulsionada pelo planejamento estratégico e adotada em grandes batalhas. O que é, entretanto, estratégia?

Na visão de Luecke (2009), estratégia é um termo de origem militar empregado na descrição da arte do general e que se refere ao plano que o general elabora para organizar suas forças a fim de derrotar exércitos inimigos. Trazendo essa definição para o ramo empresarial, por exemplo, consideram-se as estratégias como práticas adotadas pelos empresários e administradores para manter o nome e o bom funcionamento de suas empresas ao mesmo tempo em que conhece as táticas adversárias e tenta dominá-las.

Para Contreas (2002), a estratégia tem o papel principal de definir a atenção dos indivíduos em determinadas áreas, a fim de potencializá-las e eliminar possibilidades que não sejam compatíveis com seus interesses e objetivos. É um caminho empregado pelas organizações para seduzir o alvo, ou seja, no caso das empresas, o cliente, e estabelecer papéis das lideranças relacionadas a cada setor.

A essa ideia, une-se o conceito de planejamento, caminho adotado para conhecer os meios e os fins de determinados processos e com isso atingir objetivos gerais e específicos. O planejamento tem sido adotado como forte instrumento de competitividade em altas escalas.

Para Oliveira (2007), o planejamento não é um ato isolado. Ele deve ser entendido como um processo construído por múltiplas ações de caráter interdependente que caminham para o alcance de objetivos pré-estabelecidos. Figura, portanto, como a primeira função administrativa, servindo de base para as demais funções.

O planejamento tem como finalidade oferecer aos gestores e toda sua equipe ferramentas que auxiliem na obtenção de informações e, conseqüentemente, na tomada de decisões, precavendo caso ocorra qualquer alteração não prevista. É um processo que envolve, antes de tudo, um modo de pensar (OLIVEIRA, 2007).

Unindo as ideias de estratégia e de planejamento, chega-se à compreensão de planejamento estratégico, que adota a função de caracterizar os fatores internos de resposta a meios externos e modificar tais fatores em prol de melhorias na instituição.

Para Fischmann e Almeida (2009), o planejamento estratégico é um tipo de técnica administrativa responsável por criar e consolidar oportunidades e ameaças no ambiente das organizações por meio da cuidadosa observação desse meio. Para isso, ele utiliza os recursos disponíveis e segue uma estratégia pré-determinada.

Esse tipo de planejamento, entretanto, não deve ser tratado como mera ferramenta de programação. É preciso que as empresas o executem de forma coerente e correta, fazendo uso de seus instrumentos, aplicando-os no dia a dia e fazendo as mudanças necessárias. Dentro do planejamento estratégico, é muito importante a observação dos cenários organizacionais. Desta forma, surge a Análise de SWOT, que, numa tradução livre, engloba: forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, e atua como técnica de gestão e planejamento empresarial, tanto em empresas pequenas quanto em organizações de médio e grande porte.

Fagundes (2010), defende que a origem da matriz SWOT se deu na década de 1960, dentro de discussões feitas na escola de administração. Essas discussões estavam focadas nos quatro elementos que compõem a referida análise.

A matriz SWOT é uma ferramenta que possibilita ao gestor a aos pequenos empresários vislumbrarem a situação da empresa perante os concorrentes, a fim de conhecer e estudar o comportamento adversário. Para Oliveira (2007), existem alguns pontos a serem analisados. Esses pontos serão discutidos nos parágrafos seguintes.

O ponto forte da SWOT é o fato de oferecer à empresa uma variável controlável, que faz com que seja possível operacionalizar melhor o ambiente empresarial, especialmente os assuntos que não estão no controle da empresa, e, assim, melhorar seu funcionamento geral e sua produtividade. O ponto fraco reside na inadequação da empresa, o que lhe oferece uma desvantagem em relação a outras organizações que não estejam nessa situação e pode debilitar o ponto forte.

Sobre oportunidades, de acordo com o pensamento de Oliveira (2007), considera a força ambiental cujo controle está fora do alcance da empresa. Essa força, desde que analisada e bem aproveitada, pode favorecer o planejamento estratégico. O contrário são as ameaças, quarto e último ponto da matriz, e que são forças também incontroláveis que cooperam para a criação de obstáculos à ação estratégica da empresa, e que, avistadas em tempo hábil, podem ser evitadas.

A análise dos componentes da SWOT permite aos gestores maior clareza na determinação de prioridades sobre as oportunidades e ameaças existentes no meio externo (ANDION; FAVA, 2003). A essa ideia, Luecke (2009) acrescenta que tal análise contribui para o esclarecimento do mundo dos negócios e do setor em que a empresa opera, permitindo melhor planejamento das ações futuras.

No ramo do turismo, a SWOT possibilita a análise do comportamento do cenário turístico atual. Em uma análise horizontal, pode-se considerar como forças o contexto social (sociedade sensível à participação e diversidade cultural, especialmente o artesanato, o folclore e as tradições), o contexto econômico (diversidade econômica e influência do município em questão sobre outros municípios), o contexto ambiental (variedade dos ecossistemas, centros de pesquisa e presença de atrativos naturais raros), o foco nos produtos (belezas cênicas, ecoturismo, patrimônio histórico, turismo cultural, etc.), o mercado e as condições (infraestrutura, cadeia de turismo e gestão) (DANTAS; MELO, 2008).

Sobre as fragilidades, tem-se, no contexto social, o desemprego em larga escala e o êxodo rural; no contexto socioeconômico, o baixo poder aquisitivo dos empresários e a falta de incentivo governamental; no contexto ambiental, a fragilidade ambiental causada pela caça predatória e pela poluição; no foco, questões relacionadas ao produto (pouca competitividade, falta de serviços receptivos de turismo, utilização inadequada do patrimônio histórico, ausência de rotas turísticas etc.); no mercado, fluxo turístico sazonal, marketing turístico fraco e turistas com baixo poder aquisitivo; e nas condições, a não existência de mecanismos de fiscalização e controle, o uso e ocupação desordenada do solo, a pouca capacidade de gestão de turismo, e outros. (DANTAS e MELO, 2008).

O que se observa como oportunidade no ramo do turístico é, dentre outros aspectos, o crescimento na valorização do turismo para o interior, o fluxo de turistas que passam pela região e a diversidade de mercados, e por ameaças, a perda da identidade local, a concorrência com destinos consolidados e a ausência de legislação específica para o turismo, etc. (DANTAS; MELO, 2008).

Desta forma, a matriz SWOT propicia ao turismo a melhor visualização de questões imprescindíveis à reestruturação e estabelecimento da atividade turística, a fim de potencializar as forças e oportunidades e diminuir os riscos potenciais causados pelas fraquezas e ameaças. A partir da literatura e discussão dos autores selecionados para a construção, elaborou-se a Matriz SWOT do Hotel Pousada do Sol, no quadro 15.

Quadro 15 - Elementos Matriz SWOT Hotel Pousada do Sol.

AMBIENTE INTERNO	
FORÇAS	FRAQUEZAS
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Localização: o hotel está localizado a 200 metros do cartão postal Orla Marítima da capital Aracaju, onde é possível os turistas sergipanos desfrutarem de diversos equipamentos turísticos construídos pelo homem ou em meio natural; ❖ Utilização de energia solar como fonte alternativa de energia; ❖ Mobiliário: Passam por constante manutenção e quando necessários são substituídos, conforme planejamento do Arquiteto; ❖ Eletrodomésticos e eletroeletrônicos: atuais e sempre em perfeito estado de uso e manutenções constantes; ❖ Treinamento dos funcionários e cursos de atendimento, como também durante as reuniões conversas informais sobre as questões ambientais ❖ Unidade Habitacional com acessibilidade; ❖ Parcerias com restaurantes próximos. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ O hotel não desenvolve ações efetivas e permanentes que busquem junto aos hospedes a preservação ambiental; ❖ No site da empresa não possuem referências sobre as práticas ambientais que são praticadas ❖ Custos operacionais elevados na manutenção do sistema de reaproveitamento de água, o que dificulta a diminuição das despesas no final do mês; ❖ Não possui parcerias com a comunidade que vive no entorno do hotel, com a finalidade de aquisição de produtos e gêneros alimentícios; ❖ Não realização da padronização dos serviços.

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Desenvolvimento de ações mitigatórias pelos funcionários na coleta seletiva; ❖ Presença nas áreas comuns dos hóspedes de lixeiras de coleta seletiva; ❖ O hotel já desenvolve ações relacionada ao uso racional de água e energia, a exemplo de torneiras com fechamento automático, sensores de presença nos corredores, coleta seletiva e emprega a população que vive ao entorno do hotel. 	
AMBIENTE EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Presença do atrativo natural Praia; ❖ Potencialidades em produção e ampliação de uso da energia solar; ❖ Público diversificado que frequenta o hotel; ❖ Busca por cursos de capacitações nas questões ambientais; ❖ Contrato com empresas anuais, o que permite ocupação e uma receita mínima, facilitando assim ❖ Elaboração de Planejamento de Ações Ambientais a serem desenvolvidos no hotel; ❖ Localização privilegiada. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Hotéis de rede sendo instalados na Orla de Aracaju; ❖ Crise econômica mundial e a pandemia da covid-19 ❖ Aumento dos preços dos prestadores de serviços e de produtos fornecidos ao hotel ❖ Forma de tarifação mínima da empresa responsável pelo fornecimento de água. A empresa cobra em sua fatura mensal taxa mínima de cada unidade habitacional, usando ou não usando; ❖ Aplicativos e sites que oferecem a diária com preços mais baixos; ❖ Falta de investimento do governo em infraestrutura e manutenções no local.

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2021).

5.3 Proposta de intervenção

Para melhor seleção das temáticas abordadas no Manual de Sustentabilidade em Meios de Hospedagem, seria o momento oportuno para inserção do produto no desenvolvimento das atividades diárias do meio de hospedagem selecionado, aplicou-se um questionário *on-line*, sendo que, nesse momento foi pensando em agregar valor à mitigação de ações diárias de consumo do meio ambiente. Ressaltando que as ações aqui desenvolvidas fizeram parte da disciplina Empreendedorismo e Inovação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe (PPGCI/UFS), orientadas pelo professor Dr. Matheus Felizola.

A primeira pergunta possuía como finalidade, saber a quantidade de UH disponíveis do hotel, respeitando a ordem das respostas fornecidas (Quadro 16).

Quadro 16 - Número de UH disponíveis do Hotel.

Nº de ordem	Meio de Hospedagem	Quantidade de UH
1	Hotel 1	84

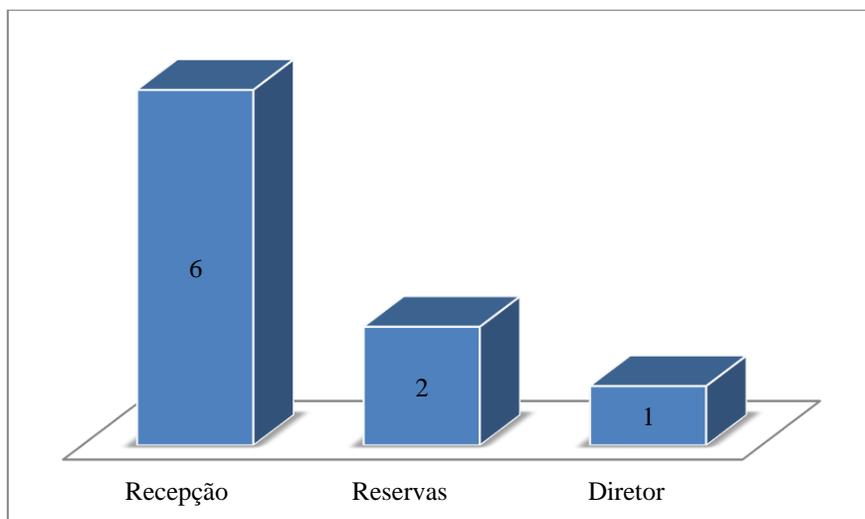
2	Hotel 2	213
3	Hotel 3	82

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2021).

Conforme elucidado por Castelli (2010), as UH terão no máximo quatro leitos. A partir dessa constatação do autor, foi possível perceber que os hotéis pesquisados possuem fluxo de pessoas em seu cotidiano, e conseqüentemente os hotéis estudados possuem maior consumo dos recursos naturais em períodos de alta estação.

A segunda pergunta foi: Qual a função que você ocupa no hotel? O questionamento possuía como objetivo configurar os atores da pesquisa que responderam ao questionário *on line*. Ao total, devido a pandemia do covid-19 no Brasil, e conseqüentemente no Estado de Sergipe, foram entrevistados 9 (nove) profissionais, sendo que dos entrevistados 6 desenvolviam suas atividades laborais diárias na recepção, 2 (dois) trabalhavam no setor de reservas do hotel, e 1 (um) é diretor do hotel e proprietário. A partir das informações foi elaborado o Gráfico 1.

De acordo com Zanette (2010), na hotelaria o setor responsável pela hospedagem do turista possui a seguinte divisão: recepção e governança, ligados ao setor administrativo e financeiro. É no setor de recepção que os colaboradores do operacional do setor de governança possuem acesso ao Boletim de Ocupação Hoteleira (BOH), relatório impresso diariamente, onde possuem o registro das UH's que vão ser desocupadas, ocupadas e os que irão permanecer no meio de hospedagem naquele dia. Desta forma, consultar os atores representes desse setor é conhecer como é desenvolvido no meio de hospedagem as atividades laborais diárias de entrega dos relatórios diários e solicitar que eles opinem sobre a construção do manual.

Gráfico 1- Atores da pesquisa de campo.

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2020).

A terceira pergunta foi com relação aos procedimentos diários para limpeza dos quartos. Em todos os três meios de hospedagem ocorrem de maneira semelhante: a chefe de governança solicita a recepção e/ou ao setor de reservas a emissão do BOH, pois é nele que contém os quartos que vão ficar vagos naquele dia, quem vai chegar e qual quarto vai ocupar naquele dia. Caso o hotel não possua a função de governanta, a mesma solicitação pode ser feita pelas camareiras diretamente na recepção. A partir dessas respostas surgiu a ideia de agregar nas ações diárias questões relacionadas a sustentabilidade por meio Manual de Sustentabilidade Ambiental em Meio de Hospedagem, já que a impressão do boletim já é realizada diariamente, fazendo parte da rotina do setor de governança e/ou das camareiras checarem essa relação todos os dias.

Entre os dias 18 e 25 de maio de 2020, conversou-se com 6 (seis) recepcionistas e 1 (um) diretor do hotel para busca e verificar, junto aos atores hoteleiros diários a validação dos indicadores e assim foi possível a construção do Manual de Sustentabilidade Ambiental em Meio de Hospedagem, que será enviado aos meios de hospedagem participantes pretende aplicar em uma outra oportunidade.

Os indicadores que compõe a base para construção do Manual de Sustentabilidade ambiental foram separados pelas seguintes áreas temáticas:

a) Eficiência energética: referindo-se as questões de utilização da energia elétrica de forma racional, como também, o bom funcionamento dos eletrodomésticos com um menor consumo de energia;

b) Água: utilização de forma racional, como também a verificação de vazamentos e/ou mal funcionamento das torneiras, chuveiros, descargas, dentre outros itens;

c) Resíduos sólidos: separação e destinação dos resíduos sólidos produzidos nos meios de hospedagem;

d) Ações mitigatórias: verificações no dia a dia como os aparelhos eletrônicos estão funcionando de forma a satisfazer o hóspede, como também diminuir o impacto causado pelo uso do aparelho;

e) Informativo: placas informativas nas áreas comuns do hotel.

Ressalta-se que para construção do manual ambiental, descrito anteriormente, relacionaram-se os indicadores de sustentabilidade ambiental, agrupados conforme a área temática que se pretende verificar que sejam desenvolvidas ações dos profissionais que desenvolvem suas atividades laborais diárias no setor de governança, especificamente camareiras, serviços gerais e o pessoal da manutenção do hotel, o que não impede que outros setores do hotel também desenvolvam as ações propostas pelo manual

Ressalta-se que os itens que compõe o Manual de Procedimentos Ambiental Hoteleiro, foram construídos a partir de informações verbais repassadas pelos recepcionistas, profissionais da área de reservas e o diretor entrevistado. Nesse momento foi perguntado como são fornecidas as informações referentes às questões do manual. A partir das respostas foi construído o quadro 17.

Quadro 17 - Procedimento informacional.

Nº DE ORDEM	MEIO DE HOSPEDAGEM	PROCEDIMENTO
1	Hotel 1	Quando o pessoal está realizando a limpeza dos quartos caso eles notem alguma coisa errada eles vão até a recepção e relatam o problema, e a recepção repassa para o setor de manutenção.
2	Hotel 2	O setor de governança passa todos os dias nos quartos observando se possui alguma anormalidade, mais muitas das vezes só conseguimos detectar o problema principalmente com relação ao funcionamento do ar condicionam televisão e vaso sanitário quando o hóspede liga para a recepção e o relata.
3	Hotel 3	As camareiras relatam junto ao BOH.

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2021).

Conforme elucidado pelas respostas dos entrevistados, nota-se que os meios de hospedagem de Aracaju não possuem um Manual de Procedimentos Ambientais voltado para

observação diária para as questões cotidianas ambientais da hotelaria, a observação de itens básicos de manutenção e reparos dos quartos, o que pode gerar economia na conta de água e energia, como também a geração de um número menor de reclamações dos hóspedes ao usar os serviços fornecidos pelo meio de hospedagem.

Após a análise das respostas dos entrevistados e do cruzamento das fontes bibliográficas, foi possível a construção do Manual Ambiental dos Meios de Hospedagem de Sergipe (APÊNDICE B).

6 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E A RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM SERGIPANOS: UMA ANÁLISE A PARTIR DOS INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE

O turismo já provou sua potencialidade econômica e por isso já não pode mais ser encarado como uma atividade sem importância. O ramo turístico é um dos que mais cresce no mundo, em particular no Brasil, sendo hoje a hotelaria um dos setores vitais para o desenvolvimento do país. Diante de tal proporção, torna-se necessária a preocupação com o meio ambiente já que a alta procura gera tanto uma movimentação monetária como também danos ao ecossistema da região na qual está instalado o hotel.

Nessa pesquisa, foram escolhidos meios de hospedagem de Sergipe, presentes em municípios que recebem investimento do PRODETUR. Foram ouvidos responsáveis por 11 meios de hospedagem, sendo 7 hotéis do Polo Costa dos Coqueirais, representado pelos municípios de Aracaju e Barra dos Coqueiros e 4 hotéis do Polo Velho Chico, com os municípios participantes Própria e Canindé do São Francisco.

Para avaliar as informações sobre a responsabilidade socioambiental dos hotéis sergipanos foram elencados cinco indicadores que formam a base das entrevistas com os responsáveis por responder pelo empreendimento. Devido a pandemia da covid-19 no Brasil e no Estado de Sergipe, onde o distanciamento social é recomendado, todos os questionários foram aplicados virtualmente com auxílio da plataforma *Google Forms*. Os quesitos avaliados foram: eficiência energética, água, resíduos sólidos, ações sociais e informativos.

6.1 Análise da eficiência energética

Com a finalidade de verificar as informações referentes à quais fontes de energia seriam utilizadas pelos meios de hospedagem pesquisados, perguntou-se aos entrevistados quais seriam as utilizadas para suprir as necessidades energéticas no cotidiano dos meios de hospedagem.

No que concerne ao indicador de sustentabilidade eficiência energética, no Polo Costa dos Coqueirais, na capital Aracaju, os 5 hotéis pesquisados utilizam como fonte de energia principal a fornecida pela empresa de distribuição de energia elétrica do Estado de Sergipe, complementada pela energia solar. A energia solar é produzida por meio de placas que ficam localizadas nos telhados dos hotéis, facilitando assim a absorção da radiação solar e sua

transformação em energia elétrica. Essa energia produzida é utilizada exclusivamente nos banheiros dos quartos com finalidade de aquecimento da água do banho para os hóspedes.

No Polo Costa dos Coqueirais, nos dois hotéis localizados no município de Barra dos Coqueiros, o hotel denominado de HB1 utiliza duas fontes de energias, a da companhia de energia e a energia solar apenas nos chuveiros elétricos das UH's. O segundo hotel, denominada de HB2, utiliza apenas da companhia energética que distribuí energia para todo o estado (Quadro 18).

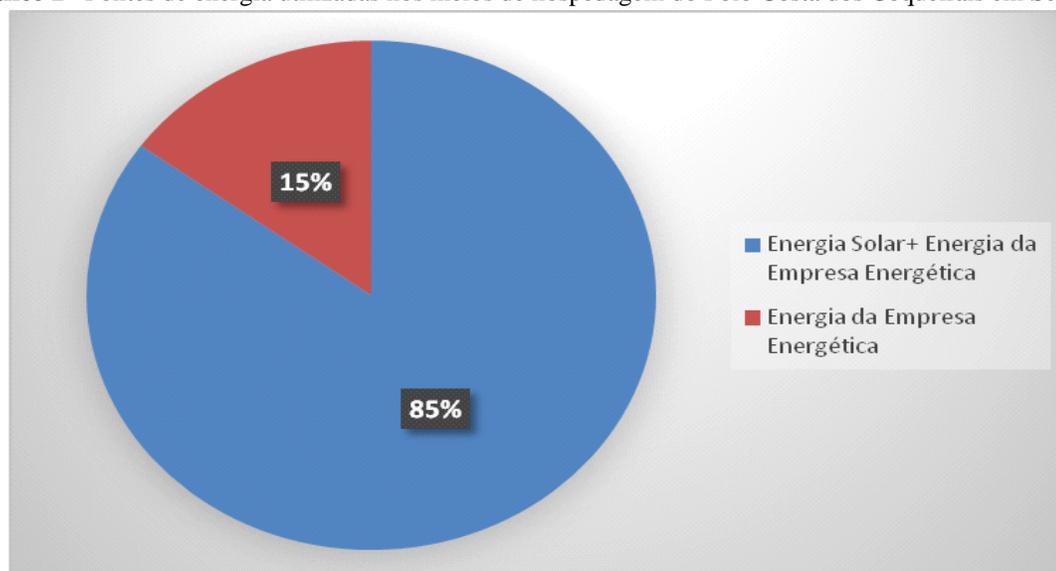
Quadro 18 - Fontes de energia utilizadas pelos meios de hospedagem do Polo Costas dos Coqueirais.

FONTE DE ENERGIA UTILIZADAS	HA1	HA2	HA3	HA4	HA5	HB1	HB2
Energia solar- aquecimento da água	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
Energia solar e da empresa de fornecimento elétrico	Sim						
Energia solar - iluminação dos corredores	Não						

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2021).

Pode-se perceber que 85% da energia utilizada é fruto, tanto do meio convencional, vinda da empresa de distribuição, como da origem solar. E apenas 15% buscam apenas a fonte produzida pela companhia energética como representado no Gráfico 2.

Gráfico 2– Fontes de energia utilizadas nos meios de hospedagem do Polo Costa dos Coqueirais em Sergipe.



Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2021).

Também foi questionado aos entrevistados, sobre a economia em valor financeiro ou porcentagem da economia após a instalação da energia solar nos estabelecimentos. Percebe-se que a maioria apresentou uma redução em gastos com a nova estrutura de consumo, chegando a até 15% de redução em alguns casos como os hotéis HA1, HA3 e HA5 (Tabela 4).

Tabela 4 – Economia de energia após a instalação de energia solar – Polo Costa dos Coqueirais.

Hotel	Porcentagem Informada
HA1	10% a 15%
HA2	12%
HA3	9% a 15%
HA4	5% a 10%
HA5	10% a 15%
HB1	8% a 12%
HB2	Não se aplica

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2021).

No Polo Velho Chico, os dois hotéis localizados na cidade de Canindé de São Francisco, o HC1 e HC2, utilizam como fonte de energia a disponibilizada pela companhia de fornecimento do Estado de Sergipe. O hotel HC1 utiliza como fonte alternativa a energia solar para o aquecimento da água dos chuveiros dos quartos. E quando o número de apartamentos ocupados está abaixo de 50% utilizam essa opção para a iluminação dos corredores internos do hotel. Já as hospedagens localizadas na cidade de Própria utilizam apenas a fonte ofertada pela empresa da rede local como representados no Quadro 19.

Quadro 19 - Fontes de energia utilizadas pelos meios de hospedagem do Polo Velho Chico.

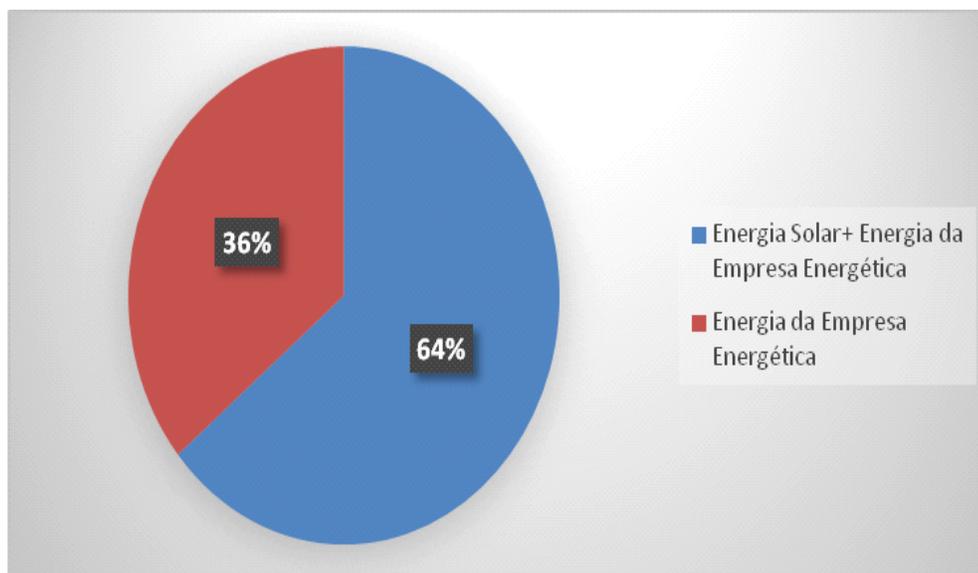
Fonte de Energia Utilizadas	HC1	HC2	HP1	HP2
Energia solar-aquecimento da água	Não	Não	Não	Não
Energia solar e da empresa de fornecimento elétrico	Sim	Sim	Sim	Sim
Energia solar-iluminação dos corredores	Sim	Não	Não	Não

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2021).

A partir das informações coletadas, foi possível perceber que 64% dos hotéis pesquisados, utilizam em seu cotidiano, duas fontes de energia para atender as suas necessidades diárias, a energia fornecida pela companhia de energia elétrica do Estado de Sergipe, em maior

proporção, e a energia solar, e, 36% dos hotéis utilizam apenas uma única fonte de energia, da empresa fornecedora de energia elétrica para o Estado de Sergipe (Gráfico 3).

Gráfico 3 - Fontes de energia utilizadas nos hotéis.



Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2021).

Dos estabelecimentos analisados, foi possível apontar que 64% dos hotéis utilizam em seu cotidiano as fontes da companhia energética, para suprir as necessidades dos locais, e a solar para fins como o aquecimento da água do banho dos hóspedes (Quadro 20).

Quadro 20 - Potencialidades e desafios das fontes de energia utilizadas pelos hotéis.

Potencialidades	Desafios
Utilização da energia solar para aquecimento da água do banho dos hóspedes.	Ampliação dos usos da energia solar para outras atividades do hotel, a exemplo da iluminação dos corredores e do jardim.
	Utilização de outras fontes de energia alternativa, a exemplo da eólica, para suprir as necessidades energéticas do hotel.

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2021) com base em uma pesquisa de campo de 2018.

A segunda temática abordada na área de energia, refere-se a quais são as medidas utilizadas no dia a dia hoteleiro com a finalidade de redução no uso de energia. No Polo da Costa dos Coqueirais, o primeiro hotel pesquisado, HA1, informou que todos os ambientes do local possuem lâmpadas, trocadas na última reforma. As lâmpadas são do tipo fluorescente e/ou LED.

Os aparelhos de ar-condicionado, frigobar, secador de cabelo, aparelhos de televisão, computador e/ou notebook, geladeiras, freezer e demais produtos da linha de eletrodomésticos e eletroeletrônicos dos quartos, recepção, área administrativa e financeira, restaurante, cozinha e demais áreas comuns do hotel são adquiridas com o selo de eficiência energética da PROCEL. De acordo com Brasil (2016), esse selo garante que os produtos possuem melhor desempenho com o menor consumo de energia.

Atualmente, o hotel não conta com energia solar em sua totalidade, porém, existe projeto para a instalação e utilização dessa alternativa de energia em todas as suas dependências. O local conta com o aquecimento solar para aquecer a água nos chuveiros das UH, exceto nos cinco chalés, pois não encontramos viabilidade para utilização do aquecimento solar da água, motivado por sua distância do local de aquecimento. Assim, quando a água chegava até os quartos não chegava aquecida. Esse fato gerou diversas reclamações por parte dos hóspedes, o que levou a empresa a retirar o sistema e optar pelo uso de chuveiros elétricos. Sobre a economia, houve a redução de 6% em média no valor da fatura após a instalação das placas de aquecimento solar.

Outra medida adotada, foi à terceirização de empresa para fazer a manutenção preventiva e corretiva dos aparelhos de ar-condicionado e frigobar de forma periódica, evitando assim que os aparelhos apresentassem algum tipo de problema elétrico e, conseqüentemente maior consumo de energia.

Para economia de energia, o frigobar dos hóspedes fica desligado na tomada. No momento de *check-in* os usuários são informados de que podem ligar o aparelho caso desejem utilizá-lo. Outra opção dada é pedir produtos como água, suco e refrigerante para a recepção ou restaurante e ter o pedido entregue no quarto. As camareiras quando realizam a limpeza dos quartos verificam se o frigobar está ligado e sempre programado na temperatura um e caso estejam desabastecidos desligam, evitando assim que o aparelho fique funcionando gerando um custo adicional na fatura de energia do hotel.

A recepção do hotel é toda feita em madeira e possui vidros em 90% das paredes, facilitando assim a iluminação solar no ambiente. Os corredores são abertos, possuindo apenas uma construção de alvenaria de um metro e meio. Todas as áreas comuns dos hóspedes (corredores, recepção, piscina e restaurante) contam com sensores de detecção de movimento para acionar as lâmpadas e desligá-las no tempo programado. Outra medida adotada pelo hotel, é a constante manutenção dos aparelhos que utilizam energia para funcionar, e a lavanderia foi terceirizada, ajudando assim tanto na economia de energia como a de água.

O sistema de economia de energia dos quartos está relacionado a um cartão-chave entregue aos hóspedes durante o *check-in*. No momento de chegada ao quarto o cartão é utilizado para abrir a porta. Logo depois, ele deve ser colocado em local específico de encaixe para que todo o ambiente passe a ter energia elétrica. Assim que a pessoa sai do local e retira o cartão toda a parte elétrica é desativada.

O segundo hotel pesquisado, o HA2, passou por reforma há dois anos, e desde a sua reinauguração no ano de 2015, todos os eletrodomésticos e eletroeletrônicos foram adquiridos com selo de eficiência energética da PROCEL. A recepção foi projetada voltada para a praia e toda aberta sem paredes, o que facilita a entrada e circulação do vento, como também maior aproveitamento da energia solar para iluminação do local, restaurante e áreas de circulação dos hóspedes e funcionários.

Os dormitórios contam com chuveiros elétricos ligados à rede de energia solar, cartões magnéticos que servem para energizar o local e os frigobares sempre estão em funcionamento, porém, o seu termostato permanece no nível 1 ou 2 para economia. Os corredores e escadas do meio de hospedagem HA2 possuem sistema de sensores de presença para ligar as lâmpadas. Os elevadores são do tipo “inteligentes”, que reduzem o consumo de energia, minimizando o barulho causado pelo sobe e desce e diminuindo o tempo de espera.

O setor de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos também foi em 2015, o que facilitou a revisão de todos os aparelhos de ar-condicionado e demais produtos que utilizem energia para funcionar. A manutenção preventiva do hotel faz com que evitem a compra de novos equipamentos para a empresa, reduzindo assim os custos. Outro fator importante relatado foi à terceirização da lavanderia do local.

O terceiro hotel, o HA3, a gerente que foi entrevistada informou que faz parte da política diária a economia financeira e ambiental.

Tudo que podemos fazer para que seja gerado maior economia no nosso cotidiano fazemos. Nossa rede conta com programas projetos que são aplicados no dia a dia visando a sustentabilidade ambiental de cada empreendimento hoteleiro. Por estarmos funcionando desde dezembro de 2014 e sermos um empreendimento novo no ramo de hospedagem no estado de Sergipe e por trabalharmos com diária econômicas, desde a sua fundação adquirimos eletrodomésticos com bom desempenho energético, por meio da análise do selo de economia da PROCEL presentes nos equipamentos. (Informação verbal).¹¹

¹¹ Fala descrita da entrevista com a gerente do hotel HA3.

Aqui se questionou sobre a média quantitativa em porcentagem da presença do selo da PROCEL nos equipamentos, onde se obteve como resposta: “90%”.

Outro fator abordado, foram os elevadores, onde segundo informações da gerente do hotel por estarem localizados a poucos metros da recepção, optou-se por modelos que possuem melhor eficiência energética, sem ruídos e que evitem que o hóspede espere muito pelos elevadores para deslocar-se até o seu andar.

As lâmpadas utilizadas na maior parte do hotel são modelo LED ou fluorescente. Os ambientes, sejam eles da área externa, interna e de circulação dos funcionários, possuem sensores de detecção de movimento das pessoas e acendem as lâmpadas que estão em seu raio de alcance e após um período programado de segundos elas se apagam automaticamente.

Por caracterizarem-se como meio de hospedagem de categoria econômica, com valores de diárias reduzidas, os frigobares dos quartos possuem selo da PROCEL, além de sempre estarem ligados na temperatura que consomem menor quantidade de energia e desabastecidos. Em todas as 214 UH os banheiros contam com chuveiro para banho aquecido por meio da energia solar. No que se refere à roupa de cama e banho dos hóspedes, são enviadas à lavanderia que fica fora do hotel.

O quarto hotel pesquisado, o HA4, informou que possui a eficiência nos equipamentos eletroeletrônicos comprados, em suas lâmpadas, a aparelhagem de informática. A substituição dos equipamentos pelos que consomem menos energia foi realizada após um processo de modernização que a empresa passou há dois anos, no ano de 2015, ou à medida que os equipamentos ficavam obsoletos ou não possuíam mais conserto, eles são trocados pelos que apresentassem um menor consumo de energia e melhor desempenho do produto.

No momento de modernização e reforma do hotel HA4, o gerente administrativo informou que justificou a troca de equipamentos com a comparação das faturas de energia:

Solicitei que fosse instalado pela empresa de fornecimento de energia do estado de Sergipe um novo medidor de energia diferente para 50% dos apartamentos que inicialmente foram trocados os equipamentos. Após o período de 30 dias, mostrei a data das leituras do consumo de energia e fiz o comparativo entre os dois contadores, onde a média de economia da época foi de aproximadamente 18%. (Informação verbal).¹²

Entre outras medidas adotadas, destacam-se o aquecimento do banho dos hóspedes por meio da energia solar; utilização de sensores em todo hotel que ligam e desligam as lâmpadas

¹² Fala descrita da entrevista com o gerente administrativo do hotel HA4.

automaticamente; cartões magnéticos que são utilizados em local apropriado para ligar a energia elétrica do quarto e a terceirização da lavanderia.

As ações de sustentabilidade em relação ao consumo de energia promovidas pelo quinto hotel pesquisado (HA5) são: utilização da energia solar para utilização no aquecimento da água dos chuveiros; sensores de presença para ativação das luzes; recepção toda projetada com vidros para um melhor aproveitamento da luz solar; todas as lâmpadas são de LED ou fluorescente; sistema de ativação da energia nos quartos por meio de um interruptor, onde o hóspede ao entrar no quarto tem que apertar para energizar o quarto; os recepcionistas são orientados a solicitarem aos mensageiros e camareiras que passem nos quartos que estão sem hóspede e verifiquem se possui algum equipamento ligado, os quartos possuem frigobar porém, encontram-se desabastecidos, e todos os equipamentos do hotel, a exemplo de televisões, computadores, impressoras, máquina de lavar roupas, geladeiras e ou frigobar, secadores de cabelos, dentre outros, são adquiridos com selo de eficiência energética da PROCEL.

No município de Barra dos Coqueiros, inicialmente foi realizada a entrevista do estabelecimento HB1, onde o gerente apontou como ações cotidianas para redução no uso de energia, a instalação de detectores de presença nas áreas de circulação; aquisição de produtos que consumam menos energia, ou seja, os com selo de eficiência energética da PROCEL; as camareiras são orientadas a juntarem o máximo de roupas sujas dos quartos para poderem colocá-las na máquina de lavar; terceirização da lavagem de roupas dos hóspedes; utilização de lâmpadas de baixo consumo, tipo fluorescente; uso de aparelhos de televisão com baixo consumo de energia; e a utilização da energia solar no chuveiro.

O empreendimento hoteleiro HB1 está localizado em uma região praiana e a maresia do local, desgasta os aparelhos eletroeletrônicos, que passam a apresentar diversos problemas de funcionamento. Há cerca de 4 anos o setor de manutenção realiza diariamente vistoria e limpeza nos equipamentos. Por fim, todos os 186 quartos do hotel contam com o sistema de cartões magnéticos energizados.

O segundo hotel pesquisado no município de Barra dos Coqueiros, HB2, todas as lâmpadas são de LED, as camareiras são orientadas a deixarem os frigobares dos quartos no mínimo e retirar aparelhos que consomem energia, mesmo estando desligados, dos quartos desocupados da tomada. Como nos demais meios de hospedagem pesquisados, em todos os corredores e áreas de circulação dos hóspedes utilizam-se sensores de ativação e desativação da energia, a exemplo da recepção, escadas, corredores, área da piscina, salão de jogos, dentre outros.

Optou-se por terceirizar os serviços de lavanderia, reduzindo assim despesas com água, luz e produtos de limpeza. Por fim, todos os funcionários são orientados a proceder em seu cotidiano dentro do hotel a economizar e tentar minimizar os valores pagos na fatura no final de cada mês.

No Polo Velho Chico, na cidade de Canindé do São Francisco, foram pesquisados dois meios de hospedagem, onde no primeiro, HC1, o hotel apontou como ações de mitigação do uso da energia: lâmpadas LED em todas as dependências; manutenção rotineira dos equipamentos e materiais permanentes; todos os funcionários são orientados a economizar energia em suas ações e a presença de sensores de ativação das lâmpadas.

Em relação às ações de sustentabilidade ambiental, relacionadas ao indicador de economia de energia, no HC2, destacam-se fatores como as áreas abertas nos corredores do hotel, o que evita ligar as lâmpadas durante o dia; todas as televisões, aparelhos de ar-condicionado, rádio relógio e os decodificadores das televisões são retirados da tomada; os funcionários passam por reuniões periódicas e o tema de economia de energia sempre é abordado e as lâmpadas são do modelo fluorescente. Todos os eletrodomésticos possuem selos da PROCEL e os corredores possuem sensores de detecção de movimento.

O segundo município pesquisado do Polo Velho Chico foi Própria. Com dois meios de hospedagem, o HP1 informou que todas as suas lâmpadas são fluorescentes; os aparelhos de ar-condicionado, frigobar e freezer passam por manutenção periódica e possuem o selo de eficiência energética; utilizam sensores de presença; as camareiras são orientadas a colocarem os frigobares vazios na temperatura que gaste menos energia. O hotel HP2 possui chuveiros do tipo ducha com multitemperaturas; os eletrodomésticos possuem o selo da PROCEL; retiram da tomada dos equipamentos sem uso; e a maior parte das lâmpadas são do tipo fluorescente, porém na recepção e no restaurante as lâmpadas são de LED.

A partir das informações obtidas, na pesquisa e do indicador eficiência energética dos meios de hospedagem, foi elaborado o Quadro 21 onde é possível perceber que em ambos os polos a maioria dos estabelecimentos apresentam preocupações com economia de energia em quartos desocupados, como a retirada de equipamentos sem uso das tomadas, elevadores inteligentes, lâmpadas econômicas e sensores de movimento.

Quadro 21 - Medidas utilizadas no cotidiano dos meios de hospedagem para economia de energia nos hotéis.

MEDIDAS	MEIOS DE HOSPEDAGEM	
	Polo Costa Dos Coqueirais	Polo Velho Chico

	HA1	HA2	HA3	HA4	HA5	HB1	HB2	HC1	HC2	HP1	HP2
Cartão economizador de energia	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Retirada de equipamentos da tomada ou desabastecimento do frigobar	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim
Elevadores inteligentes	Sim										
Energia solar (banho quente)	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
Lâmpadas fluorescente e led	Sim										
Manutenção preventiva e corretiva	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Orientações ou reuniões para os funcionários	Não	Sim	Sim	Sim	Não						
Projeto arquitetônico	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não
Selo PROCEL	Sim										
Sensores de detecção de movimento	Sim	Não									
Terceirização da lavanderia	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2021).

6.2 Análise do indicador água

Durante a pesquisa, procurou-se compreender como as hospedagens organizavam o uso de fontes de água, as medidas para a redução no consumo e tratamento de efluentes dos estabelecimentos. Os locais pesquisados no Polo Costa dos Coqueirais e do Polo Velho Chico utilizam como fonte no dia a dia do hotel, a água proveniente da Companhia de Saneamento de Sergipe (DESO) e de poços artesianos feitos pelos próprios donos dos estabelecimentos.

No Polo Costa dos Coqueirais, os hotéis HA1, HA2, HA3, e HA5 utilizam da água da companhia de abastecimento para fazer atividades de limpeza e higienização dos quartos, banheiros, repor água da piscina e na área do restaurante e cozinha. A água do poço artesiano é utilizada para a lavagem dos corredores, áreas comuns para os hóspedes, banheiros da recepção, piscina e regar as plantas.

No hotel HA4, a água fornecida pela DESO é utilizada para todas as atividades, exceto para o uso no jardim, onde é utilizada água do poço. Vale ressaltar, que o hotel HA5 possui em suas dependências uma horta para o cultivo de verduras e temperos utilizados no hotel. A plantação é irrigada com água captada das chuvas ou do poço artesiano.

O hotel HB1, localizado no município de Barra dos Coqueiros, utiliza água do poço artesiano em especial nos dias em que a ocupação está acima de 60% e possui dentro do local um setor que realiza o tratamento da água. A principal motivação para o uso do poço é a constante falta de água no município nos finais de semanas prologados, por possuir muitas casas de veraneio. Nas atividades diárias de limpeza e higienização dos quartos, dos banheiros internos a eles, varandas, reabastecer a piscina, preparo de alimentos e higienização do restaurante e da cozinha são utilizadas água da DESO. A água do poço é utilizada no jardim e limpeza das áreas comuns dos hóspedes.

Já o hotel HB2, utiliza a água fornecida pela companhia de abastecimento para desenvolver as suas atividades cotidianas de limpeza e higienização de todo hotel e a água do poço artesiano apenas quando há desabastecimento. As áreas verdes e o jardim são regados com água proveniente do poço.

No Polo Velho Chico, os hotéis HC1, HC2 e HP1 utilizam da água proveniente da companhia de fornecimento local para realizar as suas atividades de limpeza e higienização diariamente, e a dos poços artesianos para serem utilizadas no jardim, limpeza das calçadas e áreas de circulação dos hóspedes. O hotel HC2, informou utilizar na maior parte do ano água da DESO para desenvolver as suas atividades. Já quando há desabastecimento e os reservatórios não conseguem suprir as necessidades básicas das cidades, o estabelecimento busca a água do poço para se manter (Quadro 22).

Quadro 22 - Fontes de água utilizada x utilização nos meios de hospedagem.

POLO	FONTE DA ÁGUA	USO
Polo Costa dos Coqueirais	DESO	-Limpeza e higienização dos quartos, banheiros, restaurante e cozinha; -Todas as atividades de limpeza.
	Poço Artesiano	-Lavagem dos corredores, áreas comuns dos hóspedes; -Jardim; -Horta; -Ocupação do hotel está acima de 60%.
Polo Velho Chico	DESO	-Todas as atividades de limpeza.
	Poço Artesiano	- Jardim; - Limpeza da calçada; - Falta do abastecimento de água.

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2021).

Outro indicador questionado aos entrevistados, foi sobre quais seriam as medidas utilizadas no dia a dia para redução no uso da água. No Polo Costa dos Coqueirais 5 meios de hospedagem adotam produtos econômicos como torneira e chuveiros de pressão, máquinas de lavar

roupas e descargas com duplo acionamento. Os funcionários também são orientados a utilizarem a água de forma eficiente e racional.

Já os hotéis HA1, HA2, HA3 e HA5 possuem setor de manutenção que periodicamente fazem revisões nas instalações hidráulicas e um no Polo Velho Chico, totalizando 6 meios de hospedagem, representando 55% do total de hotéis pesquisados.

Com relação à utilização da água do poço, segundo informações dos gerentes entrevistados o que inviabiliza a utilização da água é o alto teor de ferro encontrado nos lençóis freáticos da região, que deixa a água com a cor escura e com odor forte. Outro fator informado é a forma de cobrança da DESO.

Conforme elucidado pelos atores da pesquisa que foram entrevistados o grande problema que se enfrenta no processo de instalação de outras formas de fonte de água alternativas é que a DESO faz o seguinte cálculo para os meios de hospedagem: cada apartamento equivale a uma casa e segundo eles consomem 10m^3 . Utilizando como exemplo o hotel HA1, que possui 81, o valor mensal mínimo pago médio é de R\$ 8.800,00 reais para utilização de 810 m^3 de água potável. No período de baixa estação, o hotel consome uma média que varia entre 400 m^3 a 500 m^3 o que equivale ao consumo médio de 53% da cota mínima estipulada pela DESO. Mesmo que o hotel esteja com uma ocupação maior que 89% dos quartos, o consumo durante a semana é menor.

No período de alta estação, mesmo quando estão com 100% das unidades ocupadas, passa-se vez ou outra dessa cota mínima estipulada e o valor que se paga é irrisório. Diante dos fatores expostos, não se encontra viabilidade financeira para a implantação e manutenção de sistemas de reutilização do uso da água. Dessa forma estabelecer o mínimo de consumo de água gera grandes despesas, pois não adianta possuir várias as fontes de água, pois usando-as ou não, existe um custo fixo já estabelecido.

Para instalação de mecanismos de reutilização de água deveriam ser adquiridos equipamentos, instalação e manutenção desse sistema (sem contar com o aumento da fatura de energia pela utilização de bombas para levar essa água até os locais de utilização) o que não compensa por não terem abatimento no valor da fatura da DESO. Vale ressaltar que essa forma de cobrança foi confirmada por todos os gerentes dos meios de hospedagem do Polo Costa dos Coqueirais localizados em Aracaju e Barra dos Coqueiros.

Tomando como exemplo ainda o hotel HA1, após a sua última reforma foi realizada a construção de dois reservatórios subterrâneos separados: o primeiro destinado à água proveniente da DESO, com a finalidade de abastecer os chuveiros e as pias dos quartos. O segundo foi para

acumular água do poço e utilizar em descargas, porém essa água utilizada nas descargas não agradou aos hóspedes pela sua cor e cheiro forte de ferrugem, o que gerou diversas reclamações aos recepcionistas no dia a dia. Na construção do novo prédio de apartamentos os responsáveis chegaram a fazer por um curto período, o reaproveitamento da água do chuveiro e da pia, colocando encanações que levavam essa água ao reservatório, passando pelo processo de filtragem e adição de cloro, e retornado às descargas. Porém a água reutilizada ocasionava o entupimento da tubulação e das descargas frequentemente, inviabilizando assim o projeto que foi isolado. Consequentemente o local voltou a usar água da DESO.

Todos os hotéis pesquisados possuem seus vasos sanitários com caixas acopladas de descargas de duplo acionamento, o que proporciona ao hóspede usar uma descarga de três litros, ideal para resíduos líquidos, ou uma descarga total com seis litros de água, ideal para resíduos sólidos.

Com relação ao uso da água para manutenção dos jardins todos os meios de hospedagem utilizam água proveniente do poço. Os hotéis localizados em Canindé e Própria indicaram como ação de redução do uso da água apenas nos dias em que chove porque não regam o jardim.

Os funcionários das empresas pesquisadas, sempre são orientados a utilizarem a água de maneira mais racional e consciente, desligando as torneiras que estiverem utilizando para fazer a limpeza do hotel, além da água utilizar a vassoura para retirar a sujeira, evitar o uso de mangueira, dando assim preferência ao balde e sempre prestar atenção se os apartamentos, áreas comuns ou de espaços de circulação não possuem indícios de vazamento de água.

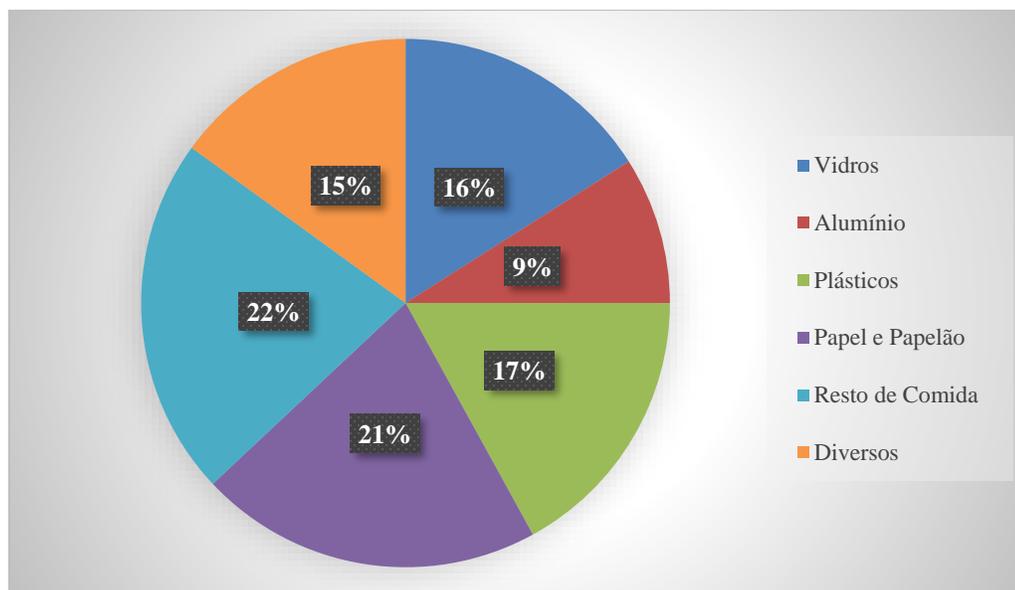
A última pergunta que trata da temática da água, refere-se às medidas cotidianas para o tratamento de efluentes produzidos pela hotelaria. Os hotéis do Polo Costa dos Coqueirais, localizados em Aracaju, informaram que tudo que é produzido de efluentes no hotel é colocado na rede de esgoto da companhia de água do Estado de Sergipe, pois pagam 80% do valor consumido de água como sendo a taxa de utilização de esgoto. Os dois outros hotéis, localizados nos municípios de Barra dos Coqueiros informaram que seus efluentes não são tratados e nem jogadas em locais adequados, pois o município não possui rede de esgoto. Os 4 meios de hospedagem do Polo Velho Chico falaram que os efluentes são direcionados às fossas sépticas, porém não souberam informar sobre os provenientes dos banheiros e os demais.

6.3 Análise do indicador de resíduos sólidos

Os meios de hospedagem configuram-se dentro da cadeia produtiva do turismo como sendo parte de grande importância para a atividade desenvolvida pelo turista, pois são nesses estabelecimentos comerciais que se realiza pernoite.

Desta forma, para desenvolver as suas atividades diárias os hotéis observam-se a produção de um grande número de resíduos sólidos. Conforme a PNRS em seu artigo 15, inciso IX, é de suma importância que sejam determinadas diretrizes voltadas ao planejamento e demais gestão de resíduos sólidos para áreas de interesse turístico.

Antes de realizar a pergunta sobre o indicador de quais seriam as medidas utilizadas, pelos meios de hospedagem pesquisados dentro do indicador de resíduos sólidos, foi questionado quais seriam os tipos de resíduos produzidos pelo hotel. A partir das informações agrupadas e analisadas por meios de métodos estatísticos foi elaborado o gráfico 4.

Gráfico 4 - Resíduos sólidos gerados pelos meios de hospedagem.

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2021).

Com relação à expressão “Diversos”, apresentada do gráfico 4 entende-se a geração dos seguintes tipos de resíduos: pontas de cigarro, madeiras, sobras de produtos de limpeza, shampoo e sabonetes.

Nota-se que os resíduos orgânicos (sobras de alimentos), se configura como sendo o maior problema enfrentado pelos meios de hospedagem. Cerca de 22% dos locais pesquisados apontaram a geração desse tipo de resíduo. Segundo informações dos gerentes entrevistados, um dos maiores problemas enfrentados no dia a dia da empresa está no desperdício de alimentos e na falta de colaboração de seus clientes, pelo fato dos turistas saírem de suas casas com a mentalidade de consumir exacerbadamente.

Em seguida os entrevistados foram questionados sobre a forma de destinação dos resíduos sólidos gerados no dia a dia dos meios de hospedagem. No Polo Costa dos Coqueirais os gerentes do HA1; HA2; HA3; HA4; HA5 e o HB1 informaram que nas áreas comuns de circulação dos hóspedes falta algo para dar sentido às lixeiras com o símbolo da reciclagem, pois os colaboradores do setor de serviços gerais sempre observam que os hóspedes deixam em qualquer local ou até mesmo descartam no chão. É também muito comum, encontrar dentro das lixeiras papéis misturados com copos descartáveis, garrafas PET¹³ e até pontas de cigarros.

¹³ Poli (Tereftalato de Etileno), é um tipo de resina termoplástica da família dos poliésteres.

Segundo Silva, Rosa e Silva (2017), todo empreendimento deve garantir a rentabilidade e a viabilidade em longo prazo da sua empresa. Para que isso aconteça, é necessário que haja uma reflexão sobre práticas estratégicas e sustentáveis, que sejam capazes de minimizar agressões ao meio ambiente. Sendo assim, é importante que cada hotel coloque como prática diária a separação e o descarte correto dos resíduos gerados pelos hóspedes.

As camareiras separam latas, vidros, plásticos e papelão no ato da limpeza dos quartos e após essa separação o material recolhido é encaminhado até um local construído para esse armazenamento e separado em caixas e tonéis, onde ficam guardados. A cada quinze dias, uma cooperativa de reciclagem passa pelo hotel e busca os resíduos gerados. Já a parte orgânica separada é recolhida pela empresa de coleta de lixo do município.

Outro potencial informado pelos gerentes dos meios de hospedagem, está relacionado ao descarte de pilhas e baterias, utilizadas no controle remoto dos quartos dos meios de hospedagem, as quais são separadas em caixa e de duas a três vezes ao ano são levadas para os pontos de coleta desse tipo de resíduo, comumente lojas ou outros locais que recebem esse material.

Verificou-se também, que os jornais, revistas, papel de embrulho e papéis diversos deixados pelos hóspedes em seus quartos são separados para posterior coleta da empresa que realiza a reciclagem. No que se refere à boa utilização de papel, os locais buscam imprimir avisos e lembretes usando a frente e o verso. Para facilitar a comunicação, os hotéis priorizam colocá-los em locais de grande circulação para que todos tenham acesso. Outra ferramenta utilizada para transmitir comunicados é o telefone celular, por meio do aplicativo de mensagens instantâneas *WhatsApp*.

O hotel HB1, localizado no município de Barra dos Coqueiros, apresenta como diferencial no indicador de resíduos sólidos a parceira com uma cooperativa de catadores de materiais recicláveis, localizada em Aracaju. O hotel separa em recipientes próprios para essa finalidade todo o óleo produzido na cozinha e doa para a cooperativa que o transforma em matéria prima para fabricação de sabonetes. O hotel HA1 dá a opção aos funcionários de levarem os resíduos gerados pelo hotel e venderem para complementarem a sua renda.

Os hotéis HA1, HA2 e HB1 informaram que, abordar os hóspedes com questões referentes à produção e destino adequado dos resíduos sólidos é sempre muito complexo, pois eles chegam visando consumir ao máximo tudo que podem e tudo que o local oferece. Um exemplo citado foi: “há cerca de 4 anos recebíamos os grupos com um lanche contento bolos, café, sucos

em caixa e refrigerantes. Cortamos esse lanche porque gerava muito desperdício de comida sem contar a quantidade de caixas e descartáveis que eram utilizados” (Informação verbal)¹⁴.

Outra reclamação e esclarecimento no que se refere ao consumo dos turistas que chegam aos meios de hospedagem, foi dada pela gerente que respondeu às perguntas no hotel HB1, localizado no município de Barra dos Coqueiros. Ela relatou que toda a rede de hotéis trabalhava com o sistema *all inclusive*, ou seja, por meio do pagamento de valor fixo na diária do hóspede ele pode consumir o que desejar no que se refere aos itens de comidas e bebidas, sendo incluso nesse pacote as bebidas alcoólicas. Esse sistema gerava desperdício e conseqüentemente aumento na geração de resíduos sólidos produzidos pelo hotel, tanto de comida como de bebidas, o que levou após análise financeira e ambiental, a retirada do sistema do hotel. A mesma ainda citou, um rápido comparativo entre a quantidade de latas de refrigerante e cerveja consumidas no hotel:

No período de um mês, onde a nossa ocupação estava em aproximadamente 45%, adquiríamos por semana de refrigerantes e cervejas o equivalente a 5.760 latas e garrafas, quando possuíamos o sistema *all inclusive*. Após o fim do sistema, com a mesma taxa de ocupação o número de latas e garrafas adquiridos passou a ser o equivalente a 2.030 unidades. (informação verbal)¹⁵.

Aplicando métodos estatísticos aos dados fornecidos pela gerente, a economia financeira e de resíduos gerados pelo hotel foi de 36%.

O hotel HB2 possui como política de gestão de resíduos sólidos, apenas duas ações diárias: a primeira refere-se à separação de latas, plásticos e papéis na limpeza dos quartos; e a segunda à existência de lixeiras com os símbolos da reciclagem nas áreas de circulação dos hóspedes.

Outra medida adotada por todos os meios de hospedagem pesquisados na cidade de Aracaju e de Barra dos Coqueiros, relaciona-se à aquisição de produtos onde as embalagens plásticas contém maior quantidade do produto, ou seja, no lugar de comprarem 1 litro de detergente optaram por adquirir um recipiente com 10 litros, isso gerou uma maior economia no valor do litro do detergente e uma menor geração de resíduos.

Os hotéis HA5 e o HA3, possuem horta nas dependências, onde os vasos das mudas são feitos com garrafas PET, recipiente de bebida láctea, sucos, entre outros. Os recipientes de

¹⁴ Fala descrita de um dos gerentes dos hotéis entrevistados.

¹⁵ Fala descrita da entrevista com a gerente do hotel HB1.

vidros são pintados e/ou decorados e servem de decoração na recepção e para os quartos dos hóspedes.

Outro fator, está no setor de manutenção preventiva e corretiva do hotel, onde eles fazem o seu trabalho diariamente evitando que novos aparelhos sejam comprados e os demais sem utilidade sejam descartados. Essa ação está presente nos meios de hospedagem de Aracaju no HA1, HA2 e no HB1 da Barra dos Coqueiros, representantes do Polo Cotas dos Coqueirais.

Continuando a análise das respostas obtidas com os indicadores no Polo Velho Chico, na cidade de Canindé do São Francisco, o HC1 desenvolve a ação de manutenção preventiva e corretiva, evitando assim que novos aparelhos sejam adquiridos, apresenta lixeiras de reciclagem espalhadas por todo o hotel e também separa o óleo de cozinha que é posteriormente recolhimento por parte de uma família que mora nas redondezas do hotel.

No Polo Velho Chico, os hotéis HC1, HP1, HC2 e HP2 separam as latas e garrafas produzidas, onde as camareiras levam para suas casas para acumular e posteriormente venderem e terem uma renda extra. Em nenhum dos meios de hospedagem pesquisados, eles relacionaram a temática dos resíduos sólidos com associações e cooperativas de reciclagem. A partir das informações obtidas nos dois polos pesquisados foi elaborado o Quadro 23.

Quadro 23 - Medidas de gestão dos resíduos sólidos dos meios de hospedagem do Polo Costa dos Coqueirais e do Polo Velho Chico.

GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDO	MEIOS DE HOSPEDAGEM										
	Polo Costa dos Coqueirais							Polo Velho Chico			
	HA1	HA2	HA3	HA4	HA5	HB1	HB2	HC1	HC2	HP1	HP2
Lixeiras de Reciclagem	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não
Coleta Seletiva – Camareiras	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Manutenção Preventiva e Corretiva	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim		Sim	Não	Não	Não
Descarte no Local Adequado de Pilhas e Baterias	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Avisos Coletivos aos Funcionários	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Doação do Óleo de Cozinha	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
Reaproveitamento de plástico e vidro	Não	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Aquisição de produtos em embalagens com maior quantidade	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não

Doação dos resíduos gerados aos funcionários.	Não	Sim	Não	Sim	Sim						
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2021).

6.4 Análise do indicador social

Os meios de hospedagem, geram empregos e renda com a inserção da comunidade que reside ao entorno. Segundo Fernandes e Virginio (2011), é importante que as empresas do setor turístico assumam um papel social, contribuindo para a melhoria na qualidade de vida das famílias ao redor de hotéis e pousadas. Conforme destacam as pesquisadoras, "a responsabilidade social e ambiental inclui dentre outras questões, as relações diretas com a comunidade e funcionários mantendo uma atitude profissional positiva, através da dignidade, honestidade e do respeito mútuo" (FERNANDES; VIRGINIO, 2011, p. 7).

No Polo Costa dos Coqueirais e no Polo Velho Chico, foi perguntado aos entrevistados se existe no quadro de funcionários da empresa, pessoas que residem na comunidade próxima ao hotel, quais seriam os cargos que essas pessoas ocupavam e qual a porcentagem média desses servidores no quadro laboral. Observa-se que apenas três hotéis apresentam mais de 50% de funcionários moradores da comunidade ao redor. Ressalta-se que esses hotéis pertencem ao Polo da Costa dos Coqueirais (Tabela 5).

Tabela 5 - Empregabilidade dos meios de hospedagem no Polo Costa dos Coqueirais e Polo Velho Chico.

POLO	MEIO DE HOSPEDAGEM	PORCENTAGEM APROXIMADA	VAGAS OCUPADAS
Polo Costa dos Coqueirais	HA1	60%	Auxiliar de serviços gerais, camareiras, garçom, auxiliar de cozinha, recepcionistas e messageiros.
	HA2	45%	Serviços gerais, cozinheira, recepcionista e messageiros.
	HA3	30%	Camareiras, jardinagem e serviços gerais, segurança noturnos, recepcionistas, messageiros e uma pessoa que fica no setor de reservas do hotel.
	HA4	10%	Recepcionista e messageiros.
	HA5	70%	Serviços Gerais; Recepcionista; Coordenador de Recepção; Auxiliar de Administração; Reservas; Coordenadora das Camareiras; Gerente Administrativo.

Polo Velho Chico	HB1	60%	Camareiras; Recepção; Chefe das Camareiras; Chefe de Recepção; Manutenção; Reservas; Recursos Humanos; Cozinha; Administrativo.
	HB2	20%	Recepção e Serviços Gerais.
	HC1	40%	Recepção; serviços gerais; camareira; jardinagem.
	HC2	20%	Limpeza e Recepção.
	HP1	30%	Recepção e Serviços Gerais.
	HP2	10%	Serviços Gerais.

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2021).

Outro ponto questionado, foi sobre a promoção dos cargos com os moradores que desenvolvem as suas atividades laborais diárias. Os hotéis HA1; HA3; HA5 e HB1, responderam que sempre que um cargo fica vago eles realizam seleção interna para verificar se os funcionários possuem habilidades e técnicas para ocupar a posição. Os demais meios de hospedagem falaram que não realizam seleções internas.

A segunda pergunta direcionada aos atores da pesquisa, foi referente à acessibilidade nos hotéis. No Polo Costa dos Coqueirais, o hotel HA1 possui três quartos no térreo adaptados, rampas de acesso à recepção, piscina e jardim externo. Segundo informações do gerente do HA1, o hotel está passando pelo processo de reforma e adaptação de elevador para ampliar a acessibilidade para os outros andares do hotel. O HA2 possui 12 quartos adaptados, rampas de acesso ao hotel e nas áreas comuns e elevadores que facilitam a locomoção de todos pelo hotel, além de banheiros de uso coletivo localizados na recepção que possuem acessibilidade.

No HA3, já foi construída uma entrada com acesso facilitado para pessoas com deficiências. O térreo e todos os oito andares foram projetados sem desníveis e com acesso por meio de elevadores. O HA4, informou não possui quartos adaptados para pessoas com deficiência. O local possui apenas corredores e portas grandes, facilitando assim o deslocamento, além de rampa com barras de segurança de acesso a piscina e área verde. Foi informado de que o estabelecimento pretende melhorar a acessibilidade, já que enxergam a atual situação como um ponto negativo do local. Finalizando os dados coletados nos meios de hospedagem de Aracaju, o HA5, possui rampa de acesso ao hotel, à área da piscina e ao parque infantil, além de seis quartos adaptados.

O segundo município pesquisado foi o de Barra dos Coqueiros, onde o hotel HB1 informou que todo o hotel possui acessibilidade e possui seis quartos adaptados. O HB2 indicou que possui apenas um quarto com acessibilidade e rampas de acesso ao hotel.

No Polo Velho Chico, os meios de hospedagem de Canindé do São Francisco, dois pesquisados possuem como acessibilidade, apenas rampas de acesso ao hotel; e o hotel HC1 possui dois quartos adaptados. Na cidade de Própria, o HP1 possui acessibilidade na entrada e nos acessos a áreas de lazer no hotel e três quartos adaptados. O HP2 respondeu que possui projetos de implantação de acessibilidade em todo o hotel, porém está na espera do empréstimo para investir na melhoria da infraestrutura do hotel.

A terceira pergunta foi relacionada aos cursos de capacitação e treinamento na área da hotelaria com foco nas questões ambientais e na melhoria do desenvolvimento dos trabalhos dos colaboradores. Obteve-se como resposta na hotelaria do Polo Costa dos Coqueirais, que há 5 anos os treinamentos com os servidores não existem. Também foi informado de que o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), o Governo Estadual e Municipal, o PRODETUR e a ABIH não têm ofertado turmas.

Antes, quando os cursos eram realizados, os hotéis se reuniam e disponibilizavam os funcionários para participar. Atualmente, o único treinamento que possuem anualmente é feito com os funcionários do restaurante que fazem cursos de manipulação de alimentos. O HA3, informou que possui três funcionários que possuem horários mais flexíveis porque estão cursando o ensino superior na área de turismo. Já no Polo Velho Chico, os entrevistados não tinham conhecimento sobre capacitação e treinamento com os funcionários.

Por fim, foi questionado se os fornecedores do hotel eram selecionados por suas práticas ambientais. Os hotéis responderam que não teriam como verificar essas práticas, pois não tem pessoal suficiente para realizar a tarefa. Apenas os hotéis HA3 e HA5 informaram que recebem descontos dos fornecedores pelo não uso das sacolas plásticas, optam por fornecedores que não usam agrotóxicos e possuem horta dentro do hotel, contribuindo assim para a preparação dos alimentos.

6.5 Análise do indicador informativo

O último indicador pesquisado com os entrevistados, relacionou-se a existência de placas informativas na dependência do hotel que buscassem a sensibilização e instrução ambiental dos hóspedes. Nesse estágio, buscou-se compreender como os estabelecimentos estão, não somente promovendo atividades para uma gestão consciente, mas também levando aos seus usuários um

incentivo quanto às práticas sustentáveis, aumentando assim a rede de ações preventivas. A partir das informações, foi elaborado o quadro 24 com as respostas obtidas durante as entrevistas.

Quadro 24 - Placas de sensibilização ambiental dos hóspedes.

POLO	MEIO DE HOSPEDAGEM	SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL DOS HÓSPEDES
Polo Costa dos Coqueirais	HA1	O hotel possui em toda a sua área comum dos hóspedes lixeiras com o símbolo da reciclagem; todos os quartos possuem placas de sensibilização do uso da água e da energia; no ato do <i>check-in</i> os recepcionistas falam sobre a troca das toalhas a cada 2 dias.
	HA2	Apenas a troca de toalhas.
	HA3	No quarto temos um portfólio com todos os números de ramais do hotel, onde incluso o programa de sustentabilidade por meio da doação do valor da lavagem das toalhas para o reflorestamento das margens do Rio São Francisco, ou seja, a cada dia que o hóspede não coloca as suas toalhas para lavar é feita doação no valor de R\$ 2,00 a Organização Não Governamental.
	HA4	Foram retiradas as toalhas de rostos dos quartos, apenas sendo colocadas quando o hóspede solicita. A lavagem das toalhas ocorre só quando o hóspede a deixa no chão; lixeiras coloridas e com identificação do que pode ser colocado em cada uma delas.
	HA5	Apenas placa informativa sobre a lavagem das toalhas.
	HB1	Todos os quartos possuem placa informando sobre o uso consciente dos recursos naturais, voltados para a questão das lavagens das toalhas.
	HB2	No ato do <i>check-in</i> do hotel é informado aos hóspedes que as toalhas serão trocadas apenas quando solicitado. Recentemente foram colocadas lixeiras na piscina, recepção e áreas de circulação do hotel.
Polo Velho Chico	HC1	Lavagem das toalhas de forma periódica, em média a cada dois ou três dias.
	HC2	Lavagem das toalhas de forma periódica, a cada dois dias ou sempre que for solicitado pelo hóspede.
	HP1	Lavagem das toalhas apenas quando for solicitado pelo hóspede ou quando a toalha está no chão.
	HP2	Lavagem das toalhas de forma periódica e orientam as camareiras para pegar as toalhas e colocar no sol para secar e depois devolver aos quartos.

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2021).

Observou-se que todos os hotéis pesquisados em ambos os polos, se preocupam em conscientizar os hóspedes quanto ao uso excessivo e desperdício de toalhas, atitude que pode contribuir para a economia de água e energia elétrica devido ao uso de máquinas de lavar. No Polo Costa dos Coqueirais, os hotéis HA1, HA4 e HB2 também apresentaram preocupação em oferecer aos seus usuários lixeiras demarcadas a fim de garantir uma separação de materiais recicláveis e orgânicos.

Entre as medidas tomadas pelos estabelecimentos, destaca-se o hotel HA3, que coloca dentro dos quartos junto dos ramais do local o contato do programa de sustentabilidade. Ao promover a redução no uso de toalhas, o hotel doa o valor dessa lavagem para programas de reflorestamento das margens do Rio São Francisco. Assim, a cada dia em que um visitante não solicita a lavagem, a quantia de R\$ 2,00 é destinada ao projeto, contribuindo assim para a manutenção e revitalização do meio ambiente da região.

Conforme apontam Silva, Rosa e Silva (2017), em seu estudo sobre Gestão Ambiental, ordenar atividades humanas para reduzir os impactos negativos no meio ambiente vai desde a conscientização no dia a dia dos usuários de um determinado espaço, passando pelo cumprimento da legislação e chegando à alocação correta de recursos humanos e financeiros. Ao criar informativos que instruem seus hóspedes a economizarem energia e água, ou que busquem manter o ambiente limpo, os hotéis trabalham a prevenção e proporcionam uma consciência quanto à relevância dessas atitudes para o futuro daquela região.

6.6 Responsabilidade e preservação ambiental: potencialidades e desafios dos polos Costa dos Coqueirais e Velho Chico

A partir das entrevistas realizadas com os responsáveis pelos onze (11) hotéis pesquisados nos polos Costas dos Coqueirais e Velho Chico, foi possível coletar dados e apresentar as potencialidades e os desafios que exigem adaptações para que haja uma maior economia e preservação do meio ambiente da região. A seguir, apontou-se as questões relacionadas às potencialidades e os desafios detectados com a pesquisa de campo realizada, encontradas em cada.

6.6.1 Potencialidades

Em relação ao indicador energia, mais precisamente sobre as fontes utilizadas, destaca-se como potencialidade, o uso de energia solar em todos os hotéis do Polo Costa dos Coqueirais, ainda que não seja para todas as finalidades. No Polo Velho Chico também se observa que os hotéis buscam usar a energia solar, mas ainda não a exploram de forma ampla. Os locais ainda não utilizam totalmente esse recurso no aquecimento da água dos banhos, por exemplo, e apenas o hotel HC1 utiliza essa energia para a iluminação dos corredores. Constatou-se que essa fonte é utilizada em 63,4%, que se refere a sete dos 11 meios de hospedagem pesquisados.

Em ambos os polos, pode-se observar a necessidade da ampliação no uso da energia. Tal medida pode colaborar para iluminação das áreas comuns do hotel, como recepção e área de serviço. Para que isso seja feito, é importante buscar uma empresa especializada na elaboração dessa implementação. Também se recomenda que busquem outras fontes além da energia convencional e solar.

Conforme aponta Brasil (2016), além da utilização de energia alternativa a fotovoltaica (solar), já está em funcionamento nas regiões sul, sudeste e nordeste a utilização da energia eólica, onde equipamentos a partir dos ventos estão produzindo o pequeno porte de 50w, que podem atender a uma demanda parcial dos hotéis, uma alternativa de obtenção de energia que já está em uso é a obtida a partir dos aéreos motores, que podem fazer funcionar uma bomba d'água, por exemplo.

A partir das informações coletadas sobre medidas para a economia de energia, foi possível verificar as seguintes potencialidades nos municípios de Aracaju e Barra dos Coqueiros do Polo Costa dos Coqueirais: utilização de lâmpadas de LED ou fluorescentes em todos os hotéis e sensores de ativação de energia.

No Polo Velho Chico, também há a utilização de lâmpadas de LED ou fluorescentes, aquisição de aparelhos com selo da PROCEL e a retirada de aparelhos sem uso da tomada. No HP2 constatou-se a presença de duchas de multitemperaturas. Outra potencialidade encontrada nos hotéis HC1 e HP1 foram às orientações dadas aos funcionários. O HC2 realiza reuniões periódicas com os funcionários e o tema da sustentabilidade e economia é sempre debatido.

O segundo indicador analisado, foi o quesito água. Conforme apontam Fernandes e Virginio (2011), pode-se considerar uma gestão como ambiental aquela que visa explorar de forma correta e inteligente seus recursos naturais. Segundo as autoras, essa medida é essencial para a

continuidade da atividade turística. Dentre as ações sustentáveis necessárias para se manter uma atividade hoteleira sustentável está a busca pela racionalização dos principais insumos, como por exemplo a água.

O Polo Costa dos Coqueirais, apresentou como potencialidade da maioria dos seus hotéis a utilização da água do poço artesiano em atividades como molhar o jardim, lavar os corredores e regar a horta. A maioria dos hotéis utilizam torneiras de pressão, chuveiros econômicos e vasos sanitários com caixas acopladas e duplo acionamento, evitando assim o desperdício de água. Os locais também promovem a conscientização dos funcionários quanto ao uso racional e buscam realizar manutenções hidráulicas periódicas.

Já a maioria dos hotéis pesquisados no Polo Velho Chico, não realiza manutenções do tipo. Também se constatou que os hotéis utilizam vasos sanitários com caixas acopladas e duplo acionamento para economizar água, grande parte das hospedagens utiliza a água do poço artesiano para lavar a calçada e regar o jardim. Diante de tais informações foi possível observar que cerca de 72% das empresas hoteleiras de ambos os polos pesquisados, usam essa fonte água para realização de limpeza.

Em um terceiro momento, foram coletadas informações sobre o indicador relacionado à coleta de resíduos sólidos. Foi possível observar, que a maioria dos hotéis possuem lixeiras de reciclagem e que se preocupam em manter uma coleta seletiva realizada pelas camareiras durante a organização dos quartos.

É importante ressaltar, que no Polo Costa dos Coqueirais, todos os hotéis buscam comprar produtos com embalagens de maiores quantidades a fim de reduzir o número de lixo. Outro potencial informado pelos gerentes dos meios de hospedagem, está relacionado ao descarte de pilhas e baterias, utilizadas no controle remoto dos quartos dos meios de hospedagem, as quais são separadas em caixa e de duas a três vezes ao ano são levadas para os pontos de coleta desse tipo de resíduos, comumente lojas ou outros locais que recebem esse material.

Ao abordar o indicador social, observamos o índice de contratação de moradores da comunidade. A partir das informações levantadas aponta-se como uma potencialidade o fato de que todos os hotéis buscam contratar pessoas da região. Segundo os entrevistados, a pontualidade no horário de chegada (por morarem próximos do local) e a cordialidade com que atendem os hóspedes contribuem para os hotéis.

Quanto à acessibilidade oferecida aos hóspedes, que possuem alguma limitação física, constatou-se que a maioria dos hotéis analisados apresentavam quartos ou áreas adaptadas com

rampas ou elevadores. Os que ainda não possuem uma estrutura que ofereça total comodidade e acessibilidade, informaram que estão providenciando reformas para garantir uma maior mobilidade aos hóspedes.

Por fim, foram levantadas as potencialidades do indicador informativo. Destaca-se o fato de que todos os hotéis pesquisados se preocupam em ter informativos que alertem os hóspedes quanto à economia de toalhas. Chama a atenção, o fato de que apenas o hotel HA1 possuem informativos quanto à economia de água e energia elétrica (Quadro 25).

Quadro 25 - Potencialidades quanto à responsabilidade dos hotéis.

INDICADORES	POLO COSTA DOS COQUEIRAIS	POLO VELHO CHICO
Energia elétrica	<ul style="list-style-type: none"> - Energia solar; - Cartão economizador de energia; - Elevador inteligente; - Retirada dos equipamentos das tomadas; - Lâmpadas fluorescentes e LED; - Equipamentos com selo PROCEL; - Sensores de ativação de energia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Energia solar; - Elevador inteligente; - Retirada dos equipamentos das tomadas; - Lâmpadas fluorescentes e LED; - Equipamentos com selo PROCEL; - Orientação aos funcionários sobre economia de energia.
Água	<ul style="list-style-type: none"> - A maioria dos hotéis usa água do poço artesiano para atividades de limpeza e manutenção (corredores, áreas comuns, horta e jardim); - A maioria dos hotéis utiliza torneiras de pressão e chuveiros econômicos; - Orientam os funcionários quanto ao uso racional de água; - A maioria dos hotéis realiza manutenção hidráulica; - Vasos sanitários com caixas acopladas e duplo acionamento (econômico). 	<ul style="list-style-type: none"> - A maioria dos hotéis usa água do poço artesiano para lavar a calçada e regar o jardim; - Orientam os funcionários quanto ao uso racional de água; - A maioria dos hotéis realiza manutenção hidráulica; - Vasos sanitários com caixas acopladas e duplo acionamento (econômico).
Resíduos sólidos	<ul style="list-style-type: none"> - Lixeiras de reciclagem; - Coleta seletiva feita por camareiras durante a arrumação dos quartos; - Compram produtos com quantidades maiores para reduzir a produção de lixo; - Realizam o descarte regular de pilhas e baterias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lixeiras de reciclagem; - Coleta seletiva feita por camareiras durante a arrumação dos quartos.
Social	<ul style="list-style-type: none"> - Todos os hotéis contratam moradores da comunidade; - Estrutura que possibilite acessibilidade a portadores de deficiência física. 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos os hotéis contratam moradores da comunidade; - Estrutura que possibilite acessibilidade a portadores de deficiência física.
Informativo	<ul style="list-style-type: none"> - Informativos para conscientizar os hóspedes quanto ao uso excessivo e desperdício de toalhas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informativos para conscientizar os hóspedes quanto ao uso excessivo e desperdício de toalhas.

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2021).

6.6.2 Desafios

Em relação ao indicador energia elétrica, foram identificados como desafios no Polo dos Coqueirais a necessidade de ampliar a manutenção periódica, garantindo assim economia de energia. Também existe uma pouca exploração da luz solar nos ambientes, assim como a ventilação natural. Outro fato observado, foi à falta de cursos de capacitação e treinamento sobre economia de energia para os funcionários

No Polo Velho Chico, foi possível identificar a necessidade de uma adaptação arquitetônica visando à economia de energia. Também não são utilizados nos quartos cartões economizadores de energia e a energia solar ainda não é utilizada com toda a sua potencialidade.

No segundo indicador analisado, a água, foi possível destacar como desafio principal em ambos os polos, a necessidade de ampliação do uso da água proveniente do poço artesiano. Nota-se que essa fonte ainda é pouco usada pelos estabelecimentos, sendo somente para pequenas limpezas, lavagem da calçada ou para regar o jardim. Tal cenário, demonstra ainda o uso excessivo de água potável em atividades rotineiras dos hotéis. Também se mostrou necessária, a construção de um sistema de captação de água das chuvas e a realização de treinamentos e capacitações para a equipe sobre o uso racional da água.

Ao abordar o terceiro indicador, relacionado ao tratamento dado aos resíduos sólidos, destaca-se o fato de que os hotéis do Polo Velho Chico não se preocupam com o descarte regular de pilhas e baterias, fato que pode contribuir para a poluição da água e solo da região.

Também se observa, que a maioria dos hotéis em ambos os polos, não buscam reaproveitarem resíduos de plástico ou vidro. O plástico leva cerca de 450 anos para se decompor e o vidro em torno de um milhão. Buscar um fim útil para tais materiais, como a reciclagem, contribui para o meio ambiente ao redor das hospedagens. Outro fator que chamou atenção em relação a ambos os polos, foi a pouca preocupação com o descarte consciente do óleo de cozinha usado.

Ao destacar os desafios sobre o indicador social, observou-se a falta de pessoas qualificadas para a ocupação de cargos mais altos (Quadro 26). Também é possível destacar, a falta de cursos de capacitação e aperfeiçoamento para funcionários. Outro fator que chama a atenção é a falta de procura por fornecedores que possuam práticas sustentáveis.

Quadro 26 - Desafios quanto à responsabilidade socioambiental dos hotéis.

INDICADORES	POLO COSTA DOS COQUEIRAIS	POLO VELHO CHICO
Energia elétrica	<ul style="list-style-type: none"> - Pouco aproveitamento de luz natural (solar) e ventilação; - Falta de cursos de capacitação sobre economia de energia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Não utilização de cartão economizador de energia; - Necessita de adaptações arquitetônicas para ampliar a economia; - Não utiliza a energia solar para o aquecimento da água do banho.
Água	<ul style="list-style-type: none"> - Exploram pouco a água do poço artesiano, utilizando mais a água da companhia de abastecimento; - Falta de um sistema para a captação de água das chuvas; - Necessitam de treinamentos sobre consumo consciente para a equipe. 	<ul style="list-style-type: none"> - Exploram pouco a água do poço artesiano, utilizando mais a água da companhia de abastecimento; - Falta de um sistema para a captação de água das chuvas; - Necessitam de treinamentos sobre consumo consciente para a equipe.
Resíduos sólidos	<ul style="list-style-type: none"> - Não busca reaproveitar resíduos de plástico ou vidro; - Não busca um descarte consciente para o óleo de cozinha usado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Não se preocupa com o descarte regular de pilhas e baterias; - Não busca reaproveitar resíduos de plástico ou vidro; - Não busca um descarte consciente para o óleo de cozinha usado.
Social	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de funcionários capacitados para ocupar altos cargos; - Falta de cursos de capacitação; - Não buscam fornecedores com práticas sustentáveis. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de funcionários capacitados para ocupar altos cargos; - Falta de cursos de capacitação; - Não buscam fornecedores com práticas sustentáveis.
Informativo	<ul style="list-style-type: none"> - Apenas um hotel possui placas sobre economia de água e energia; - Não possuem informativos sobre a seleção do lixo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nenhum hotel com placas sobre economia de água e energia; - Não possuem informativos sobre a seleção do lixo.

Fonte: Elaborado por Kleber Firpo Prado Valença (2021).

Destacando como desafios dentro do indicador informativo de que, 10 entre 11 hotéis pesquisados não possuem informativos que conscientizem os hóspedes sobre a economia de luz e água. Os locais também não apresentam informações sobre a importância da separação correta do lixo.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O turismo é uma das atividades que mais movimenta a economia brasileira. Tal atividade depende da exploração dos recursos naturais e sociais, necessitando assim uma atenção especial no que se refere ao planejamento sustentável proposto pelas empresas do ramo. Nesse cenário, a GI fornece subsídios para que o empreendimento hoteleiro possua organização informacional no que refere-se às questões da responsabilidade socioambiental, sendo eles, fatores determinantes para uma boa gestão e apresenta como compromisso com a sociedade a busca pela melhoria das condições de vida tanto da comunidade ao redor como do meio ambiente da região.

Conduzir a atividade turística de forma responsável configura-se como um desafio para os diversos setores envolvidos, entre eles, as redes hoteleiras. Assim, buscar corrigir danos sociais e ambientais se torna uma decisão importante ao desenvolvimento das atividades. A presente pesquisa analisou 11 hotéis, localizados no Polo Costa dos Coqueirais e Polo Velho Chico, na tentativa de verificar se esses possuem práticas de responsabilidade socioambiental, avaliadas através de cinco indicadores: energia elétrica, água, resíduos sólidos, social e informativo.

Ao ouvir os responsáveis pelos estabelecimentos e levantar, através de questionários, as medidas sustentáveis promovidas pelos locais, foi possível destacar alguns pontos. Quanto ao uso da energia elétrica, pode-se afirmar que a preocupação com a economia a partir da redução de equipamentos ligados à tomada, equipamentos econômicos como lâmpadas de LED e elevadores inteligentes. Também destacou-se o uso de energia solar, reduzindo assim o consumo de energia convencional. Diante de tais ações os hotéis apresentaram uma economia financeira nas contas de energia.

Em relação ao consumo de água, foi possível constatar que as hospedagens buscam usar poços artesianos para reduzir o consumo da água vinda da companhia de abastecimento local. Tal medida, é usada para limpeza e atividades rotineiras, o poço também se mostrou uma fonte para alguns locais em dias de desabastecimento. Nota-se também, a preocupação dos estabelecimentos em manter equipamentos econômicos para economizar em atividades básicas e de alta frequência como uso da descarga, torneiras e banho.

Ao avaliar os hotéis através do indicador social, foi observado que todos os locais buscaram contratar moradores da região. Tal medida, proporciona uma integração entre empresa e comunidade ao ofertar empregos dignos à população ao em torno da hospedagem. Após a avaliação, foi factível constatar que, apesar da preocupação em beneficiar a região com cargos, as

empresas não estão oferecendo cursos de capacitação para que esses funcionários possam crescer dentro do mercado de trabalho.

Em relação ao tratamento dado aos resíduos sólidos, ficou clara a necessidade de uma maior preocupação com o descarte de produtos como óleo de cozinha, pilhas e baterias. Tal preocupação pode ser reforçada através de informativos que promovam a conscientização de hóspedes e funcionários. Práticas que ainda se mostram modestas diante da avaliação sobre o quesito informativo.

Ao ouvir os responsáveis, pode-se observar que muitos hotéis, estão buscando reformas e novas práticas para que seus estabelecimentos possam se enquadrar ainda mais nos quesitos necessários para se tornarem sustentáveis. Assim, a atividade turística nos polos Costa dos Coqueirais e Velho Chico podem se tornar exemplo de disseminação da educação ambiental, através de ações que possuam como diretriz a sustentabilidade socioambiental.

Conforme elucidações a partir da leitura e análise dos estudiosos que serviram de alicerce para a construção da fundamentação teórica dessa pesquisa, foi perceptível que a GI parte da premissa do processo da organização, planejamento e execução da informação, para que assim, possa ser disponibilizada com seu público-alvo. Quando relacionada aos meios de hospedagem, o acesso à informação é uma tática essencial na tomada de decisões de consumo dos serviços de hospedagem.

Desta forma, os hotéis que desenvolvem e informam aos seus hóspedes as ações da responsabilidade socioambiental, podem assim, oferecer um diferencial ao seu usuário, facilitando assim a tomada de decisões das quais o seu público-alvo deseje consumir os serviços de hospedagem do estabelecimento.

Em relação à Gestão Ambiental, pode se referir às práticas da GI, onde a organização hoteleira determina um planejamento estratégico não somente voltado a atividades relacionadas à sustentabilidade, como também a melhoria de vida dos seus funcionários, hóspedes e moradores da cidade à qual está instalada.

O trabalho proposto, teve como objetivo da pesquisa em um primeiro momento a definição dos indicadores que seriam responsáveis pela mensuração da GI pelo viés interpretativo da responsabilidade social e ambiental, que estão sendo desenvolvidas pelos meios de hospedagem de Sergipe, sendo esse objetivo concretizado com a aplicação do questionário *on line*. Por sua vez, a partir das respostas obtidas com os atores da pesquisa de campo, foi possível apresentar a visão dos colaboradores dos meios de hospedagem, como também as ações potenciais e os desafios da

hotelaria sergipana nas temáticas da responsabilidade socioambiental como cumprimento do segundo objetivo. Atendendo ao último objetivo específico foi realizada a Matriz SWOT e em conjunto com a análise dos dados coletados, foi desenvolvido o produto Manual de Sustentabilidade Ambiental em Meios de Hospedagem, que teve a intenção de englobar todos os aspectos que podem ser geridos de forma consciente, com a proposta de uma futura aplicação na rede hoteleira sergipana.

Importante ressaltar que, esse manual não se aplica somente aos 11 hotéis aqui analisados, o mesmo pode ser utilizado por todo e qualquer hotel que intencione uma melhoria nas atividades sustentáveis, prezando pela redução do consumo de energia, água e afins, objetivando um cuidado mais efetivo com o meio ambiente como também com a comunidade no qual residem suas instalações.

Mesmo existindo particularidades em relação às dependências dos hotéis, as diretrizes propostas no manual aqui enfatizado, buscam atender e se adequar a toda situação, demonstrando como esse projeto de pesquisa ressalta sua relevância social e acadêmica, levando a teoria da pesquisa científica para a prática nas comunidades sergipanas.

REFERÊNCIAS

- ACERENZA, M. A. **Administração do turismo**. Bauru: EDUSC, 2002.
- ACHABOU, M. A.; DEKHILI, S. Luxury and sustainable development: Is there a match?. **Journal of Business Research**, v. 66, n. 10, p. 1896–1903, 2013.
- ALMEIDA, I. D.; ABRANJA, N. A. Turismo e sustentabilidade. **Cogitur, Journal of Tourism Studies**, Lisboa, n. 2, 2009.
- AMARAL, R. Copa do Mundo: do jogo de futebol ao negócio turístico. **Colloquium Humanarum**, v. 4, n. 2, p. 51–60, 2007.
- ANDION, M. C.; FAVA, R. **Gestão empresarial/ Fae School**. Curitiba: Associação Franciscana de Ensino Bom Jesus, 2003.
- ANDRADE, J. V. **Turismo: fundamentos e dimensões**. 8. ed. São Paulo: Ática, 2000.
- ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 8. ed., São Paulo: Atlas, 2007.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Meios de Hospedagem: Sistema de gestão da sustentabilidade / Associação Brasileira de Normas Técnicas, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas**. Rio de Janeiro: ABNT, 2016.
- BARBIERI, C. **Governança de Dados: práticas, conceitos e novos caminhos**. Rio de Janeiro: Editora Altas Books, 2020.
- BELKIN, N.; ROBERTINSON, S. E. Information Science and phenomenon of information. **Journal of the American Society for Information Science**, p. 197-204, 1976.
- BENI, M. C. **Análise estrutural do Turismo**. 8. ed., atual. São Paulo: Ed. SENAC, 2003.
- BINFARE, P. W.; CASTRO, C. T.; SILVA, M. V.; GALVÃO, P. L.; COSTA, S. P. Planejamento turístico: aspectos teóricos e conceituais e suas relações com o conceito de turismo. **Revista de Turismo Contemporâneo**, v. 4, 15 abr. 2016.
- BORGES, C. H. L.; FERRAZ, M. I. F.; BORGES, A. V. Turismo Sustentável e Meios de Hospedagem: uma avaliação da sustentabilidade hoteleira em Barra Grande, MARAÚ (BA). **Revista Turismo - Visão e Ação - Eletrônica**, v. 17, n. 3, set./dez. 2015. Disponível em: [www.https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/viewFile/8317/4676](http://www.siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/viewFile/8317/4676). Acesso em: 20 out. 2020.
- BORKO, H. Information Science: What is it?. **American Documentation**, v. 19, n. 1, p. 3-5, jan., 1968.
- BRAGHIROLI, C.; DE LUCCA FILHO, V.; FABBRIS, C.; RODRIGUES, S. Centros de informações turísticas e as novas tecnologias. *In: II SEMINÁRIO DE PESQUISA EM*

TURISMO DO MERCOSUL. **Anais** [...]. 2004. Disponível em: <https://fundacao.ucs.br/site/midia/arquivos/15-centros-de-informacoes.pdf>. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRAMWELL, B. Governance, the state and sustainable tourism: a political economy approach. **Journal of Sustainable Tourism**, p. 459-477, 2011.

BRASIL. **Lei nº 11.771 de 17 de setembro de 2008**. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei no 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei no 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei no 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Brasília: Casa Civil, [2008]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/11771.htm. Acesso em: 05 jul. 2021.

BRASIL. **Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010**. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei no 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências. Brasília: Casa Civil. Brasília, [2010]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/112305.htm. Acesso em: 05 jul. 2021.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. **Responsabilidade socioambiental**. Brasília: MMA, 2016. Disponível em: <https://antigo.mma.gov.br/responsabilidade-socioambiental.html>. Acesso em: 05 jul. 2021.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Guia turismo e sustentabilidade**. 2016. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-publicacoes/turismo-responsavel/guia-turismo-sustentabilidade>. Acesso em: 05 jul. 2021.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Índice de competitividade do turismo nacional**. Ministério do Turismo, Brasília, 2015. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/ultimas-noticias/957-turismo-movimenta-r-492-bilhoes-no-brasil.html>. Acesso em: 08 set. 2020.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Metade dos brasileiros com intenção de viajar nos próximos meses é para o nordeste**. 2017. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/8168-metade-dos-brasileiros-com-inten%C3%A7%C3%A3o-de-viajar-nos-pr%C3%B3ximos-meses-ir%C3%A1-para-o-nordeste.html>. Acesso em: 27 set. 2020.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Portaria Ministerial nº. 100/2011**. Matrizes de Classificação de Meios de Hospedagem. MTur, 2011b. Disponível em: <http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/downloadRegulamento.action?tipo=1>. Acesso em: 19 jun. 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem – SBClass**, 2011a. Disponível em: <http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur.site/Sobre.action>. Acesso em: 02 out. 2020.

BURKE, P. **Popular Culture in Early Modern Europe**. Ashgate: Cambridge, 2009. Disponível em:

http://www.google.com.br/books/edition/Popular_Culture_in_Early_Modern_Europe/TSj2C2PX1p4C?hl=pt-BR&gbpv=1&dq=peter+burke&printsec=frontcover. Acesso em: 16 abr. 2021.

BUSH, V. Como Podemos Pensar. **The Atlantic Monthly**, 1945. Disponível em:

<http://www.theatlantic.com/doc/194507/bush>. Acesso em: 02 set. 2019.

CÂNDIDO, I.; VIERA, E. V. **Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais** [...]. Belo Horizonte: Enancib, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 25 nov. 2019.

CASTELLI, G. **Administração hotelaria**. 9. ed. Caxias do Sul: EducS, 2010.

CASTELLI, G. **Gestão Hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006. Disponível em:

https://www.google.com.br/books/edition/GEST%C3%83O_HOTELEIRA/L4mwDwAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1&dq=gest%C3%A3o+da+informa%C3%A7%C3%A3o+na+hotelaria&printsec=frontcover. Acesso em: 16 abr. 2021.

CONTREAS, H. E. **Gestão empresarial/ Fae School**. Curitiba: Associação Franciscana de Ensino Bom Jesus, 2002.

COOPER, C. **Turismo: princípios e prática**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

CRESSWELL, J. W. **Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches**. research design qualitative and mixed methods approaches. Califórnia: Sage Publications, 2014.

DANTAS, N. G. S.; MELO, R. S. O método de análise SWOT como ferramenta para promover o diagnóstico turístico de um local: o caso do município de Itabaiana/ PB. **Caderno virtual de turismo**, v. 8, n. 1, 2008.

DE LA TORRE, O. **El turismo: fenómeno social**. 2. ed. México: Fondo de Cultura Económica, 2007.

DENCKER, A. F. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 8. ed. São Paulo: Futura, 2004.

DIAS, R. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Atlas, 2008.

DIEGUES, A. C. S. A Sócio-Antropologia das Comunidades Marítimas no Brasil. **Etnográfica**, v. 3, n. 2, 1999.

DIN, B. H.; HABIBULLAH, M. S.; BAHAROM, A.H.; SAARI, M.D. Are Shadow Economy and Tourism Related? International Evidence. **Procedia Economics and Finance**, [S.L.], v. 35,

p. 173-178, 2016. Elsevier BV. [http://dx.doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)00022-8](http://dx.doi.org/10.1016/s2212-5671(16)00022-8). Acesso em: 10 jan. 2020.

FAGUNDES, R. A matriz de SWOT do Brasil. **Administradores.com**, 2010. Disponível em: www.administradores.com.br. Acesso em: 25 jan. 2020.

FERNANDES, L. V.; VIRGINIO, D. F. Responsabilidade socioambiental na hotelaria: um estudo na via costeira de Natal – RN. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 2, 2011. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/1154/115421320006.pdf>. Acesso em: 13 jul. 2021.

FISCHMANN, A. A.; ALMEIDA, M. I. R. **Planejamento estratégico na prática**. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas S.A. 2008.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas em pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GOHR, C. F.; SANTOS, L. C.; VEIGA, M. F. A informação como um elemento-chave para a qualidade do produto turístico: uma análise dos postos de informações turísticas do município de Florianópolis/SC. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 14, n. 2, p. 169-186, maio/ago. 2009.

GÖSSLING, S. Human-environmental relations with tourism. **Annals of Tourism Research**, v. 29, n. 2, p. 539–556, 2002.

HAYES, D. K.; NINEMEIER, J. D. **Gestão de operações hoteleiras**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

HIGGINS-DESBIOLLES, Freya. Sustainable tourism: Sustaining tourism or something more?. **Tourism management perspectives**, v. 25, p. 157-160, 2018. Disponível em: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2211973617301319?casa_token=IyoAb7fxlFwAAAAA:zXnglW03EiUtNt9gH0zWIt03gtOyrjMzRy4GXaR4ZHEgXVg5fwH3jt4KYFaBrLMEAOtHrwKBfVW. Acesso em: 04 jul. 2021.

HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007.

HOEK, A. C.; PEARSON, D.; JAMES, S. W.; LAWRENCE, M. A.; FRIEL, S. Healthy and environmentally sustainable food choices: Consumer responses to point-of-purchase actions. **Food Quality and Preference**, v. 58, 2017.

HU, C. Diverse developments in travel tourism marketing: a thematic approach. **International Journal of contemporary Hospitality Management**, v. 8, n. 7, p. 33-43, 1996.

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do turismo**. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, Sistema IBGE de Recuperação Automática – SIDRA. **Indicadores de desenvolvimento sustentável** - Edição 2017. Disponível em: <https://sidra.ibge.gov.br/pesquisa/ids/tabelas>. Acesso em: 02 out. 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Área de extensão territorial**. 2019. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/xtras/perfil.php?codmun=520510>. Acesso em: 07 dez. 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **População 2020**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/xtras/perfil.php?codmun=520510>. Acesso em: 07 ago. 2020.

JESUS, C; FRANCO, M. Cooperation networks in tourism: A study of hotels and rural tourism establishments in an inland region of Portugal. **Journal of Hospitalitu and Tourism Management**, v. 29, 2016.

KASIMU, A. B.; ZAITON, S.; HASSAN, H. Hotels involvement in sustainable tourism pratices in Klang Valley, Malaysia. **International Journal of Economic and Management**, v. 6, n.1, 2012.

KEMERICH, P. D. C.; RITTER, L. G.; BORBA, W. F. Indicadores de sustentabilidade ambiental: métodos e aplicações. **Revista do Centro do Ciências Naturais e Exatas - UFSM**, Santa Maria. v. 13, n. 5: Edição Especial LPMA/UFSM, p. 3723-3736, 2014.

KOTLER, P. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. Traduzido por: Ailton Bomfim Brandão. 3. ed., São Paulo: Atlas, 1996.

LAW, A.; DE LACY, T.; LIPMAN, G.; JIANG, M. A Transição para uma economia verde: o caso do turismo em Bali, Indonésia. **Journal of Cleaner Production**, v. 111, p. 295-305, 2016.

LE COADIC, Y. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEFF, E. **Discursos sustentáveis**. São Paulo: Cortez, 2010.

LOBIANCO, M. M. L.; RAMOS, A. S. M. Uso da internet no setor de hotelaria de Recife-PE. **RAE-eletrônica**, v. 3, n. 2, Art. 16, jul./dez. 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/raeel/v3n2/v3n2a09.pdf>. Acesso em: 05 jul. 2021.

LUCCA FILHO, V. **Estudo do fluxo de informações em centros de informações turísticas de Santa Catarina**: Programa portais do lazer. 2005. 135 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005. Disponível em: <https://pgcin.paginas.ufsc.br/files/2010/10/LUCCA-Vinicius.pdf>. Acesso em: 05 jul. 2021.

LUECKE, R. **Estratégia**. 4. ed. Rio de Janeiro: Record, 2009.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2010.

MARUJO, M. N.; CARVALHO, P. Turismo, planeamento e desenvolvimento sustentável.

Statewide Agricultural Land Use Baseline 2015, v. 1, p. 147–161, 2015.

MCCANN, P.; ACS, Z. J. Globalization: Countries, cities and multinationals. **Regional Studies**, v. 45, n. 1, p. 17–32, 2011.

MCGARRY, K. **O contexto dinâmico da informação**: uma análise introdutória. Brasília, DF: Briquet de Lemos/ Livros, 1999.

MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento Estratégico da Informação**. 21. ed., Rio de Janeiro: FGV, 2005. Disponível em:

https://www.google.com.br/books/edition/Gerenciamento_estrat%C3%A9gico_da_informa%C3%A7%C3%A7%C3%A3o/WwHvCKH3hS0C?hl=pt-BR&gbpv=1&kptab=overview. Acesso em: 05 jul. 2021.

MEADOWS, A. J. **A comunicação científica**. Tradução de Antônio Agenor. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MEDEIROS, L. C.; MORAES, P. E. S. Turismo e sustentabilidade ambiental: referências para o desenvolvimento de um turismo sustentável. **Revista Meio Ambiente e Sustentabilidade**, v. 3, n. 2, jan./jun., 2013.

MIDDLETON, V. T. C. **Marketing de turismo**: teoria e prática. 1. ed, Rio de Janeiro: Campus, 2002.

MIKHAILOV, A. I.; GILJAREVSKIJ, R. S. **An introductory course on informatics/documentation**. Moscou: International Federation For Information And Documentation, 1970.

MORAES, L; VILAR, J. Turismo de Sol e Praia e ordenamento territorial no litoral sergipano. *In*: VILAR, J. W. C.; ARAÚJO, H. M. (org.). **Território meio ambiente e turismo no litoral Sergipano**. São Cristóvão-SE: Editora UFS, p. 291-314, 2010.

MORGAN, D. L. **The Focus Group Guidebook**. Thousand Oaks: Sage, 1998.

MOSCARDO, G.; KONOVALOV, E.; MURPHY, L.; MCGEHEE, N. G.; SCHURMANN, A. Linking tourism to social capital in destination communities. **Journal of Destination Marketing and Management**, v. 7, p. 80, 2017.

MÜLLER, R. **Planejamento e organização do turismo**. Indaial: Uniasselvi, 2011.

NASCIMENTO, D. S. **Estratégia de turismo para o desenvolvimento rural sustentável**. 2018. 121 f. Projeto de pesquisa (Especialização em Planejamento e Estratégia de Desenvolvimento) – Escola Nacional de Administração Pública, Brasília, 2018. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3495/1/Daniela%20Soares%20Nascimento.pdf>. Acesso em: 04 jul. 2021.

NASCIMENTO, M. J.; SILVA, P. S. Informação: insumo básico para o desenvolvimento do setor de turismo em Santa Catarina. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 9, n. 1, p. 48-69, jan./jun., 2004.

NAZÁRIO, S. L. S. CETRULO, T. B.; J. J. L. LINS; TOLEDO, C.M.S. Boas Práticas da Eficiência Energética no Setor Hoteleiro: estudo de caso em Rondônia. *In: IX CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO*, 2013, Rio de Janeiro. **Anais** [...]. Rio de Janeiro, 2013.

NUNES, E. R.; MARTINS, M. F. Indicadores de Sustentabilidade para o Turismo Sustentável: um estudo no município de Bananeiras – PB. **Revista Brasileira de Ecoturismo**, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 258-273, maio/jul. 2019.

OH, H.; FIORE, A. M.; JEOUNG, M. Measuring experience economy concepts: Tourism applications. **Journal of Travel Research**, v. 46, 2007.

OLIVEIRA, D. P. R. **Planejamento estratégico**: conceitos, metodologia e práticas. 23. Ed., São Paulo: Atlas, 2007.

OLIVEIRA, M. Origens e evolução da Ciência da Informação. *In: OLIVEIRA, M. (coord.). **Ciência da Informação e biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação*. Belo Horizonte: UFMG, p. 9-28, 2005.

OLIVEIRA, V. M.; CÂNDIDO, G. A.; GOMÉZ, C. R. P. Indicadores de sustentabilidade para a atividade turística: uma proposta de critérios de análise para o seu monitoramento. *In: XIV SIMPÓSIO DE ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO, LOGÍSTICA E OPERAÇÕES INTERNACIONAIS*. 2011, São Paulo. **Anais** [...]. São Paulo: SIMPOI, 2011.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Introdução ao Turismo**. Tradução: Dolores Martins Rodriguez Córner. São Paulo: Roca, 2001.

PERUCHINN, B.; CUNHA, A. L. L.; FERRÃO, L. L. C. G. Estudo da geração dos resíduos sólidos em hotel. **Revista Turismo - Visão e Ação**, v. 17, n. 2, maio/ago., 2015.

PETROCCHI, M. **Hotelaria**: planejamento e gestão. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

PINHEIRO, L. V. R. Gênese da Ciência da Informação ou sinais anunciadores da nova área. *In: AQUINO, M. A. (org.). **O campo da Ciência da Informação**: gênese, conexões e especificidades*. João Pessoa: Universitária/UFPB, p. 61-86, 2002.

PIRES, M. J. **Raízes do turismo no Brasil**: hóspedes, hospedeiros e visitantes no século XIX. São Paulo: Manole, 2001.

QUEIROZ, D. G. C.; MOURA, A. M. M. Ciência da Informação: história, conceitos e características. **Em questão**, Porto Alegre, v. 21, n. 3, p. 25-2, ago./dez., 2015.

RUSCHMANN, D. **Turismo e planejamento sustentável**: a proteção do meio ambiente. 9. ed. Campinas: Papirus, 2010.

SAAB, G. L. Considerações sobre o desenvolvimento do Setor de Turismo no Brasil. **BNDES Setorial**, Rio de Janeiro. v. 10, 1999.

SANTIAGO, L. S.; DIAS, S. M. F. Matriz de indicadores de sustentabilidade para a gestão de resíduos sólidos urbanos. **Engenharia Sanitária Ambiental**, v. 17, n. 2, p. 203-212, 2012.

SANTOS, R. **Planejamento ambiental**: teoria e prática. 1. ed. São Paulo: Oficina de Textos, 2014.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun., 1996.

SERGIPE. Governo do Estado de Sergipe. Ocupação em Hotéis de Aracaju chega a 95% neste feriado. **ENSETUR**, 2019. Disponível em: [SERGIPE. Governo do Estado de Sergipe. **Ocupação em Hotéis de Sergipe chega a 90% no Carnaval**. Governo de Sergipe, 2020. Disponível em: \[SERGIPE. Governo do Estado de Sergipe. **Quantitativo das unidades habitacionais polo Costa dos Coqueirais**. ENSETUR, 2014. Disponível em: \\[SERGIPE. Governo do Estado de Sergipe. Secretaria de Estado do Turismo. **Avaliação ambiental estratégica do PRODETUR nacional no estado de Sergipe**. 2014. Disponível em: \\\[SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. ver., ampl. São Paulo: Cortez, 2007.\\\]\\\(http://antigo.turismo.gov.br/sites/default/turismo/DPROD/AVALIACAO_AMBIENTAL/SE/AAE_SE.pdf. Acesso em: 04 jul. 2021.</p></div><div data-bbox=\\\)\\]\\(http://antigo.turismo.gov.br/sites/default/turismo/DPROD/PDITS/SERGIPE/PDITS_POLO_COSTA_DOS_COQUEIRAIS.pdf. Acesso em: 04 jul. 2021.</p></div><div data-bbox=\\)\]\(https://www.se.gov.br/noticias/Desenvolvimento/ocupacao_em_hotéis_de_sergipe_chega_a_90_no_carnaval. Acesso em: 04 jul. 2021.</p></div><div data-bbox=\)](https://www.se.gov.br/emsetur/noticia/ocupacao_em_hotéis_de_aracaju_chega_a_95_neste_feriado#:~:text=Segundo%20dados%20fornecidos%20pelos%20hot%C3%A9is,ocupa%C3%A7%C3%A3o%20dos%20estabelecimentos%20alcan%C3%A7a%2095%25.&text=O%20presidente%20da%20Associa%C3%A7%C3%A3o%20Brasileira,ca%C3%ADdo%20em%20uma%20sexta%2Dfeira. Acesso em: 04 jul. 2021.</p></div><div data-bbox=)

SHERA, J. H.; CLEVELAND, D. B. History and foundations of Information Science. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 12, p. 248-275, 1977.

SILVA, A. M. **A informação**: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico. Porto: Afrontamento, 2006.

SILVA, F.; ROSA, D.; SILVA, L. C. Environmental sustainability in hotels, theoretical and methodological contribution. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v. 11, n. 111, p. 39-60, 2017. DOI:

SILVA, J. L. C; GOMES, H. F. Conceitos de informação na Ciência da Informação: percepções analíticas, proposições e categorizações. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 25, n. 1, p. 145-157, jan./abr., 2015.

SILVA, N. C.; CÂNDIDO, G. A. Sistema de indicadores de sustentabilidade do desenvolvimento do turismo: um estudo de caso do Município de Areia-PB. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 10, n. 3, p. 475-496, 2016.

SISTEMA DE INDICADORES DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL. **Proposta para um sistema de indicadores de desenvolvimento sustentável**. Portugal: Direção Geral do Ambiente, 2000.

SROUR, H. R. **Poder, cultura e ética nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1985.
UBIRAJARA, E. **Guia de orientação para trabalhos de conclusão de cursos**: relatórios, artigos e monografia. Aracaju: [s. n.], 2012.

VINCENZI, S. L.; POSSAN, E.; ANDRADE, D. F.; PITUCO, M. M.; SANTOS, T.O.; JASSE, E. P. Assessment of environmental sustainability perception through item response theory: a case study in Brazil. **Journal Of Cleaner Production**, [S.L.], v. 170, p. 1369-1386, jan. 2018. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.09.217>.

WEIR, B. Climate change and tourism – Are we forgetting lessons from the past?. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, v. 32, 2017.

WOO, E.; KIM, H.; UYSAL, M. Life satisfaction and support for tourism development. **Annals of Tourism Research**, ed. C., v. 50, p. 84-97. 2015.

WORLD COMMISSION ON ENVIRONMENT AND DEVELOPMENT. **Our Common Future**. Oxford: Oxford University Press, 1987.

YAMASHITA, S. **Tourism**. Enciclopédia internacional de ciências sociais e comportamentais. 2. ed. Amsterdã: Elsevier, 2015.

ZANETTE, F. G. C. **Procedimento operacional padrão de governança e sustentabilidade em hotelaria**. 2010. 11 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) - Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2010.

ZHANG, X. C.; MA, C.; ZHAN, S. F.; CHEN, W. P. Evaluation and simulation for ecological risk based on emergy analysis and Pressure-State-Response Model in a coastal city, China. **Procedia Environmental Sciences**, v. 13, n. 2011, p. 221–231, 2012.

APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

A pesquisa de Mestrado intitulada GESTÃO DA INFORMAÇÃO PARA A RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE SERGIPE, com financiamento próprio do autor, realizado por KLEBER FIRPO PRADO VALENÇA, discente com matrícula 201921001534, sob a orientação do Dr. MATHEUS PEREIRA MATTOS FELIZOLA, docente do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação na Universidade Federal de Sergipe (PPGCI/UFS), na área de Gestão da Informação e do Conhecimento e Sociedade, tendo como linha de pesquisa Produção, Organização e Comunicação da Informação. A pesquisa parte da hipótese que as informações socioambientais dos meios de hospedagem do Estado de Sergipe encontram-se desarticulada, devido as falhas no processo operacional de rotinas laborais dos seus colaboradores. Tendo em vista a importância das estruturas de hospedagem no setor turístico, e o desempenho das suas atividades econômicas no Estado de Sergipe, a pesquisa possui como objetivo geral analisar a responsabilidade socioambiental da hoteleira sergipana, a partir dos municípios que recebem investimento do Programa Regional de Desenvolvimento do Turismo em Sergipe.

A partir das informações ambientais e sociais coletadas com os atores participantes da pesquisa de campo, serão traçadas as potencialidades, ou seja, as ações que os meios de hospedagem já realizam em seu cotidiano para mitigar as questões ambientais em seu cotidiano, e os desafios a serem a serem pensados e superados pelas empresas hoteleiras, garantindo assim a Gestão Ambiental eficaz e eficiente. Como resultado, pretende-se entregar o produto Manual Ambiental, contendo informações de práticas ambientais a serem observadas no dia a dia, criando assim hábitos diários de checagem dentro da hotelaria sergipana.

Para a coleta de dados serão realizados aplicação de um questionário com Gerente Geral, Camareiras e Recepcionistas. É garantido o total anonimato quanto ao seu nome e eventuais informações confidenciais.

Diante disso, eu, _____, aceito participar da pesquisa RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE SERGIPE.

A minha aceitação é totalmente livre de qualquer tipo de constrangimento e se dá nas seguintes condições:

Pelo presente termo, me disponho a conceder entrevista, aplicada pelos pesquisadores para subsidiar o trabalho realizado;

Autorizo a divulgação dessa análise, em periódicos especializados, livros e em congressos científicos, desde que seja mantido o meu anonimato;

Possuo, a qualquer tempo, o direito ao acesso a informações sobre procedimentos, riscos e benefícios relacionados à pesquisa, inclusive para prestar os esclarecimentos que se fizerem necessários;

Tenho conhecimento de que em caso de quaisquer dúvidas sobre a pesquisa, poderei entrar em contato pessoal com os pesquisadores ou, ainda, utilizar o seu e-mail: kleberfirpo.2019@outlook.com.

Por ser verdade, firmo o presente.

São Cristóvão, / /2021

Nome legível do entrevistado:

Assinatura do entrevistado:

Assinatura do pesquisador responsável

APÊNDICE B - Questionário

TEMÁTICA	DESCRIÇÃO	Sustentável	Parcialmente Sustentável	Insustentável
Energética	1) Fontes alternativas de energia utilizadas pelo hotel Como é realizada?			
	2) Medidas utilizadas no cotidiano do hotel para a redução no uso da energia Como é realizada?			
	3) Fontes de água utilizadas no Meio de Hospedagem. Como é realizada?			
Água	4) Medidas utilizadas no cotidiano do hotel para a redução no uso de água. Como é realizada?			
	5) Medidas contínuas para o tratamento de efluentes Como é realizada?			
Resíduos Sólidos	6) Como é feita a Gestão dos Resíduos Sólidos gerados pelo hotel. Como é realizada?			
	7) Utilização da mão de obra da comunidade local. Como é realizada?			
Social	8) Acessibilidade Como é realizada?			
	09) Cursos de capacitação e treinamento para os funcionários da empresa. Como é realizada?			
Informativas	10) Placas nas dependências do hotel que busquem a sensibilização ambiental dos hóspedes. Como é realizada?			
	11) Seleção de fornecedores que possuam boas práticas ambientais. Como é realizada?			

APÊNDICE C – Manual Ambiental dos Meios de Hospedagem de Sergipe



MANUAL DE
SUSTENTABILIDADE
EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Kleber Firpo Prado Valença

© **Kleber Firpo Prado Valença - 2021**

Texto revisado segundo o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa.

É vedada a produção total ou parcial desta obra, por quaisquer meios, sem a prévia autorização, por escrito do autor, segundo a Lei de Direitos Autorais, nº 9.610/98

Ficha Técnica:

Arte da Capa: Jeiseane Félix

Autoria: Kleber Firpo Prado Valença

Orientação Acadêmica: Matheus Pereira Mattos Felizola

Revisão: Débora Cristina dos Santos

Textos e Pesquisa: Kleber Firpo Prado Valença

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

V152m	<p>Valença, Kleber Firpo Prado Manual de Sustentabilidade em meios de hospedagem / Kleber Firpo Prado Valença, Orientador Dr. Matheus Pereira Mattos Felizola. – São Cristóvão, 2021. 31 f.: il. color.</p> <p>Produto da Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Universidade Federal de Sergipe, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2021.</p> <p>1. Gestão da Informação. 2. Meio Ambiente. 3. Meios de Hospedagem. 4. Turismo. I. Felizola, Matheus Pereira Mattos, orient. II. Título.</p> <p style="text-align: right;">CDU: 002:504.640.379 CDD 380.</p>
-------	---

Ficha elaborada pela bibliotecária Débora Cristina dos Santos, CRB- 5/1778

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

REITOR DA UFS

VALTER JOVINIANO DE SANTANA FILHO

VICE-REITOR DA UFS

ROSALVO FERREIRA SANTOS

PRÓ-REITOR DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA (POSGRAP)

LUCINDO JOSÉ QUINTANS JUNIOR

DIRETORA DO CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS (CCSA)

MARTHA SUZANA CABRAL NUNES

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

COORDENAÇÃO DO PPGCI

ALESSANDRA ARAÚJO

COORDENAÇÃO ADJUNTA DO PPGCI

TELMA DE CARVALHO

**MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO
CONHECIMENTO**

DISCENTE PESQUISADOR – AUTOR

KLEBER FIRPO PRADO VALENÇA

DOCENTE PESQUISADOR – ORIENTADOR

MATHEUS PEREIRA MATTOS FELIZOLA

ESTE MANUAL É PRODUTO DA DISSERTAÇÃO DE MESTRADO PROFISSIONAL



SÃO CRISTÓVÃO/SE

SUMÁRIO

EM UM MUNDO SUSTENTÁVEL, NATUREZA E ARQUITETURA ANDAM JUNTAS!

3	APRESENTAÇÃO
4	INTRODUÇÃO
8	CRITÉRIOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE UMA HOTELARIA SUSTENTÁVEL
11	ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE
12	PORTAL ECOHOSPEDAGEM
14	PEGADA ECOLÓGICA
15	TEMÁTICA ENERGÉTICA
18	TEMÁTICA DA ÁGUA
21	TEMÁTICA DE RESÍDUOS SÓLIDOS
23	TEMÁTICA SOCIAL
25	TEMÁTICA INFORMAÇÕES
26	EXEMPLOS DE HOTÉIS SUSTENTÁVEIS
30	REFERÊNCIAS



APRESENTAÇÃO

Esta cartilha tem o objetivo de auxiliar na construção de hábitos sustentáveis para empresas de hotelaria. Além de hotéis e resorts, apartamentos disponíveis para aluguel também podem ser considerados como instrumentos de hospedagem, já que eles também são oferecidos para pessoas que buscam uma estadia para desenvolver suas atividades laborais em determinado local, além de servirem para indivíduos ou famílias que desejam passar algum período na região (TRICÁRIO; OLIVEIRA; ROSSINI, 2016).

Desse modo, com a sociedade cada vez mais preocupada com a natureza e seus recursos, as empresas tem buscado se adequar a essa realidade, com o intuito de aumentar sua rentabilidade e, juntamente com isso, preservar o meio ambiente local. Assim, construir hotéis sustentáveis (chamados também de hotéis verdes) traz novas formas de explorar o mercado, oferecendo possibilidades turísticas que não impactam a fauna e a flora, o que hotéis “não verdes” não podem oferecer. Além disso, há uma expressiva redução dos custos, por serem utilizados métodos naturais orgânicos que muitas vezes substituem aqueles em que se usa recursos não renováveis (MACHADO; SOUSA, 2018).

Afinal, o que é sustentabilidade?

Autores a definem como a junção equilibrada de três fatores importantes: ambiental, econômico e social. Com isso, sustentabilidade trata-se da forma com que o homem interage com a natureza e de como ele irá cuidar dela a fim de preservá-la para as gerações futuras. Dessa forma, as ações sustentáveis englobam atitudes que permeiam condições energéticas, informacionais e físico-químicas as quais, os seres vivos desse planeta estão inseridos (MACHADO; SOUSA, 2018).

Quando se trata de sustentabilidade na arquitetura, algumas premissas devem ser consideradas:

 **Economia dos insumos:** reduzir significativamente a extração de recursos naturais esgotáveis paracompre as construções;

 **Durabilidade:** a construção deve apresentar uma estrutura que seja capaz de perdurar ao longo do tempo e abranger diversas utilizações;

 **Flexibilidade:** capacidade de se adequar a mudanças que eventualmente apareçam, sem que senecessite executar alterações estruturais significativas (MACHADO; SOUSA, 2018).

Com isso, gestores hoteleiros devem ser os principais atores no processo de criação de sociedades economicamente rentáveis, que propagam o respeito mútuo, com toda expressão cultural sendo preservada, respeitando a biodiversidade local e os processos inerentes a ela (SANTOS; ALMEIDA; MIRANDA, 2021).



INTRODUÇÃO

Os preceitos da sustentabilidade são tratados há bastante tempo, juntamente com a evolução da arquitetura. Já na Roma Antiga, arquitetos atinham-se em como os fatores naturais interagem com as construções. Vitruvius (século I a.C.) considerou a atuação do sol e do vento para a implementação de alguns elementos na construção das cidades (TRICÁRICO; OLIVEIRA; ROSSINI, 2016). Além disso, nesse mesmo período, alguns conceitos foram criados para definir elementos utilizados na arquitetura da época, são eles:

-  **Heliocaminus:** considerar o trajeto do sol em relação à locação das cidades;
-  **Calidarium:** relacionava-se com o aquecimento da água;
-  **Ipoocausto:** implementação de túneis subterrâneos com o intuito de promover o aquecimento do ar (TRICÁRICO; OLIVEIRA; ROSSINI, 2016).

Porém, mais tarde, com o advento das Revoluções Industriais, a utilização dos recursos naturais tomou outro rumo. A partir desse momento, o uso de minérios como carvão, ferro, além de aço, gás e petróleo. Esses elementos propiciaram um avanço no modo em que o homem constrói, com isso, as novas formas de energia foram essenciais para o surgimento de um novo formato de vida. Tal formato, consiste no uso de equipamentos movidos a energia elétrica, como aquecedores, lâmpadas, elevadores, que aboliram quase que totalmente os preceitos de uma vida sustentável (TRICÁRICO; OLIVEIRA; ROSSINI, 2016).

Somente no século XX, na década de 80, que se começou a introduzir a sustentabilidade nos novos modelos de arquitetura e urbanismo da época. Tal iniciativa pode ser explicada pelo fato de que a população frequentava ambientes mais fechados, pouco ventilados. Nessa época, a Organização Mundial da Saúde (OMS) chegou a identificar tal fenômeno e denominou-o de Doença do Ambiente Interno, o qual se refere a uma condição em que se encontravam pessoas que não se sentiam bem em ambientes fechados. Desse modo, sentiu-se a necessidade de se retornar aos modelos antigos de construção, os quais aproveitavam as influências da natureza para comporem os ambientes (TRICÁRICO; OLIVEIRA; ROSSINI, 2016).

Ainda nesse período, surgiram novas formas de se usufruir dos elementos da natureza. Surge, então, conceitos como o *Green Architecture* (Arquitetura Bioclimática), assim como laboratórios para sua implementação. Mais tarde, na década de 90, tem-se também a Arquitetura Eca-eficiente, a implementação da Agenda 21 (acordo global que trouxe formas de se instaurar a sustentabilidade) oriunda a partir da Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento ou ECO-92 de 1992; além da também denominada Agenda Habitat II, que segue o mesmo modelo da ECO-92 e foi assinada na Conferência das Nações Unidas de Istambul em 1996 (TRICÁRICO; OLIVEIRA; ROSSINI, 2016).



Assim, dos anos 2000 em diante que foram formuladas formas de se fazer uso da sustentabilidade, as quais compreendem em:

 **Sustentabilidade econômica:** dá-se com o uso adequado de recursos humanos e naturais para a

obtenção de lucro e para o crescimento da empresa e dos próprios funcionários;

 **Sustentabilidade ambiental:** correta utilização dos recursos naturais, sem que haja prejuízo ao meio ambiente e se atendo ao gerenciamento adequado de resíduos;

 **Sustentabilidade social:** instaurada com o intuito de conscientização da sociedade, através do uso de métodos sustentáveis. Além disso, visar a completa satisfação dos usuários e de todos os envolvidos (fornecedores, funcionários e da comunidade em que a empresa está inserida), contemplando as diversas condições financeiras de cada indivíduo (TRICÁRIO; OLIVEIRA; ROSSINI, 2016; MACHADO; SOUSA, 2018).

Dessa forma, a rede hoteleira desempenha um papel crucial na efetivação da sustentabilidade. A hotelaria, para a sociedade, desempenha funções importantes, como dar a possibilidade de se realizar encontros coletivos. Esses encontros podem ser através de convenções, jantares, chás beneficentes, bailes ou até mesmo algo mais informal (como pequenas reuniões de negócios ou até mesmo como lazer no restaurante do hotel e também na prática do *day use* em resorts). É em decorrência desses fatores que se consegue transmitir os ideais de uma consciência sustentável, pois se tal ambiente traz em sua arquitetura elementos sustentáveis, seus utilizadores podem já se inteirar acerca do assunto, além de estimular as relações interpessoais, as quais estimulam a prática do respeito mútuo (TRICÁRIO; OLIVEIRA; ROSSINI, 2016).

Com o decorrer do tempo, mudanças no modo de consumo da sociedade impactam diretamente o mercado hoteleiro. Uma dessas mudanças compreende ao novo modo de se enxergar a natureza, o que introduziu nesse cenário um mercado de luxo sustentável na hotelaria. Em realidades anteriores, o luxo se resumia em poder, ostentação, prazer e desperdício, porém, com o advento do “novo luxo”, tal condição passou por ressignificações que se pautam no consumo sustentável. Em decorrência disso, o luxo deixa para trás as aparências e se associa mais a sensações, as quais proporcionam emoções exclusivas que carregam consigo o enaltecimento da natureza e a preocupação com a responsabilidade social (MACHADO; SOUSA, 2018).

No Brasil, o ramo de hotelaria compreende a uma expressiva parcela na economia do país, com isso, há a pretensão de aumentar esses empreendimentos de luxo, os quais utilizam práticas sustentáveis que trazem lucratividade e diminuição nos custos operacionais. Nesse sentido, com a divulgação internacional desse tipo de negócio, há uma procura expressiva pelos destinos daqui. A procura se resume a pequenos resorts e hotéis que proporcionam sensações e experiências inesquecíveis sem a necessidade de elementos que remetam à riqueza, fartura e ao desperdício (MACHADO; SOUSA, 2018).



Dessa forma, a fim de comprovar a qualidade desses empreendimentos, foram estabelecidos selos. Eles são diretamente ligados a órgãos do ramo que avaliam se há adequação aos preceitos sustentáveis e também se dão através de opiniões populares. Porém, nem sempre trazem um *feedback* fidedigno, pois, mesmo com orientações que preconizam essa prática, os processos de certificação muitas vezes não são padronizados. Com isso, a seguir tem-se discriminado alguns deles:

Norma ISO 14001: utilizada em qualquer tipo de negócio;

Roteiros de Charme: é um tipo de autodenominação feita por redes de hotéis independentes que adotam um código de conduta ambiental;

Green Globe: engloba três modalidades de serviços (afiliação, avaliação de desempenho e certificação propriamente dita);

Programa de Certificação do Turismo Sustentável (PCTS): compreende a elaboração da Norma NBR 15.401, com “Meios de hospedagem – Requisitos para a sustentabilidade”;

Selo Verde de Sustentabilidade: gerenciado pelo Guia Quatro Rodas desde 2008, que destaca os estabelecimentos que seguiram algum tipo de ação sustentável. Em 2009, o selo verde passou a adotar critérios baseados em regras do *Leadership in Energy and Environmental Design* (LEED), do *Green Building Council* (GBC) e do *Green Star Accreditation*, da Austrália, que são órgãos de referência na certificação de empreendimentos sustentáveis (MACHADO; SOUSA, 2018).

A Norma ISO 14001 é uma das primeiras criadas para regulamentar essa relação entre empreendimentos e meio ambiente. Nesse sentido, ela possui o objetivo de promover atitudes de gerenciamento ambiental para auxiliar empresas nos seus processos. A Norma é vigente em cerca de 14.000 organizações pertencentes a 84 países, sendo publicada no ano de 1996. Outro órgão que vigora aqui no Brasil é o Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia), ele também criou um certificado de sustentabilidade para a área da construção civil. Dessa forma, a certificação do Inmetro abrange as seguintes ações:

• Eficiência energética;

• Aproveitamento adequado da água; Qualidade do ar;

• Uso de técnicas para acondicionamento térmico dos ambientes; Aproveitamento de recursos naturais da região;

• Uso de materiais e técnicas ambientais que sejam consideradas corretas; Gestão dos resíduos sólidos e efluentes;

• Conforto e qualidade interna dos ambientes; Acessibilidade;

• Permeabilidade do solo (OLIVEIRA et al., 2016).

Assim, para que um empreendimento do setor hoteleiro possa ser considerado sustentável, ele precisará ter uma estrutura que condiz com a procura, além de possuir eficiência em seu desempenho econômico.



Atrelado a esses fatores, deve possuir também práticas que não prejudiquem o meio ambiente. Tendo isso em vista, há alguns desafios que envolvem a implementação da sustentabilidade, que são:

1. Implementar normas de proteção ambiental;
2. Capturar os impactos externos das atividades além do nível local;
3. Reconhecimento da sustentabilidade social;
4. Desenvolvimento humano;
5. Erradicação da pobreza;
6. Produção e consumo equilibrado;
7. Incentivo à educação;
8. Desenvolvimento e manutenção de recursos ambientais;
9. Eficiência na alocação de recursos;
10. Cooperação entre *stakeholders*, governos e sociedade civil;
11. Metodologias e indicadores de sustentabilidade de acesso público;
12. Uso de indicadores complementares nas avaliações;
13. Uso de abordagens holísticas;
14. Indicadores para a medição do consumo de recursos;
15. Sensibilização da população;
16. Usar um padrão de avaliação comparativa entre países;
17. Conciliar objetivos locais com os objetivos globais;
18. Pesquisas aplicadas e que trazem resultados práticos;
19. Equilíbrio entre os pilares da sustentabilidade;
20. Indicadores de sustentabilidade dinâmicos;
21. Indicadores voltados para os sistemas empresariais e locais;
22. Participação pública no planejamento;
23. Participação da ciência e da tecnologia (MACHADO; SOUSA, 2018).

CRITÉRIOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE UMA HOTELARIA SUSTENTÁVEL

Santos (2018), estabeleceu critérios que são necessários para que um hotel possa ser considerado sustentável, que estão discriminados abaixo:

CRITÉRIOS AMBIENTAIS (CA)

- CA1 Reduzir a emissão de gases, de ruído, odores e outros gases.
- CA2 Propor uma política organizacional que dissemine o uso de energias renováveis e a inserção de mecanismos ecoeficientes que permitam uma melhor utilização da água e da energia elétrica.
- CA3 Promover manutenções preventivas, não permitindo impactos aos ecossistemas.
- CA4 Estabelecer e difundir amplamente um código de comportamento ambiental para toda a organização, atingindo os *stakeholders* que a apoiam.
- CA5 Utilizar produtos biodegradáveis em processos de limpeza.
- CA6 Optar por fornecedores conscientes das suas responsabilidades ambientais. CA7 Definir ações de responsabilidade sobre as emergências ambientais.
- CA8 Promover a proteção da flora e da fauna local.
- CA9 Reduzir, reciclar e/ou minimizar a produção de resíduos sólidos e efluentes líquidos.
- CA10 Estabelecer programas de educação ambiental – com pelo menos 5 ações anuais – com o objetivo de sensibilizar os *stakeholders* sobre as limitações dos recursos naturais.
- CA11 Estabelecer uma política de capacidade de carga sobre o consumo de atrativos naturais.

CRITÉRIOS SOCIAIS (CS)

- CS1 Tornar eficazes os mecanismos de protestos e reclamações relacionados às práticas de trabalho, dando continuidade efetiva a essas solicitações.
- CS2 Encorajar, perante seus funcionários, o desenvolvimento e a criação de habilidades complementares aos cargos ocupados.
- CS3 Estabelecer uma política de crescimento organizacional que propicie ascensão vertical e/ou horizontal aos seus colaboradores.
- CS4 Estruturar políticas de trabalho que favoreçam autóctones, propiciando uma estrutura organizacional igualitária, independentemente de crenças, gêneros, etnias e orientações sexuais.
- CS5 Assegurar os direitos e a dignidade dos colaboradores e grupos sociais

9

envolvidos nas operações hoteleiras.

CS6 Proporcionar salários que atendam ou excedam as regulações locais.

CS7 Dar prioridade às companhias locais, para que se tornem fornecedores e/ou distribuidores de sua cadeia produtiva.

CS8 Constituir comitês que disseminem a importância da saúde, da segurança, dos direitos humanos e trabalhistas.

CS9 Atender plenamente as necessidades de indivíduos portadores de deficiência.

CS10 Implementar uma cultura organizacional que seja contra a exploração comercial e sexual, especialmente de crianças, adolescentes, mulheres e grupos minoritários.

CRITÉRIOS CULTURAIS (CC)

CC1 Valorizar, preservar e promover questões culturais que enalteçam a identidade de uma destinação turística.

CC2 Propiciar aos clientes informações sobre a cultura local e seu patrimônio, explicando adequadamente questões ligadas à representatividade, à simbologia e aos seus comportamentos e às suas condutas.

CC3 Respeitar crenças e tradições, consultando a comunidade sempre que oferecer produtos e serviços baseados em sua cultura, observando a questão da autenticidade por detrás da experiência turística.

CC4 A arquitetura do meio de hospedagem deve ser compatível às identidades urbanas e rurais.

CRITÉRIOS ECONÔMICOS (CE)

CE1 Propor ações que maximizem geração, distribuição e retenção de valores econômicos.

CE2 Auxiliar o desenvolvimento de projetos que garantam o investimento em infraestrutura e serviços oferecidos na comunidade.

CE3 Orçamentos destinados à compra de insumos provenientes da comunidade local.

CE4 Maximizar a contribuição da empresa hoteleira para a prosperidade econômica local, por meio dos seguintes aspectos: (1) evitar a evasão de capital; (2) encorajar sistemas de parceria que beneficiam esse segmento; (3) influenciar a quantidade de gastos feitos pelo turista.

CE5 Assegurar a produtividade organizacional por meio de processos relacionados à identificação contínua de perigos, avaliação de riscos e implementação de medidas de controle.

CE6 Estabelecer planos de contingência para mitigar os efeitos negativos oriundos das ameaças de seu mercado.

CE7 Assegurar, em longo prazo, a viabilidade econômica e a competitividade organizacional, garantindo benefícios a todos os seus *stakeholders*.

CE8 Planejar produtos e serviços considerando os princípios de excelência e satisfação de seus clientes.

CRITÉRIOS POLÍTICOS (CP)

- 🍃 **CP1** Promover uma política de transparência, baseada em princípios éticos e morais, com os *stakeholders* que apoiam esta cadeia de produção.
- 🍃 **CP2** Efetivar políticas de treinamento que enalteçam o papel cultural, social, econômico e ambiental dessa organização.
- 🍃 **CP3** Incluir os valores da sustentabilidade na missão, na visão e nos princípios organizacionais nas empresas hoteleiras.
- 🍃 **CP4** Monitorar continuamente os resultados operacionais, administrativos e financeiros.
- 🍃 **CP5** Facilitar o engajamento e o fortalecimento dos *stakeholders* nos processos de decisão.
- 🍃 **CP6** Fortalecer a gestão participativa.

No entanto, para que tais critérios possam ser devidamente aplicados e atingirem seus objetivos, devem ser monitorados. Com isso, os gestores precisam estabelecer uma relação com representantes das comunidades em que estão inseridos, além de também ter ligações com os setores público e de iniciativa privada, para que se contemple a todas especificidades do local. Possuir uma percepção que o permita tomar decisões corretas para cumprir com os critérios acima mencionados, além de estar atento às exigências do mercado. Além do gestor, os hóspedes também desempenham papel crucial nesse processo, pois é a partir da experiência relatada por eles, que se pode mensurar a aplicabilidade e eficiência das medidas de sustentabilidade (SANTOS; ALMEIDA; MIRANDA, 2021).



ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE

Índice	Descrição
Índice Social Domini 400	Composto por uma seleção de 400 companhias norte americanas das quais 250 pertencem ao Índice S&P 500. Fundado em 1990 pela Kinder, Lydenberg Domini Co.
Índices de Sustentabilidade Dow Jones	Calculado e analisado de uma maneira similar aos Índices Globais Dow Jones, e subcaracterizado em dois índices: O ISDJ Mundo e o ISDJ STOXX, sendo o último um mix de companhias europeias. Fundado em 1999 pela Dow Jones e Sustainable Asset Management Group.
FTSE4Good	Desenhado para mensurar o desempenho de companhias que demonstram fortes práticas de Governança, Responsabilidade Social e Ambiental. Fundada em 2001 pela British Corporate Group.
Índice Ethibel de Sustentabilidade (ESI)	Composto por quatro índices regionais: ESI Global, ESI Americas, ESI Europa, ESI Asia Pacifica. Fundado em 2002 pela Standard & Poor's.
Índice de Responsabilidade Social (SRI)	Lançado na África do Sul, é considerado o primeiro índice de sustentabilidade de um país emergente. Fundado em 2004, pela Bolsa de Valores de Johannesburg.
Índice Social Calvert	Composto por 680 companhias selecionadas de 1000 das maiores companhias negociadas publicamente nos EUA. Fundado em 2005 pela Calvert Co.
Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)	Originalmente fundado pela Corporação Financeira Internacional (IFC), o braço do setor privado do Banco Mundial. É "uma ferramenta para análise comparativa da performance das empresas listadas na BM&FBOVESPA sob o aspecto da sustentabilidade corporativa, baseada em eficiência econômica, equilíbrio ambiental, justiça social e governança corporativa.". Foi desenhada pela GVces e fundada pela BMF&Bovespa em 2005.
Índice de Reputação MERCO	O índice de Reputação MERCO é um ranking de pontuação, que iniciou em 2004 e que foi construída por intermédio de uma escala de 0 a 10000, para medir o conceito multidimensional da reputação corporativa, envolvendo métricas de resultados econômico-financeiros, qualidade da informação, compromisso da empresa com a sociedade, qualidade do produto-serviço, respeito aos direitos do consumidor, comprometimento com seus colaboradores, qualidade do disclosure informacional, e ainda a qualidade tanto na gestão quanto na inovação. O MERCO ranqueia a reputação das empresas atuantes no conglomerado G-20 com foco nos países hispânicos. Os países em que o MERCO apura os índices de reputação são: Colômbia, Chile, Argentina, Equador, Bolívia, México, Peru, Alemanha, México e Brasil desde 2013. (Pinto, 2015; MERCO, 2016).

Fonte: elaborado a partir de Merco (2016), Orsato et al. (2015), Pinto, Freire e Dos Santos (2015) e Nossa, Rodrigues e Nossa (2017).



PORTAL ECOHOSPEDAGEM



O Portal Ecohospedagem tem como objetivo, conscientizar os turistas acerca da sustentabilidade, além de promover a disseminação da necessidade de se criarem cada vez mais, empreendimentos sustentáveis no setor hotelaria do Brasil. O Portal, tem o intuito de se tornar um banco de dados paraturistas que forneçam informações sobre esses tipos de empresas, ou seja, se elas se adequam ao modelo sustentável. Isso faz com que se estimulem os concorrentes a se remodelarem a nova forma de lidar com o novo luxo, que compreende ao turismo sustentável (LEITE, 2018).

Assim, a equipe do Portal visita os estabelecimentos que se inscrevem no site, sendo que eles realizam nos locais, vistorias, analisando estrutura e funcionamento através de requisitos já elaborados. Posterior à avaliação, é gerada no Portal uma matéria que contém um relato situacionaldo local e o certifica com um selo denominado “Sustentabilidade – Hotel Visitado”. No entanto, um hotel possuir o selo não significa necessariamente que ele é sustentável ou não, mas que no momento da visita ele se enquadrava nos critérios analisados. O site também fornece uma avaliação através de um formulário ao qual as empresas preenchem para se cadastrar (LEITE, 2018).



Ele também dispõe de ações que podem ser implementas, como as seguintes:



Desenvolver, escrever e divulgar sua política de sustentabilidade;

Instalar sistema de chave-eletrônica nos quartos, evitando que luzes e equipamentos fiquem ligados quando o hóspede deixa o quarto;

- Disponibilizar bicicletas para os hóspedes e instalar dispensers para sabonete e shampoo, evitando o uso de embalagens individuais (LEITE, 2018).

Assim, para se cadastrar no Portal Ecohospedagem o empreendimento precisa se adequar aos seguintes indicadores:

- Redução de consumo de água e energia elétrica: deve haver um mínimo de quatro ações neste item;
- Gerenciamento adequado para a redução de resíduos gerados: deve haver um mínimo de duas ações neste item;
- Mais três ações livres na área de meio ambiente (LEITE, 2018).
Em relação às ações sociais, o empreendimento deve ter:
 - Algum tipo de benefício para colaboradores além do salário e outras obrigações legais; Pelo menos três ações de incentivo a comunidade local;
 - Mais uma ação na área social (LEITE, 2018).

No quesito gerencial, deve haver ações para a conscientização de clientes, colaboradores e comunidade para a sustentabilidade (LEITE, 2018).

Porém, atualmente o site encontra-se indisponível.



PEGADA ECOLÓGICA



Outro meio de se avaliar como estão sendo implantadas as ações relacionadas com a sustentabilidade, é através da Pega Ecológica (PE). Ela compreende em uma ferramenta que estima quanto de deveria produzir, sobre os produtos consumidos e sobre a quantidade de resíduos gerados em relação à área da terra analisada.

Assim, a PE permite que se elucide a carga produzida sobre o meio ambiente causada pela atividade em estudo (SENNA, 2016).

Habitualmente, os cálculos da PE englobam o consumo de energia, de alimentos, matérias-primas e água, além de estipular os impactos gerados com o transporte e produção de resíduos. Considera também, a perda de área produtiva em um terreno onde há construções, estradas, dentre outros. Como unidade de medida, é utilizado o fator de conversão para unidade de hectares globais (gha), os quais expressam a magnitude do impacto ambiental (SENNA, 2016).



TEMÁTICA ENERGÉTICA

Os hotéis são um dos grandes consumidores de energia, desde quando está sendo construído, quanto em seu funcionamento. Isso porque são necessárias instalações complexas para que se garanta aos seus frequentadores mais conforto, comodidade e melhor infraestrutura. Desse modo, os custos com energia elétrica em um hotel compreendem de 60 a 70% do total, sendo que dessa energia consumida, cerca de 40% é oriunda de eletricidade e o restante por meio de gás natural e combustíveis de óleo. Assim, se faz necessário um acompanhamento de quais setores há um maior gasto energético e onde podem ser aplicadas novas fontes de energias renováveis (ALMEIDA, 2016).

ILUMINAÇÃO

No hotel, a iluminação compreende a cerca de 15% a 25% do consumo de energia elétrica. Novos dispositivos garantem mais economia e diminuem os impactos ambientais, como o uso de lâmpadas de LED (Diodo Emissor de Luz). As lâmpadas de LED possuem:

- Luminosidade intensa; Eficiência energética;
- Durabilidade;
- Não aquecem muito;
- Possui altos padrões de segurança por não terem compostos tóxicos em sua composição (ALMEIDA, 2016).

Para otimizar o potencial de economia dessas lâmpadas, a implantação de sensores de presença em locais com menos movimentação e o uso de dispositivos para ativação da iluminação dos quartos são opções viáveis (ALMEIDA, 2016).

VENTILAÇÃO, AQUECIMENTO E AR-CONDICIONADO (VAC)

Esses sistemas, representam cerca de 20% a 50% dos custos de energia dos hotéis, porém, medidas de otimização da eficiência desses aparelhos, geralmente, possuem um custo mais elevado. Recomenda-se:

- Uso de extractores;
- Reutilização do ar quente;
- Aquecimento ou renovação do ar ambiente (ALMEIDA, 2016).

CARACTERÍSTICAS DE CONSTRUÇÃO

Durante a construção, ater-se a fatores que não diminuam o aquecimento e arrefecimento

naturais. Desse modo, considerar a orientação do sol e o uso de materiais que possuem isolamento térmico é totalmente válido para que se garanta uma eficiência energética duradoura.

Podem ser usados:

- Janelas;Cortiça;
- Caixilharia;
- Vidros duplos;
- Tubos condutores de água (ALMEIDA, 2016).

MEDIDAS DE CONTROLE GERAL

Em temporadas com menos hóspedes, é interessante que eles sejam alocados em quartos relativamente próximos para que se tenha a possibilidade de se desligar os outros sistemas de climatização dos locais vazios, além de ser indicado o fechamento das cortinas para que não haja trocas de calor com o ambiente externo. Tais medidas garantem conforto aos usuários e economia para a empresa (ALMEIDA, 2016).

LAVANDARIA EFICIENTE

Esse processo envolve tanto o consumo de energia, quanto de água, e são cruciais para causar uma boa impressão com os hóspedes. Além disso, devem ser considerados também os produtos químicos que são utilizados nas lavagens, que muitas vezes podem causar poluição do ar, gerar resíduos tóxicos e acarretar em problemas de esgoto. Desse modo, o uso de máquinas de lavar mais eficientes garantem menos consumo de água (cerca de 20% a 66% menos) e o consumo de energia pode cair em até 50% por utilizarem temperaturas mais baixas durante a lavagem. Além disso, o uso de detergentes *eco-friendly* pode garantir uma melhor performance na lavagem e oferecer maior durabilidade (ALMEIDA, 2016).

O Selo Procel também é um indicativo de que o produto consome menos energia.



Fonte: Procel Info (2021)



TEMÁTICA ENERGÉTICA

A NBR 15.401, que trata da gestão da sustentabilidade em meios de hospedagem, traz os seguintes dizeres:

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar o consumo de energia, em particular de fontes não renováveis.

5.6.1 O empreendimento deve controlar e registrar o consumo de energia (em quilowatts por hóspede/noite) de fontes externas e de fontes próprias renováveis e não renováveis.

5.6.2 O empreendimento deve estabelecer metas de consumo, considerando a demanda, o seu desempenho histórico e o levantamento de referências regionais de consumo em estabelecimentos de mesmo padrão. As metas de consumo devem considerar o "consumo fixo" e o "consumo variável".

5.6.3 É recomendável que o empreendimento faça uso de fontes de energia renováveis, na extensão e de acordo com as suas especificidades e tecnologias disponíveis, levando em conta os aspectos de viabilidade econômica e ambiental. Dentre estas convém considerar o uso de tecnologia solar ou outras de menor impacto ambiental.

5.6.4 O empreendimento deve ter implementado um procedimento para assegurar que as luzes e equipamentos elétricos permaneçam ligados apenas quando necessário.

5.6.5 Os procedimentos de aquisição de equipamentos e insumos que consomem energia (como lâmpadas, equipamentos de refrigeração, geladeiras e frigoríficos, fogões, aquecedores, lavadoras de roupa, etc.) devem incluir como critério sua eficiência energética e a possibilidade do uso de fontes de energia alternativas.

5.6.6 A arquitetura das construções deve utilizar as técnicas para maximizar a eficiência energética, tais como, por exemplo:

Isolamento térmico de paredes e forros;

Ventilação natural;

Otimização do uso da sombra e insolejamento;

Otimização do uso da iluminação natural;

Minimização das fugas e perdas de calor nas instalações hidráulicas, de aquecimento e de refrigeração;

Utilização de equipamentos e dispositivos de aquecimento ou refrigeração com eficiência energética maximizada.

5.6.7 O empreendimento deve planejar e implementar medidas para reduzir o consumo de energia dos meios de transporte próprios e utilizados nas suas atividades.

NOTA: tais medidas podem incluir o uso de veículos eficientes do ponto de vista energético, efetuar as manutenções regulares, planejar o uso da frota otimizando a sua eficiência, escolhendo trajetos e horários mais eficientes, treinamento dos motoristas em condução econômica e outras medidas equivalentes.



TEMÁTICA DA ÁGUA

A água é um dos recursos naturais mais utilizados pela humanidade, o que a torna cada vez mais escassa. Seu consumo pode atingir valores mais altos que o próprio crescimento da população mundial. Dessa forma, o turismo tem um viés educacional em relação ao consumo de água, com o emprego de novas tecnologias e de práticas sustentáveis que visam melhor aproveitamento desse recurso. Com a implementação de sistemas que reutilizam a água, há uma estimativa de retorno desse investimento em até três anos, sendo assim, é importante identificar quais setores do estabelecimento podem ser reformulados para garantir a economia desse recurso essencial para a vida (ALMEIDA, 2016).

REDUTORES DE CAUDAL

É um dispositivo regulador de caudal de água simples e de fácil aplicação, cuja função é de controlar o fluxo de água para um caudal específico, reduzindo o fluxo. Tal medida, pode reduzir em até 40% o nível de consumo de água. Novos redutores de caudal apresentam ótima qualidade entregando uma pressão mais elevada com um menor gasto de água (ALMEIDA, 2016).

AUTOCLISMOS DE BAIXO FLUXO

São dispositivos que também poupam o consumo de água, geralmente acoplados à descarga de vaso sanitário com o intuito de limpar o objeto (ALMEIDA, 2016).

REUTILIZAÇÃO DE ÁGUA CINZENTA

São sistemas de reuso da água com resíduos antes da mesma ser eliminada do estabelecimento, para a rede de esgoto. Esta água cinzenta vem de lavatórios, lavanderia, duchas e lava-louças, que, ao passar por processos de tratamento (sedimentação, desinfecção com hipoclorito, uso de luz UV, dentre outros) é reutilizada em autoclismos, limpeza e para regar plantas. Essa prática, gera uma economia de até 23% do total de água que é consumida pelo hotel (ALMEIDA, 2016).

MATERIAIS E PRODUTOS DE LIMPEZA ECO-FRIENDLY

O uso desses produtos, também ajuda muito na economia de água e também na preservação do meio ambiente. Panos de microfibra, por exemplo, possuem a capacidade de poupar até 90% de água em relação aos de outros materiais (ALMEIDA, 2016).



OUTRAS MEDIDAS DE CONTROLE NA UTILIZAÇÃO DE ÁGUA

Medidas como essas, podem melhorar o sabor e a qualidade da água, proporcionar um banho mais agradável, influenciar no gosto dos alimentos e ainda garantir uma meia vida maior para os sistemas de aquecimento e de lavanderia. Sistemas de regamento de plantas reguláveis e que se adaptam às épocas do ano, além de priorizar o uso de plantas autóctones, que evitam o desperdício de água (ALMEIDA, 2016).

A NBR 15.401 também trata do consumo de água com os seguintes dizeres:

O empreendimento deve planejar e implementar medidas que asseguram que a captação e o consumo de água não comprometam a sua disponibilidade para as comunidades locais, flora e fauna, a vazão dos corpos d'água e o nível e proteção dos mananciais, preservando o equilíbrio dos ecossistemas. As medidas devem incluir ações tais como: utilização de dispositivos para economia de água (como, por exemplo, torneiras e válvulas redutoras de consumo em banheiros, lavabos, chuveiros e descargas); programa específico como troca não diária de roupa de cama e toalhas; programas de inspeção periódica nas canalizações e sua manutenção, com vistas à minimização das fugas de água. Devem ser mantidos registros dessas inspeções e reparos; captação e armazenamento de águas pluviais; preservação e revitalização dos mananciais de água" (ABNT, 2006, p. 12).

Além dela, algumas medidas importantes para redução do consumo de água em unidades habitacionais (UH's) são citadas por ABNT/SEBRAE (2012, p. 59):

Realizar a captação de águas das chuvas para utilizações menos nobres como, por exemplo, descargas, limpeza de pisos e jardins, entre outros;

Utilizar chuveiros econômicos nas UH's (Cinco minutos é o tempo recomendado pela empresa de abastecimento de água de São Paulo para evitar desperdício. Um banho de ducha de 15 minutos consome 243 litros de água. Essa quantidade é mais que o dobro do que a pessoa deveria consumir para todas as atividades do dia, segundo a Organização Mundial da Saúde);

Utilizar arejadores, válvulas redutoras e/ou controladores do fluxo de água nas torneiras, quer nas automatizadas, quer nas torneiras controladas por sensores (Uma torneira convencional dispensa de 5 a 20 litros/minuto. Passando para 1.8 litros/minuto, sem perda de conforto, há uma economia entre 64% a 91%);

Utilizar descarga econômica (O produto proporciona, de forma segura, uma economia de até 33% no consumo de água);

Estabelecer procedimentos de economia e informação para a troca de roupa de cama, banho, toalhas de mesa, entre outros;

Modificar o sistema de canalização de forma a recuperar, tratar e armazenar a água não muito poluída, utilizada em determinadas operações (ex. na lavagem dos vegetais). Esta pode ser utilizada nas descargas por exemplo;

Disponibilizar a opção de substituição das toalhas e lençóis, somente quando pretendida pelos hóspedes;

Aos meios de hospedagem que possuem piscina é essencial o monitoramento da qualidade de água, além de procedimentos que minimizem o consumo.

Como por exemplo, utilizar produtos alternativos ao cloro para a sanitização das piscinas (ex. sistema de ozono).



TEMÁTICA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Em relação aos resíduos sólidos, a recolha de materiais recicláveis é quase que obrigação do estabelecimento, além de ser, uma parte para que o processo de reciclagem seja bem-sucedido. Além disso, estimular o consumo de produtos reciclados faz com que estimule o mercado a reduzir os preços dos produtos originais (ALMEIDA, 2016).

A geração de resíduos provenientes dos hotéis é enquadrada como de origem domiciliar segundo a Lei 12.305 de 2010 (MATOS; TREVISAN, 2019). Essa Lei é responsável por instituir a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), que versa sobre a forma com que se deve tratar os resíduos sólidos. Sendo que, nessa política, a responsabilidade sobre essa prática é de caráter coletivo, os quais cidadãos, governos e setores privados são responsáveis por tal prática (SCHEUFLER, 2017).

Na PNRS, o setor privado é um grande responsável pelo gerenciamento correto dos resíduos, pela sua reinserção na cadeia produtiva e por implementar inovações nos produtos que tragam possam trazer benefícios para a sociedade e o meio ambiente. No hotel, cada setor gera quantidades e tipos diferentes de resíduos, sendo que o setor que mais os produz é o responsável pelo preparo, limpeza, manipulação e armazenamento dos alimentos. Desse modo, a política dos 3R's (redução, reutilização e reciclagem) é que garante uma melhor forma de tratamento a esses produtos, sendo também recomendada internacionalmente (SCHEUFLER, 2017).

Desse modo, pode-se dizer que há três tipos de lixos gerados nos hotéis:



Resíduos orgânicos, secos: papel, plástico, vidro e metal;

Resíduos químicos: como por exemplo os produtos de limpeza;

Resíduos tóxicos: como pilhas, dentre outros (MATOS; TREVISAN, 2019).

Assim, o destino desses lixos deve receber sua devida atenção. De acordo com a PNRS, conduzi-los para aterros e lixões é considerada uma forma inadequada de gerenciamento. Pois nos aterros, o material é coberto por terra, nos lixões eles são descarregados no solo sem nenhum cuidado, porém, já nos aterros sanitários, são utilizadas técnicas que visam amenizar os danos à saúde pública e garantir mais segurança no seu manuseio (SCHEUFLER, 2017).

Sendo assim, algumas práticas são extremamente válidas para lidar com esses resíduos. Uma delas é a coleta seletiva, que consiste na separação do lixo considerando o tipo de material ao qual o compõe, separando principalmente o que é reciclável do que é orgânico. Outra forma é a compostagem, que consiste na produção de adubo orgânico através de sobras de frutas, cascas de legumes e verduras, dentre outros que ainda não foram submetidos a nenhum tratamento com temperos ou produtos químicos (SCHEUFLER, 2017).

Mais direcionado à rede hoteleira, é interessante que se separe em recipientes apropriados os cartões, vidros, lâmpadas, óleo de cozinha, embalagens e pilhas. Mas, também precisa-se estender o conceito de reciclagem também para outros insumos, como roupas de cama, mobílias, colchões, dentre outros (ALMEIDA, 2016).

Assim, uma das formas de criar uma consciência coletiva sobre a importância dessas práticas é através da educação ambiental, que inclusive, é garantida por lei (Lei 12.305/2010 e também a Lei 9.795/1999). A Lei Nacional do Meio Ambiente (Lei 6.938) preconiza que todo e qualquer estabelecimento deve fazer uma análise de todos os fatores e dos impactos ambientais que seu empreendimento pode apresentar. Com isso, busca-se conscientizar a população em geral e promover o desenvolvimento sustentável, além de garantir a conservação do meio ambiente, sendo que dessa forma se respeitam os limites da natureza e garante um melhor futuro para as próximas gerações (MATOS; TREVISAN, 2019).



TEMÁTICA SOCIAL

A responsabilidade social, compreende na construção de uma sociedade mais justa em que, as empresas também estejam envolvidas nesse processo, respeitando a sustentabilidade e aplicando essa política tanto em sua esfera interna quanto externa. Desse modo, essas instituições que assumem esse viés impactam positivamente a comunidade em que estão inseridas e motiva seus colaboradores a se comprometerem com o trabalho de forma mais natural, propiciando maior compreensão da influência positiva da sustentabilidade no cotidiano (MACHADO; SOUSA, 2018).

Hotéis localizados em cidades pequenas possuem um papel muito importante na comunidade, pois oferecem muitas possibilidades de uso desse empreendimento, desde pequenos eventos locais até casamentos, bailes, formaturas, dentre outros. Com isso, a hotelaria tem considerado a diversidade sociocultural dos locais aos quais pertencem, investindo neles com um atrativo, visando, também, agradar a diversidade dos hóspedes (TRICÁRIO; OLIVEIRA; ROSSINI, 2016).

No Brasil, percebe-se que já há uma preocupação com a sustentabilidade na prática do turismo, um exemplo dessa iniciativa é o Programa Brasileiro de Certificação em Turismo Sustentável. Esse programa disponibiliza estratégias para iniciativas independentes e voluntárias que legitimam os setores sociais, ambientais e econômicos que estão relacionados com o turismo brasileiro. Medidas como a criação de ambientes educacionais participativos, restaurantes que oferecem cardápios mais saudáveis, festivais gastronômicos que enfatizem a culinária local, criação de ambientes externos que promovam a interação interpessoal e com a natureza, promoção de atividades artísticas que retratem a cultura local, atividades que celebrem datas comemorativas (TRICÁRIO; OLIVEIRA; ROSSINI, 2016).

O Ministério do Turismo, em parceria com o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA), além dos Ministérios do Meio Ambiente e do Esporte, criaram a campanha do Passaporte Verde, o qual estimula viajantes e empresários a escolherem lugares sustentáveis para se hospedar. A campanha apresenta 10 dicas que podem ser utilizadas pelos turistas durante suas viagens, que são:

1. Escolher voo direto, o turista economiza tempo ao mesmo que reduz as emissões de carbono;
2. Procurar não se hospedar em estabelecimentos construídos em Áreas de Preservação Permanente, como beiras de rios, lagos e praias, topos de morros ou encostas muito inclinadas, restingas e manguezais e outros ecossistemas frágeis. Outra dica é ficar em hotéis próximos aos atrativos que deseja conhecer para economizar em transporte e reduzir a emissão de poluentes;
3. Buscar roteiros que permitam conhecer a cultura e as belezas naturais e vivenciar o ritmo local;

4. Levar uma garrafa de água reutilizável, em vez de comprar garrafinhas descartáveis e aumentar a geração de resíduos;
5. Em ambientes naturais, recolher o lixo que produzir;
6. Tomar cuidado especial com sacolas plásticas na praia, elas podem voar e ser ingeridas pela fauna marinha;
7. Dar preferência ao transporte público e, se alugar um carro, escolher o modelo mais econômico possível para reduzir o consumo de combustível. Nos carros *flex*, optar pelo etanol que é uma fonte renovável;
8. Ao fazer as malas, escolher roupas que não precisam ser passadas, assim é possível reduzir o consumo de energia;
9. Ao ir às compras durante a viagem, dar preferência aos produtos locais, essa é uma forma de contribuir com a geração de empregos e aumentar a renda dos moradores;
10. Para economizar água, é só pedir para trocar toalhas e enxoval no hotel se for realmente necessário. Isso ajuda a minimizar a estatística de que cada turista consome quase três vezes mais água do que os residentes (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2016).



TEMÁTICA INFORMAÇÕES

Um hotel é considerado de qualidade, quando é implantado nele um modelo democrático de gerência, em que os colaboradores desempenham papéis tão importantes quanto os gestores. Com esse modelo, há a participação deles nas tomadas de decisões e também na distribuição de responsabilidades. Assim, o sucesso de um sistema hoteleiro sustentável (*ecolodge*) está na inserção dos costumes locais desde o planejamento do projeto, em que se considera o uso de materiais e fontes energéticas próprias do local, priorizando o uso de fontes renováveis, como energia solar e eólica, além de aproveitar as ambientações naturais proporcionando experiências sensoriais com natureza (TRICÁRICO; OLIVEIRA; ROSSINI, 2016).

Nesse sentido, alguns parâmetros devem ser levados em consideração quando se trata de uma relação de troca entre oferta e demanda, os quais os atributos são:



Básicos: esperados pelo cliente antes do consumo;

Esperados: serviços que fazem parte da experiência do cliente, como um café da manhã;

Desejados: que não fazem parte da experiência, mas que são apreciados;

Os inesperados: que sirvam de elemento surpresa e conquistem o cliente (OLIVEIRA et al., 2016).

Ainda na fase de planejamento, tem sido considerado além do conforto do hóspede e a ambientação sustentável, o uso de insumos produzidos através de práticas legais de trabalho. A ideia de que um empreendimento que está sendo desenvolvido para despertar boas sensações não pode dar espaço para práticas abusivas de trabalho desde a sua construção tem sido recorrente nesse setor (TRICÁRICO; OLIVEIRA; ROSSINI, 2016).

Dessa forma, os hotéis funcionariam como meio de transmissão de informações didáticas e pedagógicas para seus frequentadores. Com isso, ele se torna um importante disseminador da consciência ecológica, além de abrir espaço para que os próprios hóspedes possam auxiliar nesse processo, dando opiniões e práticas sustentáveis (TRICÁRICO; OLIVEIRA; ROSSINI, 2016).



EXEMPLOS DE HOTÉIS SUSTENTÁVEIS

Machado e Sousa (2018) trazem exemplos de hotéis de luxo sustentáveis, que estão descritos a seguir.

VERDEGREEN

O hotel *Verdegreen* localiza-se em João Pessoa - PB, recebeu o selo *Green Leader* do *TripAdvisor*, que premia os hotéis e pousadas comprometidos com práticas sustentáveis, porque desde a escolha do nome até a construção do empreendimento, tudo foi pensando para transformar a marca numa referência.

Ele é considerado um Hotel de Luxo Sustentável porque:

- Os ambientes do hotel, foram revestidos de cerâmicas naturais e madeira de reflorestamento;
 - Desenvolveram ações de valorização do artesanato local;
 - Instalação de Iluminação natural em toda área social;
 - Iluminação de baixo consumo com o uso de LED e sensores de presença; Ar condicionado menos poluente e de baixo consumo;
 - Uso de aquecimento de água através de energia solar; Elevadores inteligentes;
 - TV's *Smart* (baixo consumo de energia);
 - Reutilização de água em duchas para regar o jardim; Descargas de duplo acionamento;
 - Jardins no entorno;
 - Na cobertura há uma horta orgânica;
 - Redutores de evasão nas torneiras.
- A rotina do hotel também foi planejada, com objetivo de atender com rapidez ao hóspede:
- Maioria dos fornecedores se localizam menos de 100km de distância do hotel;
 - Equipe comprometida com a causa ambiental;
 - Trabalho educativo com hóspedes sobre conservação e manutenção de jardim público;
 - Apoio às iniciativas da WWF (*World Wide Fund for Nature*) e de entidades voltadas para sustentabilidade sócio ambiental;
 - Bicicletas à disposição dos hóspedes;
 - Utilização de papel reciclado e certificado;
 - Utilização de produtos de limpeza biodegradáveis;
 - Programa Atitude Verde Colaborativa Certificado ISO 14001 – Sistema de Gestão Ambiental;
 - Reutilização de água da chuva em descargas, rega de jardins e lavagens diversas;

 Além disso, possuem o Programa Atitude Verde Interativa, cujos hóspedes enviam sugestões para deixar o hotel ainda mais sustentável, e as atitudes implementadas ganham cortesias de diárias.

Obs.: Eles já receberam mais de 1.000 sugestões de atitudes interativas;

Colaboradores – a cada sugestão aprovada, ganham voucher para ser gasto com cultura (livro, cinema, teatro).

A equipe do *Verdegreen* está ainda trabalhando em novos projetos:

-  *Verdelab*: que são quartos totalmente voltados para sustentabilidade;
-  Parceria com o Instituto Eccus – para implantação de sistema de gestão de resíduos;
-  Geração de composto para a horta orgânica, sendo que o excedente será doado as hortas comunitárias;
-  Criação de Cardápio vegetariano/vegano.

ANAVILHANAS JUNGLE LODGE

O *Anavilhanas Jungle Lodge* está localizado na Amazônia, próxima ao Arquipélago de Anavilhanas no município de Novo Airão, a 115 km de Manaus. Conta com 22 acomodações distribuídas em chalés ou bangalôs e oferece passeios com guias pelo Arquipélago de Anavilhanas, como trilhas na mata, passeios noturnos observando a natureza, canoagem além de visita às comunidades locais.

Esse hotel tem o selo *SUL Hotels*. Busca aliar o desenvolvimento sustentável sem deixar de lado o conforto para atender hóspedes mais exigentes. Em uma área de quase dois hectares, um hotel todo feito com madeira de reflorestamento com design arquitetônico e conceito verde adotado. Além da utilização de madeira certificada, a instalação de placas de energia solar e fossas biodegradáveis procuram reduzir os impactos ambientais.

É considerado um Hotel de Luxo Sustentável porque:

-  As madeiras utilizadas na obra do hotel, foram manejadas no Amazonas. As espécies usadas foram: angelim ferro, acariquara, louro preto e louro aritu;
-  O projeto do hotel incluiu a instalação de placas para captação de energia renovável e de fossas que diminuem os impactos ambientais;
-  Os resíduos sanitários passam por um tratamento em uma espécie de estação hidráulica subterrânea que filtra os poluentes;
-  Todo projeto hidráulico foi feito com essa preocupação em você ter fossas biodegradáveis. Após o processo, a água torna-se adequada para ser despejada no rio;



Placas de energia solar captam a luz do sol para geração de energia reserva e aquecimento da água de banheiros;

- 8 placas solares que gera 140 kilowatts cada, com capacidade para iluminar o *lodge* num período de 5 horas;

- Toda água quente vem dos painéis. Eles são para água e para alimentar um banco de alimentação em caso de faltar energia;

- Teve essa preocupação de integrar à natureza no projeto. Está tudo integrando arquitetura com a vegetação do terreno;

- Parte do lixo não-orgânico, como latas e garrafas, gerados no *lodge* é doado para a Cooperativa de Catadores de Novo Airão.

SPAVENTURA ECOLOGDE

O *SPaventura Ecolodge* é um hotel de luxo, localizado no município de Ibiúna, a 75 km de São Paulo. Ele integra-se em meio a Mata Atlântica em um projeto de ecoturismo 99% sustentável. Em 2006, transformou-se uma fazenda de gado, onde a produção agrícola já era orgânica, em um *ecolodge* sustentável que tem como proposta promover a interação das pessoas com a natureza em uma propriedade que tem mais de 60% de área protegida de Mata Atlântica.

Neste hotel, são ao todo 38 chalés distribuídos em uma área dos 295 hectares do empreendimento. Os 30 Chalés Premium contam com 44 m² cada, enquanto os 08 Chalés Master possuem 54 m² cada. A localização trouxe uma responsabilidade muito grande para o hotel: no local, ficam as nascentes de córregos que, juntos a outros, formam a Represa de Itupararanga, que abastece mais de um milhão de pessoas na região de Sorocaba.

É considerado um Hotel de Luxo Sustentável porque:

- Para proteger o local, o *SPaventura* planta árvores;
- Trata o próprio esgoto – o que é fundamental em uma zona rural;
- Faz compostagem;
- Produz os próprios produtos de limpeza, higiene pessoal e óleos essenciais utilizados no SPA do hotel;
- A água é aquecida por placas solares e utilizada pelo sistema de calefação dos chalés;
- O sistema que coleta a água da chuva alimenta o abastecimento de cada chalé após ser tratada em biossistemas integrados;



• O *ecolodge* mantém um ciclo orgânico que produz água e adubo para sustentar a pecuária leiteira, a agricultura orgânica, apicultura e o pomar da casa;

• Os chalés são feitos em *Wood Frame*, tecnologia de construção seca e sobre palafitas, respeitando a topografia do terreno;

• Em uma área mais alta, o hotel conta com uma usina solar capaz de produzir 5.000kWh;

Já o transporte realizado dentro do hotel é feito por carros elétricos e apenas um é a diesel, paracaminhos mais longos e altos;

• O hotel também baseia sua culinária preferencialmente em produtos orgânicos colhidos na própria horta ou de produtores agrícolas vizinhos, fortalecendo assim a comunidade e incentivando a agronomia da região.



REFERÊNCIAS

ALMEIDA, J. B. R. **Sustentabilidade em hotelaria**: uma análise da infusão/difusão em hotéis de Lisboa. 2016. 57 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Gestão do Turismo e da Hotelaria, Universidade Europeia, Lisboa, 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 15401 - Meios de hospedagem**: Sistema de gestão da sustentabilidade – Requisitos. ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2006.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT)/SEBRAE. **Meios de hospedagem**: Sistema de gestão da sustentabilidade / Associação Brasileira de Normas Técnicas, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Rio de Janeiro: ABNT; SEBRAE, 2012.

LEITE, L. M. **Sustentabilidade na hotelaria**: um estudo sobre o site ecohospedagem e sua atuação. 2018. 56 f. TCC (Graduação) - Curso de Curso de Mba em Gestão de Serviços, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2018.

MACHADO, A. F.; SOUSA, B. Luxo sustentável em contextos de hotelaria e turismo: do diferencial competitivo à preocupação com a responsabilidade social. **International Journal Of Marketing, Communication And New Media**, Vila Frescainha (São Martinho), v. 6, n. 4, p. 28-56, nov. 2018.

MATOS, A. P. M. V.; TREVISAN, M. L. Sustentabilidade no setor hoteleiro: desafios no gerenciamento de resíduos sólidos em uma pousada de Belo Horizonte/MG. **Revista Monografias Ambientais**, Santa Maria, v. 17, p. 1-18, 28 maio 2019. Universidade Federal de Santa Maria. <http://dx.doi.org/10.5902/2236130831871>.

MERCO. **Metodologia e informe de verificacion mercos empresa Brasil**. 2016.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Dados e fatos**: estudos, pesquisas e dados sobre o setor de turismo. [2016]. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/>. Acesso em: 25 mar. 2021.

NOSSA, V.; RODRIGUES, V. R. S.; NOSSA, S. N. O que se tem pesquisado sobre sustentabilidade empresarial e sua evidenciação? **Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade (Repec)**, Brasília, v. 11, p. 87-105, 7 dez. 2017.

ABRACICON: **Academia Brasileira de Ciências Contábeis**. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.17524/repec.v11i0.1719>. Acesso em: 25 mar. 2021.

OLIVEIRA, J. P. et al. Arquitetura hoteleira sob a ótica da sustentabilidade e da hospitalidade do espaço: um estudo sobre a aplicação dos conceitos de sustentabilidade e hospitalidade do espaço em projetos de hotéis. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 189-209, 10 mar. 2016.

ANPTUR - Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo. <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v10i1.993>.



ORSATO, R. J.; GARCIA, A.; MENDES-DA-SILVA, W.; SIMONETTI, R.; MONZONI, M. Sustainability indexes: why join in? A study of the "Corporate Sustainability Index (ISE)" in **Brazil**. **Journal of Cleaner Production**, 96, 161e170. 2015.

PINTO, L. J. S., FREIRE, F. S.; DOS SANTOS, M. A. C. (2015). **Retorno das ações com status de reputação corporativa no Brasil**: Um estudo comparativo entre empresas ranqueadas no MERCOSUL e empresas listadas no ISE BM&F BOVESPA. **RAGC**, 4(9). 2015

PROCEL INFO. **Centro Brasileiro de Informação de Eficiência Energética**. Disponível em: <http://www.procelinfo.com.br>. Acesso em: 26 mar. 2021.

SANTOS, R. A. **Critérios para o desenvolvimento de uma hotelaria Sustentável**. 2018. 158 f. Tese (Doutorado) - Curso de Sistemas de Gestão Sustentáveis, Escola de Engenharia, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2018.

SANTOS, R. A.; ALMEIDA, R. S. M.; MIRANDA, L. F. Asustentabilidade e a hotelaria carioca: critérios para um desenvolvimento integrado e participativo. **Turismo - Visão e Ação**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 1, p. 191-215, 25 fev. 2021. Editora UNIVALI. <http://dx.doi.org/10.14210/rtva.v23n1.p191-215>.

SCHEUFLER, B. B. **O aproveitamento de resíduos sólidos alimentares em meios de hospedagem em Pirenópolis (GO)**. 2017. 50 f. Monografia (Especialização) - Curso de Turismo, Centro de Excelência em Turismo, Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

SENNA, M. L. G. S. **A aplicabilidade do índice de qualidade de vida, da pegada ecológica do turismo e dos indicadores de sustentabilidade da Organização das Nações Unidas para destinos turísticos de pequeno porte**: um estudo de caso no Jalapão/TO. 2016. 167 f. Tese (Doutorado) - Curso de Ciências na Área de Tecnologia Nuclear – Materiais, Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2016.

TESSARO, A. P.; MAZZURANA, E. R. Sustentabilidade em meios de hospedagem no Brasil. **Navus: Revista de Gestão e Tecnologia**, Florianópolis, v. 6, n. 5, p. 151-159, nov. 2016.

TRICÁRICO, L. T.; OLIVEIRA, J. P.; ROSSINI, D. M. A arquitetura hoteleira como significado para sustentabilidade enquanto uso de recursos locais e sociais. **Revista Turismo y Desarrollo Local**, [s. l.], v. 9, n. 20, p. 1-6, jun. 2016.