



Importância da implantação de práticas sustentáveis nos serviços de hotelaria

Importance of implementing sustainable practices in hotel services

Bruna Regina dos Santos, Cátia Araujo Farias, Celso Maran de Oliveira,
Ozelito Possidônio de Amarante Junior

RESUMO: Diante da crescente pressão social por uma postura ambientalmente sustentável, o setor hoteleiro vem incorporando em suas estratégias de mercado a adoção de ações e práticas voltadas para a conservação ambiental. Neste sentido, o objetivo do artigo consiste em propor discussões sobre a relação entre ecoturismo e hotelaria sob a perspectiva da sustentabilidade, destacando a importância de implementar práticas e tecnologias sustentáveis nos meios de hospedagem. Este estudo foi conduzido por meio de uma revisão bibliográfica em bases de dados acadêmicas, analisando artigos, dissertações, teses e documentos técnicos sobre a implementação de SGAs em meios de hospedagem. A metodologia permitiu a identificação de desafios e oportunidades na adoção de práticas sustentáveis, bem como a análise da efetividade dessas iniciativas na redução dos impactos ambientais. Chegou-se a resultados que demonstram a necessidade de adaptação dos meios de hospedagem para o cumprimento de requisitos mínimos de sustentabilidade; e que as organizações devem investir na implementação de um Sistema de Gestão Ambiental, porque proporciona benefícios, como melhoria da imagem; conquista e ampliação de mercados; acesso à benefícios econômicos por meio de taxas mais baixas, redução de custos operacionais; manutenção das relações comerciais; cumprimento da legislação ambiental em geral; e principalmente, execução das práticas sustentáveis em prol do ambiente. O compromisso com a gestão ambiental fortalece a competitividade dos meios de hospedagem, aprimora a experiência dos hóspedes e contribui para um turismo mais responsável e sustentável, alinhado aos ODS da Agenda 2030.

PALAVRAS CHAVE: Ecoturismo; Hospedagem; Turismo; Sustentável.

ABSTRACT: In light of the growing social pressure for an environmentally sustainable stance, the hospitality sector has been incorporating actions and practices aimed at environmental conservation into its market strategies. In this context, the purpose of this article is to propose discussions about the relationship between ecotourism and hospitality from a sustainability perspective, highlighting the importance of implementing sustainable practices and technologies in accommodation establishments. This study was conducted through a literature review of academic databases, analyzing articles, dissertations, theses, and technical documents on the implementation of Environmental Management Systems (EMS) in lodging facilities. The methodology allowed for the identification of challenges and opportunities in adopting sustainable practices, as well as an analysis of the effectiveness of these initiatives in reducing environmental impacts. The results demonstrate the need for lodging establishments to adapt in order to meet minimum sustainability requirements; and that organizations should invest in implementing an Environmental Management System because it provides benefits such as improved image, market expansion, access to economic benefits through lower fees, operational cost reductions, maintenance of business relationships, compliance with environmental legislation in general, and, most importantly, the execution of sustainable practices for the environment. Commitment to environmental management strengthens the competitiveness of lodging establishments, enhances guest experiences, and contributes to a more responsible and sustainable tourism aligned with the Sustainable Development Goals (SDGs) of the 2030 Agenda.

KEYWORDS: Ecotourism; Accommodation; Tourism; Sustainable.

Introdução

Segundo Spaolonse e Martins (2017), o turismo vem se tornando uma das atividades econômicas de grande crescimento nas últimas décadas em todo o mundo, impulsionada pelo segmento do Ecoturismo tendo em vista a crescente preocupação com o meio ambiente frente às mudanças climáticas deflagradas. Nesse contexto, para oferecer a experiência de contato com a natureza ao público-alvo, garantindo a sustentabilidade da mesma, o setor turístico tem feito o movimento de participação das comunidades locais em seus negócios de maneira a garantir maior cooperação no desenvolvimento de práticas sustentáveis e, em contrapartida, oportunizando melhoria da qualidade de vida aos locais, mantendo suas tradições, sem imposição de mudanças em suas características culturais. Conforme Tessaro e Mazzuran (2016), tornar o turismo mais sustentável significa ir além de gerir os seus efeitos ambientais, negativos e/ou positivos, de modo a beneficiar as comunidades locais, do ponto de vista econômico e social, aumentando a consciência e suporte à conservação do meio ambiente, baseando-se no tripé da sustentabilidade (*Triple Bottom Line*) (Elkington, 1997).

O crescimento do Ecoturismo também vem alterando o ramo dos meios de hospedagem, gerando grande impacto aos recursos naturais, relacionados ao uso da água, da energia elétrica, do uso da terra, da flora e

da fauna nativas, mobilizando os gestores do setor a buscarem soluções socioeconômicas e ambientais viáveis para minimizar os impactos ambientais gerados por seus estabelecimentos.

Frente à importância socioeconômica e socioambiental do Turismo, observa-se que a sustentabilidade ambiental é uma condição indispensável nos processos de gestão dessa atividade, uma vez que sem sua observância pode contribuir para a degradação do meio ambiente e, consequentemente do próprio segmento do turismo (Malta; Mariani; Arruda, 2015). Neste sentido, a Organização Mundial do Turismo (OMT) assumiu, junto a outras entidades representativas, o compromisso do Desenvolvimento Turístico a partir dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), visto que o turismo impacta diretamente as ações dos ODS em: objetivo 8 (Trabalho decente e crescimento econômico); objetivo 12 (Consumo e produção responsáveis); e, objetivo 14 (Vida na água) e, indiretamente, os demais. Pelo observado, a intersectorialidade é uma característica importante do setor turístico e, por conseguinte, pode-se dizer que esse setor se tornou uma indústria com impactos significativos no contexto da sustentabilidade ambiental. Assim sendo, a atividade Turismo tem sido apresentada por muitos países como ferramenta para o alcance dos ODS (Traverso; Patias; Toselli; Silva, 2023), sobretudo nos que possuem ambientais naturais pouco explorados economicamente.

A integração da sustentabilidade à atividade e, consequentemente à indústria hoteleira vem ao encontro das ações de garantia de um ambiente equilibrado a partir da promoção da produção mais limpa dos hotéis com o uso mais eficiente dos recursos (Dukhovnaya, 2020). Nesse sentido, para um melhor relacionamento socioeconômico e socioambiental do setor hoteleiro, faz-se necessária a adoção de uma gestão ambiental eficiente, ou seja, do modelo de Sistema de Gestão Ambiental - SGA (Soares; Oliveira; Cesar, 2018), por parte do conjunto de empresas, procedimentos, ideias e princípios que compõem a atividade turística em relação ao meio ambiente. Este artigo pretende discutir a relação entre o ecoturismo e a hotelaria, considerando o conceito de sustentabilidade, de maneira a salientar a importância da implantação de programas, medidas e tecnologias sustentáveis nos meios de hospedagem, buscando contribuir com ideias inovadoras para a prática da sustentabilidade no setor, bem como oportunizar discussões sobre o tema junto aos leitores, gestores e colaboradores diretos e indiretos do setor de ecoturismo.

Material e Métodos

A metodologia utilizada neste trabalho foi a de pesquisa bibliográfica a partir de fontes publicadas em livros, revistas, periódicos, teses, sites da Internet, relatórios, fontes históricas entre outros em que se buscou analisar criticamente os materiais encontrados, de maneira a organizar e registrar as referências relacionadas ao objetivo proposto, possibilitando observar, indagar, interpretar e refletir sobre o tema em questão (Pizzani, 2012; Prodanov e Freitas, 2013). Assim, optou-se pela pesquisa bibliográfica para uma revisão de literatura, de maneira a obter subsídios para desenvolver o

marco teórico-conceitual da pesquisa, bem como para acompanhar o debate sobre Ecoturismo e hotéis ecológicos, permitindo um maior alcance das informações e uma melhor construção e definição do quadro conceitual de estudo (Gil, 2002; Lakatos; Marconi, 2003).

Para tanto, na pesquisa, buscou-se utilizar fontes primárias (17 fontes) e secundárias (12 fontes) (Figura 1).

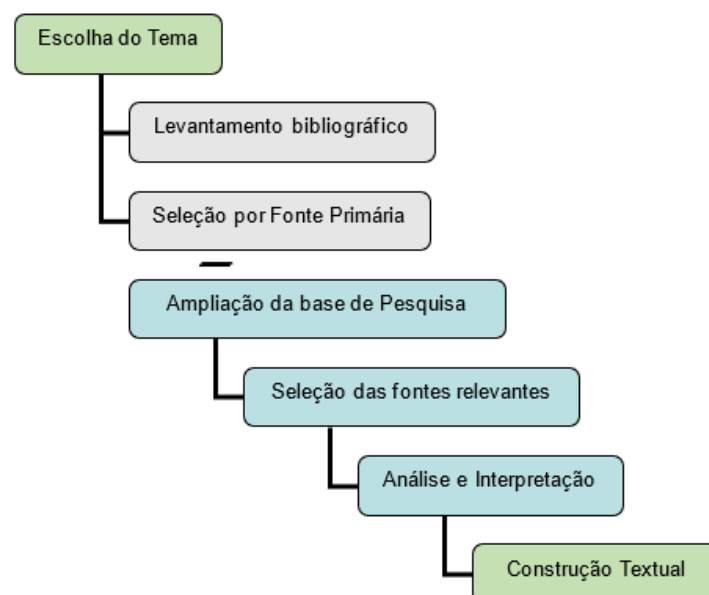


Figura 1: Etapas utilizadas na pesquisa bibliográfica.

Figure 1: Stages used in the bibliographical research.

Fonte: Adaptado de Gil (2002); Lakatos e Marconi (2003).

Source: Adapted from Gil (2002); Lakatos and Marconi (2003).

Pelo observado na Figura 1, a exploração do material se desenvolveu por meio de um processo progressivo em que parte da identificação e escolha de contexto ensejou o avanço na definição de formação das categorias temáticas de análise. Para tanto, considerou-se as diferenciações de turismo sustentável e ecoturismo; os impactos negativos das ações antrópicas provocadas pelos setores de ecoturismo e hotéis ecológicos; certificações e aplicação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA); as percepções dos turistas que buscam essas acomodações e as práticas sustentáveis utilizadas neste tipo de hospedagem.

Dessa forma, a construção textual foi estruturada nos seguintes tópicos:

1. Bases Conceituais do Ecoturismo e Turismo Sustentável.
2. Turismo e Ecodesenvolvimento.
3. Atividade Hoteleira e Normas Técnicas Ambientais.
4. A Implementação de SGA no Setor Hoteleiro.
5. Selo Turismo Responsável.

Mediante as observações levantadas a partir da análise e interpretação das fontes pesquisadas, foi possível tecer algumas considerações finais, na expectativa de poder contribuir para ações empreendedoras voltadas para as ações práticas que favoreçam a preservação do meio ambiente e a redução do impacto ambiental, aliado aos fatores socioeconômicos e socioambientais no setor.

Revisão Teórica

Bases Conceituais do Ecoturismo e Turismo Sustentável

A Sociedade Internacional de Ecoturismo (TIES) apresenta o Ecoturismo como sendo uma “viagem responsável a áreas naturais, visando preservar o meio ambiente e promover o bem-estar da população local” (TIES, 1990). Tal conceito corrobora para que o Ecoturismo, segundo o Ministério do Turismo, seja considerado no Brasil “um segmento da atividade turística que utiliza, de forma sustentável, o patrimônio natural e cultural, incentiva sua conservação e busca a formação de uma consciência ambientalista por meio da interpretação do ambiente, promovendo o bem-estar das populações (Brasil, 2010, p. 17).

O objetivo fundamental do ecoturismo é aumentar a conscientização dos viajantes em relação as condições naturais da sua estadia, locais de visitação, respeito à cultura e tradições das comunidades locais, e simultaneamente minimizar as consequências ambientais negativas resultantes atividades turísticas (Dukhovnaya, 2020).

Para Martins e Spaolonse (2017), o ecoturismo é um segmento turístico importante ao produzir contribuições significativas para o bem-estar ambiental, social, cultural e econômico dos destinos e das comunidades locais, visto que por meio dele são oferecidos incentivos econômicos eficazes para a conservação e valorização da diversidade biológica e cultural e, auxiliando, assim, na proteção do patrimônio natural e cultural do lugar a ser impactado pela atividade turística.

No Brasil, o ecoturismo sobressai-se a partir do movimento ambientalista, onde os debates sobre a necessidade de conservação do meio ambiente mediante técnicas sustentáveis alcançam a atividade turística. Ao longo dos anos, essa atividade vem se desenvolvendo e ganhando forças em meio à discussão de um modelo de turismo mais responsável (Brasil, 2010, p. 13).

O turismo sustentável foi definido pela OMT (Organização Mundial de Turismo, 2003, p. 24) como aquele que “atende às necessidades dos turistas de hoje e das regiões receptoras, ao mesmo tempo em que protege e amplia as oportunidades para o futuro”. A OMT amplifica os princípios do desenvolvimento turístico sustentável à conservação dos recursos naturais, históricos e culturais, à necessidade de um adequado planejamento e gestão da atividade, à satisfação da demanda e à abundante distribuição dos benefícios do turismo por toda a sociedade. E os princípios da sustentabilidade devem amparar o objetivo primordial de qualquer espaço ou produto turístico, em seus estados evolutivos, e não se restringir

exclusivamente às manifestações supostamente alternativas como o ecoturismo e o turismo rural (HANAI, 2011).

Em 13 de dezembro de 1977, iniciou-se a regulamentação hoteleira por intermédio da Embratur, atual Instituto Brasileiro de Turismo, pela promulgação da Lei 6.505 (revogada pela Lei 11.771/2008), que dispunha sobre as atividades e serviços turísticos e estabeleceu condições para o seu funcionamento e fiscalização, determinando o registro obrigatório para todas as empresas exploradoras de serviços turísticos (Brasil, 2008; Brito *et al.*, 2018).

Desde 2011, o Ministério do Turismo (MTur) vem incentivando a prática do turismo sustentável, com foco especial nos meios hoteleiros, implementando o Sistema de Classificação dos Meios de Hospedagem (SBClass), que recomenda critérios diretamente ligados à sustentabilidade em hotéis, como a redução do consumo de energia e água. Ao propor um programa de incentivo ao desenvolvimento regional do país, cogita impactos positivos produzidos pelo turismo, sobretudo nas localidades próximas às áreas naturais protegidas (Nascimento; Cabianca; Cavenaghi, 2020).

Segundo Candiottto (2009) a valorização de aspectos naturais e histórico-culturais conduziu instituições, políticos e empresários a divulgar a ideia de que o turismo poderia ser uma atividade ecológica, que contribuiria para o desenvolvimento sustentável, visto que estaria fundamentado na conservação ambiental, resgate e valorização de objetos e representações culturais, e se constituiria em uma nova opção de emprego e renda para as comunidades receptoras.

Em relação ao tema e, sobretudo, o potencial turístico doméstico do Brasil, a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD, 2019), observou precisamente no terceiro trimestre de 2019, dos 72,5 milhões de domicílios visitados, um percentual de 21,8% domicílios praticaram algum tipo de viagem em relação aos meses anteriores à pesquisa, ou seja, cerca de 15,8 milhões domicílios estiveram envolvidos em viagens, sendo que destes 86,5 foram por motivo pessoal e, destas, 96,1% no país. Em contrapartida, cerca de 78,2% dos domicílios não realizaram qualquer tipo de viagem, justificado em sua maioria (48,9%) não ter recursos financeiros destinados a esse fim. A mesma pesquisa demonstrou que entre os estados que mais receberam viajantes, o Estado de São Paulo foi o que teve maior número de viajantes do país, seguidos pelos Estados de Minas Gerais, Bahia, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Paraná, Pará, Ceará, Santa Catarina e Goiás, em ordem percentual decrescente.

Dos motivos pessoais que levaram a viajar, 34,3% estão os relacionados ao turismo de entretenimento ou descanso em ambientes de praias, em que os turistas buscam momentos de descanso prazeroso em que possam deleitar-se dos momentos climáticos de sol, conjugados ao encontro como o mar e calor; 27,2% realizaram as viagens com finalidade cultural; e 25,6%, no turismo de lazer, optaram por atividades turísticas em ambientes naturais, motivados pelos espaços de belas paisagens como elemento atrativo. Somando-se os percentuais relacionados ao turismo de descanso ao de lazer, alcança-se 59,9% de viajantes que podem ser

categorizados como aqueles que praticam, ou podem praticar, ecoturismo, tendo em vista o objetivo que os levaram a viajar. Neste particular, são os que, muitas vezes, optam por hospedagem em ambientes mais sustentáveis que possam promover a conservação ambiental e oferecer serviços turísticos que proporcionem o avivamento da busca interior do ser com a natureza, conforme Fonseca, Melo e Carvalho (2018).

Moura, Sobral e Souza (2015) sugerem o marketing verde como propício neste cenário, visto que, o setor de serviços hoteleiros tem seu papel baseado na comunicação do hotel para os hóspedes, com o objetivo de ganhar participação voluntária do visitante em programas sustentáveis. Como foi demonstrado por Oliveira *et al.* (2015), muitos hóspedes escolhem seus meios de hospedagem levando em consideração as ações sustentáveis das organizações hoteleiras e o fato destes terem certificações de sustentabilidade.

Por conseguinte, as organizações hoteleiras estão despertando cada vez mais para variável ambiental. Dentre esses motivos estão a melhoria na imagem da empresa, redução de custos, além da pressão exercida por parte dos clientes (turistas), principalmente os de países desenvolvidos (Soares; Oliveira; Cesar, 2018).

Para Ferreira, Pereira e Simões (2021) uma chave para o sucesso da indústria hoteleira nos últimos anos foram os hotéis ecológicos percebidos cada vez mais como uma tendência de longo prazo. Estes auxiliam ao propósito, de maneira contundente, representando um novo conceito no negócio de hospitalidade que promete trabalhar pela proteção e preservação do meio ambiente, pois podem ser parte de um gesto nobre para com a natureza (Dani; Tiwari; Negi, 2021). De acordo com Nascimento; Cabianca e Cavenaghi (2020), a hotelaria tem como missão difundir a importância da sustentabilidade aos seus frequentadores e sustentar a discussão sobre o tema ao trazer aos meios de hospedagem adaptações de natureza ecológica, que são capazes de ser bem-sucedidas, além de disseminar entre hóspedes o respeito ao meio ambiente.

Tais unidades de acomodação são também conhecidas como hotéis ecológicos que, em geral, seguem técnicas de ecodesign, voltadas para a proteção dos recursos naturais, minimizando impactos ambientais negativos ou pegada ecológica, de modo a avaliar a pressão do consumo das populações humanas sobre os recursos naturais.

Esses hotéis podem estar localizados em ambientes naturais diversos, como em áreas de montanhas, praias ou Reservas Particulares do Patrimônio Natural (RPPN), bem como em fazendas históricas. Isto significa que seus locais de hospedagens devem ser projetados de maneira a proporcionar harmonia com o ambiente de entorno e com práticas que explorem os recursos naturais dentro de um manejo sustentável e de preservação. Neste aspecto, incluem-se aos serviços de hotelaria comum, passeios guiados em trilhas ecológicas, caminhadas de observação de fauna e flora, atividades esportivas de diversas modalidades, inclusive montanhismo, esportes radicais e esportes aquáticos, entre outros.

De qualquer maneira, tais hospedagens precisam ser certificadas como ecológicas por um terceiro independente ou pelo estado em que estão localizados. Para tanto, alguns critérios precisam ser atendidos, de maneira que possam receber o título de hospedagem ecológica. Esses requisitos partem da dependência do hotel do ambiente natural, ou seja, sua estrutura física precisa estar em um ambiente natural, com sustentabilidade ecológica, de maneira que suas práticas sejam devidamente comprovadas quanto ao impacto ambiental mínimo ao ambiente de entorno, a partir da adoção dos requisitos listados anteriormente.

Além disso, faz-se necessário o desenvolvimento de programas de treinamento ambiental para seus colaboradores, de maneira a garantir os mecanismos de manejo e conservação onde se localiza o empreendimento, bem como os de aspectos culturais locais, favorecendo um retorno econômico para a comunidade local como compensação pelas práticas de bens e serviços empregadas no ambiente. Tais ações fazem parte dos processos da hotelaria ecológica que cada vez mais se empenham na sustentabilidade de ações em prol do ambiente economicamente e socialmente equilibrado, buscando aliar qualidade do meio ambiente e o impacto dos serviços (Ferreira; Martins; Vareiro, 2021).

Por essa razão, os resorts estão ganhando destaque ao alinhar estratégias dos negócios às relações com os hóspedes, bem como com a comunidade local por meio das ações de responsabilidade social. Na fundamentação dessas estratégias, o compromisso com a rotulagem ecológica torna-se uma prática viável, uma vez que a rotulagem ecológica desses hotéis, caracterizados por hospedagem ecológica representam um indicativo oficial da qualidade ambiental de serviços e bens oferecidos. Para tanto, faz-se necessário atender aos objetivos de sustentabilidade que colaborem com os de desenvolvimento sustentável para o milênio (ONU, 2012), como os serviços de limpeza, de modo a utilizar produtos que não venham contaminar as águas, ou seja, que suas águas residuárias (águas cinzas) estejam sem agentes contaminantes e que sejam recicladas a partir da reutilização para jardim e paisagismo.

Além disso, utilizar-se de fontes de energia renováveis como energia solar ou eólica, logística de transporte com veículos verdes, e outras ações que vêm ao encontro de tais objetivos e garantia da manutenção da rotulagem ecológica são adotados, considerando os aspectos do empreendimento, assim como sua localização e recursos naturais em que se insere.

Turismo e Ecodesenvolvimento

É possível distinguir ecoturismo de turismo sustentável. O turismo sustentável pode ser realizado até mesmo de forma passiva pelo turista, uma vez que os meios de transporte, a hospedagem, os restaurantes e outros empreendimentos podem ter essa preocupação e iniciativa, mesmo que o cliente não manifeste essa preocupação. Enquanto o ecoturismo é uma ação direta do turista que busca uma imersão em um roteiro que

envolve o conhecimento e convivência com o meio escolhido para ser visitado.

Por sua vez, a carta do Turismo Sustentável afirma que a atividade turística deve contribuir para o desenvolvimento sustentável integrando-se às questões naturais, culturais e humanas, devendo respeitar os equilíbrios frágeis que caracterizam muitos destinos turísticos (Conferência Mundial de Turismo Sustentável, 1995).

Assim, a atividade econômica que se utiliza do ecoturismo para promover o desenvolvimento econômico local ou regional necessita praticar ações que estreitam o conceito proposto e firmado pela legislação e políticas públicas que ordenam a atividade. Faz-se necessário o entendimento mais apurado sobre a atividade turística propriamente dita, com relação aos atores sociais envolvidos, desde os promotores dos serviços, a comunidade detentora das áreas turísticas e o indivíduo caracterizado como turista.

De certo que todos esses, imersos no ambiente natural, devem estar comprometidos como este ambiente, atendendo aos requisitos para o desenvolvimento sustentável, a partir da utilização do patrimônio natural e cultural em que se entenda que este seja “ecologicamente suportável a longo prazo, economicamente viável, assim como ética e socialmente equitativo para as comunidades locais”, conforme o Manual de Desenvolvimento do Turismo Sustentável (OMT, 1994). E o mesmo Manual acrescenta o fato de que se exige a integração entre o meio ambiente natural, o meio ambiente cultural e o meio antrópico e que sejam respeitadas as interações entre estes quanto à “fragilidade que caracteriza muitas destinações turísticas” (OMT, 1994).

Tais premissas foram observadas no “Programa Hóspede da Natureza”, desenvolvido pela Associação Brasileira da Indústria Hoteleira (ABIH-Nacional, 2000), objetivando assegurar a utilização sustentável dos recursos naturais no novo conceito de ecodesenvolvimento, inspirado em outras iniciativas europeias como consequência das ações pós Eco-92, de maneira a produzir ações sistêmicas de difusão do processo de responsabilidade socioambiental e socioeconômico.

Logo, o turismo e o setor hoteleiro necessitam ter a sua parcela de responsabilidade em fazer da ética do desenvolvimento sustentável parte integrante de seus objetivos, devido especialmente à vinculação destes com o meio natural. Por conseguinte, é importante que os empreendimentos turísticos englobem ações e práticas socioambientais em todos os seus níveis, dando importância à uma gestão sustentável. O turismo juntamente com o setor hoteleiro, devem incluir sua parcela de responsabilidade em fazer da ética do desenvolvimento sustentável parte integrante de seus objetivos em função de sua vinculação destes com o meio natural (Soares; Oliveira; Cesar, 2018).

Os meios de hospedagem têm, efetivamente, um potencial poluidor pela capacidade de geração de resíduos de diferentes naturezas. Pode-se citar como exemplos: resíduos eletrônicos, efluentes domésticos, resíduos sanitários com risco de contaminação biológica, perfumocortantes, fármacos

e produtos de cuidado pessoal, vidros, polímeros, metais e material orgânico compostável, entre outros.

Nesse sentido, o setor de hospedagem é identificado como o setor turístico que causaria impactos ambientais e por esta razão demanda ações práticas efetivas no tocante à gestão ambiental. Desde a década de 1990, vários meios de hospedagem estão adotando ferramentas de gestão ambiental voluntárias, tais como: código de conduta, boas práticas ambientais, certificação, sistema de gestão ambiental e sistemas de indicadores ambientais (Conto, 2015).

Para que a prática do ecoturismo atenda às premissas conceituais e norteadoras das exigências legais, faz-se necessário a adoção de ações que busquem compreender os serviços e necessidades dos atores sociais (empreendedor ou prestador de serviço, o turista e a comunidade local). Assim, a hospedagem e os serviços de alimentação, transporte, recepção e condução de turistas, recreação e entretenimento, bem como as outras atividades que existem em função do turismo, precisam ser adequadas ao conceito de sustentabilidade, sobretudo quanto à conservação do patrimônio natural e cultural local.

Segundo Soares, Oliveira e Cesar (2018), para um melhor relacionamento entre o hotel e o meio ambiente é imprescindível a adoção de uma gestão ambiental proativa do empreendimento em relação ao meio. A hotelaria deve acolher práticas de gestão ambiental não apenas buscando a minimização dos custos e uma boa imagem perante o mercado, mas principalmente pela conjuntura onde suas atividades estão inseridas, quando a hotelaria muitas vezes gere e influencia diretamente os aspectos econômicos, sociais, culturais, políticos, religiosos e ambientais da localidade onde se configura.

Assim, a gestão ambiental torna-se fator indispensável à consagração do desenvolvimento do Ecoturismo, promovendo o desenvolvimento socioeconômico e socioambiental desses ambientes. Para tanto, existem algumas metodologias que consideram instrumentos e mecanismos reguladores pertinentes ao processo de gestão ambiental, tais como as próprias normas, desde gestão da qualidade à de segurança e saúde, além dos métodos tecnológicos disponíveis para assegurar a sustentabilidade ambiental nos planos e nos projetos arquitetônicos destinados ao Ecoturismo, aliando metas de conservação ambiental e de qualidade de vida dos atores sociais envolvidos.

O turismo responsável apresenta-se como uma alternativa para o desenvolvimento do turismo baseado não apenas na conservação dos atributos ambientais dos locais em que o mesmo pode vir a ser implantado, mas também na melhoria das condições socioeconômicas das suas comunidades.

Embora haja um empenho das organizações para a minimização desses impactos, mas fatores dificultam as ações ambientais das organizações: o custo elevado da compra de equipamentos não poluentes e a certificação de Sistemas de Gestão Ambiental (SGA), principalmente para

as pequenas e médias empresas e a ausência de informação e qualificação, ou mesmo, de conscientização dos administradores e empregados (Brito *et al.*, 2018).

O emprego de tecnologias limpas nos processos envolvidos em cada empreendimento consiste em uma das grandes dificuldades enfrentadas para a implantação da Gestão Ambiental. Em geral estas tecnologias têm custo elevado de aquisição e instalação; e o retorno financeiro do investimento, na maioria das vezes, é mais lento do que o negócio pode suportar, tornando-se economicamente inviável (Nascimento; Cabianca; Cavenaghi, 2020).

Dessa forma, entende-se que o planejamento estratégico de uso desses ambientes corresponde a adoção, por exemplo, do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), conforme a ABNT NBR ISO 14001 (ABNT, 2015), em que são direcionados requisitos organizacionais, considerando a necessidade de cada sistema hoteleiro quanto às suas particularidades e localização (Gonçalves, 2004). Embora sua adoção seja voluntária, sugere-se fortemente seu uso, uma vez que pode trazer diversos benefícios à organização, tais como seu reconhecimento internacional, sendo um “certificado” de qualidade exigido por clientes mais exigentes. E para ser um certificado propriamente dito, faz-se necessário ser certificado ambientalmente, seguindo rigorosamente a ABNT NBR ISO 14001.

Resultados e Discussão

Atividade Hoteleira e Normas Técnicas Ambientais

No setor hoteleiro, a sobrevivência a médio e longo prazo está diretamente relacionada à atratividade da localização e às características do próprio estabelecimento. No Brasil, essa realidade se torna ainda mais evidente, já que o patrimônio natural é um dos principais atrativos do país. Os hotéis usam recursos naturais e, ao utilizá-los, provocam sua redução, representando significativo impacto ambiental. Tendo consciência da variedade e dimensão dos impactos causados por essa atividade e afetando diretamente esse próprio segmento, a utilização de um sistema de gestão ambiental nos hotéis surge como garantia futura de grandes retornos (Schenini; Lemos; Silva, 2005).

Visando solucionar a problemática desse cenário, as hospedarias têm procurado certificar os padrões de qualidade dos serviços oferecidos com base nas normas estabelecidas pela ISO, como forma de diferenciação e melhoria contínua no padrão de atendimento do estabelecimento.

A obtenção da certificação ambiental consiste num grande desafio para os hotéis. Para alcançá-la, a organização precisa cumprir três importantes exigências básicas: implantar um SGA; seguir a legislação ambiental aplicável ao local de instalação; assumir um compromisso com a melhoria contínua de seu desempenho ambiental (Nascimento; Cabianca; Cavenaghi, 2020).

A norma ISO 14001 trata de gestão ambiental e não de desempenho ambiental. Dessa forma, define os elementos-chave que constroem um SGA

sem definir com precisão o modo como devem ser organizados ou implementados. Assim, cada organização é livre para adaptar o SGA às suas necessidades particulares, visto que a norma não define níveis, valores ou critérios de desempenho, permitindo que cada organização estabeleça seus próprios reguladores da legislação nacional, estadual e municipal, bem como requisitos organizacionais (Campos, 2008).

Então, sugere-se que os hotéis iniciem a implementação de SGAs pequenos, e dentro do processo de melhoria contínua poderão ampliar gradativamente rumo a sistemas mais robustos. Com isso, os hotéis poderão estar apoiados em um sistema de controle e redução contínua de seus impactos ambientais (Rowland-Jones; Pryde; Cresser, 2005); de modo que os benefícios superam os custos de sua implantação (Oliveira; Pinheiro, 2010).

Com a adoção do SGA e, conseqüentemente, a aquisição de selos ambientais a partir da certificação ambiental, instrumentalizam-se os serviços de turismo sustentável, favorecendo a adoção de estratégias e ações que minimizem possíveis impactos negativos ocasionados pela inserção de empreendimentos de natureza turística e os aparatos de suas ações naquele ambiente, garantindo a conservação dos recursos que se constituem patrimônio natural e cultural local.

Além disso, outros benefícios são atrelados a esses serviços, como o de proporcionar uma distribuição de trabalho e renda às comunidades, empoderando-as de maneira a torná-las também protagonistas do processo de desenvolvimento sustentável local a partir das atividades ecoturísticas. Assim, necessário dispor do conjunto de medidas de planejamento ambiental, que devem ser gerenciadas de forma sistêmica, tal como orienta a norma citada, de maneira que se possa promover a conservação do ambiente empreendido por ações destinadas ao ecoturismo.

Com essas práticas de sustentabilidade há a possibilidade de ganhos econômico, ambiental e cultural sem comprometer a atual geração e as gerações futuras. Com esse propósito, em novembro de 2006 foi criada a NBR 15401 para o setor turístico, com o objetivo de estabelecer requisitos para meios de hospedagem que possibilitem o planejamento e operação de suas atividades de acordo com os princípios do turismo sustentável e aplicá-la em todos os tipos e portes de organizações e adaptá-la a diferentes condições geográficas, culturais e sociais, com atenção particular à realidade e à aplicabilidade nas pequenas e médias empresas (Assunção; Amorim; Mondo, 2013).

De certo que para uma certificação dessa natureza o hotel deve se apropriar do sistema de gestão da sustentabilidade, a partir da adoção dos requisitos estabelecidos pela ABNT NBR 15401, que trata da normalização da sustentabilidade do turismo responsável, em que norteia a implementação do sistema de certificação de empreendimentos e sua manutenção para o alcance das dimensões da sustentabilidade (ambiental, sociocultural e econômica), os quais são suportados por um sistema de gestão da sustentabilidade (NBR 15401, 2014). Ao sistema de gestão da sustentabilidade inclui-se o de gestão da qualidade (NBR ISO 9001), bem

como o de gestão ambiental (NBR ISO 14001). Sendo que esta norma prove de elementos eficazes que podem ser integrados a outros requisitos de gestão de modo a alcançar os objetivos econômicos e ambientais (Oliveira; Pinheiro, 2010).

A norma traz, ainda, práticas de treinamento relacionadas às questões emergenciais ambientais, de maneira a buscar ações de proteção ao ecossistema em que o empreendimento estiver inserido. Além disso, outros elementos são observados como arquitetura, adotando modelos ecodesign de maneira a minimizar impactos da construção no local com o uso inteligente de recursos, tanto ambientais quanto financeiros, a partir da adoção de materiais sustentáveis; utilizando de técnicas de paisagismo adaptadas à realidade em que se insere o hotel, buscando equilíbrio cênico entre as dimensões da sustentabilidade junto ao bioma local, a arquitetura adotada e os hóspedes. Outros fatores também são abordados como: as emissões, os efluentes e os resíduos sólidos, bem como a eficiência energética, a conservação e a gestão do uso da água, a seleção e o uso de insumos (NBR 15401, 2006).

A Implementação de SGA no Setor Hoteleiro

A respeito da aplicação da referida norma, Conto et al. (2015), apresentaram informações relacionadas às ações de sustentabilidade implantadas em três pousadas, localizadas na Região das Hortênsias, no município de Canela, RS, que buscaram divulgar as ações desenvolvidas por meio de relatórios e indicadores anuais de sustentabilidade, principalmente utilizando-se de meios físicos ou eletrônicos (mídias sociais), mostrando a importância de disseminar suas práticas sustentáveis implantadas em meios de hospedagem, seja no âmbito ambiental, sociocultural e econômico, no sentido de sensibilizar os hóspedes de suas responsabilidades, além de opção e definição da hospedagem.

Tal prática consiste em atender ao requisito normativo relacionado à comunicação de ações sustentáveis na esfera do SGA, assegurando a transparência e precisão dessas ações junto aos usuários e clientela turística, que são partes interessadas no contexto comunicação ambiental organizacional (NBR 15401, 2014; NBR 14001, 2015).

As ações e práticas sustentáveis nos meios de hospedagem são interpretadas conforme as características do sistema hoteleiro, o ambiente em que se insere e a relevância dada pela alta direção. Algumas são percebidas pelas gerências desse sistema como importantes meios de marketing ambiental e são enfatizadas junto aos seus hóspedes, como o uso racional da água com a adoção de controladores de vazão em chuveiros e vasos sanitários, lavagem de toalhas ou, coisas do gênero, como observado por Soares, Oliveira e César (2018), ao estudarem tais práticas em meios de hospedagens em Mossoró (Rio Grande do Norte), concluíram que, de maneira geral, a gestão ambiental não é tida como um compromisso das empresas com a responsabilidade ambiental e cumprimento das normas legais, e sim como forma de marketing e economia de recursos financeiros. Esta análise surgiu após detectarem que somente seis hotéis dos avaliados

possuem uma política ambiental e, apenas um tenha implantado as normas ISO 9001 e ISO 14001, norteadoras da gestão de qualidade dos produtos e serviços e de implantação do SGA, respectivamente.

Malta e Mariani (2013), analisando as práticas de sustentabilidade na gestão dos empreendimentos hoteleiros da cidade de Campo Grande, capital do Mato Grosso do Sul, observou que tais práticas estavam sendo utilizadas de modo principiante e de maneira isolada. Naquela ocasião, as práticas de sustentabilidade mostravam-se ainda no início, mais voltadas para equiparação salarial, acessibilidade e a adoção de formas variadas de reutilização e reciclagem, utilização de produtos ecologicamente corretos e prática de lavagem das roupas de cama e toalhas apenas quando solicitado.

O interessante é que os gestores dos hotéis pesquisados correlacionaram a sustentabilidade apenas à dimensão ambiental, não observando as outras dimensões, como as das práticas culturais em que é possível fazer a imersão da comunidade local ao sistema de gestão, devolvendo algum retorno econômico de bens e serviços explorados do ambiente.

Tal situação pode ser analisada em Borges, Ferraz e Borges (2015) que ao avaliarem as condições dos meios de hospedagem sob o amparo égide das práticas para o turismo sustentável na vila de Barra Grande, principal destino da península de Maraú, litoral sul do Estado da Bahia, em que o turismo representa a principal atividade econômica local, observaram que a sustentabilidade hoteleira representa condição insatisfatória, necessitando de práticas sustentáveis por parte dos meios de hospedagem que ainda são incipientes para a caracterização do turismo sustentável nesta localidade, tendo em vista que este deve estar vinculado à sustentabilidade dos recursos naturais e das condições sociais e culturais do destino, em atendimentos aos sistemas normativos e legislação ambiental federal, estadual e municipal.

Apesar das tecnologias sustentáveis existentes, o aparato normativo e os diversos incentivos socioambientais e socioeconômicos direcionados aos empreendimentos hoteleiros para a implementação de ações e práticas sustentáveis, ainda encontram algumas dificuldades de serem implementadas, tendo em vista os desafios de engajamento por parte dos agentes desses empreendimentos, como observado por Nascimento, Cablanca e Cavenaghi (2020), pela questão dos custos de implementação do SGA para muitos na hotelaria, ensejando mais ações individuais de difusão educativa, elaboradas por seus funcionários engajados com as práticas de sustentabilidade, mesmo não tendo recebido treinamento específico para tal finalidade, buscando sensibilizar os hóspedes para os problemas relacionados ao meio ambiente.

Neste aspecto, esta ação de sensibilização pode auxiliar o engajamento dos serviços de hotelaria à adoção dos processos de gestão ambiental no foco da hospedagem sustentável ou ecológica. Embora em alguns casos, não seja a questão que mova a fidelização dos usuários (Souza; Sobral; Mello, 2015), possivelmente mais pela precificação em prejuízo da sustentabilidade.

No entanto, a gestão ambiental permite que a empresa identifique os aspectos e impactos ambientais das suas ações em relação ao meio ambiente, as prioridades e as metas para o contínuo aperfeiçoamento do seu desempenho ambiental, para que a organização assuma responsabilidades pela execução do treinamento, da monitoração, das ações corretivas, das reavaliações e do aprimoramento contínuo das práticas utilizadas, das metas e dos objetivos da própria gestão ambiental.

Todavia, constatou-se que a sustentabilidade ainda não se tornou um diferencial para a demanda turística, com exceção de uma pequena parcela, cujas práticas ambientais consistem em fatores integrantes do processo de escolha da hospedagem. Com relação à competitividade, deduz depreendem que a sustentabilidade nos meios de hospedagem pode gerar uma vantagem competitiva a partir da incorporação de práticas sustentáveis, além de resultar em melhoria do desempenho operacional da organização e, conseqüentemente dos destinos turísticos, tanto nos indicadores econômicos quanto nos indicadores ambientais e sociais (Conto *et al.*, 2015).

Selo Turismo Responsável

O fato é que a adoção das práticas sustentáveis no setor hoteleiro, alcançadas após a implantação da norma de gestão ambiental NBR 14001:2015 são vantajosas para empreendimentos do setor, por agregar recursos competitivos que despontam na atualidade como ação para sobrevivência econômica, tendo em vista as constantes variações do mercado de negócios, sobretudo com o ocorrido com a disseminação do vírus SARS-CoV-2, na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China, em que muitos procedimentos sanitários tiveram que ser acrescentados aos operacionais já delineados nas práticas ambientais.

Em 2020, com a chegada da doença causada pelo novo Coronavírus (SARS-CoV-2), setores como a indústria, o comércio, a construção, a agropecuária e os serviços foram obrigados a suspender suas atividades, uma vez que a prevenção exigia o distanciamento e isolamento social. Com a instabilidade da saúde, o turismo mostrou-se frágil às incertezas do mercado. No Brasil, o Ministério do Turismo (MTUR) desenvolveu o Plano de Retomada do Turismo, organizado em eixos que vão desde a preservação de empregos à implantação de protocolos de biossegurança e incentivos às viagens (Brasil, 2020).

Em junho de 2020, o Ministério do Turismo lançou o selo “TURISMO RESPONSÁVEL, LIMPO E SEGURO”, objetivando assegurar um “input” ao Plano de Retomada do Turismo para uma recuperação do turismo brasileiro frente à pandemia ocasionada pela Covid-19 (Brasil, 2020), buscando mitigar os efeitos negativos causados no setor por este cenário calamitoso de efeito mundial. Para tanto, potencializaram alguns itens de importância sanitária como a adequação física e estrutural dos estabelecimentos e capacitação e qualificação dos colaboradores para a garantia de requisitos de prevenção e de segurança à saúde humana.

Para Moraes, Leite e Santos (2021, p. 76), a campanha promocional relativa à biossegurança a partir desse programa tem em suas diretrizes “ações de capacitação profissional, promoção dos destinos e implementação dos protocolos de segurança”. Destinado às empresas e aos prestadores de serviços turísticos, o Programa torna-se um incentivo para que os as pessoas voltem a viajar e a consumir bens e serviços turísticos com segurança, seguindo os padrões sanitários estabelecidos para cada segmento (Brasil, 2020).

Dos empreendimentos turísticos certificados pelo Selo Turismo Responsável, cerca de 6.437 meios de hospedagem (hotéis e pousadas, por exemplo) alcançaram a certificação, sendo que 935 encontram-se no Estado de São Paulo (Brasil, 2021).

Certamente, por se tratar de um selo de certificação sanitária de turismo frente ao fenômeno da Covid-19, no montante, os empreendimentos de hospedagem ecológica também aderiram a tal certificação, uma vez que referida certificação corrobora para as práticas de saúde e segurança, tanto dos colaboradores quanto dos hóspedes, somando-se à política de saúde ambiental. Contudo, os procedimentos para a aquisição de selo sustentabilidade ecológica vai além da obtenção de certificações operacionais.

A aquisição de selos ecológicos vai depender de formulação de planejamento de gestão que quase sempre requer consumo de tempo e das metas estabelecidas na política ambiental do hotel em relação às questões internas e externas (condicionantes ambientais) que venham influenciar seus propósitos e afetar os resultados projetados para o desenvolvimento do SGA.

O estabelecimento da política ambiental permite definir os propósitos ambientais ao contexto da hotelaria, de maneira que se estabeleça uma estrutura para execução das práticas sustentáveis (Quadro 1).

Quadro 1: Práticas de sustentabilidade em hospedagem ecológica.

Chart 1: Sustainability practices in eco-lodging.

MEIOS	PRÁTICAS
Ambiental	Tratamento e reciclagem dos resíduos produzidos; adoção de equipamentos sustentáveis e biodegradáveis; uso de energia mais limpa; reuso de águas residuárias; eficiência de consumo de energia e água; manejo e conservação do ecossistema; práticas de educação ambiental.
Econômico	Gestão do consumo de energia mais limpa; contratação de mão de obra local.
Social	Capacitação de mão de obra local; apoio a ONGs e associações locais; apoio de políticas públicas socioeducativas e ambientais; responsabilidade e conscientização ambiental.
Cultural	Disponibilização de serviços do restaurante que valorize a produção e cultura regional; incentivo a participação de artistas locais; manutenção de pontos históricos locais com vocação ao turismo cultural.
Territorial	Preservação da paisagem, integrando empreendimento e os recursos naturais locais

Fonte: Adaptado de RESORT BRASIL (2021).

Source: Adapted from RESORT BRASIL (2021).

Lira e Barbosa (2018), ao estudarem as principais práticas ambientais adotadas em um hotel localizado na beira mar da praia de Manaíra, uma das 10 melhores praias situadas em João Pessoa, na Paraíba, praia destinada à prática de esportes e, por conseguinte, procurada pelos turistas de aventura, constatou que o empreendimento hoteleiro foi construído com o intuito de ser sustentável. Assim, a sua cultura organizacional estava planejada na boa conduta ambiental e o engajamento de toda a empresa deu-se por capilarização entre os hóspedes e a comunidade. Suas práticas ambientais contabilizam o seu corpo funcional no preparo para atender a essa nova expectativa de mercado.

Contudo, Freitas e Almeida (2010) demonstram que o nível das discussões acerca do tema qualidade ambiental não só cresceu, mas evoluiu em ações concretas nas empresas, em especial entre os meios de hospedagem, que estão gerando uma consciência ambiental em várias partes do mundo.

Considerações Finais

Sabe-se que Ecoturismo é um segmento da atividade turística que utiliza de forma sustentável o patrimônio natural e cultural, incentivando sua conservação. Nesse sentido, vem buscando a formação de uma consciência ambientalista, tanto para os turistas como para as comunidades residentes nesses espaços naturais. Hoje as estatísticas demonstram que esse segmento cresce mais que a média do turismo convencional no mundo todo, tendo em vista o número de hóspedes à procura de meios de hospedagem que cumpram. Assim, cresce também o número de hospedagens que estão buscando uma adaptação de serviços, porém, ainda sem cumprirem os requisitos mínimos de sustentabilidade.

A implementação de Sistemas de Gestão Ambiental (SGA) no setor hoteleiro tem se apresentado como um desafio, mas também como uma oportunidade para consolidar práticas sustentáveis que beneficiam não apenas o meio ambiente, da mesma forma a economia e a sociedade. A adoção de medidas sustentáveis, como o uso racional da água, a gestão eficiente de resíduos e a valorização da cultura local, demonstra que o setor pode atuar como um agente transformador na promoção do turismo responsável. Essa adoção auxilia nos interesses organizacionais de fortalecimento da imagem, conquistas e ampliação do mercado, taxas de créditos mais baixas, manutenção de boas relações com as partes interessadas no negócio, redução de custos operacionais e desperdícios, entre outras questões que favorecem as empresas.

Com a pandemia da Covid-19, surgiram novas exigências e perspectivas de inovação para o setor, por conta da necessidade de adaptação e uso de novas tecnologias para garantir a segurança sanitária e a continuidade das atividades turísticas. Nesse contexto, o Selo Turismo Responsável surgiu como uma certificação para chancelar a confiança dos viajantes e estimular boas práticas no setor. Entretanto, a obtenção de certificações ambientais mais abrangentes, como as que garantem a

sustentabilidade ecológica dos empreendimentos, que exigem um planejamento estratégico integrado nas diversas dimensões da sustentabilidade, desde a eficiência energética até o engajamento social, essas ainda não estão sendo alcançadas. Este cenário pode ser observado quanto à conexão entre a gestão ambiental do setor hoteleiro e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) que destaca a importância de alinhar as práticas do setor com as metas globais de sustentabilidade. Diante dos desafios ambientais e socioeconômicos da atualidade, o ecoturismo e a hotelaria sustentável necessitam emergirem como estratégias essenciais para conciliar o desenvolvimento econômico, a conservação ambiental e o bem-estar social, para que possam contribuir com ações que venham contribuir para a melhoria do Quadro Geral do Brasil relacionados aos ODS 8, 12 e 14.

No tocante as metas a serem alcançadas pelos ODS, observa-se que, a implementação do SGA no setor hoteleiro não deve ser apenas uma resposta às exigências normativas ou uma estratégia de marketing, mas sim uma mudança de paradigma que integre efetivamente a sustentabilidade como um princípio fundamental. A hotelaria sustentável se apresenta como um caminho promissor para garantir um equilíbrio entre crescimento do setor e preservação dos recursos naturais, consolidando um turismo mais responsável e alinhado às demandas globais por sustentabilidade. O compromisso com a gestão ambiental pode fortalecer a competitividade dos meios de hospedagem, melhorar a experiência dos hóspedes e contribuir para a construção de um turismo mais responsável e sustentável, alinhado com as demandas globais por um desenvolvimento equilibrado e consciente.

Espera-se que os argumentos levantados possam contribuir na gestão dos empreendimentos turísticos, além de subsidiar os debates e novas abordagens de pesquisa. Acredita-se que quanto mais informação relacionada às questões ambientais, maior será o compromisso e menores os riscos de impacto negativos derivados das atividades hoteleiras e turísticas.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS **ABNT NBR 15401**: MEIOS DE hospedagem — Sistema de gestão da sustentabilidade — Requisitos. Rio de Janeiro, 2014.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS **ABNT NBR 14001:2015**: Sistema de gestão ambiental: especificação e diretrizes para uso. Rio de Janeiro, 2015.

ASSUNÇÃO, R.E.; AMORIM, T.; MONDO, T.S. (2013). Sustentabilidade em Meios de Hospedagem: Estudo de Caso em Meio de Hospedagem de Garopaba. **Revista Técnico Científica do IFSC**, p. 278-278, 2013.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Selo turismo responsável**: Segurança para o consumidor e Incentivo para o turismo brasileiro, 2020. Disponível em <http://antigo.turismo.gov.br/seloresponsavel/>. Acesso em: 15 ago. 2022.

BRASIL. **Lei 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.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Ecoturismo: orientações básicas**. / Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico, Coordenação Geral de Segmentação. 2. ed. – Brasília: Ministério do Turismo, 90p, 2010.

BRASIL (Ministério do Turismo. **Meios de hospedagem**, 2021. Disponível em <http://antigo.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/meios-de-hospedagem.php>. Acesso em: 15 ago. 2022.

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, Marau (BA). **Revista Turismo - Visão e Ação**, v.17, n.3, p. 601-629, 2015.

BRITO, S.S.; TORRES, H.C.; ARAÚJO, W.A.; VOLTOLINI, J.C.. Gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros em Porto Seguro, Bahia, Brasil. **Latin American Journal of Business Management**, v.9, n.1, 2018.

CANDIOTTO, L.Z.P. Considerações sobre o conceito de turismo sustentável. **Formação (Online)**, v.1, n.16, 2009.

CAMPOS, S.S. Gerenciamento e práticas ambientais em meios de hospedagem. In: ANPTUR, **V Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo**. Belo Horizonte, 2008.

CARVALHO, A.N. Hospitalidade doméstica e comercial: desdobramentos e apropriações em fazendas históricas rurais. **Revista Turismo - Visão e Ação**, v.17, n.3, p. 569-600, 2015.

CONTO, S.M.; BONIN, S.M.; FOLETTO, S.; ZOCHOLINI, C.A.; PEREIRA, G.S. Gestão da sustentabilidade em meios de hospedagem certificados pela NBR 15.401: Canela/RS. **Anais do II Simpósio Nacional sobre gestão ambiental de empreendimentos turísticos–AMBIENTUR**, v.2, n.11, 2015.

DANI, R.; TIWARI, K.; NEGI, P. Ecological approach towards sustainability in hotel industry. **Materials Today: Proceedings**, v. 46, p. 10439-10442, 2021.

DUKHOVNAYA, L. L. Creation of eco hotel concepts: international experience and possibility of its application. **Revista Gênero e Interdisciplinaridade**, v.1, n.01, 2020.

ELKINGTON, J. **Cannibalswith forks: the triple bottonline of 21st century business**. Oxford: Capstone. 1997.

FERREIRA, S.A.; MARTINS, I.S.; VAREIRO, L. Sustentabilidade ambiental nos hotéis e o papel dos colaboradores na implementação de práticas ecológicas: O caso do Meliá Braga Hotel & Spa. **Revista Turismo & Desenvolvimento (RT&D)**, v. 2, n. 36, 2021.

- FREITAS, A.L.P.; ALMEIDA, G.M.M. Avaliação do nível de consciência ambiental em meios de hospedagem: uma abordagem exploratória. **Sociedade & Natureza**, v.22, p. 405-417, 2010.
- FONSECA, J.M.A.A.; MELO, S.M.C. DE; CARVALHO, W.G. O Ecoturismo como alternativa sustentável para gestão da RPPN Catedral do Jalapão (TO). **Revista Brasileira de Ecoturismo**, v.11, n.1, p. 09-31, 2018.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.
- INTERNATIONAL ECOTOURISM SOCIETY (TIES). Disponível em: <https://ecotourism.org/ties-overview/>. Acesso em: 19 fev. 2023.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo, SP: Atlas 2003.
- MALTA, M.C.M.; MARIANI, M.A.P. Estudo de caso da sustentabilidade aplicada na gestão dos hotéis de campo Grande, MS. **Revista Turismo Visão e Ação**, v.15, n.1, p. 112–129, 2013.
- MALTA, M. C. M., & MARIANI, M. A. P. Estudo de caso da sustentabilidade aplicada na gestão dos hotéis de Campo Grande, MS. **Turismo: Visão e Ação**, v.15, n.1, p.112-129. 2013.
- MORAES, A. F.; LEITE, A. R. L.; DOS SANTOS, S. R.). Selo turismo responsável e adesão dos meios de hospedagem em São Luís, Maranhão (Brasil). **Revista Turismo em Análise**, v.32, n.3, 513-531, 2021.
- NASCIMENTO, D.; CABIANCA, M.A.A.; CAVENAGHI, A.J. Meios de hospedagem ambientalmente sustentáveis. **Turydes: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible**, v. 13, n.29, 250-265, 2020.
- OLIVEIRA, G. N. de; FALCÃO de A., M. C.; SOUZA, V. Certificação ambiental na hotelaria: Principais ações mencionadas pelos hóspedes em suas avaliações online sobre empreendimentos hoteleiros certificados. **Tourism and Hospitality International Journal**, v.5, n.1, p.110-134. 2015.
- OLIVEIRA, O.J.; PINHEIRO, C.R.M.S. Implantação de sistemas de gestão ambiental ISO 14001: uma contribuição da área de gestão de pessoas. **Gestão & Produção**, v.17, n.1, p.51-61, 2010.
- OMT. **Desenvolvimento do turismo sustentável**: manual para organizadores locais. Brasília: Organização Mundial do Turismo (OMT). p.24, 1994.
- PIZZANI, L. et al. A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v.10, n.2, p. 53-66, 2012.
- PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. Novo Hamburgo, RS: Feevale, 2013.
- ROWLAND-JONES, R.; PRYDE, M.; CRESSER, M. An evolution of current environmental management systems as indicators of environmental performance. **Management of Environmental Quality: An International Journal**, v.16, n.3, p. 211-219, 2005.

SCHENINI, P. C.; LEMOS, R. N.; SILVA, FA da. Sistema de gestão ambiental no segmento hoteleiro. **Anais do II Seminário de Gestão de Negócios**. Paraná: FAE, v. 2, 2005.

SOUZA, V. S., SOBRAL, M. F., & MELO, A. S. Práticas socioambientais em hotéis-fazenda do agreste pernambucano sob a perspectiva do cliente. **Revista Metropolitana de Sustentabilidade**, v.5, n.3, p. 104-130, 2015.

SPAOLONSE, E.; MARTINS, S.S.O. Ecoturismo: uma ponte para o turismo sustentável. **Revista Brasileira de Ecoturismo**, v.9, n. 6, p. 684-698, 2017.

SOARES, I.A.; OLIVEIRA, A.G.P.; CESAR, P.H. Análise das Ações e Práticas Ambientais em Meios de Hospedagens em Mossoró, Rio Grande Do Norte, Brasil. **Revista Geotemas**, v.8, n.3, p. 07-28. 2018.

TESSARO, A.P.; MAZZURANA, E.R. Sustentabilidade em meios de hospedagem no Brasil. **Navus-Revista de Gestão e Tecnologia**, v.6, n.5, p.151-159. 2016.

TRAVERSO, L. D., PATIAS, T. Z., TOSELLI, C., & DA SILVA, L. D. Turismo e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável: uma análise a partir da produção nacional e das políticas públicas brasileiras. **Caderno Virtual de Turismo**, v.23, n.1, p. 79-91, 2023.

Agradecimentos:

Agradecemos à Universidade Federal de São Carlos pelo fomento ao qual esse trabalho está vinculado.

Bruna Regina dos Santos: Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), SP, Brasil.

E-mail: brunarstos8@gmail.com

Link para o currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8192425520595667>

Cátia Araujo Farias: Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), SP, Brasil.

E-mail: farias.catia@gmail.com

Link para o currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7118826005431208>

Celso Maran de Oliveira: Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), SP, Brasil.

E-mail: celmaran@gmail.com

Link para o currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9911833172043700>

Ozelito Possidônio de Amarante Junior: Instituto Federal do Maranhão (IFMA), MA, Brasil

E-mail: ozelito@ifma.edu.br

Link para o currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7857430001310706>

Data de submissão: 29 de abril de 2024

Data do aceite: 03 de fevereiro de 2025

Avaliado anonimamente