

GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE: UMA ANÁLISE DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM ASSOCIADOS AO NÚCLEO DE HOTÉIS DA PRAIA DOS INGLESES EM FLORIANÓPOLIS/SC

Jackson Matos dos Santos

Prof. Orientadora: Gladis T. Slonski

RESUMO

O presente artigo refere-se a uma pesquisa de campo realizada com os gestores dos meios de hospedagens associados ao Núcleo de Hotéis da Praia dos Ingleses localizado na região Norte da Ilha de Florianópolis em Santa Catarina. O artigo objetiva analisar as concepções e as práticas desenvolvidas pelos gestores hoteleiros para alcançar a sustentabilidade na hotelaria. Os dados foram coletados por meio da aplicação de um questionário entregue a cada gestor. Dos seis meios de hospedagem que compõem o núcleo, quatro responderam o questionário. A partir das respostas, foram avaliadas as ações desenvolvidas em cada um dos hotéis. A pesquisa caracteriza-se como descritiva, quanto ao seu objetivo e quantitativa, quanto a sua abordagem. Foi utilizado como base para a elaboração do questionário, bem como para alcançar os objetivos da pesquisa a Norma ABNT NBR 15401. Os resultados apontam que são incipientes e isoladas as ações desenvolvidas pelos hotéis em benefício da sustentabilidade. Mesmo com os limites individuais de cada empreendimento, existem também possibilidades que, ao serem desenvolvidas, podem alcançar os critérios de sustentabilidade propostos pela Norma.

Palavras-chave: Turismo; Hotelaria; Sustentabilidade; ABNT NBR 15401.

ABSTRACT

This article refers to a field survey conducted with the managers of the lodging facilities associated to the Hotel Center of Praia dos Ingleses located in the North region of Florianópolis Island in Santa Catarina. The article aims to analyze the conceptions and practices developed by hotel managers to achieve sustainability in hospitality. The data were collected through the application of a questionnaire delivered to each manager, of the six lodging facilities that make up the core four answered, from the answers, the actions developed in each of the hotels were evaluated. The research is characterized as descriptive, as to its objective and quantitative, as to its approach. The ABNT Standard NBR 15401 was used as a basis for the elaboration of the questionnaire, as well as to achieve the objectives of the research. The results indicate that the actions developed by the hotels for the benefit of sustainability are incipient and isolated, even with the individual limits of each enterprise, there are also possibilities, if developed can meet the sustainability criteria proposed by the Standard.

Key words: Tourism; Hospitality; Sustainability; ABNT NBR 15401.

1. INTRODUÇÃO

O Turismo é visto como uma das atividades econômicas em maior ascensão no mundo: em nível global representa 9% do PIB mundial. Segundo o Ministério do Turismo (2018), as estimativas do Conselho Mundial de Viagens e Turismo são de que até 2028 o PIB de viagens e turismo crescerá 2,6%. Atualmente a cada dez empregos, um é criado pelo Turismo empregando no Brasil cerca de sete milhões de pessoas.

Conforme o Conselho Nacional do Turismo, as metas para o setor conduzem a um impacto positivo até 2022, como a geração de dois milhões de novos empregos e a inserção de 40 milhões de pessoas no mercado de viagens. Entre as metas do Plano Nacional de Turismo 2018-2022 está um salto dos atuais 6,6 para 12 milhões de turistas internacionais no Brasil e da receita advinda desses turistas, saindo dos atuais US\$ 6 bilhões para US\$ 19 bilhões em 2022 (BRASIL, 2017). Em Santa Catarina, de acordo com os dados compilados pelo Observatório de Turismo de Santa Catarina (SANTA CATARINA, 2018), o índice de atividades turísticas no Estado no mês de dezembro de 2017 apresentou a variação de 10,2% com relação ao mês anterior, sendo a mais positiva entre os Estados analisados, enquanto o Brasil obteve a variação de 2,8%. Estes dados destacam a importância das atividades turísticas para Santa Catarina.

O turismo vem sendo objeto de atenção em relação à sua potencial contribuição para a sustentabilidade e ao mesmo tempo quanto aos impactos que pode provocar nos campos ambiental, sociocultural e econômico. Neste sentido, organizações de todos os tipos no setor do turismo estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar um certo desempenho em relação à sustentabilidade, gerindo o impacto de suas atividades, produtos ou serviços, levando em consideração sua política e seus objetivos de sustentabilidade. Isso se deve a uma legislação cada vez mais exigente, ao desenvolvimento de políticas econômicas e de medidas destinadas a estimular a proteção ao meio ambiente e ao patrimônio cultural, além da crescente preocupação dos clientes em relação à qualidade, às questões ambientais e ao desenvolvimento sustentável (ABNT, 2006).

Entre as organizações do setor do turismo que se destacam na preocupação com as questões de sustentabilidade está o setor da Hotelaria, pois para Matos e Costa (2012) os meios de hospedagem são essenciais para o crescimento do turismo e por isso não há como pensar na atividade turística sem planejar a infraestrutura hoteleira.

Borges, Ferraz e Borges (2015) destacam que se espera cada vez mais dos meios de hospedagem a incorporação de práticas que minimizem seus impactos sobre os recursos naturais no qual estão inseridos. Por isso alguns hotéis já introduziram em suas operações

estratégias e atitudes com o intuito de reduzir seus impactos socioambientais, mas no Brasil, isso ainda acontece de forma embrionária, com foco principalmente na redução de custos e desperdícios.

De acordo com Matos e Costa (2012), o Brasil é pioneiro em criar uma norma passível de certificação para a sustentabilidade nos meios de hospedagem: a ABNT NBR 15401:2006. A norma estabelece requisitos para meios de hospedagem que possibilitem planejar e operar as suas atividades de acordo com os princípios estabelecidos para o turismo sustentável, tendo sido redigida de forma a aplicar-se a todos os tipos e portes de organizações e para adequar-se a diferentes condições geográficas, culturais e sociais, mas com atenção particular à realidade e à aplicabilidade às pequenas e médias empresas (ABNT, 2006).

Diante disso, localmente, questiona-se quais as concepções e as práticas dos gestores dos meios de hospedagens que fazem parte do Núcleo de Hotéis da Praia dos Ingleses em Florianópolis SC com relação a sustentabilidade na hotelaria?

Os hotéis situados no entorno de praias se valem das vantagens oferecidas pelas belezas naturais para atrair hóspedes que desejam vivenciar as belas paisagens e a natureza. Florianópolis não foge dessa realidade, especificamente a parte Norte da Ilha, que é cheia de atrativos turísticos, entretenimento, gastronomia e belas paisagens. Muitas das mais belas praias de Florianópolis se encontram nesta região da ilha. O Norte da Ilha tem desde praias com mar agitado e ótimas ondas ideais para a prática do surf, como a Praia do Santinho, a Praia dos Ingleses e a Praia Brava, até praias com as águas calmas como Canasvieiras, Jurerê, Daniela entre outras.

Nesse contexto a pesquisa tem como mérito mostrar o conhecimento de gestores de meios de hospedagem de Florianópolis sobre a sustentabilidade e identificar as práticas sustentáveis adotadas pelos empreendimentos para a conservação dos atrativos naturais e sociais onde estão inseridos. Como instrumento de avaliação a pesquisa baseou-se na NBR 15401/2006, que tem como objetivo especificar os requisitos relacionados à sustentabilidade nos meios de hospedagem atendendo os princípios estabelecidos para o turismo sustentável.

O presente artigo tem como objetivo analisar as concepções e as práticas desenvolvidas pelos gestores dos meios de hospedagem que compõem o Núcleo de Hotéis da Praia dos Ingleses em Florianópolis-SC, com relação a sustentabilidade na hotelaria.

Os resultados apresentados na pesquisa poderão contribuir como horizonte para futuros estudos, bem como para os gestores dos meios de hospedagem utilizar-se dos dados para fazer uma auto-avaliação com relação à aplicabilidade das normas em seus empreendimentos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo apresenta-se o referencial teórico iniciando com uma contextualização sobre o conceito de sustentabilidade. Em seguida expõe-se como o conceito foi difundido no turismo em geral, e mais especificamente, na hotelaria, conclui-se com apresentação da NBR 15401, que estabelece os critérios mínimos de desempenho em relação à sustentabilidade na hotelaria.

2.1. Sustentabilidade uma breve contextualização

De acordo com Scotto, Carvalho e Guimarães (2009), os termos “sustentável” e “sustentabilidade” são associados e uma infinidade de estudos, indicadores e ferramentas organizacionais. Também estão associados às mais diversas áreas como agricultura, alimentação, gestão empresarial, economia, indústria e turismo, entre outros.

Como consequência disso, as expressões “desenvolvimento sustentável” e “sustentabilidade”, de acordo com diversos autores (SCOTTO, CARVALHO e GUIMARÃES, 2009; VEIGA, 2010; LOUREIRO, 2012) não são conceitos bem delimitados e tem diversas interpretações. Segundo Lima (1997), o conceito de desenvolvimento sustentável, lançado em 1987, ocupa desde então uma posição de destaque.

Para Veiga (2010), até o final dos anos de 1970 o adjetivo “sustentável” era empregado como jargão técnico de algumas comunidades científicas, principalmente da área biológica, relacionando a sustentabilidade com a possibilidade de um ecossistema não perder sua resiliência mesmo sujeito a agressão humana.

Foi na década de 1980 que o conceito de desenvolvimento sustentável é formulado. Em abril de 1987 a Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento apresenta um relatório chamado *Our common future*, publicado no Brasil em 1988 com o título de *Nosso futuro comum*. Segundo este documento o desenvolvimento sustentável “é aquele que atende as necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem a suas próprias necessidades” (CMMAD, 1991, p. 46).

Para Loureiro (2012) este conceito de sustentabilidade é instigante, complexo e desafiador e nos faz pensar sobre múltiplas dimensões. Com relação a adaptabilidade do conceito, o autor salienta que o mais interessante de se trazer um conceito biológico para a política e a economia, foi admitir a dinâmica do contexto ecológico como uma condição objetiva de qualquer atividade social, além de fazer pensar em um desenvolvimento duradouro, atribuindo responsabilidade pela vida das pessoas no futuro a partir do que o

cidadão realiza no presente. Para o autor “em um momento de tanta ênfase no imediato e na efemeridade, propor o inverso é algo consideravelmente radical e tem seu mérito” (LOUREIRO, 2012 p. 57).

Submergindo no aspecto geral no entendimento do conceito sustentabilidade e sua ampla interpretação, Loureiro (2012), destaca que para serem sustentáveis, os processos e sistemas necessitam:

- 1- Conhecer e respeitar os ciclos materiais e energéticos dos ecossistemas em que se realizam;
 - 2- Atender a necessidades humanas sem comprometer o contexto ecológico e, do ponto de vista ético, respeitando as demais espécies;
 - 3- Garantir a existência de certos atributos essenciais ao funcionamento do ecossistema, sem os quais perderam suas características organizativas;
 - 4- Reconhecer quais são seus fatores limitantes preservando-os para não inviabilizar a sua capacidade de reprodução;
 - 5- Projetar a sua manutenção em termos temporais (necessidade de incorporar projeções futuras no planejamento das atividades humanas com base nos saberes disponíveis hoje)
- (LOUREIRO, 2012, p. 56).

Ao fazer uma averiguação na busca em compreender o lado positivo e negativo do conceito de sustentabilidade, Lima (1997), faz uma análise que enfatiza como qualidade positiva o fato do conceito apresentar um caráter inovador, que busca um novo tipo de desenvolvimento econômico, articulando economia, ecologia e política em um aspecto que integra e supera questionamentos unilaterais simplistas e reducionistas da questão ambiental. O autor destaca ainda como pontos positivos: a visão de longo prazo, o tratamento político dos problemas ambientais, além de inovar ao valorizar as relações entre países pobres e ricos quanto à sua desigualdade das responsabilidades no contexto socioambiental entre os países do Norte e Sul, quando refere-se ao desenvolvimento sustentável. Já do ponto de vista de seus críticos, segundo o autor, a ênfase recai sobre suas ambiguidades e contradições. Se questiona, por exemplo, se é possível conciliar crescimento econômico e preservação ambiental. Outra crítica é a tendência economicista do conceito que supervaloriza sua dimensão econômica em detrimento de aspectos éticos, culturais, sociais e políticos.

Verifica-se também, segundo Veiga (2010), que na compreensão do termo sustentabilidade hoje em dia é perceptível uma busca comum pelo uso irrestrito no que se remete a estabilidade ou continuidade. Para o autor, devido a uma evolução que ainda vai demandar tempo para ser bem entendida, a sustentabilidade passou a servir a diversas vertentes quando querem exprimir vagas ambições de continuidade, durabilidade ou perenidade, sempre remetendo ao futuro.

Como destacam Scotto, Carvalho e Guimarães (2009), os mais diversos atores sociais, como organismos internacionais, setores empresariais, instituições governamentais, ONGs e movimentos sociais assimilaram o discurso da sustentabilidade. Eles buscam de alguma forma impor sua interpretação sobre o conceito através da disputa em torno do que seja desenvolvimento sustentável, legitimando suas ações como sustentáveis e por tanto, boas e corretas.

Em um estudo sobre a diversidade de definições acerca dos termos desenvolvimento sustentável e sustentabilidade, Arruda e Quelhas (2010) apresentam duas matrizes conceituais que polarizam os debates e posicionam a multiplicidade de tendências político-filosóficas sobre o tema. A primeira corresponde ao discurso oficial da sustentabilidade, detém a hegemonia e atua como “a verdade” sobre a sustentabilidade. Originária dos trabalhos da CMMAD, possui um discurso pragmático que enfatiza as dimensões econômicas e tecnológicas como a solução para se atingir a sustentabilidade. Defende a articulação do crescimento econômico com a preservação ambiental, sendo possível elevar a produção com a redução do consumo de recursos naturais e a diminuição de lançamento de resíduos industriais. A segunda se posiciona contrária ao discurso oficial da sustentabilidade e tenta integrar um conjunto de dimensões da vida individual e social. Tem como princípio a democracia participativa, prioriza a equidade social e considera a importância da sociedade civil na transição para a sustentabilidade. É originária da proposta de Ecodesenvolvimento idealizada por Sachs (1986), *apud* Arruda e Quelhas (2010 p. 56). Não confia na capacidade do mercado como alocador de recursos. Utilizam a expressão “sociedade sustentável” para salientar ideias de autonomia política e singularidade cultural.

No campo empresarial, de acordo com Arruda e Quelhas (2010), as empresas têm procurado equacionar os objetivos da obtenção de lucros e da remuneração adotando, por exemplo, modelos de gestão que incluem práticas de responsabilidade social como forma de evidenciar o seu compromisso com a sustentabilidade.

Recentemente algumas empresas passaram a compor formas de gestão mais eficazes. Para Dias (2010), com a introdução do conceito de desenvolvimento sustentável que cada vez mais é absorvido pelo âmbito empresarial, é recorrente empresas assumirem com pretensão formas de gestão mais eficientes, práticas apontadas como ecoeficientes e produção mais limpa, elevando assim o nível de consciência do empresariado ao redor do ponto de vista do desenvolvimento econômico sustentável.

2.2 Sustentabilidade na hotelaria

As ações turísticas se destacam em nível global quanto ao seu crescimento nas últimas cinco décadas. Segundo o Plano Nacional de Turismo 2018-2022 (BRASIL, 2017) a oferta no setor de hospedagem nas capitais brasileiras teve um crescimento de 15% no período de 2011 a 2016, nessas cidades os números de UHs (unidades habitacionais) passou de 554 para 639. Considerando as regiões com maior concentração da rede hoteleira o Sul ocupa a 3ª posição com 17,4%, o Nordeste a 2ª com 23,6% e o Sudeste a 1ª posição com 41,08%, onde São Paulo é responsável por 21% de toda a oferta nacional (BRASIL, 2017). Vale lembrar que as atividades turísticas incorporam vários setores da economia, aumentando a criação de empregos e englobando os mais importantes setores de prestação de serviços, como a indústria hoteleira e a construção civil, restaurantes, franquias, parque temáticos, parques naturais, poder público, cultura, transporte entre outros (CASTELLANO, FIGUEIREDO e CARVALHO, 2007).

Mas como destacam Peres e Rezende (2011), ao se analisar o fenômeno turístico, em sua enorme complexidade de efeitos positivos e negativos, pode-se afirmar que, caso não seja corretamente planejado e operacionalizado, seu potencial de agressão, seja aos recursos naturais, seja aos aspectos socioculturais e econômicos das comunidades receptoras, pode ser enorme.

Por outro lado, as práticas turísticas controladas podem trazer bons resultados pois:

se planejada de forma sustentável, a atividade turística pode também ser um grande instrumento de transformação da sociedade, promovendo o empreendedorismo, a inclusão social, a geração de empregos, novos investimentos em infraestrutura, além da preservação da biodiversidade e das diferentes tradições e culturas que fazem parte de qualquer destino turístico (SANTANDER, 2010 *apud* MATOS e COSTA, 2012, p. 03).

Neste mesmo sentido, Swarbrooke (2000) ressalta que a indústria do turismo tem várias iniciativas que respeitam a ação voluntária nas questões do turismo sustentável. E argumenta ainda que o turismo sustentável não é apenas proteção ao meio ambiente, mas também, ligado à viabilidade econômica a longo prazo e à justiça social. Isso reforça a ideia de que as práticas sustentáveis podem ser desenvolvidas pelas empresas turísticas, pois há viabilidade econômica e resultados satisfatórios.

Segundo o Ministério do Turismo (BRASIL, 2007), o modelo de desenvolvimento sustentável para o turismo considera a autenticidade cultural, a inclusão social, a conservação do meio ambiente, a qualidade dos serviços e a capacidade de gestão local como condições fundamentais para a viabilidade da atividade turística a longo prazo. Neste sentido, o Conselho Brasileiro para o Turismo Sustentável propõe sete princípios para um turismo

sustentável:

1 - Respeitar a legislação vigente; 2 - Garantir os direitos das populações locais; 3 - Conservar o ambiente natural e sua biodiversidade; 4 - Considerar o patrimônio cultural e valores locais; 5 - Estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos; 6 - Garantir a qualidade dos produtos, processos e atitudes; 7 - Estabelecer o planejamento e a gestão responsáveis (ABNT, 2006).

De acordo com o Plano Nacional de Turismo 2018-2022 o desenvolvimento do turismo nacional nos próximos anos deverá priorizar as seguintes diretrizes: fortalecimento da regionalização; melhoria da qualidade e competitividade; incentivo à inovação; e promoção da sustentabilidade (BRASIL, 2017). A sustentabilidade, neste documento, é entendida de forma ampla, de maneira a garantir a preservação não apenas dos recursos naturais, mas da cultura e da integridade das comunidades visitadas.

Atualmente existem algumas certificações nacionais voltadas ao setor de hospedagem, com objetivos de orientar sobre as práticas sustentáveis e a adoção dos critérios exigidos pelas certificadoras, entre as mais conceituadas estão: Classificação hoteleira; Selo Verde Guia 4 Rodas; Código de conduta ambiental roteiro do charme; ISO 14001, certificação ambiental; ISO 9000, gestão da qualidade; NBR 15401, Sistema de Gestão da sustentabilidade; Programa Bem Receber; Programa Bem Receber Copa. Cabe ressaltar que possuir certificação não significa ser sustentável e sim que o empreendimento possui ou está promovendo algumas ações que fazem parte do rol das atividades da sustentabilidade. Além disso existem no mercado muitas certificações ou selos verdes que simplesmente não passam de mecanismo para ganhar dinheiro das empresas e consumidores, por isso é pertinente sempre questionar os critérios adotados por qualquer certificadora (CAGNA, 2018).

Recentemente, alguns estudos foram desenvolvidos a fim de questionar e investigar a aplicabilidade da sustentabilidade na hotelaria, segundo Peres e Rezende (2011) esse tema tem sido objeto de estudos em várias partes do mundo como Espanha, Tailândia, Turquia, Suécia, Polônia, Vietnã, China, dentre vários outros.

No Brasil estudos recentes que buscam apurar as condições desenvolvidas pelo setor hoteleiro quanto a práticas de ações sustentáveis, bem como a gestão da sustentabilidade. Borges, Ferraz e Borges (2015), a partir de uma revisão bibliográfica, analisaram várias pesquisas sobre a sustentabilidade no setor hoteleiro, como por exemplo nas cidades de Monte Verde - MG, Garopaba - SC; Torres - RS; Campo Grande - MS e Natal - RN. A maioria destas pesquisas verificou que as práticas de sustentabilidade nos meios de hospedagens ainda é incipiente, poucas mostram iniciativas isoladas, em alguns casos, demonstram ainda a falta

de preocupação com as práticas sustentáveis por parte dos hóspedes.

2.3 Norma NBR 15401

A sustentabilidade, tema que soou como o principal assunto importante e urgente nas grandes conferências globais nas últimas décadas foi também acompanhado pelo setor do turismo. Para Matos e Costa (2012), no Brasil a ideia de sustentabilidade surgiu em 2001, com o desenvolvimento e aprovação do Programa de Certificação do Turismo Sustentável (PCTS), por meio do Instituto de Hospitalidade apoiado pelo BID (Banco Internacional de Desenvolvimento), APEX (Agência de Promoção de Exportações e Investimentos) Sebrae e Ministério do Turismo. Traçando objetivos para o aumento da competitividade entre pequenos e médios meios de hospedagem mediante a execução de boas práticas sustentáveis, por meio da normalização e certificação.

De acordo com Lavor (2009), a Organização Mundial do Comércio (OMC) definiu, em 2002, o desenvolvimento sustentável no turismo como um processo que envolve as comunidades locais na concepção, desenvolvimento, gestão e preservação de todos os recursos utilizados em projetos de turismo e que aloque a renda do turismo para prevenir a degradação de recursos locais e para suprir as necessidades da oferta de serviços turísticos no futuro.

No Brasil o Ministério do Turismo foi criado em 2003, segundo Matos e Costa (2012 p. 216), com o objetivo de “desenvolver o turismo como uma atividade econômica sustentável, com papel relevante na geração de empregos e divisas, proporcionando a inclusão social”. No mesmo ano, com o apoio de órgãos governamentais, iniciativa privada, entidades de classe, com a cooperação de ONGs, foi iniciado o projeto para a elaboração da norma de Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem, que posteriormente foi aberto para consulta popular pela internet. De acordo com os autores, em 2005 a norma Sistemas de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem foi aprovada e foi dado início ao processo de normalização nacional junto à ABNT e ao Inmetro. Iniciou-se a sua implementação em alguns meios de hospedagem e, um ano depois, a norma NBR 15401 foi aprovada (MATOS e COSTA, 2012).

A norma parte do estabelecimento de requisitos de desempenho que levem às dimensões da sustentabilidade, seja ambiental, sociocultural e econômica, proporcionando assim “uma base estável, coerente e consistente para o alcance do desempenho sustentável dos empreendimentos e a sua manutenção”(ABNT, 2006, p.6).

Neste sentido, a norma estabelece os critérios mínimos específicos de desempenho em

relação à sustentabilidade que permitem que um empreendimento formule uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e as informações referentes aos impactos ambientais, socioculturais e econômicos significativos (ABNT, 2006).

Entre as principais exigências para alcançar o turismo sustentável, de acordo com a norma, sugere-se requisitos ambientais como: preservação das áreas naturais com flora, fauna e a biodiversidade; gestão e controle de resíduos sólidos; emissões de gases poluentes; recursos hídricos bem como o uso de insumos entre outros. Os requisitos socioculturais são: valorização do trabalho e renda; uso da mão de obra local; incentivo às atividades culturais locais; respeitar os aspectos culturais das populações tradicionais, além de promover a saúde e a educação. Os requisitos econômicos são: prezar pela qualidade e satisfação dos clientes; saúde e segurança dos clientes e no trabalho, além da viabilidade econômica (ABNT, 2006).

A partir de uma revisão bibliográfica, foi possível identificar alguns estudos que baseiam-se nos princípios da norma NBR 15401:2006, a fim de identificar as ações ou responsabilidades socioambientais e de gestão da sustentabilidade desenvolvidas por alguns meios de hospedagens. Em Búzios no Rio de Janeiro, Canela no Rio Grande do Sul e Lençóis na Bahia, Oliveira e Rossetto (2013), realizaram um estudo sobre a visão dos gestores destes meios de hospedagens certificados pela Norma NBR 15401: 2006. Identificaram que a certificação contribui nas decisões estratégicas para o desempenho das organizações gerando impacto positivo na imagem e na redução de custos. Como limites identificaram a descontinuidade de programas governamentais, o nível de exigência da Norma, a ausência de referência de sustentabilidade e a capacitação dos profissionais no segmento hoteleiro.

No município Garopaba, em Santa Catarina, Assunção, Amorim e Mondo (2013), realizaram uma comparação entre um meio de hospedagem que se diz sustentável e outro que não menciona isso em seus meios de comunicação utilizando a NBR 15401 para embasamento da comparação. Os resultados indicaram que o hotel sustentável pesquisado atende as principais ações exigidas pela Norma.

Santos e Santos (2015) em estudo de caso realizado em Nova Iguaçu, no Rio de Janeiro, identificaram ações de sustentabilidade desenvolvidas em um meio de hospedagem, baseando-se nos princípios da Norma NBR 15401: 2006. O estudo permitiu mensurar as condutas necessárias para que determinados meios de hospedagens passem a serem geridos de forma sustentável.

Estes estudos demonstram a importância da Norma NBR 15401:2006, que está disponível para que os gestores de diversos meios de hospedagem possam utilizá-la como ferramenta para implementar uma gestão sustentável eficaz.

3 METODOLOGIA

3.1. Percurso metodológico

A presente pesquisa caracteriza-se como descritiva, quantitativa e utilizou para a coleta de dados a técnica de questionário. Também pode ser classificada como pesquisa de campo, com coleta de dados primários quando busca identificar as ações dos gestores dos meios de hospedagem que fazem parte do Núcleo de Hotéis da Praia dos Ingleses em Florianópolis/SC a favor da sustentabilidade, bem como, investigar o nível de conhecimento dos gestores sobre o assunto abordado, aplicando como base para desenvolver a pesquisa a NBR 15401/2006, que trata do Sistema da Gestão de Sustentabilidade nos Meios de Hospedagem.

Para tanto foi elaborado um questionário semiaberto, com perguntas abertas e fechadas. Segundo Prodanov e Freitas (2013) esse método forma-se através de técnicas de levantamento de dados relevantes e dão grande importância a exposição verbal dos informantes. Neste mesmo sentido o questionário é a forma mais usada para coletar dados pois possibilita medir com mais exatidão o que se deseja, além de possuir uma natureza impessoal que assegura a uniformidade na avaliação de uma situação para outra (CERVO, BERVIAN e SILVA, 2007, p. 53).

Para direcionamento da pesquisa, foram definidos como unidade de análise os meios de hospedagem que fazem parte do Núcleo de Hotéis da Praia dos Ingleses em Florianópolis, em Santa Catarina, formado por cinco Hotéis e um centro de Convenções, formando assim a população e amostra da pesquisa.

A aplicação dos questionários ocorreu entre os dias 23 de outubro à 06 de novembro de 2018, o material ficou a disposição dos respondentes 14 dias, oferecendo assim a todos o mesmo tempo para resposta.

O questionário foi desenvolvido pelo pesquisador baseando-se em trabalhos anteriores citados no referencial teórico e aplicado como base para a pesquisa alguns requisitos ambientais, socioculturais e econômicos da Norma NBR 15401.

O instrumento da coleta de dados empregado nesta etapa foi a ida do pesquisador aos hotéis. Essa estratégia usada possibilitou a coleta de dados confiáveis direto com os gestores.

3.2. Caracterização do campo

Como já foi dito, foram definidos como unidade de análise da pesquisa os hotéis que

fazem parte do Núcleo de Hotéis da Praia dos Ingleses em Florianópolis, em Santa Catarina. O Núcleo foi criado em 02 de agosto de 2012, resultado da mobilização de seis empresários da região com interesse de desenvolver o segmento turístico. Juntos trabalham para fomentar novos negócios e fortalecer o turismo local, divulgando a Praia dos Ingleses como destino de qualidade para eventos e lazer. Com o apoio da Associação Comercial e Industrial de Florianópolis (ACIF), que disponibiliza ferramentas com finalidade de unir empresários de setores específicos na busca de objetivos comuns, atualmente o núcleo é formado por 05 Hotéis e 01 centro de Convenções, totalizando 500 unidades habitacionais e 1350 leitos.

O local do estudo, a Praia dos Ingleses, é um dos principais balneários da Ilha de Santa Catarina e um dos destinos favoritos dos visitantes. A faixa de areia branquíssima, com cerca de 5 km de extensão, é delimitada a leste pela Ponta dos Ingleses e, a oeste, pela Ponta da Feiticeira. No trecho leste, estão as dunas que ligam Ingleses à Praia do Santinho e onde se pratica o sandboard. A infraestrutura hoteleira da Praia dos Ingleses é múltipla e atrativa, recebendo um número elevado de turistas, com ápice durante o período do Réveillon. Segundo o Portal Tripadvisor, a Praia dos Ingleses ocupa 48ª das 186ª atividades no quesito “o que fazer em Floripa” avaliado pelos turistas, recebendo a nota 4 (sendo que a máxima é 5), com 77% dos respondentes avaliando-a como muito bom ou excelente (TRIPADVISOR, 2018).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O Núcleo de Hotéis da Praia dos Ingleses em Florianópolis/SC é composto por seis meios de hospedagem. Destes, quatro responderam ao questionário.

O hotel A caracteriza-se como hotelaria de lazer-eventos, possui 60 UHs e um quadro de funcionários com 20 pessoas. O hotel B caracteriza-se como hotelaria de lazer, com 52 UHs e um quadro de funcionários com 40 pessoas. Já o hotel C está caracterizado como hotelaria de lazer-convention Center, com 82 UHs e um quadro de funcionários com 26 pessoas. O hotel D caracteriza-se como hotelaria de lazer, com 39 UHs e um quadro de funcionários com 09 pessoas.

A primeira pergunta feita aos gestores foi o que eles entendem por sustentabilidade. Para o hotel A sustentabilidade é “um conjunto de idéias, estratégias e demais atitudes ecologicamente corretas, economicamente viáveis, socialmente justas e culturalmente diversas”. Neste caso a concepção de sustentabilidade engloba não apenas a dimensão ambiental, mas também as dimensões econômicas e socioculturais. Segundo Lima (1997), é uma qualidade positiva o fato do conceito apresentar um caráter inovador articulando

economia, ecologia e política em um aspecto que integra e supera questionamentos unilaterais simplistas e reducionistas da questão ambiental.

Para o hotel B sustentabilidade é "atender as necessidades sem comprometer a habilidade das gerações futuras e suprir as próprias necessidades". Para o hotel C sustentabilidade é "reforçar a responsabilidade com o meio ambiente utilizando produtos ecologicamente corretos e apostando em medidas que visam redução dos impactos ambientais". As respostas dos hotéis direcionam-se para o mesmo entendimento. Segundo Lima (1997) este é o discurso oficial da sustentabilidade, criado pela Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, é pragmático porque enfatiza as dimensões econômicas e tecnológicas como a solução para se atingir a sustentabilidade.

O hotel D não soube e/ou não respondeu.

Todos gestores indicaram que já conhecem a norma ABNT NBR 15401 que trata dos Sistemas de Gestão da Sustentabilidade em Meio de Hospedagem, mas nenhum implantou a norma ou apresenta uma política de sustentabilidade.

Baseado nos requisitos ambientais foi questionado se os hotéis têm área natural própria e quais as medidas para a sua preservação. Dos quatro hotéis, apenas um tem área natural e indica como medidas a economia de água, separação do lixo, reaproveitamento, entre outras. De acordo com a norma, as práticas do empreendimento devem ser sustentáveis e minimizar a degradação do ambiente e quando não possuir uma área natural própria, deve apoiar a proteção e manejo de áreas naturais de terceiros, como por exemplo, o Parque Estadual do Rio Vermelho e o Parque Natural Municipal das Dunas dos Ingleses e Santinho, localizados na mesma região.

Quando questionados sobre a questão dos resíduos sólidos apenas um dos hotéis respondeu que não faz a separação do lixo. O hotel A encaminha para a reciclagem somente o óleo, segundo o gestor possui parceria com uma empresa que recolhe no local, facilitando assim a logística do hotel. Os outros dois fazem a separação do material reciclável. A Autarquia de Melhoramentos da Capital, a COMCAP, realiza no bairro dos Ingleses tanto a coleta convencional duas vezes por semana, como a seletiva uma vez por semana, e disponibiliza uma agenda no site oficial para que todos possam se programarem. Existem também em Florianópolis outras empresas particulares e até catadores que fazem a coleta de material reciclável.

Nenhum dos hotéis indicou ações práticas para redução ou reutilização do lixo, o que está em desacordo com a norma que diz que o empreendimento deve planejar e implementar

medidas para reduzir, reutilizar ou reciclar os resíduos sólidos, inclusive os resíduos gerados pelos clientes, com a utilização de práticas como:

aquisição preferencial de produtos em embalagens para grandes quantidades, quando compatível com as condições ambientais locais; prevenção do uso de embalagens descartáveis; utilização de recipientes adequados para a coleta; separação e coleta seletiva quando não existente no município; reutilização dos resíduos orgânicos, inclusive como insumo de produção para as comunidades locais (ABNT, 2006).

Em relação a água, de acordo com a norma os empreendimentos devem planejar e implementar medidas para minimizar o consumo e assegurar que o seu uso não prejudica o abastecimento das comunidades locais, da flora, da fauna e dos mananciais. Por isso foi questionado se os hotéis têm alguma medida para minimizar o consumo e a poluição da água. Dois deles não implementaram nenhuma medida. O hotel B, foca em ações indiretas buscando conscientizar os hóspedes e funcionários sobre o desperdício de água através de cartazes e folders. Já o hotel C tem algumas ações práticas através de redutores de água nas torneiras e banheiros do hotel.

Os gestores foram questionados também com relação ao consumo de energia e eficiência energética. Apenas um dos hotéis não desenvolve nenhuma ação. Foram citadas como medidas práticas, principalmente, a conscientização. O hotel D faz uso de energia solar. Existem outras medidas que vão além de conscientizar ou fazer uso de energia fotovoltaica, encontra-se medidas efetivas que qualquer empreendimento hoteleiro pode adotar para alcançar a eficiência energética como uso de sensores de presença nos corredores e escadas de acesso, uso de aparelhos com classificação A em eficiência energética. Apesar de não declararem, na visita aos hotéis pode ser observado nos hotéis A, B e C, que fazem um aproveitamento da luz do dia nas áreas comuns e nos salões dos restaurantes entre outras.

De acordo com a norma, alguns requisitos socioculturais são importantes para o turismo sustentável. As operações do empreendimento devem contribuir para reconhecer, promover e respeitar o patrimônio cultural das regiões e as tradições e valores culturais contribuindo para o desenvolvimento social e econômico dos trabalhadores e comunidades envolvidas na cadeia produtiva (ABNT, 2006).

Os quatro hotéis empregam trabalhadores da comunidade local, pois todos moram na região do norte da Ilha. Em relação ao bem estar e saúde de seus funcionários, o Núcleo promove encontros de funcionários para confraternização e comemoração de datas especiais, além de promover atividades recreativas, treinamentos e capacitações. Por exemplo, os funcionários do hotel A, em uma parceria do Núcleo com o Instituto Federal de Santa

Catarina (IFSC) campus-Florianópolis-continente, tiveram cursos de inglês direcionado à área da hotelaria em 2017.

A maioria dos gestores quando questionados sobre a avaliação do nível de satisfação dos hóspedes e a busca por melhorias com base nessas perspectivas, responderam que fazem esta avaliação e que buscam através desses dados investir em melhorias visando atender as exigências dos hóspedes. Segundo a Norma, o empreendimento deve planejar e implementar produtos e serviços considerando o perfil e as expectativas dos clientes, privilegiando as tradições socioculturais e da hospitalidade da região em que está inserido, estabelecendo requisitos da qualidade para os produtos e serviços oferecidos e monitorando a manutenção da sua conformidade (ABNT, 2006).

Ao serem questionados sobre qual nível de positividade a sustentabilidade pode trazer para os hotéis, solicitando uma nota de 0 a 5 (zero não se aplica e cinco é excelente), dois hotéis deram nota 3 e os outros dois deram nota 5. Apesar de considerarem um certo grau de positividade, muitos são os obstáculos enfrentados pelos meios hospedagem que se submetem a uma certificação de sustentabilidade, pois o retorno financeiro não é imediato e nem atrativo. Em pesquisa realizada em três diferentes meios de hospedagem com certificação sustentável, Souza e Alvarez (2014) ressaltam que os hotéis pesquisados não indicaram que as ações de sustentabilidade refletem no aumento imediato na demanda, um dos fatores motivacionais para implementar uma certificação.

Sugere-se aos gestores que algumas práticas adotadas, ou as que se distanciam dos requisitos mínimos exigidos pela a NBR 15401, se bem trabalhadas poderiam gerar vantagens competitivas a seu empreendimento, pois a busca em alcançar ou atender a demanda de clientes exigentes quanto à questão ambiental e sociocultural deve ser compreendida como um diferencial, agregando assim resultado e destaque para o hotel.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar as concepções e as práticas desenvolvidas pelos gestores dos meios de hospedagem que compõe o Núcleo de Hotéis da Praia dos Ingleses em Florianópolis-SC, em benefício da sustentabilidade.

A pesquisa identificou que os gestores dos meios de hospedagem do Núcleo de Hotéis da Praia dos Ingleses têm concepções muito diferentes do que é sustentabilidade. Pelo estudo se constatou também que as práticas voltadas para a sustentabilidade nos hotéis estudados ainda são muito incipientes e isoladas.

Mesmo conhecendo a Norma NBR 15401, não é visível o uso de seus princípios nos hotéis pesquisados. Mas apesar dos limites, existem muitas possibilidades para o desenvolvimento de ações práticas de sustentabilidade na hotelaria de Florianópolis. As possibilidades superam os limites, pois as ações isoladas praticadas por esses hotéis, podem servir como um estímulo na busca da implementação de ações sustentáveis. Segundo Matos e Costa (2012) é necessário haver uma conscientização dos empresários, na busca por uma mudança de cultura fazendo com que perceba as vantagens competitivas do turismo sustentável.

Compreendida como uma das maiores tendências da atualidade, a sustentabilidade agrega grandes resultados para qualquer empreendimento, desde a parte financeira como o relacionamento com funcionários, parceiros comerciais, entidades sociais entre outros, além do destaque competitivo em um mercado cada vez mais ambíguo. É perceptível observar o número cada vez maior de pessoas e empresas que buscam adquirir produtos que visam na diminuição do impacto ambiental e trabalhem para alcançar uma sociedade sustentável.

Para tanto se recomenda que os hotéis analisem suas ações, idealizem e aprimorem cada vez mais as práticas sustentáveis na operacionalidade do seu empreendimento, e utilizem ferramentas importantes como a norma NBR 15401, uma aliada no desenvolvimento sustentável. Visto que nos dados obtidos durante o estudo, tais práticas mostram-se isoladas e incipientes para obter um resultado positivo para os hotéis analisados.

Contudo, este trabalho apresenta algumas limitações que não são suficientes para invalidar os resultados. A pesquisa teve como foco principal um grupo de hotéis, com um número pequeno para amostra. A realidade apresentada é específica destes hotéis do norte da Ilha de Florianópolis. Assim para investigações futuras, sugere-se fazer um estudo de caso que permita identificar as limitações e possibilidade individuais de cada empreendimento, em outras palavras investigar toda a parte operacional de cada hotel, e não focar nos gestores, pois algumas respostas podem parecer inconclusivas, remetendo a sustentabilidade apenas na esfera ambiental.

6 REFERÊNCIAS

ABNT. (2006). NBR 15401: **Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão da Sustentabilidade Requisitos**. ABNT. Rio de Janeiro, 2006.

ARRUDA, L.; QUELHAS, O. L. G. **Sustentabilidade** : um longo processo histórico de reavaliação crítica da relação existente entre a sociedade e o meio ambiente - B. Téc. Senac: a R. Educ. Prof. , Rio de Janeiro, v. 36, n.3, set./dez. 2010.

BORGES, C. H. L.; FERRAZ, M. I. F.; BORGES, A V. B. **Turismo Sustentável e Meios de Hospedagem: Uma Avaliação da Sustentabilidade Hoteleira em Barra Grande, Marau – BA.** Revista Turismo - Visão e Ação - Eletrônica , Vol . 17 - n . 3 - set . - dez . 2015.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano Nacional de Turismo 2018-2022: mais emprego e mais renda para o Brasil.** Brasília, 2017.

CANGNA, Tiago. **Portal Ecohospedagem: como avaliar se um hotel é sustentável.** 2018. Disponível em: <<https://ecohospedagem.com/como-avaliar-hotel/>>. Acesso em: 20 jul. 2018

CASTELLANO, E. G; FIGUEREDO, R. A; CARVALHO, C. L. **(Eco) Turismo e Educação Ambiental: Diálogo e Prática Interdisciplinar.** - São Carlos: RiMa, 2007.

CERVO, A. L; BERVIAN, P. A; SILVA, R; **Metodologia científica – 6. ed.** - São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD). **Nosso Futuro Comum.** 2 ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1991.

DIAS, R. **Turismo Sustentável e meio ambiente – 1. ed.** - 3 reimp. -SP: Atlas, 2007.

LAVOR, C. Um Estudo Sobre A Normalização E A Certificação Do Turismo No Brasil: Situação Atual E Perspectivas. 2009. 139f. Dissertação (Mestrado Profissional em Turismo) Centro de Excelência em Turismo, Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/11005/1/2009_CeciliaSaiddeLavor.pdf> acesso em Set. 2018.

LOUREIRO, Carlos Frederico B. **Sustentabilidade e Educação: um olhar da ecologia política.** 1 ed. São Paulo: Cortez, 2012.

LIMA, Gustavo F. da Costa. O debate da sustentabilidade na sociedade insustentável. **Revista Política & Trabalho.** 13(1), p. 201-222. Turismo) Centro de Excelência em Turismo, Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/11005/1/2009_CeciliaSaiddeLavor.pdf> acesso em Set. 2018.

MATOS, J. K. E; COSTA, M. A. N. **Sustentabilidade nos meios de Hospedagem no Brasil: A norma NBR 15401:2006.** - CATS - 2012

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Embratur e MTur avançam no fortalecimento do turismo brasileiro.** Disponível em: http://www.embratur.gov.br/piembratur-new/opencms/salaImprensa/noticias/arquivos/Embratur_e_MTur_avancam_no_fortalecimento_do_turismo_brasileiro.html. Acesso em: Set. 2018.

MINISTÉRIO DO TURISMO, **Coordenação Geral de Regionalização:** Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil: Turismo e Sustentabilidade/Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. - Brasília, 2007. Disponível em: http://www.regionalizacao.turismo.gov.br/images/roteiros_brasil/turismo_e_sustentabilidade.pdf. Acesso em: 20 Set. 2018.

PERES Jr., M. R.; REZENDE, D.C. **Gestão da Sustentabilidade no Segmento Hoteleiro:** Estudo dos Meios de Hospedagem de Monte Verde, MG. Caderno Virtual de Turismo. Rio de Janeiro, v. 11, n.2, p.234-252, ago. 2011.

PRODANOV, C. C, FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico** [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SANTA CATARINA. Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte. **Dados da Temporada de Verão 2017/2018 / Santa Catarina.** Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte – Florianópolis, SC : PDIL/Observatório de Turismo , 2018.

SCOTTO, G.; CARVALHO, C. M.; GUIMARÃES, L. B. **Desenvolvimento Sustentável.** 4. ed. - Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

SOUZA, C. A.; ALVAREZ R. C. S., **Certificação Sustentável em Meios de Hospedagem –** Caso da Certificação NBR 15401 no Brasil. Revista Rosas do Vento, 2014.

SWARBROOKE, J. **Turismo sustentável meio ambiente e economia**, vol. 2; tradução Esther Eva Horovitz – SP: Aleph, 2000.

TRIPADVISOR BR. **O que fazer: Ingleses:** Praia dos Ingleses. 2018. Disponível em: https://www.tripadvisor.com.br/Attractions-g3395893-Activities-Ingleses_Florianopolis_State_of_Santa_Catarina.html. Acesso em: 09 ago. 2018.

VEIGA, J. E. da. **Sustentabilidade:** A Legitimação de um Novo Valor – São Paulo: Ed. Senac, 2010.