

# Um caso de responsabilidade ambiental na hotelaria: o Hotel Ville La Plage, Armação dos Búzios – RJ

*Environmental responsibility in Hotel Management: The Case of Hotel Ville La Plage, Armação dos Búzios – RJ*

Jaqueline Kropf Esteves de Matos\*

## Resumo

Buscando a diferenciação em um mercado altamente competitivo, o hotel Ville La Plage, localizado em Armação dos Búzios – RJ, foi certificado em sustentabilidade pela NBR 15401 em 2009. Assim como outros programas de certificação do turismo, a NBR 15401 objetiva “reduzir os impactos ambientais negativos nos recursos naturais dos destinos turísticos pelo encorajamento à adesão por parte das empresas, pela educação dos turistas no respeito às escolhas e pelas ações para desenvolver padrões para serviços ambientalmente corretos” (OLIVEIRA, 2012). Assim, este estudo pretende descobrir as ações ambientais afirmativas realizadas pelo hotel pesquisado, que busca minimizar os danos causados por suas operações.

**Palavras-chave:** Hotelaria. Gestão ambiental. Sustentabilidade.

## Abstract

*Seeking differentiation in a highly competitive market, Ville La Plage Hotel, located in Armação dos Búzios - RJ, got certified in sustainability in 2009 by NBR15401. Like other tourism certification programs, the objective of NBR15401 is to "reduce the negative environmental impacts on natural resources of tourist destinations by encouraging adherence by companies, the education of tourists in respecting the choices and the actions to develop standards for environmentally friendly services" (OLIVEIRA, 2012). Thus, this study aims to show the affirmative environmental actions taken by the hotel studied in its efforts to minimize the damage caused by its operations.*

**Keywords:** Accommodation. Environmental management. Sustainability.

## Introdução

Devido à globalização, estabilidade e crescimento econômico mundiais, a indústria de viagens e turismo é a que mais cresce no mundo, sendo também hoje a maior empregadora mundial. No Brasil, por exemplo, um em cada doze empregos gerados em 2008 foi no setor turístico. Além disso, “o investimento necessário para a ampliação de empregos no setor turístico corresponde a um décimo do dinheiro gasto para abrir uma vaga na indústria convencional” (PRADO, 2009).

Turismo é, segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT), um fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupo de pessoas, que por diferentes

\* Mestre em Sistemas de Gestão (UFF) e professora do IFFluminense câmpus Cabo Frio. E-mail: jaquek@hotmail.com

motivos se deslocam, gerando múltiplas inter-relações de importância social, cultural e econômica.

A hotelaria é um ramo importante do setor turístico, pois para que a atividade de viagem possa ser realizada, além do deslocamento, é necessário que exista um local para acomodação, tornando, assim, os meios de hospedagem essenciais para o crescimento do Turismo. Portanto, não há como pensar na atividade turística sem planejar a infraestrutura hoteleira.

No entanto esta atividade pode gerar uma série de impactos sobre o meio ambiente e o modo como vivem as comunidades da região. A hotelaria, por exemplo, pode influenciar o ambiente onde está inserida através das suas operações, tais como recepção, governança, cozinha, restaurante e manutenção. Os principais impactos ambientais causados concentram-se no esgotamento dos recursos naturais, no consumo de água e energia, na alteração da qualidade da água, nos efluentes de esgoto não tratados, no aumento da quantidade de lixo e na poluição do ar, pela emissão de gases na atmosfera (RUSCHMANN, 1997).

Sendo o Turismo uma atividade econômica cujos principais insumos são o patrimônio natural e cultural, seu interesse direto está no desenvolvimento sustentável (PRADO, 2009). Por outro lado, 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 (BANCO SANTANDER, 2010).

Impulsionado pela economia estável do país, o faturamento das empresas do setor turístico tem aumentado significativamente: de acordo com os últimos dados disponíveis, as atividades de turismo apresentaram crescimento de 22,0%, contra os 19,3% verificados no conjunto da economia brasileira entre 2003 e 2007 (IBGE, 2010). A taxa de ocupação hoteleira subiu 61,9% nos últimos 10 anos (JONES LANG LASALLE HOTELS).

No entanto, apesar de todo este contexto favorável, gestores não veem vantagens em curto e médio prazo e/ou não dispõem de recursos financeiros para investir na implantação de um sistema de gestão. Isto devido aos altos custos com investimentos de adequação operacional, falta de tempo e conhecimento, riscos na satisfação dos clientes e dificuldade em envolver os trabalhadores.

Por esse motivo, este estudo torna-se relevante, pois busca uma mudança de cultura, fazendo o mercado perceber que as vantagens competitivas da adoção de ações a favor do meio ambiente são maiores do que os investimentos necessários para implementá-las.

## Metodologia

A metodologia adotada foi o estudo de caso único, devido às características do tema selecionado (YIN, 2001). O desejo de compreender fenômenos sociais complexos permite uma investigação que preserva as características holísticas e significativas dos acontecimentos da vida real e tenta esclarecer uma decisão ou um conjunto de decisões: o motivo pelo qual foram tomadas, como foram implementadas e com quais resultados.

Esta pesquisa é caracterizada como aplicada, empírica, de caráter descritivo-exploratório, com o objetivo de identificar as ações em prol da preservação do meio ambiente adotadas pelo hotel Ville La Plage. Os dados foram coletados através de pesquisa bibliográfica, observações feitas no hotel durante as diversas visitas feitas pela pesquisadora, a análise documental de registros do hotel e entrevistas realizadas com colaboradores, gestores e parceiros, contrastando os achados com os requisitos ambientais expressos na NBR 15401.

## Referencial teórico

### *A sustentabilidade e o turismo sustentável*

A preocupação com os impactos do homem sobre a natureza data de muito antes do que se imagina. Já em 1864, George Marsh escreve “Homem e Natureza”, que analisa pela primeira vez os impactos negativos da civilização sobre o meio ambiente. Em 1896, Svent Arrehenius demonstra o efeito estufa.

O primeiro passo com repercussão mundial sobre a questão ambiental foi durante a conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente Humano em Estocolmo, Suécia, em 1972.

Em 1982, no 10.º aniversário da Conferência de Estocolmo, procede-se à avaliação dos resultados até então obtidos pelos acordos lá firmados e observa-se uma mudança de percepção da problemática ambiental. Um ano depois, a Organização das Nações Unidas estabeleceu a Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, cujos objetivos eram reexaminar a questão ambiental proposta no ano anterior, inter-relacionando-a com a questão do desenvolvimento, e propor programas de ação. Foi presidida pela então primeira-ministra norueguesa Gro Harlem Brundtland, que então “definiu” o termo *sustentabilidade*: “satisfazer as necessidades presentes, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de suprir suas próprias necessidades”. Até aquele momento, essa definição estava mais ligada ao aspecto ambiental.

A partir daí, a crescente preocupação com as questões ambientais deu origem a diversos novos debates: Eco 92 (1992), Protocolo de Kyoto (1997), Dow Jones Sustainability Index (1999), ONU Summit do Milênio (2000), Rio+20 (2012).

Já a preocupação com o aspecto social começou a partir da publicação dos livros “Responsibilities of the Businessman”, de Howard Bowen (1953), e “Unsafe at any Speed”, de Ralph Nader (1965). Esses são considerados os precursores da responsabilidade social empresarial mundial.

Nos anos 90, no auge do capitalismo, John Elkington cria o “Triple Bottom Line”, alinhando os aspectos econômicos aos ambientais e sociais das empresas.

Assim, o conceito de desenvolvimento local sustentável amplia-se, e passa a englobar os três aspectos da sustentabilidade: dá-se por “um processo de mudança social e elevação das oportunidades da sociedade, compatibilizando, no tempo e no espaço, o crescimento e a eficiência econômica, a conservação ambiental, a qualidade de vida e a equidade social” (BUARQUE, 2002 apud FEITOSA, 2009).

Atualmente há autores que já consideram o aspecto político como o quarto alicerce da

sustentabilidade, que privilegia a negociação da diversidade de interesses envolvidos em questões fundamentais, desde o âmbito local ao global (presente no conceito de turismo sustentável da OMT, 2005; BENI, 2004; SAARINEN, 2006 apud LAVOR, 2009).

Ao se pensar historicamente sobre turismo, é

[...] fácil [a] correlação com o projeto civilizatório industrial-tecnológico, [transformando] o adjetivo *econômico*, diferentemente dos seus pares – social e ambiental – em substantivo. Nessa vertente, se tem uma preocupação maior com o sujeito chamado turista e sua demanda por necessidades, do que com o objeto denominado população receptiva e sua oferta de bens e serviços. (SAMPAIO, 2001).

A atividade turística ora é pensada como uma atividade puramente econômica (indústria do turismo), ora como atividade econômico-socioambiental (turismo sustentável). Assim, o turismo pode interagir positiva ou negativamente com o destino, conforme pode ser observado no quadro abaixo:

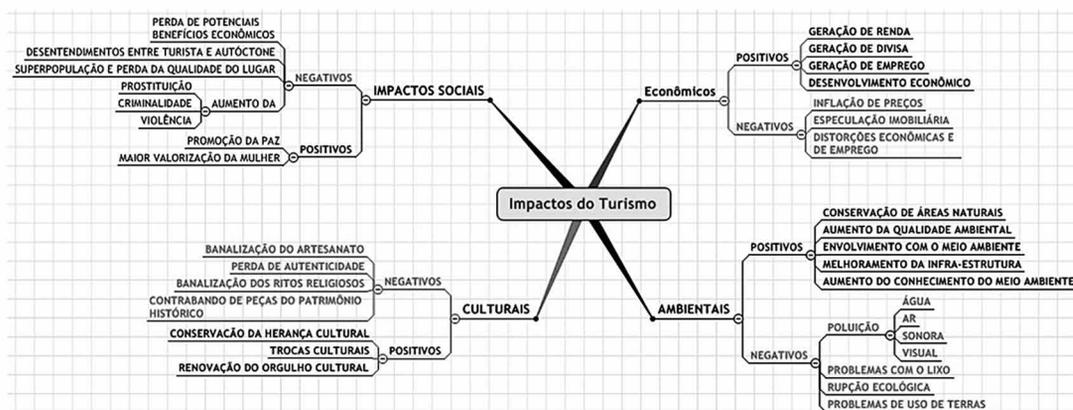


Figura 1 – Impactos positivos e negativos do turismo

Fonte: FEITOSA (2009)

Nas décadas de 70 e 80 começou-se a pensar em Turismo Sustentável, mas essa ideia estava muito reduzida a questões ambientais.

A partir de 1995, quando aconteceu a 1.ª Conferência das Nações Unidas sobre Turismo Sustentável, nas Ilhas Canárias, surgiram novos conceitos, como certificação e atuação responsável. “Embora a fauna e a flora tenham sido a preocupação inicial, com o tempo passou-se a perceber que o ser humano é, no fundo, a peça mais fundamental – seja como sujeito local, seja como visitante dos destinos turísticos”, destaca Luiz Felipe da Cruz, diretor executivo do Instituto de Hospitalidade (IH).

Em outubro de 1999, em Santiago do Chile, a Organização Mundial do Turismo (OMT) edita o Código Mundial de Ética no Turismo, que é o marco de referência para o desenvolvimento responsável do Turismo mundial. Dos dez princípios constantes do Código, os que se referem mais especificamente ao turismo sustentável são:

- N.º 3 – O turismo, fator de desenvolvimento sustentável
- N.º 4 – O turismo, fator de aproveitamento e enriquecimento do patrimônio cultural da humanidade

• N.º 5 – O turismo, atividade benéfica para os países e para as comunidades de destino

Em 2002, a OMC (Organização Mundial do Comércio) definiu o desenvolvimento sustentável do turismo como um processo de

a) envolvimento das comunidades locais na concepção, desenvolvimento, aperfeiçoamento, gestão e preservação de todos os recursos utilizados em projetos de turismo, em particular recursos culturais e ambientais; b) implementação de padrões de qualidade e ambientais em concordância com as organizações internacionais relevantes para os projetos de turismo, em acordo com os requisitos do Artigo IV [Regulação Doméstica]; e c) alocação de renda do turismo para prevenir a degradação de recursos locais e para suprir as necessidades da oferta de serviços turísticos no futuro. (BENDELL e FONT, 2004 apud LAVOR, 2009).

Em 2005, a OMT e o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) publicaram seu conceito de turismo sustentável: “turismo que considera plenamente seus impactos econômicos, sociais e ambientais atuais e futuros, atendendo às necessidades de visitantes, indústria, meio ambiente e sociedade anfitriã” (UNEP e UNWTO, 2005 apud LAVOR, 2009).

O Global Sustainable Tourism Council (GSTC) Partnership, uma coalizão de mais de 50 organizações ligadas à sustentabilidade e ao Turismo, é uma instituição global, *multi-stakeholder*, dedicada a aumentar o alcance, conscientização e reconhecimento de práticas de turismo sustentável através de operações de empresas de pequeno, médio e grande porte, endossando os princípios dos Critérios Globais do Turismo Sustentável (CGTS). Os CGTS são “critérios mínimos que qualquer negócio turístico deve aspirar para proteger e sustentar os recursos naturais e culturais mundiais, enquanto assegura que o turismo encontre em seu potencial uma ferramenta para a diminuição da pobreza” (GSTC, 2008). Esses critérios estão alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, traçados pela ONU em 2000. Os critérios CGTS incluem:

1. Demonstrar uma gestão sustentável eficaz.
2. Maximizar benefícios sociais e econômicos para as comunidades locais e minimizar os impactos negativos.
3. Maximizar os benefícios da herança cultural e minimizar os impactos negativos.
4. Maximizar os benefícios para o meio ambiente e minimizar os impactos negativos.

Em 2012, durante a Rio+20, chefes de Estado assumem o compromisso de apoiar atividades de turismo sustentável, visando ao desenvolvimento sustentável de países em desenvolvimento. Para isso, incentivam a criação de microcrédito de modo a estimular a certificação do turismo sustentável para empresas de pequeno e médio portes.

No Brasil, o termo Turismo Sustentável começou a ser usado em 2001, a partir do desenvolvimento do Programa de Certificação de Turismo Sustentável (PCTS) que, em consonância com os princípios da ISO 9000 (qualidade) e 14001 (meio ambiente), “especifica os requisitos relativos à sustentabilidade de Meios de Hospedagem, estabelecendo critérios mínimos específicos de desempenho em relação à sustentabilidade e permitindo a um empreendimento formular uma

política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e as informações referentes aos impactos ambientais, socioculturais e econômicos significativos” (ABNT, 2006). Seus princípios são:

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.

A indústria do Turismo demonstra três motivos pelos quais acredita serem importantes as atitudes sustentáveis (BRAMWELL apud SWARBROOKE, 2002):

- a tentativa de convencer os governos de que ela é capaz de autorregular-se para evitar a ameaça da introdução de uma legislação que controle suas atividades;
- a tomada de iniciativas que reduzem custos e, portanto, melhoram o rendimento financeiro e a competitividade;
- a tentativa de impressionar a mídia, já que, atualmente, ela tem um papel vital na influência do comportamento do consumidor.

| 14 |

No entanto, parece que os motivos não são tão importantes, desde que as ideias de sustentabilidade sejam colocadas em prática.

O conceito de sustentabilidade veio para ficar. Deve ser o ponto central de qualquer planejamento, principalmente no que se refere ao Turismo, pois das suas decisões (socioculturais, ambientais e econômicas), depende a durabilidade do destino e, conseqüentemente, do negócio turístico.

Contudo,

[...] observado sob uma perspectiva específica, o problema tem sido o de os governos e grupos de pressão persuadirem o setor privado de que os recursos para o desenvolvimento sustentável são de interesse-chave da indústria do Turismo. O problema com esta abordagem é que o setor privado geralmente só pode arcar com uma perspectiva a curto prazo, baseada no ano fiscal e nos planos de marketing atuais. É, portanto, ingênuo esperar que os representantes do turismo tenham uma visão a longo prazo. (SWARBROOKE, 2002).

## *NBR 15401*

Baseada nas normas ABNT NBR ISO 9000:2005 – Sistema de Gestão de Qualidade – Fundamentos e Vocabulário, ABNT NBR ISO 14001:2004 – Sistema de Gestão Ambiental – Requisitos com Orientações de Uso e OHSAS 18001 – Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional – Especificação, a norma NBR 15401:2006 visa não somente à certificação, mas prevê

orientação genérica a qualquer meio de hospedagem que vise implementar ou aprimorar práticas de turismo sustentável.

Tem como objetivo “estabelecer requisitos para meios de hospedagem que lhes 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).

A norma busca resultados que irão propiciar ao empreendimento (ABNT, 2006):

- a) contribuir ativamente para a conservação, a revitalização e a recuperação dos recursos naturais;
- b) buscar resultados econômicos com ética, contribuindo para a justiça social e a valorização das culturas locais;
- c) buscar a legitimidade política em termos de participação e transparência nos processos de decisão e representação comunitária;
- d) interagir com os integrantes da cadeia produtiva do turismo de maneira a construir as condições operacionais para implementar sistemas de gestão da sustentabilidade do turismo com abrangências setorial e geográfica.

## O estudo de caso

| 15 |

### *O Hotel Ville La Plage*

Localizado em frente à praia de João Fernandes, em Armação dos Búzios – RJ, o hotel foi construído de acordo com as leis municipais de ocupação do solo, com sua arquitetura acompanhando as características do relevo local, mantendo a harmonia do entorno e a caracterização ambiental. Seu paisagismo reflete o ambiente natural onde se insere, preservando as espécies nativas através de sua exposição nas instalações do hotel.

Sua infraestrutura conta com 42 unidades habitacionais (UHs), sendo apartamentos duplos, triplos e quádruplos, todos com varandas com vista para o mar. Os quartos, com decoração moderna e refinada, são equipados com cama *king size*, ar condicionado, TV, frigobar, cofre, telefone e secador de cabelos.

Com um estilo rústico-chique-praiano, o hotel oferece recepção 24 horas, escritório de turismo, área de lazer com sala de TV, sala de jogos, internet *wireless*, computadores, piscina térmica com borda infinita e Espaço Kids com baby-copa.

Disponibiliza, ainda, um *shuttle service* entre o hotel e o centro de Búzios a cada meia hora e *beach service*, por meio do qual os hóspedes podem desfrutar de guarda-sóis, espreguiçadeiras e toalhas.

O valor médio de uma diária com café da manhã no apartamento duplo é de R\$360,00 na baixa temporada e R\$550,00 na alta temporada.

Seu público-alvo são famílias de classe média, atendendo principalmente a casais com

idade média de 40 anos e casais jovens com filhos pequenos. Possui fluxo contínuo de hóspedes, recebendo, em sua maioria, argentinos (40%), latino-americanos – chilenos, uruguaios, paraguaios, peruanos, etc. (30%) e brasileiros, principalmente da região Sudeste do país. Os brasileiros normalmente se hospedam durante o fim de semana e feriados prolongados. Já os estrangeiros permanecem por uma semana ou mais.

É interessante destacar que a taxa média de ocupação anual é de aproximadamente 70%, podendo variar de 40% na baixa temporada a 100% na alta.

Atualmente o hotel é premiado com um *Certificate of Excellence*, premiação concedida pelo maior *site* de vendas de hotéis mundial, o Trip Advisor. É indicado pelo Guia Quatro Rodas, famoso guia de informações turísticas nacional. Conta também com a chancela do Instituto de Eco Hospedagem, sendo reconhecido como hotel que adota práticas de sustentabilidade, além de ter seu sistema de gestão da sustentabilidade certificado pela ABNT em 2009.

### *Ações ambientais adotadas pelo hotel*

Os requisitos ambientais apresentados na NBR 15401 são divididos em 8 subitens:

1. Preparação e atendimento a emergências ambientais
2. Áreas naturais, flora e fauna
3. Arquitetura e impactos da construção no local
4. Paisagismo
5. Emissões, efluentes e resíduos sólidos
6. Eficiência energética
7. Conservação e gestão do uso da água
8. Seleção e uso de insumos.

Com relação à preparação e atendimento a emergências ambientais, há um manual com os procedimentos a serem tomados quando do acontecimento de emergências e são efetuados treinamentos periódicos com os colaboradores de modo a evitar desastres naturais e reagir corretamente se algum acontecer.

Quanto às ações nas áreas naturais, fauna e flora, o hotel preserva as espécies nativas, identificando-as com uma placa contendo seu nome científico. O informativo de gestão da sustentabilidade distribuído aos hóspedes busca conscientizar os mesmos, orientando-os quanto à não retirada de espécies da flora e incentivando-lhes o plantio de árvores, além de recomendar a não alimentação dos pássaros. Esse informativo ainda orienta quanto à preservação da fauna e flora, incentivando o consumo racional de água e energia elétrica e a separação dos resíduos sólidos para reciclagem. Apresenta também algumas dicas sobre o que o hóspede deve fazer para se tornar um cidadão sustentável, com sugestões de ações para o seu dia a dia.

No tocante à arquitetura, a construção do hotel acompanha o relevo local, reduzindo

possíveis alterações significativas na paisagem provocadas pela movimentação de terra.

Os resíduos de obras, como a que está acontecendo atualmente no hotel, são doados aos colaboradores e/ou a prestadores de serviços (pedreiros). Alguns materiais são também reaproveitados, inclusive em oficinas de arte para os colaboradores, contribuindo não só para a preservação do meio ambiente, como também para a satisfação dos funcionários e como possível fonte de renda extra para os mesmos.

O paisagismo maximiza o uso de espécies nativas, através do aproveitamento da vegetação existente no local, favorecendo a valorização do ambiente local e evitando o desmatamento.

Com relação aos resíduos sólidos, foi observado que o hotel utiliza recipientes adequados para a coleta e separa os resíduos recicláveis dos orgânicos e dos descartáveis, dos quais os recicláveis são doados a uma cooperativa de catadores local, gerando emprego e renda para a comunidade. Os orgânicos são reaproveitados em uma composteira, cujo material serve como adubo para uma horta, da qual os colaboradores consomem os alimentos cultivados. A quantidade de lixo é controlada através de planilhas, com metas de redução e/ou reaproveitamento ao longo do tempo.

Os efluentes líquidos são despejados na rede de esgotos da região, a qual foi financiada pelo próprio hotel e outras pousadas da região, evitando o despejo de águas residuais nas praias. Algumas vezes por ano é feita a limpeza da praia de João Fernandes, promovendo a coleta de lixo das areias e da água, com a participação da comunidade, hóspedes dos hotéis da região, colaboradores, etc.

O hotel usa um carrinho elétrico para o transporte de hóspedes e bagagens em suas dependências e para o serviço de *shuttle* para o centro da cidade, minimizando as emissões de gases para a atmosfera causadas por veículos automotores movidos a combustíveis fósseis e reduzindo os ruídos, que podem trazer transtornos tanto para os hóspedes quanto para a fauna local.

A eficiência energética é controlada pelo uso de sensores de presença e lâmpadas econômicas nas dependências do hotel. O consumo é controlado por meio do uso de planilhas, com as quais também se traçam metas de redução do consumo. Também são utilizadas placas solares para o aquecimento da água consumida nas UHs e na piscina. Ainda, as áreas comuns do hotel são dotadas de iluminação e ventilação natural, reduzindo o consumo de energia elétrica durante o dia. Os hóspedes são encorajados a economizar energia elétrica ao receberem o informativo de gestão da sustentabilidade distribuído na recepção. A economia de energia traz impactos diretos não só ao meio ambiente, minimizando os impactos decorrentes da geração de energia, mas também à sustentabilidade econômica da empresa, pela redução de custos.

O consumo de água também é controlado pelo uso de planilhas, cujos valores são usados para o cálculo de metas de redução de consumo. Há um sistema de captação de chuva para o reaproveitamento dessa água, como para a rega dos jardins e lavagem de áreas externas. Nas torneiras das UHs há um sistema de redução da vazão da água, reduzindo o consumo pelos hóspedes. Também há um informativo no banheiro da UH incentivando a não troca diária do enxoval. O consumo racional da água é um grande desafio, por tratar-se de um bem finito e indispensável para a existência da vida no planeta e, assim como a economia de energia elétrica, impacta diretamente na redução de custos do hotel.

Os produtos utilizados, especialmente os de limpeza e os cosméticos consumidos por hóspedes e colaboradores, são biodegradáveis e acondicionados em embalagens grandes, ou ainda, usados refis. O controle de pragas está em dia, conforme verificado na visita realizada no dia 10/06/13, inclusive utilizando produtos não prejudiciais ao meio ambiente. Essas ações trazem benefícios para a satisfação dos hóspedes, economia de recursos financeiros, pelo uso de refis e produtos em atacado, e reduzem a degradação do meio ambiente causada pelo uso de produtos químicos poluidores.

## Conclusão

Erroneamente caracterizada como “indústria limpa”, a indústria hoteleira também causa impactos ao meio ambiente e comunidade onde está inserida, conforme corrobora Schenini (2007): “Os hotéis também usam recursos naturais e, ao utilizá-los, provocam sua redução, representando significativo impacto ambiental”.

A hotelaria está relacionada essencialmente à prestação de serviços, implicando cortesia, atenção e atitudes proativas na execução das atividades decorrentes. Nessa perspectiva, a busca pela qualidade na hotelaria é primordial, principalmente na entrega do serviço. Independentemente do porte da empresa, a busca pela excelência não pode cessar.

Uma tendência, que já vem acontecendo, é que a qualidade vem deixando de ser uma fonte de vantagem competitiva, tornando-se uma exigência básica. Assim, faz-se necessário agregar valores intangíveis à prestação de serviços. E é aí que a gestão sustentável pode fazer toda a diferença.

Após os levantamentos obtidos neste estudo, pôde-se observar que o hotel busca cumprir com todos os requisitos expressos na norma, mas se este cumprimento está realmente relacionado à preocupação com a preservação do meio ambiente ou à manutenção do selo de certificação é desconhecido. No entanto, os motivos não são tão importantes, desde que as ideias de sustentabilidade sejam colocadas em prática.

O conceito de sustentabilidade veio para ficar. Deve ser o ponto central de qualquer planejamento, principalmente no que se refere ao Turismo, pois das suas decisões (socioculturais, ambientais e econômicas), depende a durabilidade do destino e, conseqüentemente, do negócio turístico.

## Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 15401: Meios de Hospedagem: Sistema de Gestão da Sustentabilidade: Requisitos*. Rio de Janeiro, 2006.

BANCO SANTANDER. *Guia de sustentabilidade: Meios de Hospedagem*. São Paulo, 2010.

FEITOSA, Águeda Maria da Veiga. *Certificação do Turismo Sustentável* [Blog], [S.l.], 2009.

Disponível em: <<http://projetur.com.br/blog/2009/08/06/certificacao-do-turismo-sustentavel-parte-i-de-iii-resumo/>>. Acesso em: 24 fev. 2012.

IBGE. *Setor de Turismo cresceu mais que conjunto da economia entre 2003 e 2007*. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia\\_visualiza.php?id\\_noticia=1739&id\\_pagina=1](http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1739&id_pagina=1)>. Acesso em: 24 fev. 2012.

JONES LANG LASALLE. [*Hotelaria em números*. São Paulo, 2012?]. Disponível em: <[http://www.joneslanglasalle.com.br/PressReleaseDocs/Hotelaria\\_em\\_Numeros\\_2012.pdf](http://www.joneslanglasalle.com.br/PressReleaseDocs/Hotelaria_em_Numeros_2012.pdf)>. Acesso em: 6 jan. 2013.

OLIVEIRA, M. et al. A Visão dos Gestores de Empreendimentos de Hospedagem Certificados em Sustentabilidade pela NBR 15401:2006. In: ENCONTRO NACIONAL

SOBRE GESTÃO EMPRESARIAL E MEIO AMBIENTE, 14., 2012, São Paulo. *Anais eletrônicos...* São Paulo: [S.n.], 2012. Disponível em: <[http://www.4shared.com/document/b5y2lPcn/GESTO\\_DO\\_TURISMO\\_SUSTENTVEL\\_EM.html](http://www.4shared.com/document/b5y2lPcn/GESTO_DO_TURISMO_SUSTENTVEL_EM.html)>. Acesso em: 9 maio 2013.

PRADO, T.; NUNES, M. Turismo a favor do planeta. In: *Planeta Sustentável*. São Paulo: Abril, 2009.

RUSCHMANN, D. *Turismo e Planejamento Sustentável*. Campinas: Papirus, 1997.

SAMPAIO, C. *Turismo: sob análise do desenvolvimento sustentável*. Turismo, visão e ação, [S.l.: S.n.], 2001.

SCHENINI, Pedro. C.; LEMOS, Renato. N.; SILVA, Fernando. A. *Sistema de Gestão Ambiental no Segmento Hoteleiro*, [Artigo de periódico, S.l.], 2007.

YIN, Robert K. *Estudo de Caso: planejamento e métodos*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.