

Hotelaria, sustentabilidade e certificação: um estudo bibliométrico

Hotel industry, sustainability and certification: a bibliometric study

Jaqueline Kropf Esteves de Matos*
Maria Alice Nunes Costa**

O clamor social por práticas empresariais éticas, transparentes e socioambientalmente responsáveis vem aumentando drasticamente. Nesse contexto, as empresas vêm buscando atender cada vez melhor às expectativas das partes interessadas, visando a alcançar a sustentabilidade em todos os seus níveis. O turismo, segmento da indústria que mais cresce no mundo, não poderia deixar de seguir esta tendência.

Desta forma, este artigo visa a contribuir, a partir da identificação quantitativa das publicações que citaram os termos gestão hoteleira, turismo sustentável, NBR 15401 e certificação em sustentabilidade, para a configuração do estado da arte sobre a temática em questão.

Palavras-chave: Gestão Hoteleira. Turismo Sustentável. NBR 15401. Certificação em Sustentabilidade. Estudo Bibliométrico.

Public outcry for ethical, transparent, socially and environmentally responsible business practices is increasing dramatically. In this context, companies are striving to better meet expectations in order to achieve sustainability in all its levels. The tourism sector, the fastest growing industry in the world, could not fail to follow this trend. Thus, this article aims to contribute, from the quantitative identification of publications citing the terms hotel management, sustainable tourism, NBR 15401 and certification in sustainability, the configuration of the state of the art on the subject in question.

Keywords: Hotel management. Sustainable tourism. NBR 1540. Certification in sustainability. Bibliometric study.

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 motivos, se deslocam, gerando múltiplas inter-relações de

* Professora do Instituto Federal Fluminense e Mestranda em Sistemas de Informação na Universidade Federal Fluminense - Campos dos Goytacazes/RJ - Brasil

** Pós-doutora em Estudos Sociais e Professora da Universidade Federal Fluminense - Niterói/RJ - Brasil

importâncias 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.

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, pois gera benefícios ambientais, econômicos, sociais e culturais:

contribui para a conservação da biodiversidade e auxilia na manutenção da qualidade ambiental dos atrativos turísticos e na proteção de espécies ameaçadas. Do ponto de vista econômico, ela viabiliza as áreas utilizadas pelo turismo, proporciona um diferencial de marketing, gerando vantagens competitivas para os empreendimentos e facilitando o acesso a novos mercados, principalmente, o internacional. Nas esferas social e cultural, a certificação do turismo estimula boas condições de trabalho, enfatiza a preservação do patrimônio cultural e promove o respeito aos direitos dos trabalhadores, povos indígenas e comunidades locais. Do ponto de vista político, ela promove o respeito à lei e à cidadania. (INSTITUTO DE HOSPITALIDADE, 2009).

Com o desenvolvimento da consciência socioambiental da população, os turistas demandam mais tecnologia, mais qualidade e maior sustentabilidade (não só ambiental – mas social e econômica) das comunidades que os recebem (EMBRATUR, 2010). Outros exemplos do aumento da consciência sobre sustentabilidade no ramo do Turismo são que o Manual de Compras Sustentáveis do Governo já recomenda a procura por hotéis certificados e o BNDES concede financiamento a juros mais vantajosos a quem se certifica.

O setor turístico, visando a este nicho de mercado que se conscientiza cada vez mais através do processo de globalização, procura uma vantagem competitiva junto a seus concorrentes, principalmente, os pequenos e médios empreendimentos. Prova disso são os acessos às normas técnicas de turismo disponíveis gratuitamente no site do

Ministério do Turismo, que foram acessadas mais de 35 mil vezes e impressas mais de 13 mil cópias de fevereiro de 2008 a junho de 2009 (ABNT, 2009).

Na mesma proporção, cresce o faturamento das empresas do setor turístico no Brasil: 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).*

Visando atender a esta crescente demanda, o Ministério do Turismo, através do Plano Nacional do Turismo (2007), pensa o turismo “com base numa gestão responsável, que realize um equilíbrio entre os aspectos ambientais, econômicos e socioculturais de desenvolvimento sustentável”.

O segmento de destino de negócios e eventos tem se consolidado cada vez mais no mercado internacional. Através do aumento da procura do Brasil como destino de negócios e eventos, nosso país está entre os 10 melhores

no ranking da International Congress and Convention Association (ICCA), uma das mais importantes entidades mundiais do segmento de turismo de eventos. De acordo com o mesmo ranking, temos a melhor classificação da América Latina e a segunda posição no continente americano, atrás apenas dos Estados Unidos (ABNT, 2009).

Assim, tendo em vista os grandes eventos internacionais que serão sediados no Brasil nos próximos anos (Copa do Mundo de Futebol – 2014, Olimpíadas – 2016), o Governo Federal, através do Ministério do Turismo e em parceria com o Instituto Brasileiro da Qualidade e Produtividade e o Inmetro, lançaram o programa Turismo 100%, cuja missão é “apoiar a qualificação e a certificação do turismo brasileiro com sustentabilidade e segurança” (IBQP), contribuindo, assim, para o desenvolvimento sustentável do país e a melhoria da imagem do destino Brasil no exterior.

Apesar de todos estes esforços concentrados na última década, as ações parecem não ter surtido muito efeito. Prova disso são os pouquíssimos meios de hospedagem certificados pela norma NBR 15401:2006: apenas 6.

Deste modo, este artigo tem o objetivo de contribuir para a divulgação da fundamentação teórica nacional sobre os temas turismo sustentável, certificação em sustentabilidade, gestão hoteleira e a NBR 15401.

A ideia de 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, Svante Arrhenius 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 10º aniversário da conferência de Estocolmo, procede-se a 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 este momento, esta 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). Estes 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 4º 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).

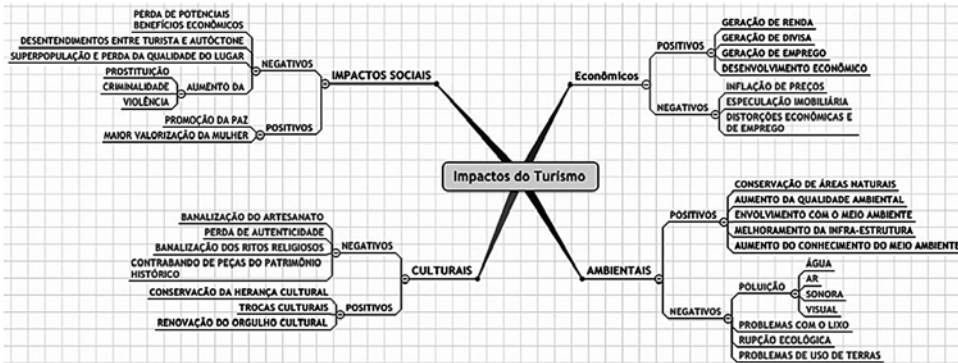
Ao se pensar historicamente sobre turismo, é

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 econômica-sócio-ambiental (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 esta ideia estava muito reduzida a questões ambientais.

A partir de 1995, quando aconteceu a 1ª 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:

- Nº. 3 – O turismo, fator de desenvolvimento sustentável
- Nº. 4 – O turismo, fator de aproveitamento e enriquecimento do patrimônio cultural da humanidade
- Nº. 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

- 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;
- 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 coalisão 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). Estes 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.

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).

Sistemas de gestão para meios de hospedagem

Segundo a definição da NBR ISO 14001 (2004), sistema de gestão é o conjunto de elementos inter-relacionados utilizados para estabelecerem a política e os objetivos da empresa e a forma de atingir esses objetivos, incluindo: estrutura organizacional, atividades de planejamento, responsabilidades, práticas, rotinas, procedimentos, processos e recursos. Assim, para que possam atingir seus objetivos e metas, os meios

de hospedagem devem traçar um planejamento estratégico, de modo a sobreviver no competitivo mercado atual.

Apesar de ainda inicial, as empresas turísticas, especialmente, o segmento hoteleiro, “já percebe a necessidade de traçar estratégias competitivas não consideradas antes, se adequando a um sistema de qualidade turística globalizado para se manterem no mercado” (SERENO, 2011), usando os padrões de qualidade oferecidos por diferentes sistemas de gestão.

De modo a adequar-se às demais empresas que já fazem uso de diferentes sistemas de gestão, alinhados a suas diversas necessidades, as empresas hoteleiras optaram por um dos seguintes sistemas de gestão: o sistema de gestão da qualidade e sistemas de gestão ambiental.

Certificação: o quê e por quê?

Os mercados estão cada vez mais competitivos, e cria o diferencial na exigência quanto à qualidade, ao controle sobre o sistema de produção, à segurança do produto, o respeito à vida, aos direitos humanos, à sustentabilidade, etc. Portanto, produtos e serviços não certificados não terão acesso a estes mercados.

Como as normas de responsabilidade socioambiental atualmente adotadas pelas corporações não são passíveis de ações judiciais, as próprias empresas buscam formas de “amarrar suas mãos” a fim de demonstrar às partes interessadas que são responsáveis. Uma das formas usadas com este objetivo é a certificação.

Neste cenário, atenção especial é dada ao mercado, onde a concorrência entre produtores permite a escolha dos consumidores, onde empresas que aderem a padrões voluntários arcam com os custos de fazê-lo mas, por outro lado, recebem em troca das partes interessadas o reconhecimento por seu compromisso socioambiental e achar uma forma de convencer os *stakeholders* de que as empresas não só aprovam as normas, mas também as aplicam e fazem cumprir, através da divulgação de suas normas internas e os resultados alcançados com estas ações, podem ser consideradas como parte do mecanismo do mercado de preços.

De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas,

certificação é uma modalidade de avaliação da conformidade realizada por uma organização independente das partes diretamente envolvidas na relação comercial. Certificar um produto, serviço ou sistema [de gestão] significa comprovar junto ao mercado e aos clientes que a organização possui um sistema de fabricação controlado, investe em treinamento de pessoal ou possui sistema de gestão ativo, garantindo que as atividades especificadas estão de acordo com as normas.

Para o Inmetro, os principais objetivos do processo de avaliação da conformidade

são “informar e proteger o consumidor, em particular quanto à saúde, segurança e meio ambiente; propiciar a concorrência justa; estimular a melhoria contínua da qualidade; facilitar o comércio internacional e fortalecer o mercado interno”.

Portanto, as vantagens de certificar-se são (ABNT):

- Assegurar eficiência e eficácia do produto, serviço ou sistema;
- Assegurar que o produto, serviço ou sistema atende às normas;
- Introduzir novos produtos e marcas no mercado;
- Fazer frente à concorrência desleal;
- Reduzir perdas no processo produtivo e melhorar a sua gestão;
- Melhorar a imagem da organização e de seus produtos ou atividades junto aos clientes;
- Diminuir controles e avaliações por parte dos clientes.

No entanto, para que as normas deem conta das demandas socioambientais, é necessário que sejam elaboradas em conjunto com todas as partes envolvidas ou impactadas pela empresa, tendo como base a transparência e valores éticos, assim como fazendo parte de seu planejamento estratégico e enfatizando a importância de um sistema de gestão para melhoria contínua.

Outro aspecto importante a ser observado é com relação ao cumprimento das normas: “como assegurar seu cumprimento?”. Ao contrário das leis tradicionais, as normas não são passíveis de medidas judiciais. Portanto, as mesmas devem prever em seu conteúdo formas de monitorar e assegurar seu cumprimento, verificando a credibilidade de suas afirmações com a responsabilidade socioambiental. Então, as empresas lançam mão de diferentes técnicas de monitoramento. São eles: auto monitoramento, auditoria de relatórios por empresas especializadas, monitoramento por agentes externos, programas de certificação e o uso de sanções.

Por outro lado,

a adoção de uma norma, seja nacional ou internacional, por parte de uma organização não consiste em buscar obrigatoriamente uma certificação, pode servir apenas como base para a mudança de hábitos, novas práticas ou implantação de um Sistema de Gestão, entretanto, ressalta-se a credibilidade de um processo de gestão quando certificado por uma entidade (CARVALHO apud LAURINO, 2008).

A norma ABNT NBR 15401:2006

Justificativa e histórico

Como qualquer negócio, satisfazer a seu cliente deve ser a premissa número 1.

Portanto, as tendências do turista moderno são (Instituto Brasileiro de Qualidade e Produtividade – IBQP):

- 1 - Busca por qualidade, diferenciação e inovação no produto turístico;
- 2 - Busca de ambientes não degradados, valorizando a preservação dos recursos naturais e culturais;
- 3 - Está mais exigente e não quer mais apenas contemplar, mas interpretar o ambiente e interagir;
- 4 - Está cada vez mais atento às novas segmentações e quer experimentar;
- 5 - Exige que a experiência turística seja única e recompensadora.

Para atender a estas exigências, o mercado responde com o aumento de destinos turísticos diferenciados, competitivos e segmentados; maior qualidade e sustentabilidade nas instalações receptivas e na prestação dos serviços oferecidos; a exigência de ambientes não degradados, indicando a valorização dos recursos naturais na exportação turística e a combinação de atrativos naturais e artificiais, com vistas a diversificar a oferta e diminuir os impactos sobre o meio ambiente.

Além disso, começaram a ocorrer pressões sociais para que o setor turístico se inserisse no contexto global de padronização. Então,

perante as abordagens de conceitos de turismo sustentável, surgiu a necessidade de se criar programas de certificação em turismo, que visam o estabelecimento de requisitos de desempenho para as dimensões da sustentabilidade (ambiental, sociocultural e econômica), os quais são apoiados por um sistema de gestão da sustentabilidade. Este sistema de gestão proporciona uma base estável, coerente e consistente para a obtenção do desempenho sustentável dos empreendimentos turísticos e recursos naturais e a sua manutenção. (FEITOSA, 2009).

A ideia de sustentabilidade no turismo no Brasil surgiu em 2001, com o desenvolvimento e aprovação do Programa de Certificações do Turismo Sustentável (PCTS), através do Instituto de Hospitalidade apoiado pelo BID, APEX, Sebrae e MTur, com o objetivo de aumentar a competitividade de pequenos e médios meios de hospedagem por meio da implementação de boas práticas sustentáveis, através da normalização e certificação.

No ano de 2002 a ABNT criou o Comitê Brasileiro de Normalização em Turismo (CB 54), que se constitui como o órgão de planejamento, coordenação e controle das normas relacionadas ao turismo. O CB 54 é o responsável pela normalização da hotelaria, de restaurantes e refeições coletivas, do agenciamento e operação de turismo, além da normalização de ocupações e competências de pessoal, produtos e serviços específicos desse setor. Também é sua responsabilidade a elaboração de normas de terminologia para as

ocupações e competências de atividades do turismo. (ABNT/CB 54, 2009 apud LAVOR, 2009).

Em 2003, deu-se início ao projeto e definiu-se o foco: Meios de Hospedagem e Gestão da Sustentabilidade. Surgiu, então, a norma de Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem, com a participação de ONGs, iniciativa privada, órgãos do governo, órgãos de fomento e entidades de classe. Após esta etapa, as normas foram disponibilizadas na internet para consulta popular por 90 dias e foram analisadas todas as sugestões.

Foi criada a *Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas* (entidades de países do continente americano para compartilhamento de experiências), cujos objetivos são:

- O estabelecimento de ferramentas comuns de trabalho por e para membros do programa;
- A criação e implementação de uma estratégia de marketing conjunta;
- A definição de estratégias para promover a implementação das melhores práticas e processos de certificação para empresas de turismo, especialmente as pequenas e médias.

Ainda em 2003, no Brasil, foi criado o Ministério do Turismo, 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” (Mtur). Quatro meses depois da criação do Ministério, foi lançado o Plano Nacional do Turismo (2003-2007), cujas premissas eram evitar a concentração desordenada do capital produtivo e social em detrimento da qualidade do destino, além de utilizar de forma sinérgica as potencialidades do atrativo para a melhoria dos resultados ambientais, econômicos e sociais e a inserção competitiva e sustentada no mercado.

Em 2004, houve o desenvolvimento de método de implementação, desenvolvimento de guias e manuais e o início do processo de formação de consultores do PCTS.

Em 2005, foi aprovada a norma Sistemas de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem, foi dado início ao processo de normalização nacional junto à ABNT e ao processo de acreditação junto ao Inmetro. Iniciou-se, também, a implementação da norma em alguns polos turísticos em meios de hospedagem com até 50 unidades habitacionais.

Um ano depois, a norma NBR 15401 foi aprovada.

Em 2007, foi aprovada a NBR 15333 (formação de auditores) e iniciou-se a formação de consultores.

Em 2008, foi feita a 1ª auditoria de certificação e lançado pelo IBQP o programa Turismo 100%, com vistas “à melhoria dos serviços turísticos no Brasil por meio do incentivo e apoio financeiro para certificação de sistemas de gestão da sustentabilidade

em meios de hospedagem (ABNT NBR 15401), sistemas de gestão da segurança no turismo de aventura (ABNT NBR 15331) e de certificação de pessoas e de produtos do setor turístico, em conformidade com normas brasileiras (NBR)” (IBQP). Neste ano, a norma NBR 15401 foi um dos documentos técnicos analisados pela OMT para a elaboração dos CGTS.

Em 2009, foi acreditado pelo Inmetro o Instituto Falcão Bauer da Qualidade como organismo certificador e certificados os três primeiros meios de hospedagem: Hotel Canto das Águas, Lençóis – BA, Hotel de Lençóis, Lençóis – BA e Hotel Ville La Plage, Armação dos Búzios – RJ.

Características e conteúdo

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 a não somente a certificação, mas provê orientação genérica a qualquer meio de hospedagem que vise a 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).

Atende também aos princípios da excelência em gestão:

- 1 - Qualidade dos produtos e processos
- 2 - Planejamento e gestão responsáveis
- 3 - Eficiência operacional
- 4 - Inovação tecnológica
- 5 - Satisfação do cliente

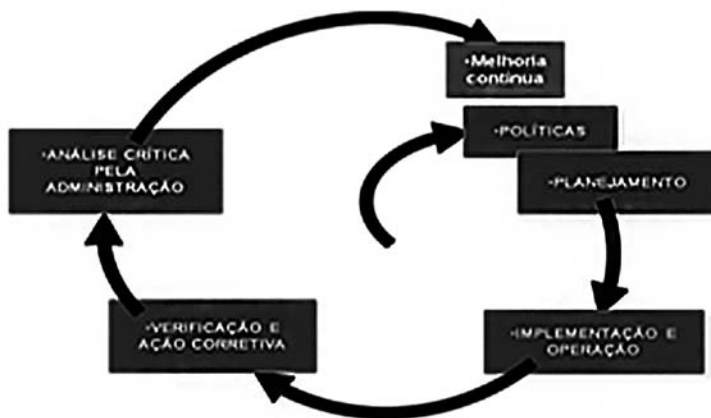
A norma busca resultados que irão propiciar ao empreendimento (ABNT, 2006):

- 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.

Usando o ciclo PDCA (plan – do – check – act) de gestão da qualidade total, modelo de gestão este disseminado por William Edwards Deming na década de 50, a norma segue as etapas de planejar, implementar os processos, verificar os resultados e tomar as medidas necessárias para o melhoramento contínuo do sistema de gestão.

Figura 2 – Ciclo PDCA



Fonte: ABNT (2006)

Estrutura

A norma “se aplica aos aspectos que podem ser controlados pelo empreendimento ou sobre os quais ele possa exercer influência” (ABNT), sejam eles sociais, culturais, ambientais e econômicos. Primeiramente, são tratados os princípios básicos do turismo sustentável, seus objetivos, termos e definições contidos na norma. A partir daí, entra-se mais especificamente na operação do negócio, explicitando como deve funcionar o sistema de gestão da sustentabilidade, inclusive, delegando funções, esclarecendo como planejar, implementar e operar, monitorar e medir, prevenir e corrigir as ações e sua comunicação ao público interessado.

Nos requisitos ambientais, trata da preparação e atendimento a emergências ambientais, da preservação de áreas naturais de fauna e flora, do planejamento da arquitetura e paisagismo, da redução das emissões, efluentes e resíduos sólidos, assim como da forma de tratá-los, da redução no consumo de energia elétrica e água, e como selecionar e usar estes insumos.

Nos requisitos socioculturais, trata de como incluir as comunidades locais, inclusive, aumentando a oferta de trabalho e renda, das condições de trabalho dos colaboradores e da preservação dos aspectos culturais da comunidade local.

Nos requisitos econômicos, detalha a viabilidade econômica do empreendimento, cuida da qualidade e satisfação dos clientes, assim como da saúde e segurança dos mesmos e dos trabalhadores.

Metodologia

Segundo Moretti et al (2009), a bibliometria consiste em analisar a produção científica, as citações e os conteúdos científicos produzidos, quantificando a comunicação escrita através do uso de processos variados de levantamento, tratamento e apresentação de dados.

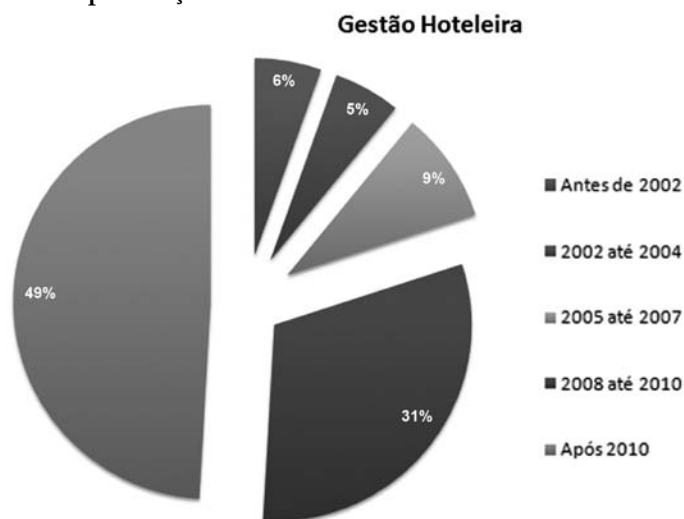
Como a temática é nacional, isto é, gira em torno da sustentabilidade nos meios de hospedagem brasileiros, especificamente à NBR 15401, foi escolhido o portal de Periódicos da Capes, que é “uma biblioteca virtual que reúne e disponibiliza [...] o melhor da produção científica internacional”, e conta com o acervo de 130 bases referenciais. Esta base foi selecionada pela preferência dada aos artigos nacionais, dada a relevância do assunto para as políticas locais do turismo.

Resultados

Foi feita uma busca no dia 24 de setembro de 2013, que mostrou os seguintes resultados:

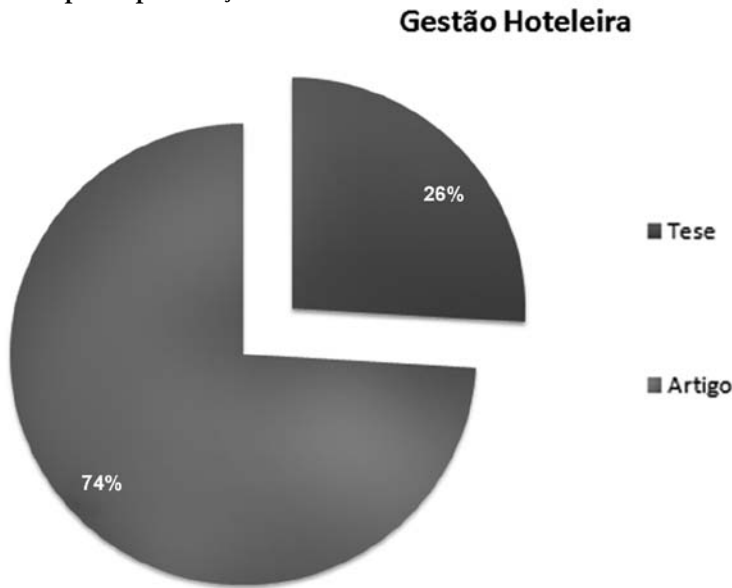
Com a palavra-chave “gestão hoteleira”, inserida no campo “buscar assunto”, foram encontrados 54 resultados, sendo a maioria destas publicações a partir do ano de 2010 (26 resultados).

Gráfico 1 – Ano de publicação



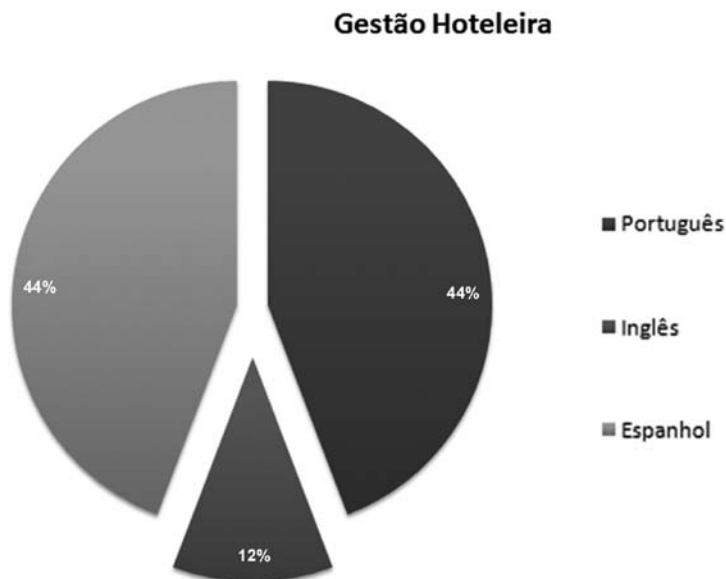
Destes, 26% são teses e 74% são artigos.

Gráfico 2 – Tipo de publicação



É interessante ressaltar que a maioria das publicações está em português ou espanhol (44% cada) e apenas 12% na língua inglesa, o que reflete o interesse sobre o assunto no Brasil e América Latina.

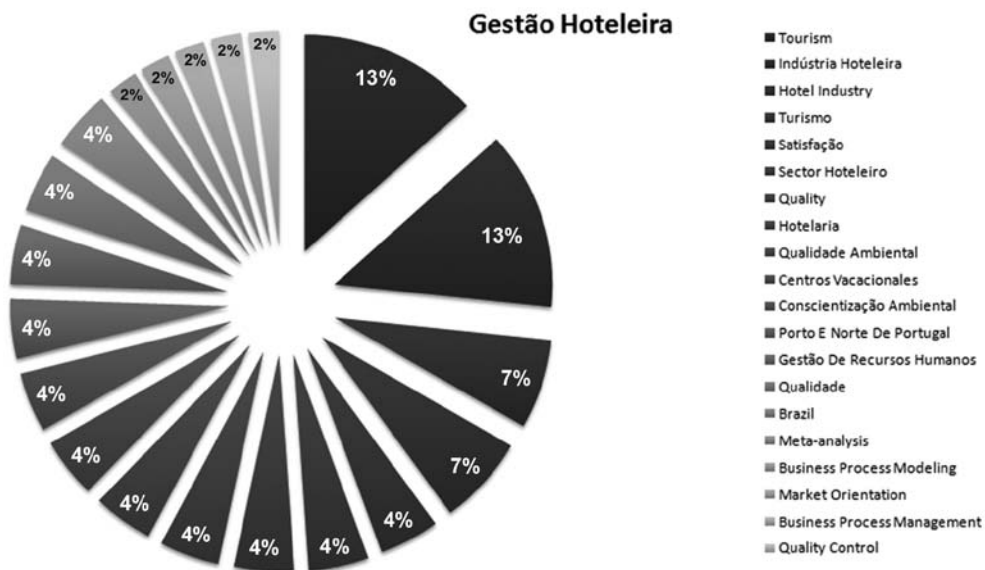
Gráfico 3 – Idioma de publicação



Os assuntos tratados nas publicações estão mais concentrados nas áreas de *Tourism* ou Turismo (20%) e *Hotel Industry* ou Indústria Hoteleira (20%), totalizando 40% das publicações. Os demais temas variam entre diversos assuntos, variando entre temas do turismo em si, como *sector hoteleiro* e *hotelaria*, assuntos referentes à gestão,

como *satisfação, quality, qualidade, business process management e quality control* e meio ambiente, como *qualidade ambiental e, conscientização ambiental*.

Gráfico 4 – Assuntos



A busca pelo termo “NBR 15401” não retornou resultados, o que comprova a incipiente bibliografia sobre o assunto.

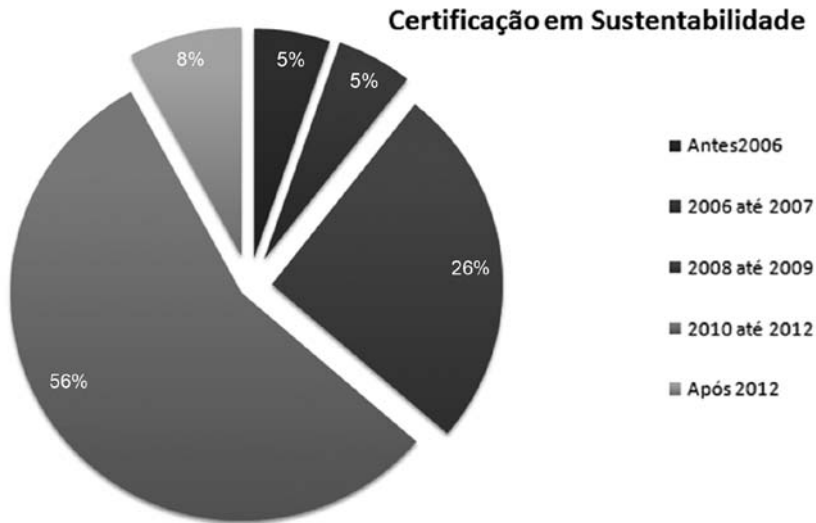
Na pesquisa pelo termo “certificação em sustentabilidade” foram encontradas 111 publicações, entre artigos, atas de congressos e resenhas, sendo os artigos a maioria das publicações (94%).

Gráfico 5 – Tipos de publicação



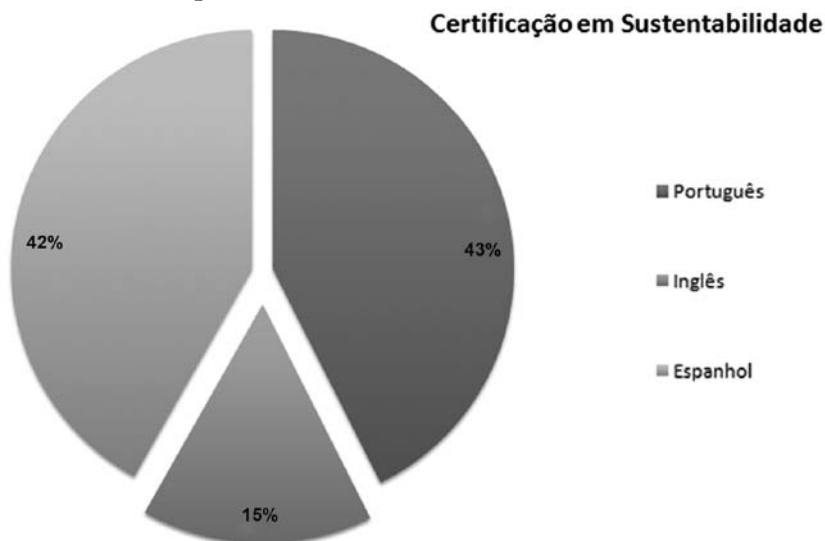
Analisando-se as datas de publicação, comparando-se os períodos 2006/2007 e 2008/2009 houve um aumento expressivo no número de publicações (de 6 para 29). Já, entre 2010 e 2012, houve a duplicação destes números, subindo para 63 o número de publicações. No entanto, há uma queda acentuada no número de publicações a partir de 2012 (apenas 9), apesar de a busca ter sido realizada em setembro/2013. Isto reflete uma queda no interesse acadêmico sobre o assunto, talvez pela falta de incentivo do governo para novas certificações.

Gráfico 6 – Ano de publicação



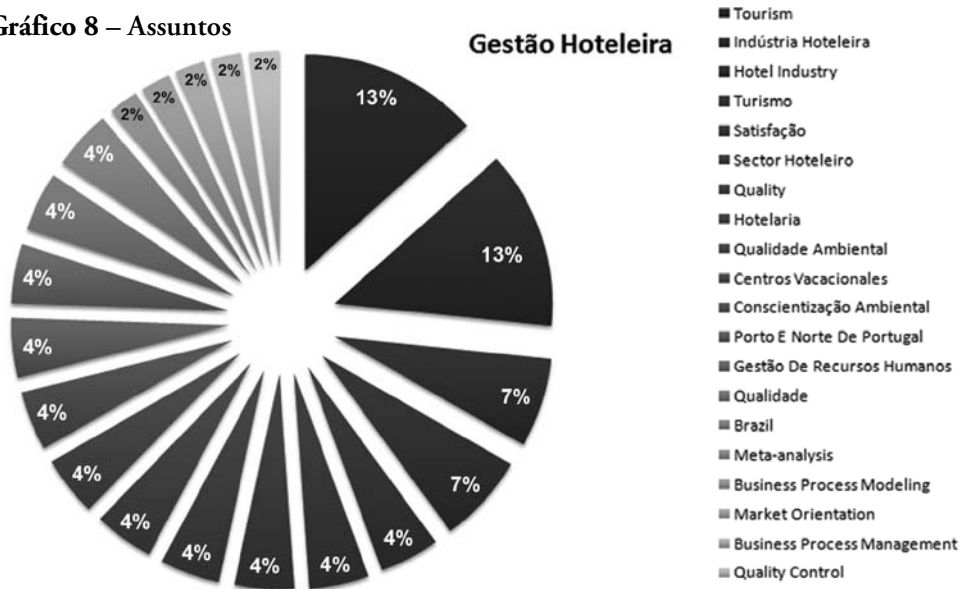
Destas publicações, 43% estão em português e 42% em espanhol, o que reflete uma preocupação com a sustentabilidade das empresas por parte dos países da América Latina, interessados também em certificação.

Gráfico 7 – Idioma de publicação



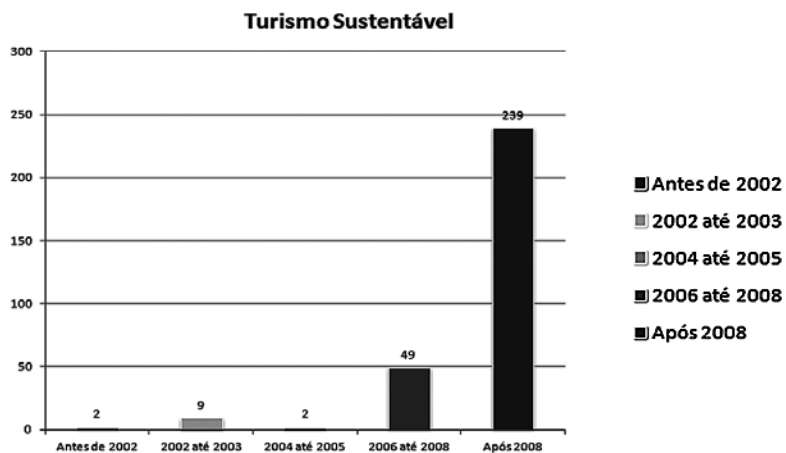
Os assuntos “sustentabilidade” ou “sustainability” (22%) e “sustainable development” ou “desenvolvimento sustentável” (18%) aparecem como os que englobam o maior número de publicações, seguidos de “certificação” ou “certification, com 14% das publicações. Outros temas que são abrangidos pela questão do meio ambiente somam 15% do total de publicações. É interessante apontar a presença de assuntos na área de saúde (“health services accessibility” e “planning and management in health”), que somam 2% das publicações.

Gráfico 8 – Assuntos



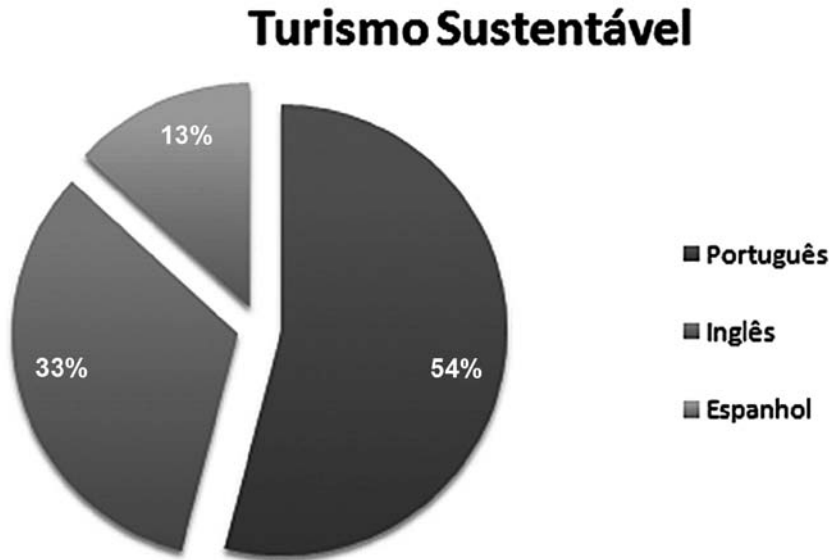
A busca simples pelo termo “turismo sustentável” retornou 301 resultados, sendo a grande maioria publicada após 2008, o que reflete o expressivo aumento da preocupação com o tema nos últimos 5 anos, coincidindo com a criação do Global Sustainable Tourism Council (GSTC).

Gráfico 9 – Publicações por ano



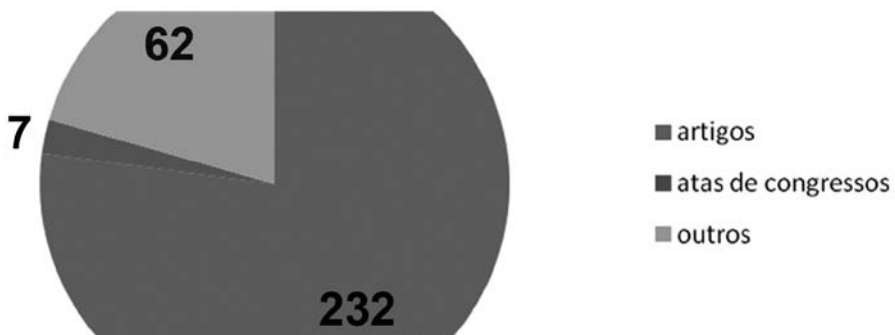
Mais da metade dos artigos publicados está em língua portuguesa (54%), seguido do inglês (33%).

Gráfico 10 – Idioma de publicação



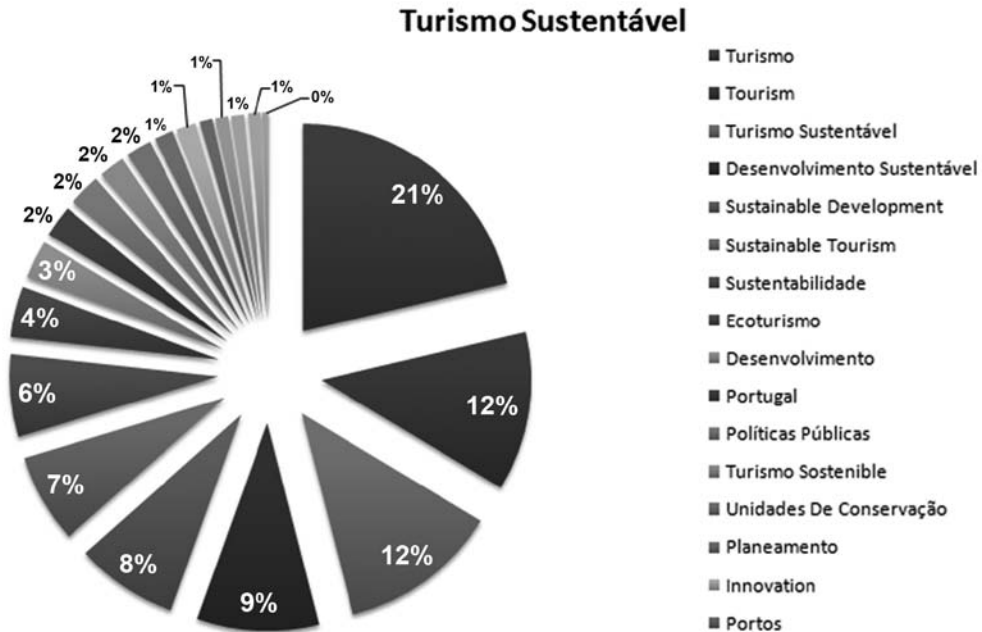
Destes, 232 são artigos, o que corresponde a 77% do total de publicações. Os demais tipos compreendem livros, atas de congressos, resenhas, recursos textuais e teses.

Gráfico 11 – Tipos de publicação



A gama de assuntos relacionados às publicações reflete a complexidade do tema, englobando desde sustentabilidade e turismo sustentável à inovação. Dentre os principais, destacam-se o Turismo, em português e inglês, com 33% das publicações, turismo sustentável, em português, inglês e espanhol, somando 21% e desenvolvimento sustentável, em português e inglês, somando 17% das publicações.

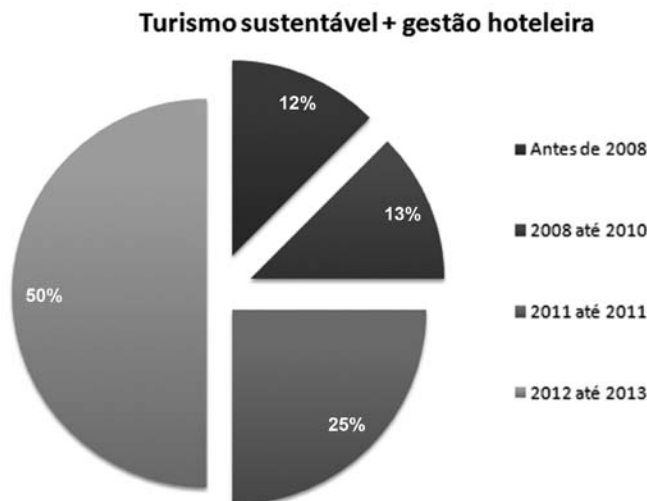
Gráfico 12 – Assuntos relacionados às publicações



Usando-se o filtro “gestão hoteleira” + “certificação em sustentabilidade” foi encontrado apenas 1 artigo, publicado em 2007, categorizado como assunto “*Tourism*”.

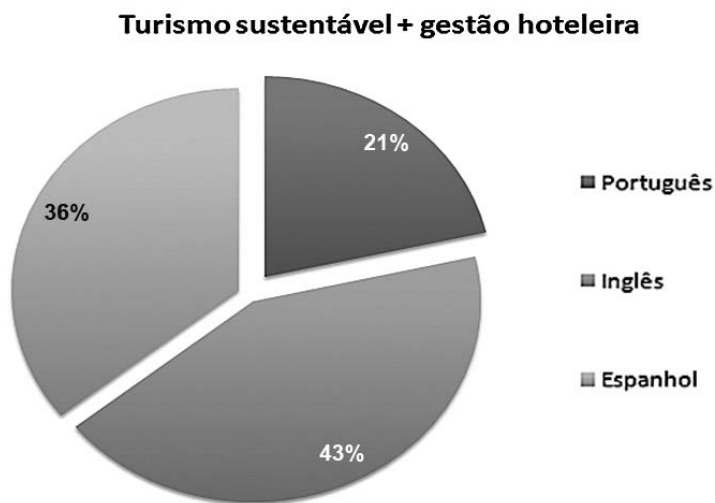
Com o filtro “gestão hoteleira” + “turismo sustentável” foram encontradas 8 publicações, dos quais todos são artigos, sendo 88% deles publicados a partir de 2008, ano da criação do GSTC e no qual foram certificados os 1^{os} hotéis pela NBR 15401:2006. Vale ressaltar o aumento significativo das publicações no ano de 2012, cuja quantidade de publicações dobrou em relação ao ano anterior.

Gráfico 13 – Publicações por ano



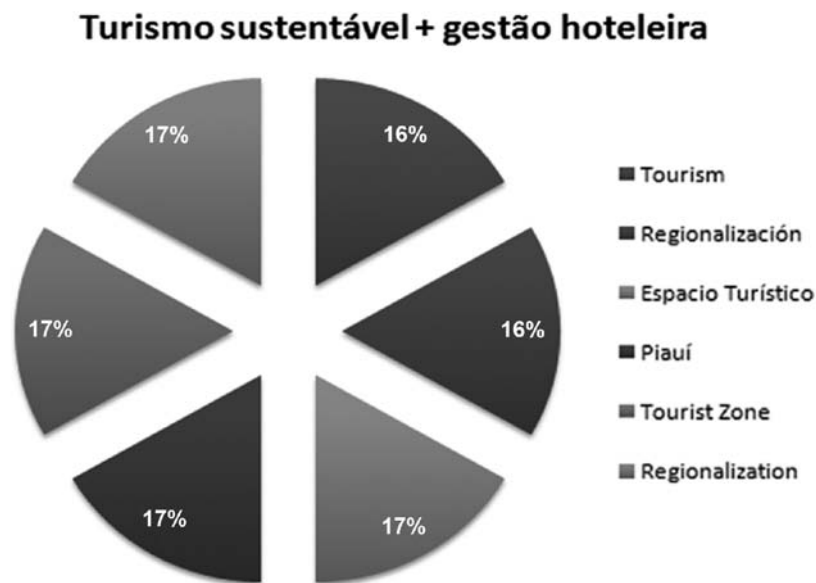
É importante salientar que houve um maior número de publicações na língua espanhola do que na portuguesa (36% em espanhol contra 21% em português), o que aponta para a preocupação dos países latino-americanos como tema da sustentabilidade no turismo. No entanto, as publicações em inglês (43%) demonstram a presença marcante da literatura internacional no cenário mundial.

Gráfico 14 – Idioma de publicação



Os assuntos, todos relacionados à área do Turismo, estão quase que igualmente divididos, conforme pode ser observado a seguir.

Gráfico 15 – Assuntos relacionados às publicações



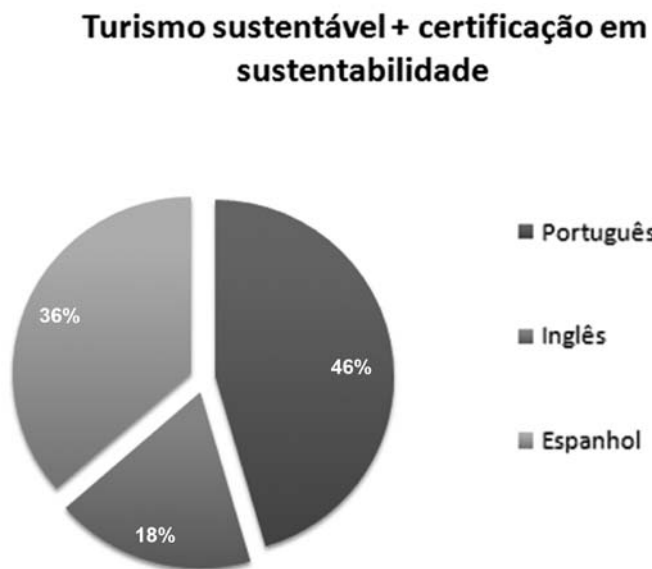
Com a entrada “turismo sustentável” + “certificação em sustentabilidade”, foram encontrados 5 resultados, todos eles artigos publicados a partir de 2009, o que, novamente, reflete a atualidade do assunto. O interesse nas publicações cresceu consideravelmente entre 2011 e 2012, com 67% das publicações.

Gráfico 16 – publicações por ano



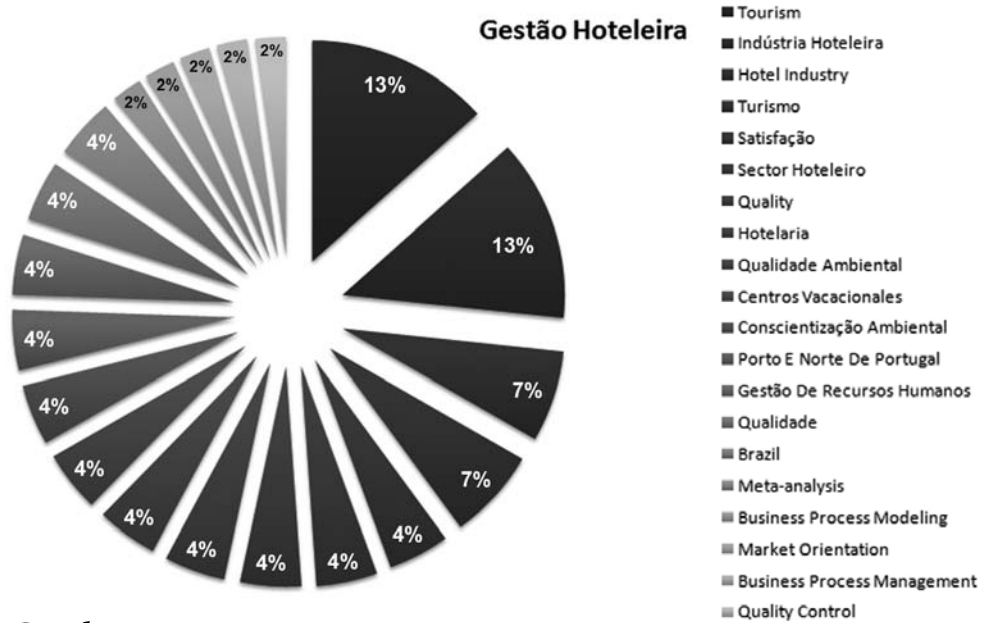
As publicações em língua portuguesa representam 46% do total. Vale ressaltar a expressividade da língua espanhola nas publicações, que conta com 36% contra 18% do inglês.

Gráfico 17 – Idioma das publicações



Os assuntos das publicações também variam bastante, indo desde indicadores e rótulos a ecossistemas. No entanto, 89% dos assuntos relacionam-se com o turismo em si, sustentabilidade ou certificações. Assim, a maioria dos assuntos está compreendida entre turismo (ou *tourism*), com 15% das publicações, ecoturismo, desenvolvimento sustentável (ou *sustainable development*) e indicadores (ou *indicators*), todos com 10% das publicações cada.

Gráfico 18 – Assuntos das publicações



Conclusão

É notória a crescente conscientização de empresas e consumidores com relação a fatores da sustentabilidade. Apesar desta preocupação estar mais comumente relacionada a aspectos ambientais, as empresas, especificamente as de turismo, vêm desenvolvendo, gradativamente, sua responsabilidade social, assim como seu entendimento que, para que seu negócio sobreviva a longo prazo, são necessárias ações imediatas.

O presente artigo teve como objetivo contribuir para a divulgação dos temas certificação em sustentabilidade, gestão hoteleira, turismo sustentável e NBR 15401 a nível nacional, de modo a incentivar novas pesquisas na área, motivar o governo a retomar as ações ora iniciadas e informar empresários do setor de turismo sobre o assunto, pois, normalmente, o desconhecem.

Os temas englobados neste artigo têm seu auge de publicações na última década, especialmente, a partir de 2008, o que coincide com a criação do GSTC e o incentivo para a certificação pela NBR 15401, oferecido pelo governo federal, Sebrae e Instituto de Hospitalidade. No entanto, percebe-se uma queda de interesse neste assunto nos últimos anos, o que reflete uma falta de incentivo por parte do governo, apesar de ser

este o seu papel, conforme reproduzido no Plano Nacional de Turismo de 2007.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Boletim ABN.*, v. 7, n. 83, jun. 2009.

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

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR ISO 14001: Sistemas da Gestão Ambiental – Requisitos com Orientações para Uso*. Rio de Janeiro, 2004.

EMBRATUR. *Eventos Internacionais no Brasil*. Brasília: 2010.

FEITOSA, Águida Maria da Veiga. *Certificação do Turismo Sustentável*. 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.

GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM CRITERIA, 2008. Disponível em: <<http://new.gstcouncil.org/resource-center/gstc-criteria>>. Acesso em: 11 set. 2011.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Setor de Turismo cresceu mais que conjunto da economia entre 2003 e 2007*. 2010. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1739&id_pagina=1>. Acesso em: 24 fev. 2012

INSTITUTO BRASILEIRO DE QUALIDADE E PRODUTIVIDADE. *Conheça o Projeto – Turismo 100%*. Disponível em: <<http://www.ibqp.org.br/turismo/conheca-o-turismo.php>>. Acesso em: 24 fev. 2012

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. *Guia de Interpretação da Norma: Meios de Hospedagem - Requisitos para a Sustentabilidade*. Disponível em <[http://201.2.114.147/bds/bds.nsf/ABB784AFF2F5E21F832575E0006CFF6E/\\$File/NT00041A42.pdf](http://201.2.114.147/bds/bds.nsf/ABB784AFF2F5E21F832575E0006CFF6E/$File/NT00041A42.pdf)>. Acesso em: 20 dez. 2013.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA. *Avaliação da Conformidade – Definição*. Disponível em: <<http://www.inmetro.gov.br/qualidade/definicaoAvalConformidade.asp>>. Acesso em: 24 fev. 2012

LAURINO, A. *Análise da Implantação do Programa Bem Receber nos Meios de Hospedagem Participantes do Município de Foz do Iguaçu*. Foz do Iguaçu, 2008. 129p. Monografia (Bacharelado em Hotelaria) - Universidade Estadual do Oeste do Paraná, 2008.

LAVOR, C. *Um Estudo Sobre A Normalização E A Certificação Do Turismo No Brasil: Situação Atual E Perspectivas*. Brasília, 2009. 139p. Dissertação (Mestrado Profissional em Turismo) - Universidade de Brasília, 2009.

MINISTÉRIO DO TURISMO. *Plano Nacional do Turismo 2007/2010 - Uma Viagem de Inclusão*. Brasília, 2007.

MORETTI, Sérgio L.; CAMPANARIO, M. A Produção Intelectual Brasileira em

Responsabilidade Social - RSE Sob a Ótica da Bibliometria. *Anpad*, v. 23, p. 68-86, jun. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v13nspe/a06v13nspe.pdf>>. Acesso em: 24 fev. 2012.

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

SAMPAIO, C. Turismo: sob análise do desenvolvimento sustentável. *Turismo, visão e ação*, 2001.

SERENO, Marcos A. B. *Análise das Práticas de Gestão Sustentável em Hotelaria: O Caso das Hospedarias Domiciliares de Fernando de Noronha, Pernambuco, Brasil*. Niterói, 2011. 166p. Dissertação (Mestrado Profissional em Sistemas de Gestão) - Universidade Federal Fluminense, 2011.

SWARBROOKE, J. *Turismo Sustentável*. 3ª ed. São Paulo: Aleph, 2002.

Artigo recebido em: 6 nov, 2011

Aceito para publicação em: 14 jan. 2014