

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO E HOSPITALIDADE –
MESTRADO**

PATRÍCIA BINZ

GESTÃO DA GASTRONOMIA SUSTENTÁVEL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

CAXIAS DO SUL

2018

PATRÍCIA BINZ

GESTÃO DA GASTRONOMIA SUSTENTÁVEL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade – Mestrado, da Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Turismo e Hospitalidade. Linha de pesquisa: Turismo, Organizações e Sustentabilidade.

Professora Orientadora: Dra. Suzana Maria De Conto

CAXIAS DO SUL

2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Universidade de Caxias do Sul
Sistema de Bibliotecas UCS - Processamento Técnico

B614g Binz, Patrícia

Gestão da gastronomia sustentável em meios de hospedagem/
Patrícia Binz. – 2018.
101 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (Mestrado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa
de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade, 2018.

Orientação: Suzana Maria De Conto.

1. Turismo - Hortênsias, Região (RS). 2. Gastronomia. 3.
Sustentabilidade. 4. Hotéis - Administração - Aspectos ambientais. I. De
Conto, Suzana Maria, orient. II. Título.

CDU 2. ed.: 338.48(816.5)

PATRÍCIA BINZ

GESTÃO DA GASTRONOMIA SUSTENTÁVEL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade – Mestrado, da Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Turismo e Hospitalidade. Linha de pesquisa: Turismo, Organizações e Sustentabilidade.

Professora Orientadora: Dra. Suzana Maria De Conto

Aprovada em 24 de maio de 2018.

Banca examinadora:

Profa. Dra. Suzana Maria De Conto (Orientadora)
Universidade de Caxias do Sul

Profa. Dra. Susana de Araújo Gastal
Universidade de Caxias do Sul

Prof. Dr. Rodolfo Wendhausen Krause
Universidade do Vale do Itajaí

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela oportunidade de trilhar caminhos na busca do conhecimento ao lado de quem amo.

Aos meus pais, Luiz e Cleomar, que me impulsionaram a querer sempre mais, acreditando no meu potencial, por todo apoio emocional e exemplo de vida.

Ao meu irmão, Eduardo, por ser um apoio fiel e incansável.

Ao meu esposo, Tiago, que com todo amor apoia as minhas escolhas, sempre me ensinando a crescer por meio da humildade.

Às minhas amigas de infância, adolescência e da minha família, por torcerem tanto por mim, independentemente das distâncias. Vocês são minha inspiração.

À minha professora e orientadora, Dra. Suzana Maria De Conto, pelo constante apoio, atenção, profissionalismo impecável e comprometimento com a minha formação e crescimento durante o mestrado, além do laço de amizade que se formou nessa jornada.

Aos colegas da turma 16, por serem companheiros na busca pelo conhecimento com tanta garra e alegria. Em especial ao Vanilson Pereira Silveira, que tornou esse período tão leve, à Elisa Costa Maffessoni, por ser uma amiga amável, ao Charlie Tecchio Colonetti pelas conversas cheias de sabedoria, à Eliane Carine Portela pela sua amizade incondicional, à Samara Camilotto pela amizade e disponibilidade. Todos os colegas têm um espaço no meu coração, em cada momento registrado desses dois anos que passamos juntos.

Aos demais docentes do PPGTURH da Universidade de Caxias do Sul, que foram essenciais para que o desenvolvimento acadêmico fosse satisfatório. À professora Bruna Dachery, pela oportunidade no estágio-docência.

*“A maior rede social do mundo
não é o Facebook, é a cozinha.”*
Alex Atala

RESUMO

O estudo teve como objetivo analisar as práticas sustentáveis e seus determinantes na gastronomia dos meios de hospedagem. Para tal, foram selecionados seis meios de hospedagem na Região das Hortênsias, situados nas cidades de Gramado e Canela, no Rio Grande do Sul. A técnica utilizada para a coleta de dados foi a aplicação de questionário, no qual foram utilizadas questões relacionadas à gestão da sustentabilidade; à certificação em gestão da sustentabilidade; à gastronomia sustentável; às ações sustentáveis no meio de hospedagem e no setor de alimentos e bebidas; à atratividade dos fatores ligados à gastronomia sustentável; às vantagens na adoção da gastronomia sustentável; e ao desperdício de alimentos. Os resultados permitiram concluir que os gestores consideram a redução de custos, a saúde dos hóspedes e o aumento da atratividade do meio de hospedagem como as principais vantagens da adoção de práticas sustentáveis no setor A&B, demonstrando que a gastronomia sustentável pode se manifestar como um benefício econômico para a gestão do meio de hospedagem, assim como para a segurança do turista. Os gestores destacam a preferência por produtores mais próximos do estabelecimento, alimentos da cultura regional e alimentos sazonais, definições que fazem parte também da ecogastronomia. As ações sustentáveis mais indicadas pelos gestores, adotadas pelos meios de hospedagem, são as relacionadas com a sustentabilidade do negócio e gestão de resíduos. Também é necessário considerar que o setor A&B está situado dentro do meio de hospedagem, e que, assim como os outros setores, pode adotar práticas sustentáveis além daquelas indicadas pela norma da certificação em gestão da sustentabilidade aos serviços alimentares. Conclui-se que as orientações para a sustentabilidade, no empreendimento gastronômico, precisam ser promovidas por meio da intersectorialidade, de modo que o setor da gastronomia realize ações sustentáveis de forma mais integrada. Nessa direção, a melhoria contínua na gastronomia sustentável necessita do desenvolvimento de novos saberes, construídos a partir de pesquisas científicas e da interação do conhecimento produzido com técnicas e tecnologias, que reduzam os impactos ambientais; maximizem o desempenho econômico e considerem a cultura e os valores da comunidade local.

Palavras-chave: Gastronomia sustentável. Meios de hospedagem. Gestão da sustentabilidade. Turismo. Serra Gaúcha-RS.

ABSTRACT

The objective of the study was to analyze the sustainable practices and their determinants in the gastronomy of accommodation establishments. To this end, six accommodations were selected in the Região das Hortênsias, located in the cities of Gramado and Canela, in Rio Grande do Sul state. The technique used to collect data was the application of a questionnaire, in which were used questions related to sustainability management; certification in sustainability management; sustainable gastronomy; sustainable actions in the accommodation environment and in the food and beverage sector; attractiveness of factors linked to sustainable gastronomy; advantages in the adoption of sustainable gastronomy; and food waste. The results showed that managers consider cost reduction, guest's health and the increase of attractiveness of the accommodation environment as the main advantages of adopting sustainable practices in the A&B sector, certifying that sustainable gastronomy can manifest itself as an economic benefit for the management of the hosting environment, as well as for the tourist's safety. The managers emphasize the preference for manufacturers closer to the establishment, regional and seasonal food, definitions that are also part of ecogastronomy. The sustainable actions most indicated by the managers adopted by the accommodations are those related to the sustainability of the business and waste management. Also, it is necessary to consider that the A&B sector is located within the accommodation environment, and like other sectors, can adopt sustainable practices beyond those indicated by the certification standard of sustainability management of food services. It is concluded that the guidelines for sustainability in gastronomic enterprise need to be promoted through intersectoriality, so that the gastronomy sector performs sustainable actions in a more integrated way. In this direction, continuous improvement in sustainable gastronomy requires the development of new knowledge, built on scientific research, and the interaction of knowledge produced with techniques and technologies that reduce environmental impact, maximize economic performance and consider the culture and values of the local community.

Keywords: Sustainable gastronomy. Accommodations. Sustainability management. Tourism. Serra Gaúcha-RS.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre a classificação pelo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem SBClass)	51
Tabela 2 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre a certificação em gestão ambiental/ gestão da sustentabilidade..	52
Tabela 3 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre os clientes escolherem o meio de hospedagem movidos por critérios sustentáveis	56
Tabela 4 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre os clientes procurarem o meio de hospedagem devido à gastronomia do restaurante	59
Tabela 5 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre as ações sustentáveis adotadas pelo meio de hospedagem	61
Tabela 6 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre as ações sustentáveis adotadas pelo meio de hospedagem no setor A&B	64
Tabela 7 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre a existência de indicadores de desperdício de alimentos (resto ingesta e sobra limpa) no meio de hospedagem	68
Tabela 8 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre a existência de indicadores de sustentabilidade que meçam as ações realizadas no setor A&B do meio de hospedagem	69
Tabela 9 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre as vantagens das ações de sustentabilidade adotadas pelo setor A&B do meio de hospedagem	71
Tabela 10 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre a consideração da oferta de alimentos orgânicos como um atrativo para o meio de hospedagem	73

Tabela 11 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre a consideração da oferta de alimentos/receitas regionais como um atrativo para o meio de hospedagem	74
Tabela 12 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre a divulgação das práticas sustentáveis ou o uso de alimentos/receitas regionais do restaurante	75

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
2	CONTEXTUALIZAÇÕES ACERCA DO TURISMO, DA GASTRONOMIA E DA SUSTENTABILIDADE.....	17
2.1	SUSTENTABILIDADE NO TURISMO/ MEIOS DE HOSPEDAGEM	17
2.2	CONSEQUÊNCIAS GERADAS PELAS MUDANÇAS NOS PROCESSOS DE PRODUÇÃO E CONSUMO DE ALIMENTOS.....	22
2.3	GASTRONOMIA SUSTENTÁVEL.....	29
2.4	GASTRONOMIA SUSTENTÁVEL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM	34
2.5	NORMAS/SELOS/ CERTIFICAÇÕES DE GESTÃO AMBIENTAL/ GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE PARA MEIOS DE HOSPEDAGEM NO BRASIL.....	38
3	METODOLOGIA	45
3.1	CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM	45
3.2	CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO: MEIOS DE HOSPEDAGEM.....	46
3.3	PROCEDIMENTOS DE COLETA E ANÁLISE DOS DADOS.....	48
4	RESULTADOS	50
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	83
	REFERÊNCIAS.....	88
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	100

1 INTRODUÇÃO

Você já refletiu sobre o sentido da comida na sua vida? Para Amon, Guareschi e Maldavsky (2005) ela é essencial à nossa sobrevivência, por isso, aparece no nosso cotidiano de maneira simples, como um ato habitual. Ao mesmo tempo, ela é diferente de algo totalmente biológico, como respirar, no qual a única escolha está no ar. Além disso, para nos alimentarmos, precisamos realizar escolhas, e, devido a isso, ela pode se tornar tão complexa. Ela ainda tem o poder de transmitir significados, podendo ser parte da manifestação de pessoas e grupos (AMON; GUARESCHI; MALDAVSKY, 2005). E se você soubesse que, ao se alimentar, interferisse em diversos sistemas? Então, como se alimentar e utilizar os alimentos de forma responsável?

A partir das reflexões sobre as responsabilidades ambiental, social, cultural e econômica, em relação aos alimentos, chegou-se ao tema da gastronomia sustentável. Assunto tão recente em produção científica no país, e, ao mesmo tempo, com bases tão antigas.

Há, atualmente, uma tendência para a gastronomia sustentável, que decorre da procura por um alimento natural, da busca pela saúde, do resgate à cultura alimentar e da valorização do agricultor, assim como do alimento. Essa necessidade de mudança fez com que surgissem movimentos internacionais com esses objetivos, mas que, talvez, não estejam totalmente conectados com os princípios da sustentabilidade.

A sustentabilidade na gastronomia, para dar ideia a essa concepção, é um conjunto de práticas para que o sistema alimentar ocorra de forma responsável com o próprio desenvolvimento, com o desenvolvimento da sociedade e com o futuro. Utilizar alimentos produzidos de forma sustentável; colaborar com a comunidade local; valorizar a produção e a qualidade dos alimentos; respeitar a cultura dos alimentos; possibilitar o prazer por meio da alimentação; incentivar a educação ambiental e promover a gestão de energia, de água e de resíduos em toda a cadeia alimentar, da produção, manipulação, até a distribuição, são exemplos dessas práticas.

Nos tempos atuais, uma dessas práticas, a busca pelo prazer na alimentação, está sendo substituída pela tentativa de obter mais saúde. Fagliari (2005) afirma que foi a procura pelo prazer na alimentação que nos fez evoluir de uma fome totalmente biológica para a atual gastronomia, ou culinária. A autora comenta, também, que se

alimentar é um ato social, pois se realizam dois papéis, o da necessidade fisiológica, evidenciada pela fome, e o da necessidade de manter as relações sociais (FAGLIARI, 2005). O prazer e a sociabilização ainda são particularidades essenciais para as sociedades atuais, conectando o ato de se alimentar com momentos de lazer. Assim, faz parte da experiência nesses momentos, ao, por exemplo, realizar uma viagem (FAGLIARI, 2005). Em razão disso, a alimentação obtém um papel relevante durante as viagens, inserindo-se no setor do turismo.

Os momentos de refeição são experiências que ficam marcadas na memória do turista, mesmo que possa ter diferentes sentidos para ele, como uma mera oferta técnica, ou ter um sentido mais experimental do que somente funcional (FAGLIARI, 2005). Por essa razão, a gastronomia vem sendo utilizada como atrativo turístico. Ela reflete os elementos gastronômicos de uma cultura local, por isso, pode funcionar como um diferencial gastronômico. Portanto, “turismo e alimentação podem e devem caminhar lado a lado”. (FAGLIARI, 2005, p. 16).

Além disso, há um desenvolvimento mundial do turismo, diferente da maneira como ocorria no passado. Para Magalhães (2002), por envolver recursos financeiros e movimentar pessoas, o turismo demonstra ser um meio importante para recuperar a economia de certas regiões; fomentar a geração de empregos; possibilitar o intercâmbio cultural; estimular o embelezamento paisagístico e beneficiar as populações envolvidas. Por outro lado, não se preocupar com as consequências desse desenvolvimento, com o bem-estar dos residentes e com a proteção do meio ambiente provoca um eminente risco de destruir os potenciais naturais e culturais de um local rapidamente, ou seja, de arruinar a matéria-prima do turismo (MAGALHÃES, 2002). Assim, o crescimento de tais atrativos pode gerar benefícios, mas existem preocupações com esse desenvolvimento.

A partir das preocupações com as consequências geradas pelos fluxos turísticos, o planejamento é essencial para um desenvolvimento turístico “[...] equilibrado e em harmonia com os recursos físicos, culturais e sociais das regiões receptoras, evitando, assim, que o turismo destrua as bases que o fazem existir”. (RUSCHMANN, 2001, p. 10). A condução para um caminho evolutivo, que seja favorável aos empreendedores, à população receptora, ao turista, e, portanto, para todas as destinações turísticas, só é possível através de ações planejadas para o desenvolvimento sustentável da atividade turística (RUSCHMANN, 2001).

Assim, no âmbito da gastronomia, quando o *marketing* é baseado em uma mensagem que resulta na percepção da sustentabilidade exercida por um restaurante, há uma atitude mais positiva relacionada à imagem da empresa (LINE; HANKS; ZHANG, 2016). Portanto, o comportamento do consumidor frente à marca pode ser motivado pelas atitudes da empresa.

Dentro desse mercado, situa-se a gastronomia sustentável como uma oportunidade. Pois, a partir dela, há uma responsabilidade com o futuro dos alimentos, assim como com as interferências que essa produção e o consumo provocam, além de atrair pessoas engajadas com o consumo consciente; preocupadas com a qualidade dos alimentos e empenhadas com aspectos ligados à saúde.

A sustentabilidade, quando está relacionada aos serviços alimentares, envolve aspectos muito mais complexos do que quando aplicados a outras áreas, pois compreende também o consumo, que coloca em risco a saúde dos indivíduos. Um dos fatores que relaciona ação sustentável e saúde é o uso de alimentos orgânicos, por apresentarem uma forma mais favorável à segurança dos consumidores. Krause e Bahls (2013) apontam o alimento orgânico como uma opção saudável de baixo impacto ambiental e que, ainda, oferece um retorno positivo ao produtor local.

Exige-se dos serviços alimentares e dos produtores de alimentos o comprometimento quanto à segurança desse tipo de produto, já que, ao realizar o consumo, pode-se pôr em risco a saúde do consumidor. Ofertar uma refeição de qualidade, que não forneça perigos aos clientes, é essencial, uma vez que há amparo da legislação para segurança de alimentos no país.

Para fundamentação da sustentabilidade na gastronomia em meios de hospedagem, e como possibilidade de reconhecimento de um negócio, existem as certificações, que visam a garantir que esses empreendimentos estejam realmente empenhados em conduzi-la de modo sustentável. Mesmo que sejam recentes e não específicas para o setor alimentício, as certificações dão sugestões para diversas atividades (LERRER, 2012). A certificação existente, que contempla os serviços alimentares na área do turismo, é a NBR 15401 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2014), por ser aplicável aos meios de hospedagem, em todos os seus setores, a partir dos requisitos no sistema de gestão da sustentabilidade.

Ao estudar a gastronomia no âmbito do turismo, observou-se a existência de certificação em gestão da sustentabilidade em meios de hospedagem, na região

turística conhecida como Região das Hortênsias, localizada no Rio Grande do Sul. E, assim, foram surgindo questionamentos quanto aos determinantes da gastronomia sustentável nos meios de hospedagem: Quais são os determinantes da gastronomia sustentável? Como a gastronomia sustentável é implantada nos meios de hospedagem? A certificação em gestão da sustentabilidade em meios de hospedagem contempla os conceitos e as ações para a gastronomia sustentável? Os gestores consideram a própria gastronomia e as ações de sustentabilidade na gastronomia como um atrativo ao meio de hospedagem?

As indagações acima surgem a partir do panorama atual da sustentabilidade na gastronomia. Os conceitos, ainda recentes, dão orientações específicas para a sustentabilidade no setor de serviços alimentares. Porém, é relevante observar que as legislações e demais orientações pertinentes a esse ramo não contemplam a promoção de ações responsáveis com o meio ambiente, a economia e a sociedade. A própria legislação específica para serviços alimentares, RDC 216 (BRASIL, 2004), que dispõe sobre as boas práticas, não contempla ações da gastronomia sustentável.

Também, as ações que ocorrem atualmente são de forma isolada, e, para estabelecimentos como os restaurantes, que não fizerem parte de um meio de hospedagem, não há certificação exclusiva em gestão da sustentabilidade. Este estudo aplica-se aos setores de alimentos e bebidas, que estão localizados nas áreas internas dos meios de hospedagem, por poderem implantar normas de sustentabilidade e terem a oportunidade de ser reconhecidos por meio de certificação.

Com a necessidade de aumentar a produção acadêmica de forma a contribuir com a gastronomia sustentável e fomentar o mercado do turismo consciente, este estudo é realizado a partir dos fundamentos de uma gastronomia ambiental, social, econômica e culturalmente responsável. O objetivo geral da pesquisa é o de analisar as práticas sustentáveis e seus determinantes na gastronomia dos meios de hospedagem. Como objetivos específicos, citam-se: identificar as ações sustentáveis no setor de alimentos e bebidas dos meios de hospedagem; determinar as variáveis para a adesão das práticas sustentáveis no setor de alimentos e bebidas dos meios de hospedagem; verificar se a gastronomia pode ser um atrativo ao meio de hospedagem; verificar se a sustentabilidade pode ser um atrativo ao meio de hospedagem; identificar de que maneira os meios de hospedagem divulgam as ações sustentáveis; determinar as razões pelas quais o meio de hospedagem buscou a

certificação em gestão da sustentabilidade; identificar qual é o entendimento por parte do gestor sobre os conceitos de gastronomia sustentável e de ecogastronomia; identificar se há indicadores de desperdício de alimentos nos meios de hospedagem; verificar se os gestores consideram a oferta de alimentos orgânicos como um atrativo ao meio de hospedagem e verificar se os gestores consideram a oferta de alimentos regionais como um atrativo ao meio de hospedagem.

2 CONTEXTUALIZAÇÕES ACERCA DO TURISMO, DA GASTRONOMIA E DA SUSTENTABILIDADE

2.1 SUSTENTABILIDADE NO TURISMO/ MEIOS DE HOSPEDAGEM

O turismo, setor em ascendência, aumentou em 3,9% o movimento de viajantes no mundo, no ano de 2016, totalizando 1,6 bilhão de turistas. As regiões Central e Sul da América registraram um crescimento ainda maior (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO, 2017). Dentre os dados constantes no relatório de 2017, o ano de 2016 foi o sétimo ano consecutivo de crescimento, após a crise financeira global de 2009. A Organização Mundial do Turismo projetou para 2017 um crescimento de 3% a 4% nas chegadas internacionais no mundo todo, com destaque para as regiões da África e do Pacífico, das Américas e da Europa (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO, 2017). Além disso, em nível nacional, o ano de 2016 foi marcado pelos Jogos Olímpicos e Paralímpicos, o que proporcionou um recorde histórico de estrangeiros no Brasil, movimentando 6,2 bilhões na economia do país, sendo este resultado 6% superior ao registrado no ano anterior (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO, 2017).

Para César (2011, p. 25), o turismo está inserido nas relações da sociedade contemporânea; ainda considera o turismo “como consequência da utilização do tempo não empregado para a atividade de trabalho, entre outros fatores socioeconômicos”. Como objeto de estudo de diversas áreas, é descrito por Magalhães como:

[...] um fenômeno social e espacial, antes de ser uma atividade econômica, pois sabemos que para sua prática é necessário que o ator principal, o homem, se desloque no espaço em busca da realização de motivações diversas. Esse fato propicia o surgimento e a utilização de uma série de setores, serviços e equipamentos que possibilita a permanência do homem nos lugares. (2002, p. 1).

Para Fratucci (2000), é o lugar que se materializa por meio dos atrativos turísticos, equipamentos e serviços turísticos (meios de hospedagem, serviços de alimentação, guias de turismo, etc.). É possível considerar a relação do lugar turístico com o turista um meio de contato e interação. O autor também define o lugar turístico, como

[...] o lugar de encontro do anfitrião com o turista, lugar onde seres humanos diferentes podem manter uma relação face-a-face e estabelecer uma troca de conhecimento, de sensações e de desejos. (FRATUCCI, 2000, p. 130).

O turismo assume importância na economia global e, para se desenvolver integralmente, depende de uma sociedade equilibrada e justa, que seja participativa nessa construção. Há muitos anos já se realizam viagens, mas ainda não há a consciência de valorização do Planeta, uma necessidade para garantir que todos desfrutem plenamente o Universo, sem deixar nas mãos da ciência e da tecnologia a garantia isolada de um mundo equilibrado (PANOSSO NETTO; TRIGO, 2016).

Com o objetivo de propor uma era de crescimento econômico, concomitantemente social e ambientalmente sustentável, o Relatório de Brundtland, de 1987, intitulado “Nosso futuro comum”, já mostrava preocupações com as gerações futuras (UNITED NATIONS, 2017). No documentário chamado “*Framing Sustainable Development*”, relata-se que o consumo e a produção atuais são 25% maiores do que a capacidade de transporte sustentável do planeta Terra, o que fora alertado há mais de vinte anos. O relatório de Brundtland ainda serviu de base para a Cúpula da Terra, que ocorreu no ano de 1992, no Rio de Janeiro, favorecendo acordos internacionais, resultando também na Agenda 21, que propôs aos países a criação de uma estratégia nacional para o desenvolvimento sustentável. Posteriormente, aconteceu em Johannesburgo a Cúpula Mundial do Desenvolvimento Sustentável, aumentando o comprometimento e ampliando os conceitos da sustentabilidade (UNITED NATIONS, 2017). Esses eventos internacionais foram relevantes para conectarem condutas importantes para o desenvolvimento sustentável, numa troca constante entre os setores público e privado.

O crescimento do setor do Turismo trouxe com ele algumas preocupações quanto às questões sociais, econômicas e ambientais (BORGES; FERRAZ; BORGES, 2015). Ao mesmo tempo que há o desenvolvimento econômico mundial, existe um acelerado processo de degradação do meio ambiente (HANAI, 2009). E, para suprir essa necessidade, normas acerca da sustentabilidade no turismo podem ser contempladas por meio de princípios, como: respeitar a legislação vigente; garantir os direitos das populações locais; conservar o ambiente natural e a sua biodiversidade; considerar o patrimônio local e valores locais; estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos; garantir a qualidade dos

produtos, processos e das atitudes, e estabelecer o planejamento e a gestão responsáveis (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2014).

Também, em análise realizada do turismo para a América da Latina, por Panosso Netto e Trigo (2016), considera-se que essa atividade tem dificuldades de desenvolvimento, por ser marcada pela pobreza e má-gestão pública, o que traz problemas para o setor. Dentre as dificuldades observadas pelos autores estão: as instabilidades econômicas; a falta de continuidade das políticas públicas e dos planos de turismo; a dificuldade de inserção das comunidades locais pela visão estereotipada, e a pouca preocupação com o meio ambiente, em alguns destinos (PANOSSO; NETTO; TRIGO, 2016).

O serviço de hotelaria, um exemplo representativo deste setor, acompanha o crescimento acelerado de desenvolvimento do turismo (BRANCO; RIBEIRO; TINOCO, 2010). Alguns serviços podem ser destacados, como o fornecimento de hospedagem, alimentação, entretenimento, segurança e bem-estar aos hóspedes (PEREIRA; COUTINHO, 2007). Ainda, sobre o serviço de hospedagem, destaca-se

[...]que a Hotelaria sempre esteve presente no percurso da história humana e participou ativamente no desenvolvimento econômico brasileiro e mundial, da Era Antiga aos dias atuais; estando sempre atrelada a atividade turística e a evolução tecnológica que proporcionou: melhores condições de transporte aéreo com ascensão da indústria aeronáutica dos aviões a jato e grandes aviões, a sofisticação dos navios de cruzeiros, os ônibus especiais para transporte de passageiros e principalmente a evolução da comunicação. (PEREIRA; COUTINHO, 2007, p. 14).

Nesse contexto, torna-se importante discutir sobre os serviços turísticos e suas relações com a sustentabilidade. Os meios de hospedagem são estabelecimentos que fazem parte dessa cadeia do turismo, e, assim como todos os serviços dessa natureza, provocam impactos no meio ambiente, na economia e na sociedade onde se situam. Além disso, são meios de relacionamento entre o local visitado e o turista.

Para que o desenvolvimento do setor do turismo seja realizado de forma mais sustentável nestes locais, relacionando tanto questões ambientais como socioeconômicas, se torna necessário organizar e planejar o turismo integrado ao desenvolvimento local, com participação ativa da sociedade (HANAI, 2009). Buosi, Lima e Silva (2017) consideram importante desenvolver o destino turístico sem

comprometer a sua sobrevivência, de forma a contemplar a sustentabilidade no planejamento, o que torna a imagem do destino mais positiva.

Alguns estabelecimentos, seguindo tendências de sustentabilidade, começam a se preocupar com alguns aspectos sociais, econômicos e, principalmente, ambientais, pois a definição de sustentabilidade contempla, de maneira clara, todos estes aspectos: “uso de recursos, de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações”. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2014, p. 5).

Nos meios de hospedagem, existem lacunas de informação e de comprometimento por parte dos hóspedes e gestores. Há, assim, a necessidade de estimular o senso ético dos gestores para aumentar a percepção quanto à carência das ações ambientais. Mas, para que os gestores dos meios de hospedagem adotem as políticas e práticas ambientais, é necessário o entendimento e interesse dessas ações pelos hóspedes. Os estudos de De Conto e Zaro (2011) indicam que são poucos os hóspedes que procuram serviços ambientalmente responsáveis. E, para que ocorra a sensibilização dos hóspedes quanto à escolha por meios de hospedagem ecologicamente corretos, é necessário divulgar as informações de seus programas e práticas ambientais, especialmente por meio de *web site* (DE CONTO et al., 2013). Assim, a comunicação pode ser uma das estratégias de *marketing*, divulgando as ações de responsabilidade socioambientais e servindo como diferencial para o meio de hospedagem.

As ações para uma possível sustentabilidade do estabelecimento, da cultura e comunidade local não são suficientes se não houver educação ambiental, que, dentro dos pilares da sustentabilidade, se destaca pelo potencial de influenciar a mudança de atitudes. Segundo a Política Nacional de Educação Ambiental,

Entendem-se por educação ambiental os processos por meio dos quais o indivíduo e a coletividade constroem valores sociais, conhecimentos, habilidades, atitudes e competências voltadas para a conservação do meio ambiente, bem de uso comum do povo, essencial à sadia qualidade de vida e sua sustentabilidade. (BRASIL, 1999).

Dessa maneira, a educação ambiental atua de forma complementar, para manter ativos os três pilares da sustentabilidade: o resultado econômico, a qualidade

ambiental e a responsabilidade social. Esses pilares são vitais para a sobrevivência de uma empresa (MOURA, 2011).

Atender às necessidades dos consumidores é sempre um fator essencial, seu objetivo principal. Porém, a definição desse tipo de produto e serviço ainda não é clara para os consumidores, devido ao pouco conhecimento sobre sustentabilidade, que dificulta tomadas de decisão do consumidor, quando há uma intenção de compra e não ocorre a compra de fato (TERRES; BRANCHI, 2013). E, para isso, o consumidor deve entender o valor da marca, que além de relacionamento direto com o cliente, a organização deve construir uma relação de longo prazo com diversos *stakeholders* (CASTRO; OLIVEIRA, 2012).

As mudanças na sociedade originaram crescentes imposições de várias partes interessadas, propiciando novos riscos e oportunidades competitivas, levando gestores a questionarem a razão de ser da sua empresa. Objetivos socioambientais são considerados e “ser competitivo” e “preservar o meio ambiente” são objetivos compatíveis (EPELBAUM, 2004).

Desta maneira, o *marketing* verde é uma tendência nas organizações, mesmo que seja decorrente de aspectos legislativos, incentivo competitivo, redução do desperdício e motivos éticos, pois há a preocupação com o outro e a preservação da vida. Berlato, Saussen e Gomez (2015) destacam que, a partir de uma nova visão de mundo e de mudanças nos modos de consumo, para uma empresa prosperar torna-se necessário conciliar as dimensões econômica, ambiental e social no seu planejamento.

Portanto, não são apenas os estabelecimentos que devem administrar por meio de uma gestão sustentável, mas toda a população, que também tem responsabilidade nos processos dos três pilares da sustentabilidade. E o desenvolvimento sustentável nada mais é do que o equilíbrio entre as dimensões da sustentabilidade (BERLATO; SAUSSEN; GOMEZ, 2015). Essa sustentabilidade se tornou tão presente nos dias de hoje (KRAUSE; BAHLS, 2013).

Com um mercado cada vez mais competitivo, as práticas sustentáveis podem ser uma vantagem e um diferencial, tornando-se uma possível estratégia em *branding*, na gestão de marcas. A adoção dessa oportunidade sustentável de negócio pode ter diferentes origens, como propósito principal e desencadeador de uma organização ou como forma tática, inserindo pelo menos algumas práticas (BERLATO; SAUSSEN;

GOMEZ, 2015). Sendo assim, nota-se que há uma tendência na procura por marcas que se posicionam a favor da sustentabilidade; uma marca que esteja em conformidade com o que o consumidor espera pode ter seu valor aumentado.

Ficam evidentes as necessidades e as tendências quanto à aplicação de práticas sustentáveis aos negócios do turismo. Ações sustentáveis podem resultar em vantagens tanto para o desenvolvimento do setor quanto para a atratividade dos empreendimentos da hospitalidade.

2.2 CONSEQUÊNCIAS GERADAS PELAS MUDANÇAS NOS PROCESSOS DE PRODUÇÃO E CONSUMO DE ALIMENTOS

A gastronomia começou a ser apreciada devido ao prazer proporcionado ao preparar os alimentos, conforme seus aspectos culturais e originais (RODRIGUES, 2008). O autor ainda afirma que o modo de preparar os alimentos fez parte da evolução humana, assim como suas adaptações de produção para a sobrevivência humana.

A palavra “gastronomia” deriva de *gaster*, termo grego que significa “estômago”. (DUMAS, 2005). Para Braune e Franco (2017) “[...]gastronomia é uma arte ou ciência que exige conhecimento e técnica de quem a executa e formação do paladar de quem aprecia”.

Campolina e Machado (2015) descrevem a gastronomia como “[...]um campo de atividades que requer abordagens e diálogos interdisciplinares, interculturais e intersetoriais.” (p. 128). Michaelis (2017) define a gastronomia: “Os conhecimentos e práticas relacionados à culinária, arte de cozinhar e preparar os alimentos de modo a realçar suas qualidades, arte de escolher e apreciar os melhores pratos.”

O termo está relacionado com o bem-estar na alimentação, mas existe outro termo bastante utilizado, o da culinária, que está mais vinculado com a saúde e a alimentação do que somente comer por necessidade fisiológica (FAGLIARI, 2005). De modo que a culinária exerce influência sobre a gastronomia por meio dos seus movimentos, como o *nouvelle cuisine* e *cuisine de fusión*. (BRAUNE; FRANCO, 2017).

As técnicas e os ingredientes disponíveis também mudaram com o passar do tempo, alterando o desejo dos consumidores. O comer deixou de ser apenas um ato para suprir necessidades fisiológicas, como algo necessário, passando a ter um

significado mais ligado ao prazer (FAGLIARI, 2005). Alimentar-se não é apenas uma ação indispensável, mas que também oferece prazer, satisfação e sabedoria, pois é essencial à saúde o consumo de uma comida que disponha de nutrientes próprios para a população (RODRIGUES, 2008).

Dentre as mudanças, com o objetivo de manter a espécie humana, destaca-se o desenvolvimento da agricultura e a domesticação de animais, modificando os hábitos de vida, os costumes que mantinham os humanos mais ativos, até os modos atuais, do sedentarismo (RODRIGUES, 2008). O autor, ao descrever sobre a história alimentar da humanidade, destaca:

[...] ocorreu durante as grandes navegações, quando os diferentes povos intercambiaram os seus produtos e suas culturas, cujo ápice aconteceu com o transporte das especiarias migraram do oriente para as mesas europeias: cana-de-açúcar, canela, pimenta, ervas finas, café, chocolate (alimento de luxo) saíram dos trópicos para o resto do mundo. A partir daí, houve a propagação destes alimentos. A gastronomia, como uma área do conhecimento humano, despertou curiosos de várias culturas para experimentar os alimentos disponíveis nos mercados, a partir de suas potencialidades vitamínicas, aromáticas e de sabor, o que em determinado momento da história, ficou conhecido como culinária. Pessoas ilustres como Leonardo Da Vinci, Rossini, Camilo Castelo Branco e Eça de Queiros, entre outros, ficaram conhecidos na história, para além de seus dotes artísticos, como exímios cozinheiros por terem experimentado todas as misturas possíveis, sem qualquer censura de época, lugar ou contexto. (RODRIGUES, 2008, p. 312).

Os povos têm desenvolvido culinárias específicas permeadas por hábitos alimentares, além das características geográficas do local, climáticas, socioeconômicas e culturais. Ademais, contém simbolismo religioso. Assim, a culinária reflete diversas características de uma sociedade, formando a cultura alimentar (FAGLIARI, 2005).

A forma de preparar alimentos segue o contexto cultural em que se encontram, variando de região para região. Assim, a gastronomia é composta de elementos culturais, pois, ao mesmo tempo, um alimento pode significar santidade ou impureza para quem o consome. A culinária, identificada como uma forma de arte, é apoiada na tradição, no afeto e no sentimento de reconhecimento, através da memória (RODRIGUES, 2008).

Há um caráter simbólico em cada alimento, que pode se revelar de modos diferentes, mas que está presente na maior parte da sociedade. Determinados

alimentos fazem mais sentido para um conjunto de pessoas e, para outras, não têm a menor importância (FAGLIARI, 2005). Com o passar dos tempos, percebe-se que alguns alimentos eram consumidos por apenas algumas classes sociais, como forma de diferenciação. O que se observa atualmente, no mercado dos serviços alimentares, é que isso não está mais em evidência, pois os modos de preparo e apresentação passam a incorporar esse papel.

Para Rodrigues (2008), no mundo contemporâneo há uma disputa, por vezes imperceptível, entre a tradição e a modernidade. Sobre a cultura alimentar, Rodrigues complementa:

Pesquisadores, apreciadores, estudiosos em geral, estão sempre de maneira inexaurível trazendo à luz novos sabores, novos casamentos de alimentos, novas misturas, formulando e reelaborando a identidade gastronômica das culturas. Até porque na atual conjuntura o comércio, a evolução da ciência, da agronomia, os meios de transportes, as viagens, as migrações e imigrações dos povos e a comunicação são fatores bem expressivos na evolução da culinária. E, assim, fica claro que a diversidade cultural é claramente o produto da capacidade criativa e adaptativa do ser humano e, como tal, de incomensurável valor para a sobrevivência e sustentabilidade. Nesse sentido, cultura é tudo aquilo que nos cerca que nos consolida: nossos valores, nossas crenças, nossos comportamentos. É também tudo aquilo que produzimos. Baseado nesse raciocínio, através da culinária o homem “viaja” e se orgulha da sua condição tanto no contexto de cultura popular, como no contexto de cultura contemporânea. Mas, deixemos claro que a escolha é pessoal, cabe a cada indivíduo escolher o que comer. (2008, p. 323)

A categoria cultural da comida expressa o nacional, o regional, o local, a família e a identidade pessoal, marcadas por meio dos alimentos. Como comer está relacionado a atividades vitais, é inevitável que haja muitos debates sobre esse assunto, ainda que proporcione experiências particulares (ÁLVAREZ, 2005). Assim, tanto os problemas de distribuição de alimentos, como os valores simbólicos e culturais de certos povos, as tendências e inovações na gastronomia são temáticas argumentativas e de comunicação comuns sobre o assunto (ÁLVAREZ, 2005). Especialmente a forma atual de distribuição de alimentos que foi consequência da evolução dos modos de produção.

Rodrigues (2008) alega que, com os processos de adaptação na produção de alimentos, houve um aumento na oferta dos produtos e, por decorrência, o crescimento populacional, que levou à exaustão dos recursos e fez com que ocorresse a migração desses indivíduos, na busca de novo lugares para se beneficiarem. Assim,

a fartura de alimentos fez com que a ciência tomasse interesse pela área da gastronomia, já que a necessidade nutricional do homem não era suficientemente resolvida com os alimentos localmente produzidos. Por consequência, surge o homem mercador, que continuava nômade para transportar alimentos para quem pudesse se fixar à terra (RODRIGUES, 2008).

Com o passar do tempo surgem preocupações quanto às consequências das rápidas mudanças que ocorreriam na sociedade, assim como de outros aspectos associados ao modo de vida contemporâneo, tais como: o difícil acesso a alimentos, a insegurança alimentar, os modismos alimentares, a alta carga de atividades, as exigências e a competitividade na sociedade, que favoreceram um ambiente com a necessidade de agilizar os processos e o aumento da quantidade de alimentos processados e ultraprocessados, com o objetivo comum de praticidade e baixo custo. Isso interferiu diretamente nas relações com a comida e no modo de se alimentar: a alimentação ficou cada vez menos “*slow*”, afetando o ambiente, a sociedade e a economia.

O relacionamento entre o homem e a gastronomia não pode ser simplificado a fatores como sabor, prazer e saúde, mas deve estar ligado também a fatores ambientais, culturais e sociais, por meio da ética. Os impactos da gastronomia no meio ambiente, por exemplo, nos fazem refletir sobre a necessidade de implantação de ações de gestão ambiental, principalmente quanto ao desperdício de alimentos. Segundo a Organização das Nações Unidas para Alimentação e Agricultura (FAO, 2017), quanto ao panorama atual, a redução de alimentos disponíveis deriva principalmente do desperdício, que, além de gerar impactos e reduzir a disponibilidade de alimentos, diminuem os recursos dos produtores e elevam os preços de venda para o consumidor final.

Segundo dados da Embrapa (2017), com o aumento da população mundial e das mudanças nos padrões de consumo, será necessário um acréscimo de 60% na produção de alimentos até o ano de 2050. O que preocupa são os futuros impactos que ainda serão gerados na produção, no desperdício de alimentos no pós-colheita e na cadeia final de suprimentos. Atualmente, o mundo descarta 1,3 bilhões de toneladas de alimentos por ano, e, para mudar essa realidade, é necessária a utilização de conhecimento científico, para que a expansão da oferta de alimentos ocorra em conjunto com a redução dos impactos ambientais (EMBRAPA, 2017).

A Organização das Nações Unidas afirma que um terço dos alimentos produzidos no mundo são descartados (NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL, 2015). Martinez, Menacho e Pachón-Ariza (2014) identificaram as possíveis causas de desperdício de alimentos na cadeia de fornecimento, e puderam diferenciar essa perda conforme o grau de desenvolvimento de cada país pesquisado. Porém, nos países em desenvolvimento, houve dificuldade em encontrar os dados de cada fase, mas, tem-se o conhecimento de que há grande perda nas primeiras fases desse processo, demonstrando deficiência na infraestrutura, tecnologia e instalações. Nos países desenvolvidos, a perda se dá no consumo final, que tem relação direta com o comportamento do consumidor (MARTINEZ; MENACHO; PACHÓN-ARIZA, 2014).

Para consumo e produção mais sustentáveis, de modo a prevenir o desperdício de alimentos, algumas práticas podem ser realizadas: medidas de educação aos manipuladores e clientes; padronização de processos e capacitações aos colaboradores. Os indicadores dessas ações nas instituições podem ser realizados por meio das quantidades registradas de resto ingesta (PARISOTO; HAUTRIVE; CEMBRANEL, 2013). Desse modo, é possível reduzir o desperdício, principalmente de resto ingesta, ou resto ingestão, que é determinado pelo peso de alimento preparado em uma unidade de produção de alimentos (CHAMBERLEM; KINASZ; CAMPOS, 2012).

Além do controle de resto ingestão, há também o da sobra limpa, que são instrumentos de avaliação., e o da sobra limpa é derivado das sobras que não foram servidas. Os seus parâmetros podem ser delimitados através da pesquisa de satisfação e de índices prefixados (CHAMBERLEM; KINASZ; CAMPOS, 2012).

Sabe-se que a aceitação inadequada da alimentação repercute entre outros aspectos, na ingestão insuficiente de alimentos, no aumento dos custos e na geração de resto que se traduz em desperdício. [...] Desse modo, é preciso adotar medidas técnicas que visem adequar quantitativamente e qualitativamente as refeições oferecidas, com possibilidade de minimizar a geração de resíduos orgânicos, principalmente os advindos da sobra descartada, bem como destinar os resíduos orgânicos à compostagem, além da tomada de medidas administrativas que possibilitem melhorar a infraestrutura do refeitório.(CHAMBERLEM; KINASZ; CAMPOS, 2012, p. 321, 323).

Ambas as formas de controle favorecem a redução de resíduos sólidos gerados nos serviços alimentares. E, também, revelam a aceitação de um produto pelo cliente,

por meio da pesagem do resto ingesta, podendo promover a adaptação e qualificação dos modos de preparo e distribuição.

Outros fatores também estão associados ao desperdício de alimentos. O comércio de hortifrutigranjeiros evidencia esses dados ao descartar alimentos devido à logística, padrão de tamanho e avaria. Dalegrave, Philereno e Bassotti (2015) identificaram o destino das sobras dos alimentos hortifrutigranjeiros da CEASA Serra – RS e constataram que esses fatores que levam ao desperdício são realizados por uma espécie de triagem, que ocorre no recebimento das mercadorias.

Ainda, indicam que mais da metade das sobras de alimentos descartados se deve aos produtos estarem machucados, e o principal fator está no transporte, que prejudica esse tipo de alimento (DALEGRAVE; PHILERENO; BASSOTTI, 2015). Também, os autores destacam que 1/5 dos comerciantes participantes do estudo declaram que os alimentos descartados vão diretamente para o lixo (DALEGRAVE; PHILERENO; BASSOTTI, 2015). Para isso, a educação alimentar ao consumidor final seria uma possível estratégia para que os intermediários reduzissem a quantidade descartada e analisassem esses alimentos com avaria a partir de uma nova perspectiva, dando oportunidade para um consumidor mais consciente comprar esse tipo de mercadoria, abrindo novos mercados. Pois, o desperdício de alimentos devido a esses fatores, por vezes, é causa sem necessidade, já que boa parte dos alimentos que sofrem avaria ainda podem ser utilizados e consumidos sem oferecer perigos. Além disso, a valorização da produção local reduziria significativamente as perdas no processo da logística.

O prejuízo nos processos de produção de alimentos não é apenas econômico, é também na quantidade de emissões de metano geradas na decomposição dos alimentos descartados, além, certamente, do desperdício de recursos naturais que foram utilizados no decorrer da produção (MARTINEZ; MENACHO; PACHÓN-ARIZA, 2014). Dentre as oportunidades de mudança estão o investimento em tecnologias e a conscientização dos consumidores (MARTINEZ; MENACHO; PACHÓN-ARIZA, 2014).

As campanhas educativas para o consumidor poderiam ser introduzidas pelo governo, pois mudar os hábitos dos consumidores pode reduzir potencialmente o desperdício. A educação pode contemplar algumas aprendizagens, como a compra exclusiva de produtos necessários, prevenindo a aquisição de produtos apenas por

estarem em promoção, especialmente quando estiverem próximos à data de validade, e, também processos de aprendizagem sobre o armazenamento doméstico correto (MARTINEZ; MENACHO; PACHÓN-ARIZA, 2014).

Outra mudança nos modos de produção e consumo, que provocou drásticas transformações, diz respeito à Revolução Verde, que foi um movimento implantado no Brasil na década de 60. Para Farias (2015) o objetivo foi o de favorecer o modelo latifundiário e monocultor, fomentado o uso de “[...] insumos químicos (adubos e agrotóxicos), mecânicos (tratores, colheitadeiras mecânicas etc.) e biológicos (variedades melhoradas)” (FARIAS, 2015, p. 81). A partir desse momento, com o novo modo de produção de alimentos, a agricultura familiar foi prejudicada. Além disso, a principal função, que era a de alimentar, é substituída pela formação de capital (FARIAS, 2015).

Matos (2010) destaca que “um objetivo consciente da Revolução Verde, desde o início, era produzir variedades que pudessem ser cultivadas num amplo leque de condições em todo o mundo em desenvolvimento” (p.3). Dessa maneira, “a revolução verde serviu de base para os processos de modernização da agricultura, apesar de contribuir, através de mau uso, de defensivos agrícolas e excessivo manejo de solo, para causas de vários problemas ambientais atualmente” (MATOS, 2010, p.15).

Fatores como esses podem aumentar as probabilidades de um risco eminente ao uso de insumos químicos, o de provocar impactos ao meio ambiente e malefícios à saúde do consumidor. Isso se deve, principalmente, ao uso indiscriminado de agrotóxicos, que, atualmente, tem pouca fiscalização e carece de um sistema de apoio informativo ao agricultor convencional.

Assim, como forma alternativa ao uso desses insumos na produção de alimentos, há seu cultivo por meio da agricultura orgânica. Segundo Sousa et al. (2012, p. 516), “[...] ao optar por alimentos orgânicos, o consumidor está ingerindo menos substâncias tóxicas e apoiando um processo de transição ecológica que visa a desintoxicação gradual dos alimentos, do solo, das águas, promovendo a saúde ambiental”.

Toassa et al. (2009) já evidenciavam um aumento pela procura de alimentos orgânicos, assim como a necessidade de pesquisas sobre esse tema. O cultivo orgânico de alimentos é entendido como um processo produtivo que visa um futuro sustentável ao meio ambiente. O aumento da demanda desses produtos ocorre

devido à maior conscientização dos consumidores no contexto mundial sobre o meio ambiente, além de visarem hábitos mais saudáveis, em virtude dos efeitos nocivos dos resíduos de agrotóxicos nos alimentos produzidos de forma convencional (TOASSA et al., 2009).

A alegação de o produto orgânico ser mais saudável serve também para que a produção desse tipo de alimento seja estimulada, aumentando a sua oferta, e, ao mesmo tempo, aumentando a sua demanda. Dessa maneira, o preço dos alimentos orgânicos pode se tornar mais justo, tanto para consumidores individuais como institucionais (SOUSA et al., 2012).

Mas, a produção de alimentos ainda gera grande preocupação, e não é somente pelo tipo de produção, orgânica ou convencional, a razão está no desperdício nessa cadeia, do plantio até o consumo final. Cabe destacar que a produção orgânica consegue aproveitar grande parte dos próprios alimentos que seriam descartados, a partir da compostagem de resíduos. Mas há ainda outro problema nesse processo, a cadeia de fornecimento (KINGSOLVER, 2008).

Assim, para a contemplação real do que ocorre com um alimento, desde a sua produção até o seu consumo final, é necessário o entendimento de toda a sua trajetória. No entanto, para entender essa cadeia, são encontradas muitas dificuldades, pois o número de intermediários é cada dia mais numeroso (KINGSOLVER, 2008), havendo a necessidade de contemplar ações com todos os fornecedores e participantes da cadeia de fornecimento de alimentos, até o consumidor final. Dessa maneira, aumenta-se a viabilidade de um sistema mais sustentável.

2.3 GASTRONOMIA SUSTENTÁVEL

No ramo alimentício, nem todas as ações praticadas por uma gastronomia sustentável são de exigência legal, mas podem fazer parte da essência de um negócio. Destaca-se que os interessados em gastronomia sustentável aumentam consideravelmente. Assim, dentre as possibilidades de adesão à sustentabilidade nos serviços alimentares, existem a busca de reconhecimento por certificação e selos ou de ser adepto a uma filosofia.

A filosofia, mais amplamente conhecida nesta esfera, bastante popular, e em parte sustentável, é chamada *Slow Food*. Define-se por ser um movimento mundial, de origem italiana, que segue um conceito de ecogastronomia, definido por um senso de responsabilidade em busca do prazer através dos alimentos, a partir de um modelo de agricultura que seja mais saudável e sustentável, valorizando sempre a comunidade local e defendendo a biodiversidade agrícola do mundo (SLOW FOOD BRASIL, 2007).

O conceito de *Slow Food*, contrário de *Fast Food*, visa a uma alimentação lenta, desde a sua produção até o seu consumo. Os conceitos de alimentação desse movimento vão desde produção orgânica de alimentos, valorização de alimentos regionais, respeito à sazonalidade e à consciência no consumo (SLOW FOOD BRASIL, 2007).

O movimento *Slow Food* foi uma transição da enogastronomia para a ecogastronomia

[...] foi fundado como associação 'enogastrômica' (de vinhos e alimentação) pelo ativista alimentar Carlo Petrini, em 1986. Seu objetivo inicial era apoiar e defender a boa comida, o prazer gastronômico e um ritmo de vida mais lento. Mais tarde, esta iniciativa foi ampliada para abranger a qualidade de vida e, como consequência lógica, a própria sobrevivência do planeta em que vivemos. [...] é uma associação internacional de base, que sonha com um mundo em que todas as pessoas sejam capazes de apreciar um alimento bom para elas, bom para os produtores, bom para o meio ambiente. O *Slow Food* reúne milhões de pessoas no mundo e agora se orgulha de contar com 100.000 associados interconectados em 160 países, com sedes nacionais na Itália, Alemanha, Suíça, EUA, Japão, Reino Unido e Países Baixos. (SLOW FOOD, 2013, p. 4).

Acredita-se em uma gastronomia diferente da habitualmente conhecida, pois ela não é por si somente uma forma de educação, de viver da melhor forma possível utilizando os recursos ao nosso alcance sem desperdiçar, mas é uma liberdade de escolha. É a luta por alimentos com tradição, com qualidade e produzidos de forma sustentável (SLOW FOOD, 2013). Ainda “[...] defende os locais de valor histórico, artístico ou social que formam parte da nossa herança alimentar [...]” (SLOW FOOD, 2013, p. 6). É uma luta pelo alimento bom, limpo e justo (SLOW FOOD, 2013).

No entanto, diferencia-se do desenvolvimento sustentável, devido aos seus ideais não contemplarem as visões de um futuro perfeito (RUBIM, 2013). Mas, as ações ligadas ao conceito da ecogastronomia, mesmo que não tenham um objetivo direto de sustentabilidade, há a utilização de alimentos orgânicos e a valorização dos

alimentos locais que fazem parte do desenvolvimento sustentável na gastronomia. Pois, além desses requisitos, a gastronomia sustentável pode estar associada a diversos outros fatores dentro de um estabelecimento, como ações que abrangem a otimização dos recursos naturais, a utilização de energias renováveis, a cadeia de processos do alimento, desde o cultivo até seu fornecimento, armazenamento, preparo e sua distribuição, gestão e destinação de resíduos (PUNTEL; MARINHO, 2015).

Mas, por outro lado, Walsh (2008), em uma crítica na revista *Times*, descreve o movimento *Slow Food* como inclinado para a gastronomia da alta classe e, ainda, questiona se o mundo conseguiria se alimentar por meio dessa filosofia. Nesta direção, como forma de equilibrar os pontos de vista, Rejowski e Rubim (2012) afirmam que especialistas indicam que a solução seria a gastronomia ética, pautada em decisões mais conscientes.

Rubim (2013, p. 290) relata que a ecogastronomia “[...] visa estreitar as relações sociais que são promovidas com a troca e a dádiva em torno do ciclo do alimento, do campo à mesa, e do produzir ao alimentar-se, em grupo e/ou família”. Descreve esse conceito de forma a preocupar-se com a conscientização do profissional da gastronomia quanto ao consumo ético dos alimentos.

Sobre a relação da sustentabilidade com a gastronomia, destaca-se a ideia de Krause e Bahls:

Há, atualmente, um crescente aumento da percepção da alimentação em relação à saúde e ao bem-estar social, e da gastronomia como atrativo turístico e atividade cultural fundamental ao ser humano. Finalmente, há, também, uma consciência maior sobre nosso papel e influência em nosso meio ambiente. Alinhando esses fatores, percebe-se a importância da sustentabilidade na experiência gastronômica turística. (2013, p. 447).

Os autores também realizaram um levantamento da condição da gastronomia sustentável, através de pesquisa bibliográfica, e assim identificaram quatro variáveis importantes para essa atividade:

elaboração de cardápios – dentro dessa variável, os seguintes subgrupos foram mencionados: tamanho das porções, sazonalidade e aspectos culturais; **ingredientes** – os seguintes subgrupos foram considerados: eficiência na produção, na embalagem e na estocagem; transporte; localidade-autenticidade; biodiversidade; técnicas para

evitar desperdício e características nutricionais; **construção de espaços físicos** – discorre-se em termos gerais, sobre o uso de energia renovável, a construção planejada com sustentabilidade, o uso de equipamentos mais eficientes e o manejo dos resíduos sólidos; **educação ambiental** – engloba o papel das instituições educacionais e a eficiência na produção e no serviço por meio de treinamento da mão de obra, a fim de executar as diretrizes abordadas anteriormente. (KRAUSE; BAHLS, 2013, p. 436)

Ainda sobre a sustentabilidade na alimentação, cabe destacar que, dentre os 17 objetivos do desenvolvimento sustentável, segundo as Nações Unidas no Brasil (2015), há a contemplação de ações importantes, tais como: fome zero e agricultura sustentável, saúde e bem-estar, água potável e saneamento, energia limpa e acessível, trabalho decente e crescimento econômico, cidades e comunidades sustentáveis, consumo e produção responsáveis, entre outras. Demonstrando uma atenção em nível internacional sobre as relações entre alimentação e sustentabilidade.

Outro movimento que se destaca é o *Green Restaurant*, presente em 41 estados dos Estados Unidos e também no Canadá. A associação chamada *The Green Restaurant Association* é uma organização sem fins lucrativos, fundada em 1990 (GREEN RESTAURANT ASSOCIATION, 2018). Por meio da certificação, auxilia restaurantes a se tornarem mais ambientalmente sustentáveis em energia, água, resíduos, descartáveis, produtos químicos, alimentos e na construção, com o objetivo de torná-los mais ecológicos (GREEN RESTAURANT ASSOCIATION, 2018).

Neste âmbito, Dias (2016), ao realizar reflexões sobre as relações entre os aspectos: alimento, cultura, natureza e linguagem gastronômica, demonstra preocupações ao expressar a ideia motivadora de um público ávido por novidades na culinária, os produtos *gourmet*. Mas que, ao mesmo tempo, existem novas possibilidades promissoras para a mudança desse cenário.

Uma dessas alternativas é o uso de plantas alimentícias não convencionais (PANC), que são as plantas “[...] completamente adaptadas aos territórios onde se desenvolvem espontaneamente, são a expressão legítima do “sabor do lugar” (DIAS, 2016, p. 106). Ainda destaca que estamos “engessados” devido ao nosso sistema de produção e consumo atuais, que nos torna dependentes dos supermercados e que pode levar à insegurança alimentar, por meio de um estado de subnutrição da população (DIAS, 2016).

Dias (2016, p. 106) também propõe possibilidades de mudanças no setor agroalimentar, a partir do “[...] desenvolvimento de um conjunto de técnicas agroecológicas que permitam configurações agroalimentares que notadamente fogem à homogeneização da agricultura industrial moderna”. (p. 106). Assim como desenvolvimento de produtos agronômicos, de modo que possam contribuir com a preservação da tradição e cultura locais. Há também a possibilidade de realizar ações para formar redes alimentares em circuitos curtos, de forma a conectar os produtores com os consumidores de alimentos, atuando, principalmente, na valorização da agricultura familiar (DIAS, 2016). Evidentemente, se relaciona com a proposta do *Slow Food*, pois o movimento impulsiona projetos de integração entre produtor e consumidor final, assim como promove o *Terra Madre*, encontro internacional entre produtores, cozinheiros e consumidores (SLOW FOOD, 2013).

Quanto à comercialização de preparações alimentares, representadas pelos restaurantes, Kremer, Costa e Mondo (2013) identificaram uma preocupação, por parte dos gestores de restaurantes, quanto à realização de ações básicas de responsabilidade ambiental. Mas, ao mesmo tempo, não veem esse fato como uma diferenciação aos clientes, além de não considerarem essas ações como estratégia de *marketing*. Considerando-se esses conceitos, os setores e a relação entre eles têm ainda muito a evoluir e a se aprimorar.

Porém, segundo Kwok, Huang e Hu (2016), ofertar uma refeição em um restaurante verde, que é ligado às boas práticas ambientais, principalmente, pode atrair diversos públicos, com percepções distintas. Embora os consumidores considerem os atributos ligados ao ambiental como mais importantes, os clientes que valorizam os atributos relacionados com a alimentação e a administração têm uma probabilidade maior de pagar mais pelo serviço, tolerar mais o tempo de espera e se deslocar para mais longe em busca de um restaurante verde (KWOK; HUANG; HU, 2016)

Ainda em relação às ações verdes realizadas em restaurantes, as dificuldades determinantes de implementação, ou fatores que facilitam ou inibem essas práticas requerem pesquisas mais aprofundadas (WANG et al., 2013). Rubim (2013) destaca que, para que haja conscientização, a educação e a informação são as ferramentas mais eficientes a serem adotadas para o desenvolvimento desses processos.

Diante das diferentes contribuições, conclui-se que há uma evolução nos conceitos da gastronomia sustentável, seja na produção acadêmica, como em movimentos em nível internacional. Da mesma maneira, é evidente a necessidade de adaptação dos serviços alimentares a essa tendência, em um mercado carente desse tipo de direcionamento.

2.4 GASTRONOMIA SUSTENTÁVEL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

O serviço de alimentação no turismo é exercido pelos empreendimentos do ramo da alimentação, sejam dentro ou fora dos meios de hospedagem, e são representados pelo atual movimento da gastronomia. A gastronomia não se dissocia das mudanças sociais, econômicas, culturais e políticas, por isso, representa a cultura e o comportamento através da culinária (FAGLIARI, 2005).

No âmbito do turismo, a alimentação e a gastronomia são englobadas por diversos tipos de estabelecimentos, além da comida de rua. Nestes locais, é ofertada por meio dos restaurantes, dos produtores de alimentos locais, ou nos próprios meios de hospedagem. No caso dos meios de hospedagem, a alimentação é um fator de elevada importância na escolha dos hóspedes (KRAUSE, 2007). Dessa maneira, há espaço para explorar diferentes contextos quanto aos aspectos comportamentais da gestão de hotéis e restaurantes, assim como as relações entre os hotéis e os clientes (LITA et al., 2014).

Possamai e Peccini (2011, p. 20) descrevem a relação da alimentação com a atividade turística, “em primeiro lugar, como uma necessidade elementar, um serviço fundamental para a permanência no local visitado.” Em segundo lugar,

[...] o uso de elementos gastronômicos – em especial os tradicionais – como atrativos turísticos propriamente ditos, capazes de despertar o desejo de deslocamento e, por consequência, de contribuir para o desenvolvimento socioeconômico de determinadas regiões. (POSSAMAI; PECCINI, 2011, p. 20)

O estudo do ato de se alimentar pode ser desenvolvido por vários vieses, nas diversas áreas de conhecimento, como sua produção e os modos de preparo e as decisões políticas e econômicas que as envolvem e, ainda, para o turismo pode ser uma estratégia ao desenvolvimento local (POSSAMAI; PECCINI, 2011).

O turismo e seus elos, como alimentação, hospedagem, transporte, agenciamento e outros, têm a necessidade de ser pensados de modo integrado, considerando um fator como primordial, a qualidade. Neste contexto, destaca-se a alimentação, aspecto importante para a integração dos elos da cadeia produtiva do turismo (FELIX; MARTINS, 2013).

A gastronomia, assim como o turismo, áreas interligadas e dependentes entre si, quando não planejadas de forma sustentável, podem gerar impactos significativos; por outro lado, geram benefícios econômicos, que podem servir de apoio à conservação natural, cultural e econômica de uma região ou país. A gastronomia sustentável em empreendimentos ligados ao turismo pode ajudar a maximizar o bem-estar social e econômico (KRAUSE; BAHLS, 2013).

O estudo da sustentabilidade na gastronomia faz com que a produção das práticas culinárias e os demais fatores que a envolve sejam realizadas de modo a tornar o serviço cada vez mais responsável pelas suas ações, podendo demonstrar suas interferências e impactos sociais, econômicos, culturais, nutricionais e ambientais. Por isso, como uma diretriz para um estabelecimento, envolve questões éticas (FERRARI, 2006).

Existem, então, diversas formas de praticar condutas mais sustentáveis na área de alimentos. Uma delas é o uso de alimentos regionais. Em um estudo realizado por Krause (2007), revela-se a importância que o turista dá à alimentação como um representativo da cultura local. Isto é, alimentos que sejam provenientes da produção da comunidade local, determinada como “pessoas que vivem na área de influência do meio de hospedagem” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2014, p. 2).

Segundo Coelho (2014, p. 81): “A produção e consumo de alimentos regionais deve ser estimulada e valorizada, já que o Brasil possui uma extensa variedade deste tipo de alimentos, nutritivos e de fácil acesso [...]”. Além disso, o uso de alimentos regionais promove a segurança alimentar da população (MARTINS et al., 2012).

A valorização da cultura realizada por meio dos alimentos pode fomentar o desenvolvimento do turismo sustentável. Desenvolver atividades com os moradores locais, promovendo a capacitação, divulgação e o incentivo à manutenção dos produtos regionais pode valorizar esses produtos, e aumentar a renda da comunidade local. Zuin e Zuin (2008, p. 125), sobre a produção de alimentos tradicionais, afirmam

“[...] apresenta-se como uma alternativa para que os pequenos produtores rurais tenham melhores condições de vida, de forma a contribuir para o desenvolvimento local e regional”.

A identidade cultural de um povo pode ser demonstrada pela comida regional através dos pratos típicos. Isso dá oportunidade para os modos de elaboração e origem se tornarem atrativos turísticos, o que vai muito além da arte de cozinhar e confeccionar alimentos (CERETTA, 2012). A autora, ao pesquisar o valor turístico da gastronomia regional em eventos, ainda afirma que a valorização da culinária regional “toca também o visitante dos eventos gastronômicos, que na sua curiosidade e interesse, realiza o consumo turístico simbólico da culinária regional”. (CERETTA, 2012, p. 97).

Outro fator que deve ser observado, conforme destacam Pistorello, De Conto e Zaro (2015), é o do desperdício de alimentos, já que não há um entendimento por meio dos clientes que esse desperdício seja uma preocupação para um estabelecimento responsável. Pois a compreensão sobre a fartura de alimentos e um cardápio recheado de opções, de acordo com um dos gestores dos meios de hospedagem, é de que o serviço tem qualidade e demonstra competência (PISTORELLO; DE CONTO; ZARO, 2015). Assim, Pistorello, De Conto e Zaro (2015) evidenciam a necessidade de sensibilização tanto dos hóspedes como dos colaboradores e da alta administração sobre os impactos ambientais associados ao desperdício de alimentos. Dessa maneira, há a possibilidade de utilização de alimentos de forma integral na cozinha dos meios de hospedagem, podendo-se buscar o auxílio de profissionais capacitados para que seja realizada de maneira mais atrativa e eficiente (PISTORELLO; DE CONTO; ZARO, 2015).

As investigações acerca da percepção ambiental dos gestores dos meios de hospedagem, na iniciativa privada, e como se relacionam com questões ambientais têm relevância científica, pois podem preencher lacunas na área do turismo e da hotelaria (FERRARI, 2006). Nesta área, grande parte dos estabelecimentos oferta a alimentação, seja no café da manhã ou em outras opções de refeições durante o período de hospedagem. Esse é um dos aspectos essenciais da atividade turística. Para os turistas, o sucesso de uma viagem também se refere a experiências com a alimentação (SOUZA et al., 2009).

Da mesma forma que os resíduos gerados nos meios de hospedagem, é relevante mencionar que eventos turístico-gastronômicos pontuais também têm responsabilidade interna e externa sobre os impactos ambientais ocasionados pelos mesmos. Nery et al. (2013) realizaram a composição gravimétrica de resíduos nesse tipo de evento, por meio da pesagem dos diferentes componentes gerados, apontando a necessidade de envolver, além dos organizadores, os expositores nas ações de prevenção, recuperação e destino final dos resíduos sólidos gerados no evento estudado.

Quanto à divulgação dessas práticas citadas acima, a pesquisa de Namkung e Jang (2013) relata a necessidade de a gestão das organizações procurar estratégias de *marketing* verde mais eficazes, já que os consumidores estão se tornando mais conscientes em relação à saúde e ao meio ambiente, e sensíveis às ações de sustentabilidade em um restaurante. Os autores também destacam que, além de incentivar os clientes a promoverem ações verdes em restaurantes e em domicílio, essas ações podem ser revertidas em benefícios dentro do estabelecimento, funcionando como uma forma de alavancar bons negócios e boas ações para o planeta. Corroborando o estudo de De Conto et al. (2013), os autores também ressaltam a importância de divulgar essas práticas sustentáveis (NAMKUNG; JANG, 2013).

Avaliar como o consumidor percebe a sustentabilidade no estabelecimento e se esses fatores podem ser considerados um diferencial competitivo são premissas para um melhor entendimento da ligação entre a divulgação das ações sustentáveis e os anseios do consumidor. Essas ações sustentáveis podem ser realizadas como uma responsabilidade social e ambiental, e podem servir como um meio de atração e fidelização de consumidores. Por isso, a qualidade se torna um fator primordial e outras ações se tornam também essenciais para o sucesso de um negócio, especialmente na gastronomia, por envolver aspectos de saúde. O consumidor pode apresentar dois tipos de comportamento, o dos desejos consumistas ou o desejo de consumo consciente (BERLATO; SAUSSEN; GOMEZ, 2015). E essa importância ética pode fazer o consumidor refletir sobre os estabelecimentos que ele escolhe.

Além disso, para que a saúde do turista não seja comprometida durante a sua viagem, há a necessidade de ofertar alimentos de qualidade, pelo princípio da segurança de alimentos, a inocuidade alimentar. Assim, o fornecimento dos serviços

no setor A e B fazem parte da experiência do turista, podendo, desta maneira, ser agradável. Por isso, esse setor necessita conhecer os documentos legais e as recomendações, para que funcionem de maneira adequada (FELIX; MARTINS, 2013). E assim como outros direitos, o de alimentação adequada também faz parte de um sistema de ações que colaboram com a sustentabilidade (POUBEL, 2006).

Ainda Poubel (2006) alerta que é importante adotar as indicações da ciência da Nutrição e prezar pela conservação dos ecossistemas e das culturas locais, assim como o cultivo de alimentos e suas relações econômicas envolvidas nos processos de produção. Dessa maneira, a gestão da sustentabilidade deve prever todo o ciclo da vida dos alimentos, para ser implantada de maneira mais eficaz.

Constata-se, assim, que a relação entre gastronomia e sustentabilidade no turismo ainda é recente em produções no Brasil, conforme a análise do banco de teses (CAPES, 2018), em que foram encontradas apenas três produções sobre o tema (CAMPOLINA, 2016; DIAS, 2016; SILVA, 2014). Porém, nota-se que é cada vez mais necessária, uma vez que promove a responsabilidade ambiental, social e econômica em um setor que, assim como outros, em sua natureza, necessita do meio ambiente para sua existência e do social para ser executada. Portanto, incentivar as responsabilidades nada mais é que dar poder de retorno à sua origem, de forma mais adequada. Dessa maneira, para que um programa de segurança alimentar e nutricional sustentável seja efetivo, é necessário que ações sejam conduzidas em conjunto com a sociedade, iniciativa privada, pública e a academia (NITZKE, 2012).

Dessa forma, percebe-se que a cadeia de insumos e serviços para a gastronomia, em um meio de hospedagem, requer atenção a detalhes que podem fazer a diferença na própria gestão, para o estabelecimento, para a comunidade local, para a economia e para o Planeta. Por fim, destaca-se o turismo como provedor das possibilidades desse sistema e das ações que podem ser realizadas, com foco na área da sustentabilidade na gastronomia.

2.5 NORMAS/SELOS/ CERTIFICAÇÕES DE GESTÃO AMBIENTAL/ GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE PARA MEIOS DE HOSPEDAGEM NO BRASIL

Dentre as normas, os selos e as certificações existentes, destacam-se no país, pela sua aderência, a norma NBR 15401 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE

NORMAS TÉCNICAS, 2014), que consiste em requisitos para um sistema de gestão da sustentabilidade para meios de hospedagem; o Selo Folha Verde do *Guia Quatro Rodas*; e o programa *Ecolíders* do *Tripadvisor*, que classifica estabelecimentos sustentáveis nos níveis Bronze, Prata, Ouro ou Platina (GUIA QUATRO RODAS, 2016; TRIPADVISOR, 2017).

Algumas indicações quanto às tendências na gastronomia e obrigаторiedades para um estabelecimento com responsabilidades socioeconômicas e ambientais, podem ser observadas por meio das diretrizes estabelecidas na norma brasileira NBR 15401 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2014), que apresenta requisitos para o sistema de gestão da sustentabilidade em meios de hospedagem, e da Classificação Brasileira de Meios de Hospedagem (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2017), que institui requisitos específicos de sustentabilidade, serviços e infraestrutura.

A certificação indica ações econômicas para o turismo sustentável ligadas à alimentação, ao recomendar: a adoção às boas práticas de segurança de alimentos; a utilização de produtos frescos, insumos de produção orgânica, e a oferta de alimentos e bebidas regionais (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2014). Já a Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem se preocupa com a oferta de cardápios e pratos típicos regionais.

Sobre a matriz, de acordo com o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2017), os empreendimentos classificam-se em sete categorias: hotel, cama & café, hotel fazenda, resort, hotel histórico, pousada e flat/apart hotel. De acordo com o SBClass (Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem), esses estabelecimentos podem ser assim definidos:

1) *hotel* – Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária;

2) *resort* – Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento;

3) *hotel fazenda* – Localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo;

4) *cama & café* – Hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida;

5) *hotel histórico* – Instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida. Entende-se como fatos histórico-culturais aqueles tidos como relevantes pela memória popular, independentemente de quando ocorreram, podendo o reconhecimento ser formal por parte do Estado brasileiro, ou informal, com base no conhecimento popular ou em estudos acadêmicos;

6) *pousada* – Empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs;

7) *flat/apart hotel* – Constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação.

Pode-se observar que, para os estabelecimentos do tipo hotel, resort, hotel fazenda, hotel histórico e flat/apart hotel, a obrigatoriedade da oferta de alimentação, ou restaurante, depende da classificação por estrelas. Nesta pesquisa, os estabelecimentos desses tipos que não apresentarem a oferta de alimentação com produção própria poderão ser excluídos por não apresentarem o serviço de alimentação ou setor de alimentos e bebidas. Ainda, segundo a Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem, havendo esses serviços, os cardápios devem contemplar também outras exigências.

O SBClass classifica os meios de hospedagem de uma a cinco estrelas, conforme uma matriz contendo três requisitos macro (infraestrutura, serviços e sustentabilidade), com o objetivo de aumentar a competitividade do setor hoteleiro. As categorias hotel, pousada e hotel fazenda podem ser classificadas de uma a cinco estrelas. Já as categorias hotel histórico e flat/apart hotel podem se enquadrar em três a cinco estrelas. Os meios de hospedagem do tipo cama & café classificam-se de uma a quatro estrelas, e os do tipo resort de quatro a cinco estrelas (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2017).

Para que essa classificação seja possível, o meio de hospedagem deve passar por diversas etapas, desde o envio dos documentos necessários até a avaliação da prática dos pré-requisitos no local, realizada por representante legal do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro). Se o estabelecimento estiver em conformidade com as obrigatoriedades, é emitido o certificado de classificação pelo SBClass, concedendo autorização para o uso da marca (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2017).

No que tange aos requisitos de sustentabilidade, o Sistema de Classificação varia os mesmos dependendo do tipo de meio de hospedagem. Para os meios de hospedagem denominados hotéis, por exemplo, são apresentados na Matriz de Classificação 14 requisitos relacionados à sustentabilidade: 1) medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica; 2) medidas permanentes para a redução do consumo de água; 3) medidas permanentes para o gerenciamento dos resíduos sólidos, com foco na redução, no reúso e na reciclagem; 4) monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las; 5) programa de treinamento para empregados; 6) medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos), para promover a sustentabilidade; 7) medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade; 8) medidas permanentes para valorizar a cultura local; 9) medidas permanentes de apoio a atividades socioculturais; 10) medidas permanentes para geração de trabalho e renda, para a comunidade local; 11) medidas permanentes para promover produção associada ao turismo; 12) medidas permanentes para minimizar a emissão de ruídos das instalações, maquinário e equipamentos, das atividades de lazer e entretenimento de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e a comunidade local; 13) medidas permanentes para tratamento de efluentes e 14) medidas permanentes para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos (MINISTÉRIO DE TURISMO, 2017).

Analisando a Matriz de Classificação, a mesma contém requisitos mandatórios e eletivos na sua listagem. Os mandatórios são aqueles de cumprimento obrigatório e os eletivos de livre escolha pelo estabelecimento.

No âmbito da oferta de alimentação e setores de alimentação e bebidas, para a SBClass, no caso do *Hotel* e do *Resort*, deve conter um cardápio com cozinha regional ou típica para os classificados em cinco estrelas, como requisito mandatório e como requisito eletivo para os de quatro estrelas. Ainda, concomitantemente, um hotel de quatro ou cinco estrelas deve ofertar a opção de cozinha internacional, por ser um item mandatório.

A categoria *Cama & Café* não estipula obrigatoriedade e sugestões quanto à cozinha ou cardápios. Os do tipo *hotel fazenda* e *pousada* com cinco estrelas são obrigados a apresentar um cardápio com cozinha regional ou típica, e, eletivo para os de três e quatro estrelas. No caso do *Hotel Histórico*, o cardápio com cozinha regional ou típica é um requisito mandatório para os classificados em quatro e cinco estrelas, e eletivo para os de três, sendo a cozinha internacional um item eletivo para os de três, quatro e cinco estrelas. Além destes, no âmbito da sustentabilidade como obrigatoriedade dos meios de hospedagem, existem requisitos de modo generalizado e não contém outros itens específicos para a gastronomia dos estabelecimentos classificados.

No Sistema de gestão da sustentabilidade, definido pela NBR 15401 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2014), os seguintes requisitos gerais são apresentados: liderança, planejamento, suporte, operação e avaliação de desempenho. No que tange aos serviços alimentares, especificamente, se destacam os itens: a) adotar as boas práticas de segurança alimentar; b) utilizar preferencialmente produtos frescos; c) quando possível e viável economicamente, utilizar insumos de produção orgânica; e d) incluir a oferta de alimentos e bebidas da culinária regional, respeitando a disponibilidade sazonal dos ingredientes, de maneira a não ameaçar a flora e a fauna.

Na NBR 16534 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2016), que é referente a indicadores para o sistema de gestão da sustentabilidade em meios de hospedagem, são apresentados aqueles relacionados ao consumo de água, ao consumo de energia, à geração de resíduos, ao percentual de receita bruta aplicado em iniciativas socioambientais, às ações de conservação de áreas naturais, flora e fauna e a quantidade de vegetação nativa removida. Porém, não contemplam itens específicos para a gastronomia.

Logo, para obter o Selo Folha Verde, que teve sua última edição no ano de 2015, promovido pelo *Guia Quatro Rodas*, era necessário realizar medidas de preservação ambiental e participar de projetos sociais em sua comunidade local, e, assim, seguir parte das medidas abaixo:

- utiliza lâmpadas fluorescentes, em vez de incandescentes, para economizar energia;
 - os chuveiros e vasos sanitários funcionam com baixo fluxo de água, para evitar o desperdício;
 - em substituição a embalagens descartáveis, há recipientes fixos para xampu, condicionador e sabonete nos banheiros;
 - usa equipamentos eletroeletrônicos com baixo consumo de energia;
 - os objetos que decoram os ambientes, entre eles carpetes, cortinas e luminárias, são feitos com material reciclado;
 - a construção tem madeira de origem certificada (de reflorestamento), azulejos ou pisos reciclados;
 - adota o sistema de energia solar ou eólica, mesmo que seja para alimentar apenas parte das tomadas;
 - reaproveita o lixo orgânico como adubo – em alguns casos, há até uma estação de tratamento e compostagem no terreno;
 - promove o tratamento de esgoto;
 - reaproveita a água da chuva na lavanderia, na piscina e na irrigação dos jardins;
 - tem sistema de reciclagem de lixo, mesmo que seja terceirizado;
 - o sistema para abertura das portas dos quartos funciona com um cartão-chave que ativa o controle de luz e regula a temperatura do ambiente. Em alguns casos, há sensores liga-desliga;
 - o projeto arquitetônico aproveita a iluminação natural, com paredes envidraçadas e ambientes abertos e bem-ventilados, dispensando (quando possível) a luz artificial e o ar-condicionado;
 - os funcionários são treinados para praticar as medidas sustentáveis – desde o gerente até as camareiras. Eles também têm a função de explicar ao hóspede por que o hotel adotou tais normas;
 - investe na comunidade local: contrata e treina os moradores das redondezas, aplica parte do lucro na capacitação dos empregados, patrocina projetos sociais do entorno e incentiva os hóspedes a colaborar com tais iniciativas;
 - o hóspede escolhe se prefere não ter as toalhas e os lençóis trocados diariamente – e, assim, ajudar na economia de água e também de produtos químicos;
 - utiliza alimentos produzidos na região – muitas vezes, orgânicos – para compor o cardápio de seu restaurante.
- (GUIA QUATRO RODAS, 2016).

Outro programa em sustentabilidade que se destaca atualmente, é o *Ecoliders* do *site* de avaliações *Tripadvisor*. O *site* de avaliação divulga, na descrição do estabelecimento, o selo em sustentabilidade e o nível de aprovação para os que

adotarem práticas sustentáveis. A pontuação dos requisitos é o que determina o nível do selo. O EcoParceiro é aquele que atende aos requisitos mínimos, como:

- controlar a utilização de energia regularmente (pelo menos uma vez a cada três meses);
 - utilizar pelo menos 75% de lâmpadas com baixo consumo de energia;
 - ter programas de reutilização de roupas de cama e toalhas em vigor;
 - reciclar pelo menos dois tipos de lixo;
 - oferecer treinamento aos funcionários sobre práticas sustentáveis;
 - educar os hóspedes sobre práticas sustentáveis.
- (TRIPADVISOR, 2017).

Os outros níveis existentes são para os que pontuam de 30% a 39% dos requisitos do programa na pesquisa, recebendo o nível de *Ecolíder Bronze*, de 40% a 49% o nível *Prata*, de 50% a 59% o nível *Ouro*, e o *Platina* se atendem a 60% ou mais da pontuação em sustentabilidade estabelecida. O peso das questões varia conforme a importância e o impacto das práticas (TRIPADVISOR, 2017). Qualquer meio de hospedagem pode se candidatar a receber esse reconhecimento, com renovação anual, sem custo. A avaliação se dá através do preenchimento de um formulário de pesquisa e são realizadas auditorias externas terceirizadas, que, quando feitas pela empresa avaliadora, recebem um certificado (TRIPADVISOR, 2017).

Ainda, nesse mesmo sistema, para o hóspede, é possível identificar quais são as práticas sustentáveis diretamente no *site* de avaliação *Tripadvisor*, além de o hóspede poder realizar comentários sobre a sustentabilidade do meio de hospedagem, após sua estadia (TRIPADVISOR, 2017).

Os itens específicos para os setores de produção e manipulação de alimentos ainda são escassos, mas, os serviços de alimentação estão inseridos em negócios que podem participar de programas e incentivos para a sustentabilidade. Esses programas, selos e certificações servem de incentivo para empreendimentos administrarem de forma sustentável e, ao mesmo tempo, poderem ser reconhecidos pela sociedade, aumentando o seu potencial de mercado.

3 METODOLOGIA

A pesquisa desenvolvida é de caráter exploratório, que, segundo Köche (2013, p. 126) o seu objetivo fundamental “[...] é o de descrever ou caracterizar a natureza das variáveis que se quer conhecer [...]”. Nesse tipo de pesquisa se trabalha com o levantamento da presença das variáveis e da sua caracterização quantitativa ou qualitativa para atingir os objetivos do estudo (KÖCHE, 2013). Essa investigação “[...] procura aprimorar ideias ou descobrir intuições [...]” (DENCKER, 2001, p. 124).

O instrumento de coleta de dados e análise das questões respondidas pelos participantes da pesquisa foram norteadas pela NBR 15401 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2014). A norma apresenta requisitos de sustentabilidade para meios de hospedagem, com quatro orientações específicas de ações sustentáveis para o setor A&B (alimentos e bebidas).

3.1 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

Inicialmente, foram selecionados três meios de hospedagem, que já tiveram certificação pela NBR 15401 no Rio Grande do Sul; dois meios de hospedagem que já foram classificados pelo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBclass) e os dois dos maiores meios de hospedagem (por porte) da cidade de Canela – Rio Grande do Sul, que estão associados ao Sindicato Patronal dos Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares da Região das Hortênsias (SindTur).

Quatro meios de hospedagem escolhidos não aceitaram participar da pesquisa. Assim, foram selecionados, aleatoriamente, dentro do perímetro urbano das cidades de Gramado e Canela, no Rio Grande do Sul, mais seis meios de hospedagem, dos quais obteve-se retorno positivo de apenas três deles. Dessa maneira, totalizou-se a participação de seis meios de hospedagem, três derivados da primeira seleção e três desta última escolha aleatória.

Devido ao seu potencial turístico, essas duas cidades da Região das Hortênsias foram selecionadas como áreas de pesquisa no estudo. A escolha se deve também ao objetivo de realizar relações entre os meios de hospedagem que já foram

certificados no Rio Grande do Sul, e outros que não foram, totalizando a amostra dentro da mesma área de pesquisa.

O turismo nesses locais é liderado pela cidade de Gramado, onde é mais desenvolvido do que em qualquer outro município do estado e um dos principais destinos do Brasil. A Região, atrativa turisticamente, tem o planejamento e apoio por meio do setor público e de entidades privadas, com a finalidade de potencializar o turismo local, principalmente onde estão inseridas as cidades desse estudo (TOMAZZONI, 2007).

As três cidades principais para o setor do turismo são Gramado, Canela e Nova Petrópolis, que, na sua infraestrutura, contam com parques naturais, rede hoteleira diversificada e vias de acesso aos principais centros urbanos, além de se situarem a aproximadamente 136 km da capital do estado, Porto Alegre. A formação da sociedade local se deu pela imigração de alemães e italianos, a partir de 1834. O clima tem estações bem definidas, e as cidades de Gramado, Canela e Nova Petrópolis apresentam uma temperatura média entre 9 e 12°C no inverno e entre 20 e 26°C no verão (TOMAZZONI, 2007). Quanto à população residente, estima-se que Gramado tem 35.047 habitantes; Canela, 43.062 habitantes e Nova Petrópolis, 20.675 habitantes (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2017).

Destes seis meios de hospedagem selecionados, três já obtiveram certificação pela NBR 15401 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2014), e os outros três nunca haviam obtido certificação por essa norma, e um apenas de toda a amostra já foi classificado pelo SBclass. Todos os meios de hospedagem têm oferta de alimentação no café da manhã, e alguns contam com serviço de *room service*, restaurante com menu *à la carte* e local e pratos especiais para eventos. Todo o serviço de alimentação é realizado por gestão própria, não havendo terceirização.

3.2 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO: MEIOS DE HOSPEDAGEM

Segundo a definição da NBR 15401, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), meios de hospedagem são:

empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos

usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2014, p. 2).

Esses meios de hospedagem são fomentadores do desenvolvimento turístico, sendo o lugar central do sistema de apoio (PERAZZOLO; SANTOS; PEREIRA, 2010).

Os seis meios de hospedagem que participaram da pesquisa possuem de sete a 94 unidades habitacionais. A unidade habitacional é assim definida na Deliberação Normativa 416 (INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO, 2000):

é o espaço, atingível a partir das áreas principais de circulação comum do estabelecimento destinado à utilização pelo hóspede, para seu bem-estar, higiene e repouso, se subdividindo basicamente nos seguintes tipos: I – apartamento – UH constituída, no mínimo, de quarto de dormir de uso exclusivo do hóspede, com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, servida por banheiro privativo; II – suíte – UH constituída de apartamento, conforme definição constante do inciso I, deste artigo, acrescido de pelo menos uma sala de estar; Parágrafo único – É admitida a existência de tipos ou denominações distintas de Unidades Habitacionais daquelas referidas neste artigo, porém para efeito de classificação serão enquadradas como apartamento ou suíte.

Todos os meios de hospedagem se localizam nas áreas urbanas das cidades de Gramado e Canela, situadas na região das Hortênsias, no Estado do Rio Grande do Sul. Dos seis estabelecimentos, somente um deles não é cadastrado no sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo, o CADASTUR (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2017).

Esses estabelecimentos apresentam o setor A&B na sua estrutura, inseridos como um departamento complexo que faz parte do meio de hospedagem. Pode oferecer, em geral, qualquer tipo de serviço de alimentação. E, para coordenar as operações desse serviço e administrar funcionários se enquadra o papel do gerente de A&B (DAVIES, 2010).

Existem duas possibilidades de compreensão do setor A&B, definidas por Riccetto, que podem ser:

1ª) Alimentos e Bebidas como um departamento da hotelaria: O departamento de A&B, na hotelaria diz respeito a todos os serviços de alimentação oferecidos pelo hotel e é dividido em vários setores, como Room Service, Restaurantes, Bares, etc.[...]

2ª) Alimentos e Bebidas como uma fatia do mercado que comercializa serviços de alimentação: engloba bares, restaurantes, cafés, casas de chá etc., que servem para o público em geral, pertencendo ou não a um hotel. (2013).

3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

Quanto à técnica de coleta de dados, foi utilizado questionário, que tem por finalidade adquirir informações em relação a uma população ou amostra (DENCKER, 2001). O questionário, segundo a autora, apresenta diferentes vantagens:

Não se observam os fatos diretamente, mas sim mediante as manifestações verbais que as pessoas fazem sobre eles; Podem ser anônimos ou identificados; Não exige do pesquisador o mesmo preparo que a entrevista; O questionário é mais barato que a entrevista; Permite analisar aspectos subjetivos e objetivos, e portanto, o estudo direto dos fenômenos sociais. Permite perguntas sobre fatos e opiniões; Pode ser aplicado a um grande número de pessoas simultaneamente; Permite a obtenção de uma grande quantidade de informações com referência a aspectos bastante diversificados; Garante certa uniformidade das respostas devido ao caráter padronizado das perguntas, instruções etc; Pode ser enviado por correio e cobrar áreas mais extensas. (p. 148).

O questionário semiestruturado contempla perguntas abertas e fechadas para melhor direcionamento do tema (BONI; QUARESMA, 2005). O instrumento, apresentado no apêndice A, apresenta 26 questões, sendo oito abertas e 18 de múltipla escolha, algumas com necessidade de complementação da resposta. Primeiramente, foram solicitados dados gerais do respondente e, posteriormente, informações sobre as ações de sustentabilidade do empreendimento, em especial ao setor A&B.

Esse questionário, anteriormente à sua aplicação, foi submetido a um pré-teste com gestores de meios de hospedagem, que não fizeram parte da pesquisa, com o objetivo de validar o instrumento. Um participante somente sugeriu alterações em duas questões no que tange a nomenclatura de termos específicos da gastronomia que foram acatadas.

As questões abertas serviram para a obtenção de informações menos previsíveis; já as fechadas, para direcionar com mais clareza o tema do estudo e a resposta que se desejava analisar.

Os questionários foram entregues fisicamente na recepção de cada meio de hospedagem escolhido, de forma confidencial para o responsável/gestor do setor A&B, juntamente com um termo de recebimento do instrumento que foi assinado pelo recepcionista. No envelope do instrumento de coleta constava a data-limite para preenchimento.

Após a data-limite, foi buscado cada questionário diretamente na recepção do meio de hospedagem. Quando não havia retorno, era realizada uma ligação após a visita, lembrando sobre o preenchimento do instrumento de coleta e indagando as possíveis datas para a busca do questionário físico. Se o meio de hospedagem se mostrava disposto a participar de fato da pesquisa, poderia ser enviado novo questionário, mas, se não houvesse interesse, era selecionado novo meio de hospedagem para a amostra da pesquisa, como foi demonstrado nos critérios de seleção dos meios de hospedagem.

4 RESULTADOS

Os resultados a serem apresentados a partir deste momento, contam com as respostas obtidas dos gestores pelo setor A&B, que responderam ao questionário entregue aos respectivos meios de hospedagem. A partir dessas informações, apresentam-se os resultados sobre a identificação dos meios de hospedagem, características dos estabelecimentos, informações sobre a sustentabilidade nestas empresas e a sustentabilidade no setor A&B.

Assim, caracterizam-se os meios de hospedagem participantes: dois são do tipo hotel e os outros quatro são do tipo pousada. Segundo a Portaria 100, do Ministério do Turismo, de 16 de junho de 2011, hotel é o “estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária” (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2011), já a pousada é definida como

empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2011).

O tempo de operação desses hotéis vão de 40 a 101 anos, e as pousadas estão operando de 4 a 17 anos, sendo esses dados informados pelos respondentes. Sobre a escolaridade, quatro dos gestores do setor A&B têm Ensino Superior completo, já os outros dois respondentes têm Pós-Graduação.

Quanto à adesão dos meios de hospedagem à qualificação pelo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem, pode ser observada na Tabela 1. Um dos gestores do setor A&B não respondeu a esta questão.

A maior parte dos meios de hospedagem não são classificados pelo SBClass, apenas um dos investigados já foi classificado. O objetivo desta delimitação é verificar as razões pelas quais não há mais adesão ao sistema pelo meio de hospedagem investigado. Além do questionamento sobre a qualificação, foi questionado quanto às razões de adesão, não adesão ou não renovação desse sistema de qualificação. A razão citada pelo gestor foi de que não há o conhecimento das novas regras para adesão ao sistema de classificação. Dentre as razões pelas quais os meios de

hospedagem não têm certificação pela SBClass, foram citados: “O investimento não responde ao mercado”; “Sistema é defasado e caro”; “O sistema não representa mais o setor”; “Julgamos não fazer diferença para o nosso público”.

Tabela 1 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre a classificação pelo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass)

INFORMAÇÕES DO GESTOR DE A&B SOBRE A CLASSIFICAÇÃO		N	%
	Sim	-	-
Possui classificação pelo SBClass	Não	4	66,6
	Já teve	1	16,7
	Não respondeu	1	16,7
TOTAL		6	100

Fonte: Elaboração da autora (2018).

N: Número de ocorrências

Além dos aspectos relacionados à classificação, foram investigados nesta pesquisa três meios de hospedagem que já foram certificados pela NBR 15401 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2014), dados apresentados na Tabela 2, que corresponderam a 50% da amostra estudada.

Os dados de Oliveira (2013) demonstram que os três meios de hospedagem possuíam certificação em gestão da sustentabilidade em setembro de 2012, e, além disso, possuíam o Selo Folha Verde do *Guia Quatro Rodas*. O Selo Folha Verde fez parte das edições do *Guia Quatro Rodas Brasil*, que teve 50 edições, encerrando sua produção em 2015, com 109 estabelecimentos no Brasil, certificados com esse selo.

Dois dos respondentes nunca foram certificados, e as razões são que o estabelecimento pratica mas não tem certificação, e por estar filiado a Roteiros de Charme, que já oferece um título que foca no meio ambiente e na sustentabilidade. Três dos respondentes que indicaram já terem sido certificados e que não mantêm ativa a certificação, afirmam que dentre os motivos pela não renovação estão: a falta de retorno do mercado, devido ao custo elevado de recertificação, e o sistema de gestão da sustentabilidade ainda ser utilizado, independentemente da certificação.

Assim, 50% da amostra já foi certificada por um sistema de gestão da sustentabilidade.

Tabela 2 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre a certificação em gestão ambiental/ gestão da sustentabilidade

INFORMAÇÕES DO GESTOR DE A&B SOBRE A CERTIFICAÇÃO		N	%
Possui certificação em gestão ambiental/ gestão da sustentabilidade	Sim	-	-
	Não	2	33,3
	Já teve	3	50
	Não respondeu	1	16,7
TOTAL		6	100
Razões pela qual buscou a certificação em gestão da sustentabilidade/ gestão ambiental	Responsabilidade social, econômica e ambiental	3	23,1
	Melhora de procedimentos internos	3	23,1
	Redução de gastos (de recursos naturais ou financeiros)	3	23,1
	<i>Marketing</i>	2	15,4
	Outro	2	15,4
TOTAL		13	100

Fonte: Elaboração da autora (2018).

N: Número de ocorrências

Outro:

- Conhecimentos e práticas aos envolvidos com o meio de hospedagem.
- Qualificação dos serviços e pessoas.

Com o objetivo de esclarecer, o Roteiros de Charme é uma associação, entidade privada, fundada em 1992, com 70 hotéis, pousadas e refúgios ecológicos, selecionados anualmente, presentes em 16 estados do Brasil (Norte a Sul). A seleção de membros é realizada conforme a “variedade de suas características e personalidades independentes, segundo rígidos critérios quanto ao conforto,

qualidade de serviços e responsabilidade sócio-ambiental, sempre de forma economicamente viável e sustentável.” (ROTEIROS DE CHARME, 2017).

Urt, Arruda e Mariani (2018) analisaram a Associação de Hotéis Roteiros de Charme, concluindo que

[...] por intermédio de seu Código de Ética e Conduta Ambiental (CECA), que é o principal instrumento para a difusão dos princípios de sustentabilidade entre seus membros, apresenta alguns desafios para engajar-se de modo efetivo na agenda contemporânea para a promoção do desenvolvimento sustentável.[...] os estímulos provenientes do CECA induzem os hotéis à preocuparem-se sobretudo com a preservação do meio ambiente e com a economia no uso de recursos escassos [com implicações na minimização dos custos operacionais do empreendimento], de tal modo que há certa negligência quanto à inserção das comunidades locais, empoderamento de grupos em situação de vulnerabilidade e desenvolvimento das localidades nas quais os hotéis se localizam. (URT; ARRUDA; MARIANI, 2018, p. 54)

Quanto à gastronomia, então, nota-se que a associação não dá amparo às recomendações para que esta seja contemplada de modo integral. Mesmo assim, fazer parte desse meio de troca de informações pode trazer benefícios ao desenvolvimento sustentável do meio de hospedagem.

Sobre o custo da certificação, Oliveira (2013) justifica que a dificuldade para a renovação está no alto custo desse procedimento e na falta de suporte e apoio financeiros. O programa Bem Receber não teve continuidade, problematizando ainda mais esse processo.

Os meios de hospedagem certificados tiveram apoio do programa Bem Receber, que tem por objetivo dar suporte aos pequenos negócios no setor do turismo. O programa é definido como

[...] uma iniciativa de abrangência nacional que visa aprimorar a qualidade e a competitividade dos pequenos negócios de turismo – responsáveis por mais de 90% dos empreendimentos do setor –, estimulando seu melhor desempenho nas áreas econômica, ambiental, cultural e social, contribuindo assim para o desenvolvimento sustentável do país e a melhoria da imagem do destino Brasil no exterior.

Sua primeira fase foi desenvolvida e implementada no período de 2002 a 2006. Por meio de oficinas, visitas e assistência técnica, o programa tem estimulado empresários do turismo a desenvolverem suas atividades de forma ambientalmente equilibradas,

economicamente viáveis, socialmente justas, culturalmente ricas e politicamente legítimas.

Por meio de parcerias com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), Apex-Brasil, Sebrae e Ministério do Turismo, o programa possibilita que empreendimentos certificados recebam investimentos para melhoria da qualidade de seus serviços e sua colocação no mercado internacional.

Os requisitos para certificação estão estabelecidos na norma brasileira NBR 15401 – Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão – Requisitos para a Sustentabilidade, publicada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). (SEBRAE NACIONAL, 2017).

Para além desse projeto, em 2004 foi publicada a Norma Nacional para Meios de Hospedagem – requisitos para a sustentabilidade, desenvolvida pelo Instituto de Hospitalidade, no âmbito do Programa de Certificação em Turismo Sustentável – PCTS. O programa declarava-se assim:

O PCTS tem o objetivo de melhorar a qualidade e a competitividade do setor turístico, com particular atenção às pequenas e médias empresas – PME, estimulando seu melhor desempenho nas áreas econômica, ambiental, cultural e social, por meio da adoção de normas e de um sistema de certificação. O Programa contempla ainda ações no sentido de aumentar a participação no mercado internacional através da promoção comercial no exterior. A abordagem da normalização da sustentabilidade do turismo, e a decorrente possibilidade de implementar um sistema de certificação dos empreendimentos que aplicam a(s) norma(s) relacionada(s), parte do estabelecimento de requisitos de desempenho para as dimensões da sustentabilidade (ambiental, sócio-cultural e econômica), os quais são suportados por um sistema de gestão da sustentabilidade. Este sistema de gestão proporciona uma base estável, coerente e consistente para o alcance do desempenho sustentável dos empreendimentos e a sua manutenção. O sistema de gestão da sustentabilidade soma-se aos demais modelos de sistemas de gestão estabelecidos dentre os quais se tem, como principais referências, a NBR ISO 9001 (sistema de gestão da qualidade), a NBR ISO 14001 (sistema de gestão ambiental), e a NBR 14900 (sistema de gestão da Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle, que trata da segurança dos alimentos). (INSTITUTO DE HOSPITALIDADE, 2004).

Analisando as razões pelas quais os meios de hospedagem buscaram a certificação em gestão da sustentabilidade, nota-se que todos os respondentes acreditam ser a responsabilidade social, econômica e ambiental; a melhoria nos procedimentos internos e a redução de custos, representando 69,3% das respostas. Além disso, 30,8% das respostas dos gestores indicam que as razões da busca pela

certificação são o *marketing* e outros, como a qualificação de serviços e pessoas, e levar conhecimento e práticas aos envolvidos com o meio de hospedagem.

Oliveira (2013), na primeira fase do seu estudo, realizou um levantamento na internet e nos organismos acreditados para a realização de auditorias e certificação no país, e quantificou os meios de hospedagem certificados em sustentabilidade ou que obtivessem selos ou rótulos reconhecidos pelas práticas sustentáveis. Nos resultados desta pesquisa, demonstra-se que, naquele período, havia 61 empreendimentos hoteleiros no Brasil com certificação ou selo. Das 40 cidades e 15 estados nos quais se localizavam esses meios de hospedagem, sete faziam parte do Estado do Rio Grande do Sul. Quanto à NBR 15401, particularmente, até setembro de 2012, havia seis estabelecimentos certificados no Brasil. Destes, dois se localizavam no município de Canela-RS e um em Gramado-RS.

Para os gestores desses empreendimentos certificados, o interesse e a identificação deles com a causa da sustentabilidade e das práticas ambientais e sociais são as principais razões pelo qual buscaram a certificação (OLIVEIRA, 2013). Além disso, Oliveira (2013) destaca que os gestores acreditam ser uma oportunidade de mercado, com o objetivo de tornar esse fator como diferencial competitivo, para a sobrevivência do negócio e melhorar as relações com o ambiente e com a comunidade.

Os gestores entrevistados por Oliveira (2013) relataram que a conscientização dos administradores, quanto à gestão socioambiental somada ao apoio desses projetos, os fez visualizar a certificação em sustentabilidade como uma oportunidade de integração entre os aspectos econômicos, ambientais e sociais, que poderiam interferir no processo de decisão do cliente de escolher o estabelecimento para se hospedar. A consultoria do projeto Bem Receber facilitou o processo de certificação, assim como as oficinas promovidas pelo projeto PCTS (OLIVEIRA, 2013).

Quanto às dificuldades no processo de certificação relatadas na pesquisa de Oliveira (2013), foram apontados:

a falta de apoio, convicção na norma e consciência, assimilação e comprometimento dos empresários do segmento quanto à sustentabilidade, pois a maioria possui foco nos resultados financeiros e desconhece ou subestima os retornos da sustentabilidade (ambientais, econômicos e sociais); a inexistência de parâmetros/referências de sustentabilidade na hotelaria, assim como ferramentas de aplicação e instrumentos de avaliação para o

processo; a falta de recursos para custear os equipamentos, tecnologias e obras necessárias de adequação da estrutura física e para as ações sustentáveis iniciais; o pouco conhecimento específico dos processos operacionais da área do turismo/hotelaria por parte dos consultores e auditores, oriundos do meio industrial; a ausência de recursos humanos capacitados e conscientes quanto à gestão e implantação dos processos de sustentabilidade (indicadores e planejamento); o elevado grau de exigências contidos na NBR15401, o que a torna de difícil compreensão, adequação e cumprimento pelas empresas de menor porte; e, a falta de sensibilização, conhecimento e preparo dos governos locais sobre a sustentabilidade e a NBR15401, pois faltam incentivos para as ações sustentáveis. (OLIVEIRA, 2013, p. 185, 186).

Assim, esses fatores podem ser limitantes para a renovação da certificação em gestão da sustentabilidade. Além da retirada de programas de incentivo, prejudicando as relações entre a certificação e os meios de hospedagem.

Na Tabela 3 apresentam-se os resultados sobre o entendimento do gestor acerca da procura pelo hóspede de meio de hospedagem movido por critérios sustentáveis. Para dois gestores, o cliente busca o meio de hospedagem movido por critérios sustentáveis, porém, para alguns que já tiveram certificação, ainda acrescentam que são apenas alguns clientes que buscam esse critério, em pequeno número.

Tabela 3 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre os clientes escolherem o meio de hospedagem movidos por critérios sustentáveis

INFORMAÇÕES DOS GESTORES		MHC		MH		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
O cliente procura o meio de hospedagem movido por critérios sustentáveis	Sim	2	66,7	2	66,7	4	66,7
	Não	1	33,3	1	33,3	2	33,3
	Não há indicadores que meçam esse critério de seleção	-	-	-	-	-	-
TOTAL		3	100	3	100	6	100

Fonte: Elaboração da autora (2018).

MHC: Meios de Hospedagem do grupo 1 (que já foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade)

MH: Meios de Hospedagem do grupo 2 (que não são/foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade)

N: Número de ocorrências

Corroborando esses resultados, especificamente sobre a gestão socioambiental, em um estudo realizado por De Conto e Zaro (2011), ao entrevistarem gestores do setor de hospitalidade na cidade de Caxias do Sul, identificaram que a quantidade ainda é pequena de hóspedes que demandam pelos serviços ambientalmente responsáveis. Ainda, os autores sugerem que sejam promovidas iniciativas de sensibilização de hóspedes em assuntos relacionados ao meio ambiente, para que, a partir da informação, promova-se o senso ético desses indivíduos.

Os autores também apontam sugestões ao setor hoteleiro, de inserir em suas estratégias de *marketing* a sua responsabilidade socioambiental, como oportunidade de promover um diferencial do seu negócio. A falta de identificação do valor, que existe em realizar práticas como essas, é um fator que limita a adoção de ações e políticas ambientais pelos dirigentes desses negócios (DE CONTO; ZARO, 2011).

A partir desses resultados, questiona-se: A sustentabilidade pode ser considerada um diferencial competitivo?

Para auxiliar no questionamento acima, considerando o estudo de Oliveira (2013), ao indagar os gestores sobre como os hóspedes percebem as práticas sustentáveis e a obtenção de certificação pelo meio de hospedagem, responderam que

[...]apenas uma pequena parcela, principalmente a terceira idade, simpatiza, valoriza e busca interessar-se em conhecer um pouco mais sobre tais questões. Alguns hóspedes efetuam comentário ou elogio no opinário quanto às práticas adotadas [...], porém ainda é baixo o percentual de decisão em face da sustentabilidade, que ainda não ganhou o adequado peso e, relação a outras variáveis como preço, conforto, localização, serviços e outros. Contudo, as práticas sustentáveis e as certificações podem gerar impactos e percepções positivas como diferencial em um segundo momento, ou seja, em um retorno futuro do hóspede.[...] (OLIVEIRA, 2013, p. 167).

Sobre a maneira como as práticas de sustentabilidade e a certificação impactam na imagem do meio de hospedagem, Oliveira (2013) afirma que os entrevistados acreditam fazer diferença, pois mostrar esses fatores ligados à sustentabilidade para os diversos públicos gera satisfação e resultados favoráveis para o estabelecimento.

Os gestores de restaurante do tipo *buffet*, de Florianópolis, questionados por Puntel e Marinho (2015), acreditam que os clientes levam em consideração as ações sustentáveis desenvolvidas pelos restaurantes, representando 83% das respostas. Mas, para 17% dos gestores os clientes não levam em consideração as ações sustentáveis desenvolvidas pelos restaurantes.

Para além desses resultados, ainda há outras questões que envolvem o comportamento do consumidor diante de marcas sustentáveis. Para Berlato, Saussen e Gomez (2015), mesmo o consumidor que é consciente se encontra dividido na hora de realizar escolhas, pois, por um lado, ele tem impulsos consumistas e, por outro, preocupa-se com o seu comportamento frente ao Planeta. Assim, ao consumir produtos ou serviços de uma marca sustentável, esse usuário pode, ao mesmo tempo, “[...]satisfazer os desejos consumistas, diminuindo o sentimento de culpa do consumidor e refletindo a maneira com que ele quer ser visto na sociedade.” (BERLATO; SAUSSEN; GOMEZ, 2015, p. 33).

Também, na investigação de Lita et al. (2014), destaca-se que há uma atitude positiva por parte dos clientes em relação aos hotéis e restaurantes com comportamento “verde”, que contemplam a sustentabilidade ambiental. Há uma intenção maior à visita, por indicação para outras pessoas, e os consumidores se mostraram dispostos a pagar mais por esse tipo de estabelecimento. Esse comportamento também pode ter relação com a educação dos entrevistados, já que isso pode contribuir para um melhor nível de compreensão da importância das práticas ecológicas (LITA et al., 2014).

Na Tabela 4 são apresentadas as informações dos gestores/responsáveis sobre o cliente procurar o meio de hospedagem devido à gastronomia, e se o mesmo considera a gastronomia um atrativo. A maioria dos respondentes considera que sim: 66,7% das respostas afirmam que a procura pelo empreendimento está relacionada à gastronomia.

Observa-se na Tabela 4 que todos os meios de hospedagem do grupo 2 (100%) acreditam que o cliente procura o meio de hospedagem atraído pela gastronomia do restaurante. Para os MHC, apenas um deles afirma essa premissa. No total, 66,7%, quatro dos seis meios de hospedagem estudados, acreditam que o cliente procura o estabelecimento devido à gastronomia do setor A&B. Ainda, um dos gestores/responsáveis acrescenta ser o café da manhã o seu atrativo.

Tabela 4 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre os clientes procurarem o meio de hospedagem devido à gastronomia do restaurante

INFORMAÇÕES DOS GESTORES		MHC		MH		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
O cliente procura o meio de hospedagem devido à gastronomia do restaurante	Sim	1	33,3	3	100	4	66,7
	Não	2	66,7	-	-	2	33,3
	Não há indicadores que meçam esses dados	-	-	-	-	-	-
TOTAL		3	100	3	100	6	100

Fonte: Elaboração da autora (2018).

MHC: Meios de Hospedagem do grupo 1 (que já foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade)

MH: Meios de Hospedagem do grupo 2 (que não são/foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade)

N: Número de ocorrências

No estudo de Branco, Ribeiro e Tinoco (2010), que visou a identificar os determinantes da satisfação e dos atributos da qualidade, em serviços de hotelaria, observou-se que, dentre os principais atributos de qualidade encontrados na pesquisa está a qualidade do café da manhã. Assim, mesmo que o setor gastronômico do meio de hospedagem oferte apenas o café da manhã no setor A&B, esta pode ser uma característica de valor para o hóspede.

Melo et al. (2012) verificaram a preferência dos consumidores turísticos em ficar ou não em hotéis em que o seu restaurante adote práticas sustentáveis. Eles constataram que 68% dos turistas analisados já escolhiam o restaurante onde estavam hospedados para realizar refeições, e, ainda, 78% afirmaram realizar ações sustentáveis no seu cotidiano.

Corroborando esses dados, Silva (2006), ao pesquisar a relevância dos serviços de alimentação, a partir de entrevistas aos gestores e hóspedes de seis hotéis gaúchos, demonstra que há unanimidade por parte dos entrevistados ao afirmarem que acreditam ser a gastronomia do setor A&B um diferencial de mercado. Alguns, ainda comentam que o cliente escolhe o estabelecimento justamente pelo fator alimentação, pois esta tem um peso importante na escolha dos hóspedes. Outros demonstram preocupação com a qualidade da alimentação e com a alimentação

especial. Destaca-se, também, que o fato de a gastronomia estar presente no meio de hospedagem pode servir como uma possível ação para conquistar ou atrair os clientes, assim como um atrativo para os eventos. Por mais que esses gestores acreditem ser um diferencial competitivo, um deles destaca que o estabelecimento não utiliza da sua gastronomia no seu plano de *marketing* (SILVA, 2006).

Na pesquisa de Krause (2007), ao analisar a gastronomia como aspecto de influência na escolha da destinação turística e da hotelaria do Balneário Camboriú, descobriu-se que 53% dos turistas entrevistados consideram a alimentação importante nessa escolha. Assim como para os gestores, que consideraram a alimentação importante (60%) e muito importante para 40% dos mesmos. Demonstra, desse modo, a relevância dos aspectos ligados à oferta da alimentação no turismo, tanto na escolha dos hóspedes como na percepção dos gestores.

Para Oliveira (2015), a gastronomia atrai fluxos turísticos, mesmo que não seja a motivação principal para esse deslocamento, o que promove o desenvolvimento do turismo no local. Ainda, para Marques (2014) a gastronomia é um forte atrativo em núcleos receptores e impulsionadora de fluxos turísticos.

Na Tabela 5, são apresentadas as informações dos participantes da pesquisa sobre as ações sustentáveis realizadas nos meios de hospedagem. Observa-se que, dentre todas as opções de escolha, que correspondem a 33 respostas, somente duas (6,1%) foram destinadas à educação ambiental. As duas respostas afirmativas sobre realizar educação ambiental no meio de hospedagem dizem respeito àqueles que já obtiveram certificação em gestão da sustentabilidade. Esse tipo de resposta pode demonstrar que a certificação, mesmo não havendo renovação, ela é um meio de ensino, mesmo que informal, para o negócio e podendo estabelecer uma nova cultura da sustentabilidade.

Dogan, Nebioglu e Demirag (2015) estudaram as práticas de gerenciamento verde de restaurantes em Roma (Itália) e Alanya (Turquia), e descobriram que, para ambos, as ações de coleta seletiva de resíduos sólidos, redução do uso de produtos ambientalmente perigosos, economia de energia e de água são as mais importantes para os gerentes dos restaurantes. Observa-se então, que a gestão de resíduos, de energia e água também é um dado citado neste estudo pelos gerentes dos setores dos meios de hospedagem. É possível que os dados desses estudos sejam influenciados pela legislação ambiental municipal, estadual e nacional.

Tabela 5 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre as ações sustentáveis adotadas pelo meio de hospedagem

INFORMAÇÕES DOS GESTORES		MHC		MH		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
Ações sustentáveis adotadas pelo meio de hospedagem	Ações para a sustentabilidade do negócio	3	15,8	3	21,4	6	18,2
	Gestão de resíduos	3	15,8	3	21,4	6	18,2
	Ações socioculturais	3	15,8	2	14,3	5	15,1
	Gestão de energia	3	15,8	2	14,3	5	15,1
	Ações para minimizar os impactos ambientais	3	15,8	2	14,3	5	15,1
	Gestão do uso da água	2	10,5	2	14,3	4	12,1
	Educação ambiental	2	10,5	-	-	2	6,1
TOTAL		19	100	14	100	33	100

Fonte: Elaboração da autora (2018).

MHC: Meios de Hospedagem do grupo 1 (que já foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade)

MH: Meios de Hospedagem do grupo 2 (que não são/foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade)

N: Número de ocorrências

No Brasil, a Política Nacional do Meio Ambiente foi promulgada pela Lei 6.938, de 1981. Esta legislação tem por objetivo

[...] a preservação, melhoria e recuperação da qualidade ambiental propícia à vida, visando assegurar, no País, condições ao desenvolvimento sócio-econômico, aos interesses da segurança nacional e à proteção da dignidade da vida humana, atendidos os seguintes princípios:

I - ação governamental na manutenção do equilíbrio ecológico, considerando o meio ambiente como um patrimônio público a ser necessariamente assegurado e protegido, tendo em vista o uso coletivo;

II - racionalização do uso do solo, do subsolo, da água e do ar;

III - planejamento e fiscalização do uso dos recursos ambientais;

IV - proteção dos ecossistemas, com a preservação de áreas representativas;

V - controle e zoneamento das atividades potencial ou efetivamente poluidoras;

VI - incentivos ao estudo e à pesquisa de tecnologias orientadas para o uso racional e a proteção dos recursos ambientais;
VII - acompanhamento do estado da qualidade ambiental;
VIII - recuperação de áreas degradadas;
IX - proteção de áreas ameaçadas de degradação;
X - educação ambiental a todos os níveis de ensino, inclusive a educação da comunidade, objetivando capacitá-la para participação ativa na defesa do meio ambiente. (BRASIL, 1981).

A referida lei desempenha critérios e padrões de qualidade para o equilíbrio ecológico, servindo de orientação para a conduta de negócios ambientalmente responsáveis. Destaca-se, na referida Política, que a Educação Ambiental é um de seus objetivos.

Ainda, quanto ao interesse dos consumidores, Kwok, Huang e Hu (2016) declaram que é relevante os restaurantes alocarem recursos e esforços para as iniciativas focadas no meio ambiente. Como exemplos, citam-se a minimização da geração de resíduos e a participação em programas de reciclagem.

Para Foletto (2016), ao pesquisar as ações de sustentabilidade nos meios de hospedagem, pertencentes ao roteiro Vale dos Vinhedos, orienta a implantação de programas de educação ambiental e esclarecimento permanente aos hóspedes, funcionários e gestores desses estabelecimentos. Realizar educação ambiental gera inquietações em todos os envolvidos. Ademais, quando existe um programa de educação ambiental que chega ao turismo e ao meio de hospedagem, pode gerar reflexões críticas e aprendizagem para os hóspedes (DE CONTO et al., 2013). Além disso, Acre e Castilho (2013, p. 260), destacam que a educação ambiental é o modo mais apropriado de sensibilização, pois a “[...] a responsabilidade ambiental é inerente a todo e qualquer cidadão, independente do papel desempenhado em casa, na empresa ou na sociedade.”

Neste estudo, os gestores indicaram realizar ações sustentáveis para o negócio, para minimizar impactos ambientais, socioculturais, e a gestão de resíduos, água e energia. Quanto às ações socioculturais, Oliveira (2013) assinala que todos os entrevistados da sua pesquisa, em meios de hospedagem sustentáveis desenvolvem ou apoiam iniciativas socioculturais nas comunidades locais, principalmente relacionados à saúde, educação e preservação do meio ambiente.

Sobre a dimensão ambiental, presente também neste estudo, demonstrou resultados pouco aproximados quando comparados aos da pesquisa de De Conto,

Bonin e Prates (2016), que analisaram a Matriz de Classificação dos Meios de Hospedagem. Diante disso, as autoras destacaram:

[...] a dimensão ambiental na maioria das vezes se sobrepõe à dimensão social, relegando a segundo plano a valorização da cultura local, atividades socioculturais e comunidade local no que tange a geração de trabalho e renda. Ademais, a maioria dos requisitos de sustentabilidade é eletiva, ou seja, o empreendimento não necessariamente deve atender ao que está sendo solicitado. (p. 11).

Na Tabela 6 são apresentadas informações quanto às ações sustentáveis que são realizadas no setor A&B, referentes à gastronomia sustentável e à inclusão de ações derivadas da ecogastronomia. Considerando as informações desta tabela, todos os meios de hospedagem afirmam realizar ações sustentáveis no setor A&B ligadas ao uso de alimentos sazonais, alimentos da cultura regional e darem preferência para os produtores mais próximos do estabelecimento. Estas práticas vão ao encontro da ecogastronomia, mais do que somente as ações definidas para uma gastronomia sustentável.

No estudo de Foletto (2016), ao pesquisar as ações de sustentabilidade em meios de hospedagem do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos, constatou, nas informações dos gestores, que existem medidas permanentes ao selecionar fornecedores para a promoção da sustentabilidade. Dentre os critérios de escolha desses fornecedores, 28,6% das informações estão relacionadas à valorização dos fornecedores da comunidade e região, e 14,3% aos produtos de qualidade, sem agrotóxicos.

Além disso, outro aspecto importante a se destacar, que não foi incluído neste estudo por não pertencer às orientações da NBR 15401 específicas para os serviços de alimentação, é quanto à segregação e coleta do óleo de cozinha. Foletto (2016), em seus dados quanto às medidas implantadas para tratamento de efluentes nos meios de hospedagem estudados, mostra que 14,2% dos gestores indica realizar a segregação e coleta do óleo.

Lopes e Baldin explicam que o óleo de cozinha

[...] por ser menos denso que a água, o óleo de cozinha forma uma película sobre a mesma, o que provoca a retenção dos líquidos, entupimentos e problemas de drenagem quando colocados nas redes coletoras de esgoto. Nos arroios e rios, a película formada pelo óleo de cozinha dificulta a troca de gases entre a água e a atmosfera, causando a morte de peixes e outros seres vivos que necessitam de

oxigênio. O óleo de cozinha jogado diretamente na pia pode prejudicar o meio ambiente. Se o produto for para as redes de esgoto encarece o tratamento dos resíduos em até 45% e o que permanece nos rios provoca a impermeabilização dos leitos e terrenos, o que contribui para que ocorram as enchentes. A solução para este problema é a reciclagem do óleo vegetal. E existem várias maneiras de reaproveitar esse produto sem dar prejuízos ao meio ambiente. (2009, p. 1036)

Tabela 6 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre as ações sustentáveis adotadas pelo meio de hospedagem no setor A&B

INFORMAÇÕES DOS GESTORES		MHC		MH		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
Ações sustentáveis adotadas pelo meio de hospedagem no setor A&B	Uso de alimentos sazonais	3	13	3	14,3	6	13,6
	Uso de alimentos da cultura regional	3	13	3	14,3	6	13,6
	Adoção de boas práticas na manipulação/fabricação de alimentos	3	13	3	14,3	6	13,6
	Preferência por produtores mais próximos do estabelecimento possível	3	13	3	14,3	6	13,6
	Uso de receitas/pratos da cultura regional	3	13	2	9,5	5	11,4
	Uso de alimentos <i>in natura</i> /minimamente processados	2	8,7	2	9,5	4	9,1
	Reaproveitamento/aproveitamento integral de alimentos	2	8,7	2	9,5	4	9,1
	Elaboração de cardápios e pratos visando evitar desperdício	2	8,7	2	9,5	4	9,1
	Uso de alimentos orgânicos	1	4,4	1	4,8	2	4,5
	Compostagem de resíduos	1	4,4	-	-	1	2,3
TOTAL	23	100	21	100	44	100	

Fonte: Elaboração da autora (2018).

MHC: Meios de Hospedagem do grupo 1 (que já foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade)

MH: Meios de Hospedagem do grupo 2 (que não são/foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade)

N: Número de ocorrências

Assim, é necessária a adesão de procedimentos específicos por parte dos gestores de restaurantes, quanto ao destino do óleo de cozinha. Existem empresas especializadas para o descarte do óleo, que destinam corretamente e dão ao estabelecimento a garantia da destinação.

Quanto à utilização de alimentos locais, em um sistema alimentar baseado nessa produção, pode haver uma expansão a ponto de gerar mais oportunidade aos produtores e também aos restaurantes. Assim com a atual ênfase a uma alimentação saudável, nota-se dar chances aos *chefs* e gestores do setor de restauração, para formularem itens de menus saborosos sustentados pelos alimentos cultivados localmente (SHARMA; MOON; STROHBEHN, 2014).

Outra oportunidade é a de utilizar as informações sobre os produtos provenientes dos produtores locais, que são de fácil acesso, para atividades promocionais. Essa troca de conhecimentos proporciona uma nova experiência de alimentação ao consumidor, influenciando sua tomada de decisão (SHARMA; MOON; STROHBEHN, 2014).

Na presente investigação, constatou-se que todos os meios de hospedagem do estudo declararam adotar boas práticas na manipulação/ fabricação de alimentos. É provável que esse resultado seja sustentado pela obrigatoriedade das boas práticas nos serviços alimentares, determinadas na Resolução 216, de 15 de setembro de 2004, que dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação, para o seguinte âmbito de aplicação:

Aplica-se aos serviços de alimentação que realizam algumas das seguintes atividades: manipulação, preparação, fracionamento, armazenamento, distribuição, transporte, exposição à venda e entrega de alimentos preparados ao consumo, tais como cantinas, bufês, comissarias, confeitarias, cozinhas industriais, cozinhas institucionais, delicatêsens, lanchonetes, padarias, pastelarias, restaurantes, rotisseries e congêneres. (BRASIL, 2004)

No estudo de Binz, Theodoro e Bernardi (2015), constata-se que a maneira ideal de prevenir os perigos alimentares é realizar as Boas Práticas na produção/manipulação de alimentos. E, para que isso ocorra, deve haver o envolvimento da alta gestão do meio de hospedagem.

A adequação de boas práticas não tem influência quanto ao porte do meio de hospedagem, mesmo que, habitualmente, o turista tenha a tendência de se sentir mais

seguro nos meios de hospedagem de médio e de grande porte, por parecerem possuir procedimentos melhor estabelecidos (BINZ; THEODORO; BERNARDI, 2015). A preocupação maior está no desempenho da Vigilância Sanitária de cada cidade, visto que o turista depende dos processos de fiscalização para se hospedar em um local realmente seguro (BINZ; THEODORO; BERNARDI, 2015). Por mais relevante que seja o gestor afirmar que realiza boas práticas, no estudo de Binz, Theodoro e Bernardi (2015), afirma-se a necessidade de um controle maior com as boas práticas e de profissionais capacitados para manterem os procedimentos adequados e reduzirem o risco de intoxicações e infecções alimentares.

Nunes (2015) considera relevante recordar que o turista está distante do seu lar e dos locais nos quais ele se sente seguro para se alimentar; por isso é necessário executar as regulamentações no setor A&B em turismo, assim como a qualificação profissional que instrumentaliza os empregadores e empregados desse setor, proporcionando um serviço de qualidade, já que

[...]alimento não é adquirido somente por suas características físicas ou propriedades culinárias, mas para satisfazer uma necessidade biológica e social que o indivíduo apresenta, logo pode ser chamado de produto. Como produto, deve ser preparado e comercializado com foco nos seus clientes em potencial, para satisfazer não só as necessidades fisiológicas, mas também as suas expectativas e necessidades especiais. (NUNES, 2015, p. 63)

Para tal, considera-se também a necessidade e obrigatoriedade de seguir todas as regulamentações e indicações do setor, uma vez que os alimentos podem oferecer um potencial risco à saúde, que são classificados em tipos de perigos. Os perigos alimentares podem ser: riscos físicos ao consumidor, químicos ou biológicos, ou seja, a oferta de alimentos que não apresentem micro-organismos patógenos, que não ofereçam risco a um alérgico, e que não provoquem qualquer outro dano à sua saúde do consumidor.

Por outro lado, a própria RDC 216 dispõe de obrigatoriedades que inflexibilizam algumas ações sustentáveis (BRASIL, 2004). Com o objetivo de assegurar a sanidade dos alimentos, deixa-se de estabelecer critérios que vão de encontro com a sustentabilidade, principalmente em relação a gestão de água e energia. Dessa maneira, nota-se a necessidade de constituir novas diretrizes que contemplem a gastronomia sustentável.

A norma ISO/TS 22002-1 é um programa de pré-requisitos na segurança de alimentos, utilizada internacionalmente como forma de orientação e padronização na indústria e demais setores alimentícios (ABNT, 2012). Essa especificação técnica não apresenta diretrizes para a gastronomia sustentável, porém, não é tão específica quanto a Legislação RDC 216 ao estabelecer, por exemplo, a periodicidade de higienização de utensílios e materiais utilizados nas áreas de manipulação e produção de alimentos, de modo com que seja assegurada a inocuidade alimentar a partir de cada realidade, de acordo com critérios gerais estabelecidos. Assim, é possível considerar que tenha uma maior flexibilidade ao se enquadrar em um restaurante que tenha práticas sustentáveis.

Também, para assegurar o direito humano à alimentação adequada, e como forma de orientação ao sistema público, foi criado o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional, a partir da Lei 11.346, de 15 de setembro de 2006. Nas suas diretrizes, constam: a preocupação quanto à estruturação de sistemas sustentáveis, como os de base agroecológica, de produção e distribuição de alimentos, respeitando a diversidade da cultura alimentar nacional (BRASIL, 2010).

Procurou-se, também, conhecer se há e quais são os indicadores de desperdício do setor A&B, assim como o controle de resto ingesta e sobra limpa, resultados apresentados na Tabela 7. Observa-se que todos os meios de hospedagem afirmam que não há indicadores no setor A&B dos meios de hospedagem.

Foram questionados sobre as medidas tomadas contra o desperdício de alimentos. Dentre as citadas estão: o reaproveitamento por meio de um cardápio para funcionários; congelamento de frutas para a produção de sucos; planejamento de cardápios e compras; montagem de cardápios, de acordo com a ocupação do meio de hospedagem; produção ser regulada pela demanda e pela educação; adequação da produção; produção de fichas técnicas e realização de controles. Dessa maneira, nota-se que há uma preocupação com o desperdício de alimentos, mas não se pode afirmar o resultado proveniente dessas ações, já que os gestores afirmam não contar com indicadores.

Para salientar a relevância desses indicadores, no estudo de Pistorello, De Conto e Zaro (2015), em que foi realizado o balanço mássico dos resíduos gerados em um restaurante de um hotel da Região Uva e Vinho, no Rio Grande do Sul, foi

evidenciado que os indicadores para a avaliação do gerenciamento de resíduos sólidos gerados em um restaurante de meios de hospedagem, facilitam a visibilidade da gestão de resíduos dessa natureza.

Tabela 7 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre a existência de indicadores de desperdício de alimentos (resto ingesta e sobra limpa) no meio de hospedagem

INFORMAÇÕES DOS GESTORES		MHC		MH		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
Existência de indicadores de desperdício de alimentos no setor A&B	Sim	-	-	-	-	-	-
	Não	3	100	3	100	6	100
TOTAL		3	100	3	100	6	100

Fonte: Elaboração da autora (2018).

MHC: Meios de Hospedagem do grupo 1 (que já foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade)

MH: Meios de Hospedagem do grupo 2 (que não são/foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade)

N: Número de ocorrências

Sobre o resultado desse balanço, realizado no hotel, os autores identificaram que somente no café da manhã foram utilizadas 3,76 toneladas de alimentos durante o período da pesquisa, e, destes, 73,0% eram ofertados aos hóspedes, bem como 49,2% não foram consumidos nessa refeição. Da mesma forma, no preparo de pratos *à la carte*, somente 16,8% foram descartados como resíduos. Os dados da pesquisa promovem reflexões sobre como devem ser o preparo e a forma de serviço para hóspedes em meios de hospedagem, sendo identificado que há menor geração de resíduos quando a refeição é produzida conforme a demanda do cliente, como no caso dos pratos *à la carte* (PISTORELLO; DE CONTO; ZARO, 2015).

Na sugestão dos autores sobre os indicadores que podem ser utilizados nesses restaurantes, estão: “plano de gerenciamento, redução da geração, condutas de segregação, dispositivos de acondicionamento, coleta interna, local de armazenamento provisório, geração *per capita* (resíduo/hóspede/dia), entre outros.” (PISTORELLO; DE CONTO; ZARO, 2015, p. 345). Também, os autores consideram importante a utilização de alimentos de forma integral e a orientação de profissionais

que possam auxiliar na redução do desperdício de alimentos, como o nutricionista (PISTORELLO; DE CONTO; ZARO, 2015).

Pospishek, Spinelli e Matias (2014), em sua análise de ações de sustentabilidade ambiental em restaurantes comerciais localizados no município de São Paulo, constataram a necessidade de leis relacionadas à sustentabilidade ambiental devido à grande quantidade produzida de resíduos no processo de transformação da matéria-prima. Além disso, há a necessidade de conscientização dos indivíduos envolvidos nesse setor, já que 37,5% dos entrevistados pelos pesquisadores não se preocupam com a degradação do meio ambiente ou não pensam em inserir algum programa de gestão ambiental.

A Tabela 8 apresenta informações relacionadas à existência de indicadores de sustentabilidade no setor A&B dos meios de hospedagem.

Tabela 8 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre a existência de indicadores de sustentabilidade, que meçam as ações realizadas no setor A&B do meio de hospedagem

INFORMAÇÕES DOS GESTORES		MHC		MH		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
Existência de indicadores de sustentabilidade no setor A&B	Sim	2	66,7	-		2	33,3
	Não	1	33,3	2	66,7	3	50
	Não tenho conhecimento sobre esse assunto	-		1	33,3	1	16,7
TOTAL		3	100	3	100	6	100

Fonte: Elaboração da autora (2018).

MHC: Meios de Hospedagem do grupo 1 (que já foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade)

MH: Meios de Hospedagem do grupo 2 (que não são/foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade)

N: Número de ocorrências

Foi questionado se os meios de hospedagem apresentam indicadores de sustentabilidade no setor A&B e quais são eles. Do total, 50% informaram não existirem indicadores. Das respostas em que os meios de hospedagem afirmam apresentarem indicadores, destacam-se os de resíduos, água, energia, custo por café

servido e quantidade de produtos vencidos. Observam-se nas afirmações sobre a existência de indicadores, que representaram 33,3% das respostas, serem todas decorrentes dos meios de hospedagem que já obtiveram certificação em gestão ambiental/ gestão da sustentabilidade, reforçando a indicação da Tabela 2, de que a certificação possa ser uma estratégia de educação ambiental e melhora de procedimentos internos para o próprio estabelecimento, mesmo que eles não mantenham a certificação ativa.

Então, para as ações de sustentabilidade que não são adotadas no setor A&B, os principais motivos relatados pelos gestores são: desinteresse dos proprietários em ações que não beneficiem o próprio meio de hospedagem financeiramente; ausência de um acompanhamento que seja efetivo, por acreditarem que o meio de hospedagem serve somente o café da manhã, devido aos volumes já serem controlados; e que o próprio reaproveitamento, conforme as boas práticas, já minimiza o desperdício.

Entende-se por indicadores, segundo a norma NBR 16534 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2016, p. 2), como uma “medida repetida através do tempo, que permite avaliar o cumprimento dos objetivos, os resultados de uma determinada atividade ou o sucesso de uma organização”. Ainda, eles podem ser utilizados para:

- mensurar os resultados e gerir o desempenho;
 - embasar a análise crítica dos resultados obtidos e do processo de tomada de decisão;
 - contribuir para a melhoria contínua dos processos organizacionais;
 - facilitar o planejamento e o controle do desempenho; e
 - viabilizar a análise comparativa do desempenho da organização.
- (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2016, p. 2)

Os indicadores de gestão da sustentabilidade, a partir da NBR 16534 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2016), são os mais variados possíveis, e devem considerar os impactos mais significativos gerados por aquele meio de hospedagem. Exemplos de indicadores apresentados pela norma são o consumo de água, energia; a geração de resíduos; o investimento em ações socioambientais e ações de conservação de áreas naturais, flora e fauna.

O que indica a possibilidade de desinformação por parte dos gestores, considerando as respostas apontadas acima, sobre as formas de prevenção dos impactos e das interferências, que podem ser causados por esse setor. Também se

sabe que há possibilidade muito mais ampla de inserção de indicadores nas diversas esferas que tangem a produção e comercialização de alimentos.

Reforçando essas indicações, nos resultados de um questionamento aplicado para gestores de restaurantes *buffet* em Florianópolis, realizado por Puntel e Marinho (2015), ao perguntar se esses gestores consideravam que o restaurante causava algum tipo de impacto ambiental, 72% consideraram que sim, enquanto 28% consideraram não causar nenhum impacto. Porém, a maior parte dos gestores afirmou realizar alguma ação para diminuir os impactos ambientais ocasionados (94%).

Na Tabela 9 são apresentadas as informações referentes às vantagens de se adotarem ações sustentáveis no setor A&B.

Tabela 9 – Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre as vantagens das ações de sustentabilidade adotadas pelo setor A&B do meio de hospedagem

INFORMAÇÕES DOS GESTORES		MHC		MH		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
Principais vantagens de se adotar ações sustentáveis no setor A&B do meio de hospedagem	Redução de custos	3	17,6	3	23,1	6	20
	Colaboração com a saúde dos hóspedes	3	17,6	2	15,4	5	16,7
	Aumento da atratividade do meio de hospedagem	2	11,8	3	23,1	5	16,7
	Facilidade de acesso aos alimentos	2	11,8	2	15,4	4	13,3
	Redução de impactos ambientais	3	17,6	1	7,7	4	13,3
	Colaboração com a comunidade e responsabilidade social	3	17,6	1	7,7	4	13,3
	Redução de estoque e desenvolvimento da economia local	1	5,9	1	7,7	2	6,7
TOTAL	17	100	13	100	30	100	

Fonte: Elaboração da autora (2018).

MHC: Meios de Hospedagem do grupo 1 (que já foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade)

MH: Meios de Hospedagem do grupo 2 (que não são/foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade)

N: Número de ocorrências

Contatou-se, na Tabela 9, a superioridade de respostas afirmativas quanto às vantagens na adoção de ações sustentáveis no setor A&B, decorrentes dos meios de hospedagem que já foram certificados, quando comparados aos que nunca obtiveram alguma certificação em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade, caracterizando 17 respostas para os MHC e 13 para os MH. Ainda que 100% dos meios de hospedagem deste estudo, mesmo que não tenham obtido certificação, afirmaram ser a principal vantagem a redução de custos.

A redução de custos foi igualmente citada no estudo de Oliveira (2013), ao afirmar que os respondentes da sua pesquisa identificaram redução, gerando melhorias na qualidade dos gastos e nas receitas dos meios de hospedagem, e, também, que o custo de produtos e equipamento mais sustentáveis são caros, mas o retorno se paga rapidamente. Porém, o autor destaca que o custo de renovação anual de uma certificação, como a NBR 15401, pode gerar custos maiores, encarecendo o produto final.

Conforme Puntel e Marinho (2015), os motivos que levaram os gestores de restaurantes *buffet*, em Florianópolis, a incluírem ações sustentáveis em seus negócios foi de considerar importante a preservação ambiental, representando 30% das respostas, seguida de 17% pelo cumprimento das legislações, 13% pela consciência dos funcionários, 11% pela preferência dos clientes por produtos e serviços ecologicamente corretos, assim como pelo objetivo de diminuir os custos, com 11% das respostas. A redução de custos, motivo citado no estudo de Puntel e Marinho (2015), foi indicada também nesse estudo como a vantagem mais representativa. E o restante das respostas desses autores, como fatores motivadores, são: por ser uma estratégia para diferenciar-se da concorrência e com o objetivo de obtenção de certificados ambientais.

Quanto à atratividade de consumidores ao meio de hospedagem, que contemple um restaurante com práticas sustentáveis, destaca-se o estudo de Melo et al. (2012). Os autores afirmam que 30,1% dos participantes da pesquisa tendem a discordar que essas ações praticadas, nos restaurantes do ramo da hotelaria, são importantes, enquanto 46,0% tendem a concordar com a importância desses aspectos, e 23,9% mantiveram-se neutros nesse item.

Também, de acordo com Melo et al. (2012), 42,5% dos integrantes da pesquisa têm preferência por restaurantes que adotem ações sustentáveis, sendo que os outros 31% se mantiveram neutros e 25% não têm preferências. Sobre a disposição em pagar mais por esse serviço em um restaurante, que realiza práticas sustentáveis, os autores destacaram que 37,2% estavam dispostos a pagar mais, enquanto 31,9% não (MELO et al., 2012).

Dessa maneira, as variáveis encontradas nos resultados do estudo de Melo et al. (2012) indicam que os participantes da pesquisa não estão dispostos a pagar mais por um serviço nesse tipo de restaurante. Do mesmo modo que apresentam pouca propensão em dar preferência para esses estabelecimentos. Mas, consideram essas questões relevantes aos consumidores estudados e que esses tendem a considerar essas práticas como positivas (MELO et al., 2012).

Na Tabela 10, são apresentados os resultados relacionados à informação dos gestores sobre considerar a oferta de alimentos orgânicos como um atrativo ao meio de hospedagem.

Tabela 10 - Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre a consideração da oferta de alimentos orgânicos como um atrativo para o meio de hospedagem

INFORMAÇÕES DOS GESTORES		MHC		MH		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
Considera a oferta de alimentos orgânicos um atrativo para o meio de hospedagem	Sim	3	100	2	66,7	5	83,3
	Não	-	-	1	33,3	1	16,7
	Não tenho conhecimento	-	-	-	-	-	-
TOTAL		3	100	3	100	6	100

Fonte: Elaboração da autora (2018).

MHC: Meios de Hospedagem do grupo 1 (que já foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade)

MH: Meios de Hospedagem do grupo 2 (que não são/foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade)

N: Número de ocorrências

Nos dados da Tabela 10, identifica-se que 83,3% dos meios de hospedagem estudados consideram a oferta de alimentos orgânicos um atrativo para o meio de hospedagem. A maioria das respostas afirmativas são provenientes dos meios de

hospedagem que já foram certificados, sendo que todos esses tomaram o sim como resposta. Possivelmente, esse resultado seja oriundo da existência de alimentos orgânicos nestes estabelecimentos e por serem anteriormente reconhecidos como sustentáveis pelos seus clientes em potencial, e por eles se identificarem com as práticas sustentáveis, que abrangem o consumo de alimentos produzidos de forma orgânica.

Na Tabela 11, constam as informações dos gestores/responsáveis sobre considerar que a oferta de alimentos ou receitas regionais possam ser um atrativo para o meio de hospedagem.

De acordo com esta Tabela, todos os meios de hospedagem consideram a oferta de alimentos/receitas regionais como um atrativo para o meio de hospedagem. Para Oliveira (2015), a gastronomia como atrativo turístico é um fator diferencial da oferta turística de um destino. Quando o turista tem a possibilidade de entrar em contato com a gastronomia local, promove-se o conhecimento que a gastronomia engloba, como a sua identidade e simbologia. Marques (2014) destaca que o turista e o visitante, ao entrarem em contato com a gastronomia, lhes é possível degustar tradições, do mesmo modo, seus sabores, cores e aromas, o que motiva os fluxos turísticos.

Tabela 11 - Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre a consideração da oferta de alimentos/receitas regionais como um atrativo para o meio de hospedagem

INFORMAÇÕES DOS GESTORES		MHC		MH		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
Considera a oferta de alimentos/receitas regionais um atrativo para o meio de hospedagem	Sim	3	100	3	100	6	100
	Não	-	-	-	-	-	-
	Não tenho conhecimento	-	-	-	-	-	-
TOTAL		3	100	3	100	6	100

Fonte: Elaboração da autora (2018).

MHC: Meios de Hospedagem do grupo 1 (que já foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade)

MH: Meios de Hospedagem do grupo 2 (que não são/foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade)

N: Número de ocorrências

Ainda, observa-se uma valorização das cozinhas regionais nos últimos tempos, já que há incentivo ao Turismo Cultural em várias localidades. Ocorre a oportunidade de relação com a realidade visitada, bem particular, em uma época de manifestações contra a globalização (BAHL; GIMENES; NITSCHKE, 2011).

A relação com a cultura local somente se dará por meio da interação do turista com a comunidade. Se o hóspede de um meio de hospedagem não tiver qualquer outro contato alimentar fora do estabelecimento, corre-se o risco deste turista não conhecer os alimentos e pratos regionais. Dessa forma, salienta-se a importância de oferecer alimentos e receitas regionais na gastronomia dos meios de hospedagem.

A Tabela 12 apresenta informações fornecidas pelos gestores/responsáveis sobre a divulgação das práticas sustentáveis ou do uso de alimentos/receitas regionais do restaurante pelo meio de hospedagem.

Tabela 12 - Distribuição de ocorrência e porcentagens de indicações dos gestores sobre a divulgação das práticas sustentáveis ou o uso de alimentos/receitas regionais do restaurante

INFORMAÇÕES DOS GESTORES		MHC		MH		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
O meio de hospedagem divulga as práticas sustentáveis ou o uso de alimentos/receitas regionais do restaurante	Sim	3	100	3	100	6	100
	Não	-	-	-	-	-	-
TOTAL		3	100	3	100	6	100

Fonte: Elaboração da autora (2018).

MHC: Meios de Hospedagem do grupo 1 (que já foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade)

MH: Meios de Hospedagem do grupo 2 (que não são/foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade)

N: Número de ocorrências

As informações dos gestores sobre os meios de divulgação das práticas sustentáveis estão assim relacionadas: *internet*, *site* e redes sociais; relatório de sustentabilidade; contato direto e divulgação interna; livro; através da associação Roteiros de Charme; *display* no local.

Na Tabela 12, percebe-se que, independentemente da certificação, as ações sustentáveis realizadas pelo meio de hospedagem, ou o uso de alimentos/receitas

regionais do restaurante, são divulgados em todos os estabelecimentos. A partir destas respostas, foram investigadas as divulgações via internet, por meio dos *sítes* e redes sociais.

Os meios de hospedagem, que nunca foram certificados em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade, divulgam em seus *sítes* a presença de área verde, flores da região, gastronomia com influências do povo imigrante, assim como a “comida da vovó”, e preservação da história do meio de hospedagem através de exposição.

Os estabelecimentos do grupo que já obtiveram certificação, divulgam a adoção das práticas sustentáveis por meio do *site*, das premiações, assim como relatório de sustentabilidade em um deles, mapa com ações sustentáveis e lista de ações sustentáveis, realizadas no meio de hospedagem. Nas redes sociais são divulgadas somente a presença de certificação/selo em sustentabilidade e algumas postagens sobre a oferta da “comida da vovó”.

No relatório de sustentabilidade, apresentado em um desses estabelecimentos no *site* próprio, publicado no ano de 2017, sobre as ações de sustentabilidade, é destaque: o monitoramento do uso e da qualidade da água; monitoramento e ações para redução do uso de energia elétrica e outras fontes de energia; redução e destinação adequada dos resíduos sólidos; priorização de fornecedores sustentáveis; utilização de produtos biodegradáveis; ações de proteção à fauna e flora; apoio e organização de palestras de educação ambiental; ações voltadas para o desenvolvimento sociocultural da comunidade; prevenção contra a prática de turismo sexual e ou prostituição infantil. Ainda neste relatório, dentre ações específicas do setor A&B, destacam-se: ações para segurança alimentar e controle, minimização e neutralização de agentes contaminantes; boas práticas em alimentação; priorização de fornecedores sustentáveis e ações de proteção à fauna e flora.

Os meios de hospedagem, que possuem selo de Ecolíderes pelo *Tripadvisor*, divulgam suas práticas diretamente no *site* de avaliação. Exemplos de práticas gerais: controla a utilização de energia (medição e registro periódico); programa de reutilização de roupas de cama (treinamento de camareiras e verificações periódicas); lixeiras em áreas comuns; aulas para hóspedes sobre as ecopráticas; programa de reutilização de toalhas (o programa inclui o treinamento das camareiras e verificações periódicas); treinamento da equipe sobre ecopráticas; no mínimo 75% das lâmpadas de ambientes internos são econômicas.

Dentre as ações menos específicas para o setor, destacam-se: energia; água; compras; descarte; e instruir para inovar. Já as que se destacam por fazerem parte do setor A&B, são: temperatura do ar-condicionado predefinida para economizar energia; plano de manutenção preventiva (verificações periódicas para garantir o funcionamento eficiente dos equipamentos que dependem da água e energia); eletrodomésticos com baixo consumo de energia; temperatura do aquecedor estabilizada para economizar energia; água aquecida pelo sistema abastecido pela luz solar; produtos de limpeza com certificado Eco; talheres reutilizáveis (mínimo de 90% das louças e talheres são reutilizáveis); possui uma política contra: cultivo, consumo, exibição, venda ou troca de espécies selvagens; películas nas janelas que mantêm a temperatura amena; pães e grãos orgânicos produzidos na região ou outras opções semelhantes com certificação; participa de iniciativas relacionadas à preservação da região ou da biodiversidade.

Na investigação de Oliveira (2013), as informações de sustentabilidade dos meios de hospedagem estudados contavam em *websites*, em portais de divulgação comercial, em material impresso e nos murais desses estabelecimentos. A mídia espontânea gerada a partir dos prêmios, de certificação e reconhecimento pela sustentabilidade praticada também fizeram parte da publicidade.

Modelos de práticas interessantes, que foram demonstradas no estudo de Oliveira (2013), são a divulgação para os hóspedes das razões pelas quais o meio de hospedagem é adepto a ações sustentáveis e, também, o apoio às pesquisas acadêmicas sobre as práticas sustentáveis que são adotadas.

Nessa direção, para De Conto et al. (2015), ao verificarem as informações disponibilizadas pelos meios de hospedagem certificados pela NBR 15401, constataram que uma das formas de cumprir a função social dos meios de hospedagem está em socializar seus programas e/ou práticas sustentáveis. Os autores acrescentam que, com o objetivo de sensibilizar os hóspedes sobre suas responsabilidades, como a escolha do meio de hospedagem, a divulgação dessas informações pode ser realizada no seu próprio *site*.

Assim, o setor de restauração deve destacar o que alcançou em atributos de sustentabilidade, principalmente quanto ao meio ambiente, em seu *site*, anúncios e *marketing*, mantendo seus consumidores informados quanto às iniciativas da empresa (KWOK; HUANG; HU, 2016). Para tanto, promover ações sustentáveis, através da

publicidade, pode induzir um comportamento ecológico por parte dos clientes (CÎRSTEA, 2015).

Na atual situação de mercado, cada vez mais exige-se das empresas investimento quando o assunto é sustentabilidade e meio ambiente, seja como uma forma de retorno financeiro, devido à gestão ambiental ser um diferencial entre as empresas preocupadas com o futuro. Assim, encara-se a sustentabilidade como fator indispensável para os negócios que requerem um equilíbrio econômico, social e ambiental (PUNTEL; MARINHO, 2015).

Como finalização do instrumento de investigação (questionário), os gestores foram questionados sobre sugestões para o desenvolvimento de pesquisas futuras no meio acadêmico. Como resposta foram apresentadas as seguintes sugestões: “levantamento do nível cultural nacional voltado para sustentabilidade/hábitos”; “preferências tipo de público x tipo de hotel.”; “Impactos financeiros positivos para restaurantes que utilizam alimentos orgânicos e naturais em seu cardápio.”; “Viabilidade da adequação de pequenos produtores.”

Além disso, foi deixado um último espaço para demais comentários e sugestões que assim são apresentados: “Importante o tema da pesquisa. Prova que não basta a gestão ter esta consciência. É preciso que os proprietários entendam esta importância e encontrem um meio de utilizá-la para benefícios econômicos, que acaba sendo o principal foco.”; “criar uma empresa na UCS (Junior) para dar consultoria gratuita a empresas que queiram implantar gestão sustentável.”; “O hotel continua, desde sua fundação há 101 anos, a praticar a sustentabilidade que, na época em que iniciou em 1916 era uma prática necessária e indispensável devido a falta de acesso na Serra para os insumos necessários. Ou seja: eram criados animais próprios para haver leite, carne e ovos, toalhas e roupas de cama eram confeccionadas, comidas eram produzidas no próprio hotel, os fogões e energia de calor eram gerados por lenha própria etc. Até os dias de hoje essas práticas continuam e são modernizadas e adaptadas aos novos tempos. Ex: O aquecimento da piscina é feito por energia solar. A falta de certificação deve-se ao Hotel até este momento em que está implantando um novo modelo de gestão e não ter ainda profissionais que tenham se dedicado a buscar essas informações.” “Exemplo p/ pesquisa: Que tipo de hotel os hóspedes da terceira idade preferem; Que tipo de hotel os hóspedes GLS preferem; Que tipo de hotel os hóspedes jovens casais c/ filhos preferem etc...”; “impacto do turismo

corporacional, sua regulamentação do destino. Turismo acessível, destino turístico ‘maturidade’”.

Quando questionados sobre as possíveis palavras e/ou expressões que vêm à mente quando se pensa em “Gastronomia Sustentável” e “Ecogastronomia”, surgiram as seguintes: “alimentos que nutrem”, “experiência de *Slow Food*”, “alimentação natural orgânica e equilibrada”, “a utilização de insumos da região”, “natural”, “proteção local”, “pequeno produtor”, “diminuição do impacto ambiental” e “sustentabilidade”. Boa parte destas informações parecem estar ligadas ao conceito de ecogastronomia, provavelmente devido ao movimento *Slow Food* ser conhecido na região, por estar presente na forma de convívio (grupo local).

Por mais limitadas que pareçam as ações para a promoção da gastronomia sustentável e da ecogastronomia, analisando-se a NBR 15401 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2014), dentre as ações que, mesmo não sendo orientações específicas para o setor A&B, fazem parte do sistema na produção e no consumo de alimentos, dentro do meio de hospedagem. Podem ser realizadas pelos responsáveis e pela própria equipe de A&B. Destacam-se os requisitos ambientais, socioculturais e econômicos para o turismo sustentável dispostos na norma:

- minimizar impactos ambientais;
- preparar a equipe quanto a atendimento a emergências ambientais;
- conservar a área natural (própria ou apoiar a proteção de áreas naturais de terceiros na região);
- não permitir a comercialização de espécies da flora e fauna silvestres no meio de hospedagem;
- prevenir a coleta, captura, molestaç o, o transporte ou uso de espécies da flora e fauna silvestres;
- prevenir o uso predatório de matéria-prima proveniente de espécies da flora e fauna silvestres;
- promover a oes educativas junto aos clientes e   comunidade, com o propósito de gerar conhecimento e valoriza o dos ecossistemas da região;
- minimizar impactos ambientais durante a constru o, a opera o e a manuten o;

- planejar e operar o paisagismo do meio de hospedagem devem ser efetuados minimizando os impactos ambientais, aproveitando a vegetação nativa e refletindo o ambiente natural do entorno;
- planejar e implementar medidas para reduzir, reutilizar ou reciclar os resíduos sólidos;
- dispor de um local específico e vedado para resíduos sólidos contaminantes de acordo com a legislação vigente;
- planejar e implementar medidas para minimizar os impactos provocados pelos efluentes líquidos ao meio ambiente e à saúde pública;
- dar destinação adequada aos resíduos líquidos gerados pela sua operação;
- planejar e implementar medidas para minimizar a emissão de ruídos das instalações, equipamentos e máquinas;
- planejar e implementar medidas para minimizar a emissão de gases e odores provenientes das instalações, equipamentos e máquinas;
- planejar e implementar medidas de minimização do consumo de energia, em particular de fontes não renováveis;
- controlar e registrar o consumo de água de fontes externas e de fontes próprias;
- desenvolver ou se engajar em ações voluntárias promovidas por organizações comunitárias, governamentais ou não governamentais, quem tenham o objetivo de contribuir com o desenvolvimento das comunidades locais;
- comprometer-se com o aproveitamento das pessoas e da produção local, incentivando o associativismo, a qualidade e a sustentabilidade;
- apoiar a capacitação de pessoas das comunidades locais para a prestação de serviços e fornecimento de insumos ou atividades complementares às do meio de hospedagem;
- incentivar a comercialização de artesanatos e produtos típicos da região;
- oferecer salários conforme referências sindicais regionais, instalações com condições mínimas de higiene, segurança e conforto, composição de salários e benefícios apresentada de forma clara, promovendo a equidade étnica, social e de gênero, bem como coibir o trabalho infantil;
- prevenir os impactos negativos da sua atividade nas comunidades locais;

- planejar e implementar as atividades e a oferta de serviços para a sustentabilidade econômica no curto, médio e longo prazo;
- planejar e implementar produtos e serviços considerando o perfil e as expectativas dos clientes, privilegiando as tradições socioculturais e da hospitalidade da região;
- estabelecer e manter procedimentos para identificação contínua de perigos, a avaliação de riscos e a implementação das medidas de controle necessárias à saúde e segurança dos clientes e no trabalho.

E, para finalizar estão os possíveis requisitos para uma gastronomia sustentável, as quatro ações específicas para os serviços de alimentação, que constam na NBR 15401 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2014):

- adotar as boas práticas de segurança de alimentos;
- utilizar preferencialmente produtos frescos;
- quando possível e viável economicamente, utilizar insumos de produção orgânica;
- incluir a oferta de alimentos e bebidas da culinária regional, respeitando a disponibilidade sazonal dos ingredientes, de maneira a não ameaçar a flora e a fauna.

Para serem descritas essas possibilidades de ações para o setor A&B, levou-se em conta que as demais ações sejam realizadas pela alta-administração dos meios de hospedagem e o setor A&B participe com as mudanças mais ágeis e breves, já que, por exemplo, as reformas e a compra de equipamentos para o próprio setor sejam realizados pela administração, ou que a oferta da alimentação no setor seja proveniente de serviço terceirizado, que depende das cláusulas dos contratos entre as partes, formatos comumente realizados nos casos de contrato de terceirização.

Estes requisitos apresentados acima são derivados da NBR 15401 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2014), mas se reunidos os demais aspectos relevantes para a sustentabilidade nos serviços alimentares, a partir das referências utilizadas nessa pesquisa, é possível acrescentar:

- analisar as embalagens, o transporte e a eficiência na produção dos ingredientes selecionados para a produção;
- realizar capacitação de funcionários para melhor aproveitamento/ aproveitamento integral de alimentos;

- promover educação ambiental nos serviços de alimentação;
- planejar o cardápio respeitando a sazonalidade e cultura alimentar, utilizando de produtos/receitas tradicionais locais;
- conhecer e avaliar os produtores e fornecedores locais de alimentos e insumos;
- optar pela formatação de cardápios equilibrados nutricionalmente;
- Incluir informações sobre a gastronomia sustentável nas plataformas *online* dos restaurantes;
- Implantar a compra sustentável;
- Primar pelo prazer na alimentação, de forma consciente;
- Incluir alimentos/receitas saudáveis, provenientes de alimentos *in natura*.

Foram incluídas neste estudo as ações acima, para que possam demonstrar de que forma a gastronomia pode ser contemplada nos setores A&B dos meios de hospedagem. Considerou-se então, que, para um desenvolvimento responsável, no âmbito dos serviços alimentares, existem outras oportunidades a serem observadas com grande relevância para a gastronomia, assim como outros deveres, já que a gastronomia sustentável, como premissa para esse setor gastronômico, ainda é recente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O serviço de alimentação é um setor que produz por meio da realização da compra, da manipulação e da distribuição de produtos alimentícios, fazendo, portanto, parte de um sistema. Este deve estar integrado no empenho quanto à responsabilização pelos seus modos de construção, manutenção, seu entorno, sua comunidade e economia local, assim como pela saúde dos consumidores. Essa necessidade não serve somente para o setor A&B dos meios de hospedagem, mas para toda a produção e manipulação de alimentos que chega até as pessoas por intermédio dos serviços alimentares. Nessa direção, a gastronomia, em seu amplo espectro possui um importante papel em relação ao meio ambiente e cultura de uma comunidade, assim como com a economia.

Realizar ações sustentáveis no setor gastronômico pode ser atrativo para os clientes e também para os gestores, pois, além de contribuir com a redução de impactos ambientais e com a sociedade, ao implantar práticas sustentáveis, há uma redução de custos, beneficiando a rentabilidade do negócio e a sociedade. Da mesma forma, há uma crescente preocupação por parte dos consumidores quanto à responsabilidade social e ações sustentáveis. E o turista, como consumidor, deseja tomar conhecimento do que é realizado pelas instituições as quais ele consome produtos ou serviços.

O objetivo geral da pesquisa foi analisar as práticas sustentáveis e seus determinantes na gastronomia dos meios de hospedagem através de questionário aplicado aos gestores do setor A&B nesses estabelecimentos. Demonstra-se que o conhecimento desses gestores relacionados ao assunto, pode estar ligado ao conceito de ecogastronomia, em razão de suas informações relacionadas a preferência por produtores mais próximos do estabelecimento, alimentos da cultura regional e alimentos sazonais. Esse conceito, que tem como fonte o movimento *Slow Food*, parece estar relacionado com o que os gestores consideram ser a gastronomia sustentável.

Também é necessário considerar que o setor A&B está situado no meio de hospedagem, e que, assim como os demais setores, pode adotar práticas sustentáveis além daquelas indicadas pela norma da certificação em gestão da sustentabilidade para os serviços alimentares. Ainda, é provável que as respostas dos

gestores quanto ao conceito de gastronomia sustentável sejam limitadas em virtude de suas escassas fontes informativas sobre esse assunto.

Para os participantes deste estudo, dentre as principais vantagens da adoção de práticas sustentáveis no setor A&B, foi indicada a redução de custos, seguida pela colaboração com a saúde dos hóspedes e do aumento da atratividade do meio de hospedagem. Portanto, observa-se que a gastronomia sustentável pode se manifestar como um benefício econômico para a gestão do meio de hospedagem, assim como para a segurança do turista.

Com o objetivo de identificar as ações sustentáveis no setor de alimentos e bebidas dos meios de hospedagem, este estudo aponta para a necessidade de maior atenção ao setor A&B, pois, mesmo quando questionado em meios de hospedagem que indicam realizar a gestão sustentável nos demais setores, a área de produção e distribuição de alimentos parece carecer de ações mais específicas. Como, por exemplo, a inexistência de indicadores, principalmente de desperdício de alimentos, já que esse é um gargalo na produção que gera impactos importantes. O setor gastronômico também é pouco lembrado na formatação de normas, selos e certificações da gestão da sustentabilidade, carecendo de orientações/exigências no que tange os serviços alimentares.

Todos os gestores dos meios de hospedagem informaram divulgar as práticas sustentáveis ou o uso de alimentos e receitas regionais. Uma das ferramentas de divulgação indicada pelos gestores foi a internet e as redes sociais. Porém, ao identificar como os meios de hospedagem divulgam as ações sustentáveis nesses meios, constatou-se que não há uma divulgação eficiente das certificações e dos demais sistemas que possam garantir a sustentabilidade nesses empreendimentos.

Ao verificar se, segundo os gestores, a gastronomia, a sustentabilidade, a oferta de alimentos orgânicos e de alimentos/receitas regionais podem ser considerados atrativos ao meio de hospedagem, constatou-se que a maior parte deles indica que sim. Respostas como essas podem apontar como uma possível motivação dos gestores a adotarem práticas sustentáveis.

Os gestores dos meios de hospedagem que já foram certificados ou classificados, demonstraram estar mais sensibilizados em relação às ações sustentáveis. Significa que, participar de processos de qualificação como esses pode

resultar em processos organizacionais diferenciados e disciplinados para a melhoria contínua da atividade.

Foram apontadas pelos participantes da pesquisa: responsabilidade social, econômica e ambiental; melhoria dos procedimentos internos; redução de gastos; *marketing*; disseminação de conhecimento aos envolvidos com o meio de hospedagem e a qualificação dos serviços e pessoas (como razões pelas quais o meio de hospedagem buscou a certificação em gestão ambiental/gestão da sustentabilidade). As ações sustentáveis mais indicadas pelos gestores, adotadas pelos meios de hospedagem, são as relacionadas com a sustentabilidade do negócio e a gestão de resíduos. Além disso, destaca-se que, por mais que existam razões pelas quais os meios de hospedagem buscaram a certificação, não houve motivações suficientes para a renovação da mesma, apontadas pela falta de retorno do mercado, alto custo de taxas, ou devido ao meio de hospedagem pertencer a outros programas de reconhecimento da sustentabilidade no mercado.

Um aspecto relevante a ser destacado é o do valor nutricional dos alimentos, diante do conceito de sustentabilidade. Para a gastronomia sustentável ser bem-sucedida há a necessidade de ofertar refeições balanceadas nutricionalmente. Krause e Bahls (2015, p. 448) destacaram em seu estudo que “As características nutricionais balanceadas visam ao bem-estar dos clientes, portanto contribuem para o conceito da sustentabilidade.” Esse tópico não é apontado no sistema de certificação em gestão da sustentabilidade apresentado na norma NBR 15401 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2014).

As orientações para a sustentabilidade no empreendimento precisam ser promovidas por meio da intersectorialidade, de modo que o segmento gastronômico realize ações sustentáveis de forma mais integrada. O relacionamento entre cargos e setores, assim como a capacitação dos colaboradores podem ser ferramentas importantes para o desenvolvimento da gastronomia sustentável. Além disso, há o papel fundamental dos profissionais formados em Gastronomia, que Campolina e Machado (2015) denominam como o gastrônomo sustentável, por tratar-se o profissional que incorpora ao seu fazer profissional as práticas sustentáveis, contribuindo com o desenvolvimento local e a soberania alimentar.

Como forma de conscientizar esses profissionais a educação ambiental deve ser promovida com o objetivo de criar novas possibilidades para melhoramento de

técnicas. Esses processos podem colaborar com o aproveitamento integral de alimentos, a reutilização adequada e, assim, a redução do desperdício.

Dentre as limitações deste estudo, está a dificuldade dos gestores de A&B em participarem da pesquisa. Além disso, ocorreram diversas trocas e alterações nas gestões, enquanto o estudo estava sendo realizado, fazendo com que não houvesse mais responsáveis pelo retorno dos questionários, mesmo que os termos de recebimento tenham sido assinados.

No início da pesquisa deparou-se com escassez de estudos, que serviram como fomento para ampliar os conhecimentos sobre a gastronomia sustentável e refletir sobre as formas pelas quais o conceito era apresentado. Assim, as reflexões puderam tomar novos pontos de vista. Também, almejava-se iniciar o preenchimento de lacunas existentes de publicações sobre o tema gastronomia sustentável no Brasil, principalmente vista de maneira mais abrangente.

Fica evidente a necessidade de se estabelecerem diretrizes para a sustentabilidade na área da gastronomia. Assim, procurou-se realizar, no término deste estudo, a listagem de orientações que poderiam se adaptar às já existentes, para que sejam implantadas nos serviços alimentares, dentro da realidade desse setor.

Espera-se que esta pesquisa sirva, tal como as normas e os programas de sustentabilidade atuais, como forma de educação ambiental e de sensibilização social, ambiental e econômica. Considera-se que este estudo possa fomentar a reflexão dos gestores da área gastronômica para a sustentabilidade, mesmo que essa diretriz não faça parte das condutas da empresa.

Algumas perguntas podem direcionar novos caminhos da pesquisa, permitindo o seu prosseguimento na academia:

- Qual a relevância, para o turista, da gastronomia sustentável como critério de escolha dos meios de hospedagem/ restaurantes?
- Quais os determinantes da gastronomia sustentável em outras áreas do turismo, assim como em outras regiões turísticas?
- O consumidor está disposto a pagar mais por um meio de hospedagem/ restaurante sustentável?
- Quais as razões motivadoras das organizações em praticarem a sustentabilidade?

- Os gestores de A&B têm conhecimento sobre os possíveis impactos e interferências provocados pela gastronomia?
- De que maneira os gestores adquirem informações sobre práticas sustentáveis na gastronomia?
- Como a sustentabilidade interfere em outros relacionamentos, além da relação meio de hospedagem-hóspede, como na relação entre meio de hospedagem-fornecedores?

REFERÊNCIAS

- ACRE, D. M.; CASTILHO, F. R. Gestão ambiental aplicada ao setor gastronômico: proposta para Dourados-MS. **Revista Rosa dos Ventos**, v. 5, n. 2, p. 248-263, 2013. Disponível em: <<http://www.uces.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/1642>>. Acesso em: 20 jan. 2018.
- ÁLVAREZ, M. La cocina como patrimonio (in) tangible. In: MARIANI, V. (Org). **La cocina como patrimonio (in) tangible**. Buenos Aires: Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, 2005, p. 11-25. Disponível em: <https://www.folkloretradiciones.com.ar/literatura/temas_6.pdf >. Acesso em: 12 mar. 2017.
- AMON, D.; GUARESCHI, P.; MALDAVSKY, D. Paladar e emoção em cozinhas dos cozinheiros. Rev. **Centro de Estudos Psicanalíticos de Porto Alegre**, v. 12, p. 17-32, 2005.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ISO/TS 22002-1**: Programa de pré-requisitos na segurança de alimentos. Rio de Janeiro, 2012.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15.401**: meios de hospedagem – sistema de gestão da sustentabilidade – requisitos. Rio de Janeiro, 2014.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 16534**: meios de hospedagem – indicadores para o sistema de gestão da sustentabilidade. Rio de Janeiro, 2016.
- BAHL, M.; GIMENES, M. H. S. G.; NITSCHKE, L. B. Territorialidade gastronômica: as cozinhas regionais como forma de mediação do homem com o meio e como atrativo turístico. **Revista Geográfica de América Central**, n. especial, p. 1-16, 2011. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=451744820255>>. Acesso em: 19 jan. 2018.
- BERLATO, L. F.; SAUSSEN, F.; GOMEZ, L. S. R. A sustentabilidade empresarial como vantagem competitiva em Branding. **Revista DA Pesquisa**, v. 15, n. 11, p. 24-41, 2015. Disponível em: <<http://revistas.udesc.br/index.php/dapesquisa/article/view/6893>>. Acesso em: 8 dez. 2016.
- BINZ, P.; THEORODO, H.; BERNARDI, J. R. Qualidade higiênico-sanitária na produção de refeições em hotéis. In: SIMPÓSIO DE SEGURANÇA ALIMENTAR, 5., 2015, Bento Gonçalves. **Anais...** Bento Gonçalves: UFRGS, 2015. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/sbctars-eventos/gerenciador/painel/trabalhosversaofinal/SSO198.pdf>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

BONI, V.; QUARESMA, S. J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, v. 2, n. 1, p. 68-80, 2005. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese/article/view/18027/16976>>. Acesso em: 3 mar. 2017.

BORGES, C. H. L.; FERRAZ, M. I. F. BORGES, A. V. Turismo sustentável e meios de hospedagem: uma avaliação da sustentabilidade hoteleira em Barra Grande, Maraú (BA). **Revista Turismo Visão e Ação**, v. 17, n. 3, p. 601-629, set./dez. 2015. Disponível em: <<http://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/8317>>. Acesso em: 26 jun. 2016.

BRANCO, G.M.; RIBEIRO, J.L.D.; TINOCO, M.A.C. Determinantes da satisfação e atributos da qualidade em serviços de hotelaria. **Produção**, v. 20, n. 4, p. 576-588, 2010.

BRASIL. **Decreto 7.272**, de 25 de agosto de 2010. Define as diretrizes e objetivos da Política Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional – PNSAN. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7272.htm>. Acesso em: 19 jun. 2016.

BRASIL. **Lei 6.938**, de 31 de agosto de 1981. Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L6938.htm>. Acesso em: 22 dez. 2017.

BRASIL. **Lei 9.795**, de 27 de abril de 1999. Dispõe sobre a educação ambiental, institui a Política Nacional de Educação Ambiental e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9795.htm>. Acesso em: 2 fev. 2017.

BRASIL. **Resolução 216**, de 15 de setembro de 2004. Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/documents/33916/388704/RESOLU%25C3%2587%25C3%2583O-RDC%2BN%2B216%2BDE%2B15%2BDE%2BSETEMBRO%2BDE%2B2004.pdf/23701496-925d-4d4d-99aa-9d479b316c4b>>. Acesso em: 13 dez. 2017.

BRAUNE, R; FRANCO, S. C. **O que é gastronomia**. 1.ed. São Paulo: Brasiliense, 2017. Ebook.

BUOSI, M. C. A.; LIMA, S. H. O.; SILVA, A. L. L. Relación entre la percepción del desarrollo sustentable y la imagen del lugar según los residentes de un destino de turismo internacional. **Estudios Y Perspectivas en Turismo**, v. 26, p. 128-149, 2017. Disponível em: <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1851-17322017000100007>. Acesso em: 23 fev. 2018.

CAMPOLINA, R. L. **Formação profissional em gastronomia referenciada em sustentabilidade e desenvolvimento local**. 2016. 116f. Dissertação (Mestrado

profissional em Gestão Social, Educação, e Desenvolvimento Local) – Centro Universitário UNA, Belo Horizonte, 2016. Disponível em: <https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/vi ewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=4678233>. Acesso em: 12 mar. 2018.

CAMPOLINA, R. L.; MACHADO, L. R. S. Gastronomia sustentável, formação do gastrônomo e desenvolvimento local. **Competências**, v. 8, n.2, p. 125-144, 2015. Disponível em: <http://chefachef.com.br/imagens_curiosidades/curiosidade220116gastronomiasustentavel.pdf>. Acesso em: 18 dez. 2017.

CAPES. Catálogo de teses e dissertações. Disponível em: <<http://catalogodeteses.capes.gov.br/catalogo-teses/#/>>. Acesso em: 12 mar. 2018.

CASTRO, G.; OLIVEIRA, C. De. O discurso da responsabilidade social nas empresas contemporâneas: valorização da humanização das marcas nas campanhas publicitárias. **Revista Comunicação Midiática**, v. 7, n. 1, p. 173-191, 2012. Disponível em: <<http://www2.faac.unesp.br/comunicacaomidiatica/index.php/comunicacaomidiatica/article/viewArticle/171>>. Acesso em: 9 dez. 2016.

CERETTA, C. C. Eventos de marca: evidências de valor turístico na gastronomia regional do Rio Grande do Sul/Brasil. **Rosa dos Ventos**, v. 4, n.1, p. 88-99, 2012. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/viewFile/1404/pdf_65>. Acesso em: 2 fev. 2017.

CESAR, P. A. B. **Turismo e desenvolvimento sustentável**: análise dos modelos de planejamento turístico. Caxias do Sul: Educs, 2011.

CHAMBERLEM, S. R.; KINASZ, T. R.; CAMPOS, M. P. F. F. Resíduos orgânicos em unidades de alimentação e nutrição. **Alim. Nutr.**, v. 23, n. 2, p. 317-325, abr./jun. 2012. Disponível em: <<http://serv-bib.fcfar.unesp.br/seer/index.php/alimentos/article/viewFile/2039/2039>>. Acesso em: 18 jan. 2018.

CÎRSTEA, S. Why restauramts shpuld go green? – Main envirolmental practices in restaurants industry. **Management Intercultural**, v. 17, n. 2, p. 331-338, 2015. Disponível em: <http://www.mi.bxb.ro/Articol/MI_34_4.pdf>. Acesso em: 29 jan. 2018.

COELHO, S. E. A. C. **Consumo de alimentos regionais e situação de (in) segurança alimentar e nutricional entre adolescentes brasileiros**. 2014. 92 f. Dissertação (Mestrado em Nutrição Humana) – Universidade de Brasília, Brasília, 2014. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/17061>>. Acesso em 26 jun. 2016.

DALEGRAVE, J.; PHILERENO, D. C.; BASSOTTI, E. N. O desperdício de alimentos: um estudo de caso na CEASA Serra RS. In: Congresso de Pesquisa e Extensão da

FSG, 3., 2015, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Faculdade da Serra Gaúcha, 2015. Disponível em:
<<http://ojs.fsg.br/index.php/pesquisaextensao/article/view/1751/1426> >. Acesso em: 12 fev. 2018.

DAVIES, C. A. **Alimentos e bebidas**. 4. ed. Caxias do Sul: Educs, 2010.

DE CONTO, S. M.; BONIN, S. M.; PRATES, M. P. Requisitos de sustentabilidade em meios de hospedagem cinco estrelas no Brasil. In: SEMINÁRIO DA ANPTUR, 13., 2016, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANPTUR, 2016.

DE CONTO, S. M. et al. Educación ambiental en medios de hospedaje: información de los huéspedes en Caxias do Sul, Brasil. **Estudios y Perspectivas en Turismo**, v. 22, p. 473 - 491, 2013. Disponível em:
<http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322013000300006>. Acesso em: 22 mar. 2017.

DE CONTO, S. M. et al. Gestão da sustentabilidade em meios de hospedagem certificados pela NBR 15401: Canela/RS. In: SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS, 2., 2015, Canela. **Anais...** Canela: Universidade de Caxias do Sul, 2015.

DE CONTO, S. M.; ZARO, M. O hóspede como fator decisivo na adoção de políticas e práticas ambientais em meios de hospedagem – Caxias do Sul/RS. **Rosa dos Ventos**, v. 3, n. 3, p. 337-358, 2011. Disponível em:
<<http://www.uces.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/1188> >. Acesso em: 11 mar. 2017.

DENCKER, A. de F. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 5. ed. São Paulo: Futura, 2001.

DIAS, S. **Do campo à mesa: limites e possibilidades de uma gastronomia sustentável**. 129f. 2016. Tese (Doutorado em Ecologia Aplicada) – Universidade de São Paulo, Piracicaba, 2016. Disponível em:
<https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=3877257 >. Acesso em: 10 ago. 2017.

DOGAN, H.; NEBIOGLU, O.; DEMIRAG, M. A Comparative Study For Green Management Practices in Rome and Alanya Restaurants From Managerial Perspectives. **Journal of Tourism and Gastronomy Studies**, v. 3, n. 2, p. 3-11, 2015. Disponível em:
<https://www.researchgate.net/publication/319087701_A_Comparative_Study_For_Green_Management_Practices_in_Rome_and_Alanya_Restaurants_From_Managerial_Perspectives>. Acesso em: 17 jan. 2017.

DUMAS, A. **Memórias Gastronômicas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2005. EMBRAPA. Perdas e desperdício de alimentos. Disponível em:
<<https://www.embrapa.br/tema-perdas-e-desperdicio-de-alimentos/sobre-o-tema> >. Acesso em: 8 ago. 2017.

EPELBAUM, M. **A influência da gestão ambiental na competitividade e no sucesso empresarial**. 2004. 190 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/3/3136/tde-02072004-190334/en.php>>. Acesso em: 7 dez. 2016.

FAGLIARI, G. S. **Turismo e alimentação: análises introdutórias**. 1 ed. São Paulo: Roca, 2005.

FAO. **Perdas e desperdícios de alimentos na América Latina e no Caribe**. Disponível em: <<http://www.fao.org/americas/noticias/ver/pt/c/239394/>>. Acesso em: 8 ago. 2017.

FARIAS, A. B. E. O papel da agricultura familiar para a diversificação e valorização da produção de alimentos pós revolução verde no Brasil. **Revista do Direito Agrário e Agroambiental**, v. 1, n. 2, p. 75-90, 2015. Disponível em: <<http://indexlaw.org/index.php/rdaa/article/view/319/pdf>>. Acesso em: 25 fev. 2018.

FELIX, F. G.; MARTINS, M. L. A. Turismo e segurança alimentar: um estudo de caso na Costa Verde do Rio de Janeiro. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 13, n. 3, p. 354-371, 2013. Disponível em: <<http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php/caderno/article/view/782>>. Acesso em: 2 fev. 2017.

FERRARI, P.F. **Percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem – estudo de caso em Caxias do Sul – RS**. 2006. 116 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) - Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2006. Disponível em: <<https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/119/DISSERTACAO%20FERRARI%20PATRICIA%20FLORES.pdf;jsessionid=EBF4B077767624FBACF02CF8094D3C56?sequence=1>>. Acesso em: 22 fev. 2017.

FOLETTTO, S. **Ações de sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem do roteiro turístico Vale dos Vinhedos**. 2016. 140f. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hospitalidade) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2016. Disponível em: <<https://repositorio.ucs.br/xmlui/handle/11338/1399>>. Acesso em: 22 dez. 2017.

FRATUCCI, A. C. Os lugares turísticos: territórios do fenômeno turístico. **GEOgraphia**, v. 2, n. 2, p. 121-133, 2000. Disponível em: <<http://www.uff.br/geographia/ojs/index.php/geographia/article/viewFile/45/43>>. Acesso em: 14 mar. 2017.

GREEN RESTAURANT ASSOCIATION. **About**. 2018. Disponível em: <<http://www.dinegreen.com/about>>. Acesso em: 2 mar. 2018.

GUIA QUATRO RODAS. **Saiba como o GUIA QUATRO RODAS avalia as hospedagens do Brasil**. 2016. Disponível em: <<https://viagemeturismo.abril.com.br/materias/saiba-como-o-guia-quatro-rodas-avalia-as-hospedagens-do-brasil/>>. Acesso em: 8 dez. 2017.

HANAI, F. Y. **Sistema de Indicadores de Sustentabilidade**: Uma aplicação ao contexto de desenvolvimento do turismo na região de Bueno Brandão, Estado de Minas Gerais, Brasil. 2009. 432 f. Tese (Doutorado em Ciências da Engenharia Ambiental) – Universidade de São Paulo, São Carlos, 2009. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18139/tde-17092009-082223/pt-br.php>>. Acesso em: 2 jun. 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Relatório das Cidades**. 2017. Dispõe dos dados das cidades. Disponível em: <<http://www.cidades.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 12 abr. 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO (EMBRATUR). **Deliberação Normativa 416**, de 22 de novembro de 2000. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/sileg/integras/163579.pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2017.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. Norma Nacional para Meios de Hospedagem – requisitos para sustentabilidade. 2004. Disponível em: <[http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/467524C358E0487D832575E0006C5CBA/\\$File/NT00041A3E.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/467524C358E0487D832575E0006C5CBA/$File/NT00041A3E.pdf)>. Acesso em: 8 jan. 2018.

KINGSOLVER, B. **O mundo é o que você come**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2008.

KÖCHE, J. C. **Fundamentos de metodologia científica**: teoria da ciência e iniciação à pesquisa. 33 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.

KRAUSE, R. W. **A gastronomia como fator de influência na escolha de destinos turísticos e de sua hotelaria**. 2007. 209 f. Tese (Doutorado em Turismo e Hotelaria) – Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camburiú, 2007. Disponível em: <<http://siaibib01.univali.br/pdf/Rodolfo%20Wendhause%20Krause.pdf>>. Acesso em: 19 jun. 2016.

KRAUSE, R. W.; BAHLS, A. A. D. S. M. Orientações gerais para uma gastronomia sustentável. **Revista Turismo Visão e Ação**, Vale do Itajaí, v. 15, n. 3, p. 434-450, dez. 2013. Disponível em: <<http://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/5119/2684>>. Acesso em: 3 jun. 2016.

KREMER, E. C.; COSTA, J. I. P. da; MONDO, T. S. Análise das ações de responsabilidade ambiental implementadas nos restaurantes do centro de Florianópolis. **Revista de investigación en turismo y desarrollo local**, v. 6, n. 14, jun. 2013. Disponível em: <<http://www.eumed.net/rev/turydes/14/florianopolis.html>>. Acesso em: 26 jun. 2016.

KWOK, L.; HUANG, Y.; HU, L. Green attributes of restaurants: What really matters to consumers? **International Journal of Hospitality Management**, v. 55, p. 107-117, 2016. Disponível em:

<<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431916300196>>. Acesso em: 22 mar. 2017.

LERRER, S. **Gastronomia sustentável: portal da gastronomia sustentável**. 2012. Ebook.

LINE, N. D.; HANKS, L.; ZHANG, L. Sustainability communication: the effect of message construals on consumers' attitudes towards green restaurants.

International Journal of Hospitality Management, v. 57, p. 143-151, 2016.

Disponível em:

<<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431916300846>>. Acesso em: 24 jan. 2018.

LITA, R. P. et al. Green attitude and behavior of local tourists towards hotels and restaurants in West Sumatra, Indonesia. **Procedia Environmental Sciences**, v. 20, p. 261-270, 2014. Disponível em:

<<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1878029614000346>>. Acesso em: 28 mar. 2017.

LOPES, R. C.; BALDIN, N. Educação ambiental para a reutilização do óleo de cozinha na produção de sabão – projeto “ecolimpo”. In: Congresso Nacional de Educação, 9., 2009. Curitiba. **Anais eletrônicos...** Curitiba: PUCPR, 2009.

Disponível em: <http://educere.bruc.com.br/arquivo/pdf2009/2078_1012.pdf>.

Acesso em: 2 jan. 2018.

MAGALHÃES, C. F. **Diretrizes para o turismo sustentável em municípios**. São Paulo: Roca, 2002.

MARQUES, T. M. P. **A gastronomia do Ceará como atrativo turístico**. 2014. 126f.

Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Negócios Turísticos) – Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2014. Disponível em:

<<http://www.uece.br/mpgnt/dmdocuments/MARQUES,T.M.P.pdf>>. Acesso em: 7 jan. 2018.

MARTINEZ, N. Z.; MENACHO, Z. P.; PACHÓN-ARIZA, F. Food loss in a hungry world, a problem? **Agronomía Colombiana**, v. 32, n. 2, p. 283-293, 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.org.co/pdf/agc/v32n2/v32n2a16.pdf>>. Acesso em: 15 out. 2017.

MARTINS, M. C. et al. Segurança alimentar e uso de alimentos regionais: validação de um álbum seriado. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 46, n. 6, p. 1354-1361, dez. 2012. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342012000600011&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 28 abr. 2016.

MATOS, A. K. V. Revolução verde, biotecnologia e tecnologias alternativas.

Cadernos da FUCAMP, v. 10, n. 12, p. 1-17, 2010. Disponível em:

<<http://www.fucamp.edu.br/editora/index.php/cadernos/article/view/134>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

MELO, F. V. S. et al. ¿Prefieren los turistas hospedarse en hoteles cuyos restaurantes adoptan practicas de sustentabilidad? **Estudios y Perspectivas en Turismo**, v. 21, n. 5, p.1159-1173, 2012. Disponível em: <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000500005>. Acesso em: 4 fev. 2018.

MICHAELIS. **Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa**. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/GASTRONOMIA/>>. Acesso em: 8 jan. 2017.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Página oficial do cadastur. 2017. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/pesquisarClassificados>>. Acesso em: 8 fev. 2017.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Portaria 100**, de 16 de junho de 2011. Disponível em: <http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/downloads/portaria100_2011mtur.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2017.

MOURA, L. A. A. de. **Qualidade e gestão ambiental: sustentabilidade e ISO 14.001**. 6. ed. rev. e atual. Belo Horizonte: Del Rey, 2011.

NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL. **Agenda 2030**. 2015. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>>. Acesso em: 8 dez. 2016.

NAMKUNG, Y.; JANG, S. S. Effects of restaurant green practices on brand equity formation: Do green practices really matter? **International Journal of Hospitality Management**, v. 33, p. 85-95, 2013. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431912000928>>. Acesso em: 2 fev. 2017.

NERY, C. H. C., et. al. Geração de resíduos sólidos em eventos gastronômicos: o Festiqueijo de Carlos Barbosa, RS. **Revista Rosa dos Ventos**, n. 5, v. 2, p. 264-279, 2013. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/viewFile/1672/pdf_118>. Acesso em: 16 dez. 2017.

NITZKE, J. A. et al. Segurança alimentar: retorno às origens? **Brazilian Journal of Food Technology**, Campinas, v. 15, p. 2-10, maio 2012. Edição especial. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-67232012000500002&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 28 abr. 2016.

NUNES, N. L. A. **Hospitalidade na oferta de bens e serviços em alimentação ao turista com restrição alimentar**. 2015. 84f. Dissertação (Mestrado Profissional em Turismo) – Universidade de Brasília, Brasília, 2015. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/18938>>. Acesso em: 8 jan. 2017.

OLIVEIRA, M. A. S. **A certificação em sustentabilidade (NBR 15401:2006) como fator estratégico de obtenção de vantagens competitivas**. 2013. 319f. Tese (Doutorado em Administração e Turismo) – Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu,

2013. Disponível em: <<http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-711369>>. Acesso em: 22 set. 2017.

OLIVEIRA, V. A. **A gastronomia das barracas da praia do futuro como atrativo turístico em Fortaleza – CE**. 2015. 121f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Negócios Turísticos) – Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2015. Disponível em: <<http://www.uece.br/mpgnt/dmdocuments/OLIVEIRA,V.A.pdf>>. Acesso em: 6 jan. 2018.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. Turismo mundial: mais um ano de crescimento. **Notícias à imprensa**. jan. 2017. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/component/content/article.html?id=7432>>. Acesso em: 19 jan. 2017.

PANOSSO NETTO, A.; TRIGO, L. G. G. **Turismo na América Latina: casos de sucesso**. Assis: Triunfal Gráfica e Editora, 2016.

PARISOTO, D. F.; HAUTRIVE, T. P.; CEMBRANEL, F. M. Redução do desperdício de alimentos em um restaurante popular. **Revista Brasileira de Tecnologia Agroindustrial**, v. 7, n. 2, p. 1106-1117, 2013. Disponível em: <<https://periodicos.utfpr.edu.br/rbta/article/view/1188/4640>>. Acesso em: 9 ago. 2017.

PERAZZOLO, O. A.; SANTOS, M. M. C.; PEREIRA, S. Meios de hospedagem no contexto do turismo: considerações sobre acolhimento e a formação profissional. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 6., 2010, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2010. Disponível em: <http://www.uces.br/ucs/tplVseminTur%20eventos/seminarios_semintur/semin_tur_6/gt08/arquivos/08/Meios%20de%20Hospedagem%20no%20Contexto%20do%20Turismo%20Consideracoes%20sobre%20o.pdf>. Acesso em: 13 jan. 2017.

PEREIRA, F. F.; COUTINHO, H. R. M. Hotelaria: da era antiga aos dias atuais. **Revista Eletrônica Aboré**, v. 3, p. 1-16, 2007. Disponível em: <http://www.revistas.uea.edu.br/old/abore/artigos/artigos_3/Francisca%20Felix%20Pereira.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2017.

PISTORELLO, J.; DE CONTO, S. M.; ZARO, M. Geração de resíduos sólidos em um restaurante de um hotel da Serra gaúcha, Rio Grande do Sul, Brasil. **Eng. Sanit. Ambient.**, v. 20, n. 3, p. 337-346, 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-41522015000300337>. Acesso em: 13 mar. 2017.

POSPISCHEK, V. S.; SPINELLI, M. G. N.; MATIAS, A. C. G. Avaliação de ações de sustentabilidade ambiental em restaurantes comerciais localizados no município de São Paulo. **Demetra**, v. 9, n. 2, p. 595-611, 2014. Disponível em: <<http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/demetra/article/viewFile/8822/10251>>. Acesso em: 17 jan. 2018.

POSSAMAI, A. M. P.; PECCINI, R. **Turismo, história e gastronomia: uma viagem pelos sabores**. Caxias do Sul: Educs, 2011.

POUBEL, R. O. **Hábitos alimentares, nutrição e sustentabilidade:** agroflorestas sucessionais como estratégia na agricultura familiar. 2006. 141 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Sustentável) – Universidade de Brasília, Brasília, 2006. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/5167>>. Acesso em: 28 abr. 2016.

PUNTEL, L.; MARINHO, K. B. Gastronomia e sustentabilidade: uma análise da percepção da sustentabilidade ambiental em restaurantes buffet. **Turismo em Análise**, v. 26, n. 3, agosto, 2015. Disponível em: <<http://search.proquest.com/openview/01ea7e07f5ba9c4757b728dbf31ce309/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2032055>>. Acesso em: 10 ago. 2016.

REJOWSKI, M.; RUBIM, R. E. Ecogastronomia: a busca pela ética e o prazer na alimentação e sua influência na relação homem x natureza. In: SEMINÁRIO ANPTUR, 9., 2012. São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi, 2012. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Mirian_Rejowski/publication/309728189_Ecogastronomia_-_A_busca_pela_etica_e_o_prazer_na_alimentacao_e_sua_influencia_na_relacao_homem_x_natureza/links/581fb74708ae40da2cb24b48/Ecogastronomia-A-busca-pela-etica-e-o-prazer-na-alimentacao-e-sua-influencia-na-relacao-homem-x-natureza.pdf>. Acesso em: 22 set. 2017.

RICCETTO, L. N. **A & B de A a Z:** entendendo o setor de alimentos e bebidas. Brasília: Senac Distrito Federal, 2013.

RODRIGUES, S. G. G. A contemporaneidade da gastronomia ludovicense: (Cuxá) x Big Mac/MacDonald na cultura, identidade e tradição. **Revista Cambiassu**, v. 18, n. 4, p. 311-325, jan./dez., 2008. Disponível em: <http://www.cambiassu.ufma.br/cambi_2008/selma.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2017.

ROTEIROS DE CHARME. **Quem somos.** Disponível em: <<https://www.roteirosdecharme.com.br/quem-somos.php>>. Acesso em: 6 jan. 2017.

RUBIM, R. E. A ecogastronomia nos cursos superiores de gastronomia do estado de São Paulo: conceitos, aplicações e o cenário observado. **Rosa dos Ventos**, v. 5, n. 2, p. 280-292, abr./jun., 2013. Disponível em: <http://www.uces.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/1665/pdf_125>. Acesso em: 10 ago. 2016.

RUSCHMANN, D. **Turismo e planejamento sustentável:** a proteção do meio ambiente. 7 ed. Campinas: Papirus, 2001.

SEBRAE NACIONAL. **Programa Bem Receber:** certificação para o setor hoteleiro. 2017. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/programa-bem-receber-certificacao-para-o-setor-hoteleiro,110fa5d3902e2410VgnVCM100000b272010aRCRD>>. Acesso em: 9 jan. 2018.

SHARMA, A.; MOON, J.; STROHBEHN, C. Restaurant's decision to purchase local foods: influence of value chain activities. **International Journal of Hospitality Management**, v. 39, p. 130-143, 2014. Disponível em:

<<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431914000188>>. Acesso em: 24 jan. 2017.

SILVA, C. G. **A importância dos serviços alimentares junto aos meios de hospedagem gaúchos** – estudo de caso de hotéis na cidade de Porto Alegre. 2006. 167f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2006. Disponível em:

<<https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/172/Dissertacao%20Charles%20Grazzation%20Silva.pdf;jsessionid=43DC158882BD1CFF01DA622E0D6332FD?sequence=1>>. Acesso em: 22 dez. 2017.

SILVA, T. A. Z. **A gastronomia sustentável e o agroextrativismo em Barreirinhas – MA como atividades de base para o turismo e o desenvolvimento socioeconômico regional**. 2014. 115f. Dissertação (Mestrado em Sustentabilidade de Ecossistemas) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2014. Disponível em:

<https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=2126075>. Acesso em: 12 mar. 2018.

SLOW FOOD. **Bem-vindos ao nosso mundo**. 2013. Disponível em:

<<http://www.slowfoodbrasil.com/documentos/manual-do-slowfood-2013.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2017.

SLOW FOOD BRASIL. **Ecogastronomia**. 2007. Disponível em:

<<http://www.slowfoodbrasil.com/slowfood/ecogastronomia>>. Acesso em: 8 dez. 2016.

SOUSA, A. A. et al. Alimentos orgânicos e saúde humana: estudo sobre as controvérsias. **Rev. Panam Salud Publica**, v. 31, n. 6, 2012. Disponível em:<<http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v31n6/v31n6a10.pdf>>. Acesso em: 12 out. 2017.

SOUZA, C.H. et al. Avaliação das condições higiênico-sanitárias em uma unidade de alimentação e nutrição hoteleira, na cidade de Timóteo – MG. **Revista digital de Nutrição**, v.4, n.3, p. 312-329, 2009. Disponível em:

<http://www.unilestemg.br/nutrirgerais/downloads/artigos/4_edicao/Artigo_ANALISE_DAS_CONDICIONES.pdf>. Acesso em: 2 mar. 2017.

TERRES, M. da S.; BRANCHI, I. H. Going Green: consumo sustentável e as estratégias de *marketing* verde. **Revista eletrônica do mestrado profissional de Administração**, v. 5, n. 1, p. 33-44, 2013. Disponível em:

<<https://repositorio.unp.br/index.php/raunp/article/view/234>>. Acesso em: 7 dez. 2016.

TOMAZZONI, E. L. **Modelo APL TUR aplicado à Região das Hortênsias**. 2007. 385 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27148/tde-11052009-111001/pt-br.php>>. Acesso em: 2 dez. 2016.

TOASSA, E. C. et al. Alimentos orgânicos e o meio ambiente. **Nutrire rev. Soc. Bras. Alim. Nutr.**, v. 34, n. 1, p. 175-184, abr. 2009. Disponível em: <http://sban.cloudpainel.com.br/files/revistas_publicacoes/223.pdf>. Acesso em: 12 set. 2017.

TRIPADVISOR. **EcoLíderes**. Disponível em: <<https://www.tripadvisor.com.br/GreenLeaders>>. Acesso em: 2 dez. 2017.

UNITED NATIONS. Framing sustainable development. Disponível em: <http://www.un.org/esa/sustdev/csd/csd15/media/backgrounder_brundtland.pdf>. Acesso em: 7 nov. 2017.

URT, M. C. M.; ARRUDA, D. O.; MARIANI M. A. P. Hotelaria de Charme e os desafios da Agenda para o desenvolvimento sustentável no turismo. **Revista Rosa dos Ventos**, v. 10, n. 1, p. 39-58, 2018. Disponível em: <<http://www.uces.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/5459/pdf>>. Acesso em: 27 fev. 2018.

WALSH, B. **Can Slow Food feed the world**. Times, 2008. Disponível em: <<http://content.time.com/time/magazine/article/0,9171,1838757,00.html>>. Acesso em: 20 dez. 2017.

WANG, Y. et al. Developing green management standards for restaurants: An application of green supply chain management. **International Journal of Hospitality Management**, v. 34, p. 263-273, 2013. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431913000480>>. Acesso em: 22 mar. 2017.

ZUIN, L. F. S.; ZUIN, P. B. Produção de alimentos tradicionais: contribuindo para o desenvolvimento local/regional e dos pequenos produtores rurais. **Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional**, v. 4, n. 1, p. 109-127, 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000095&pid=S0102-0935201200020002800019&lng=pt>. Acesso em: 16 jan. 2018.

APÊNDICE A QUESTIONÁRIO

Prezado gestor,

Está sendo realizada uma pesquisa intitulada “GESTÃO DA GASTRONOMIA SUSTENTÁVEL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM”, com o objetivo de analisar as práticas sustentáveis e seus determinantes na gastronomia dos meios de hospedagem. A pesquisa faz parte da dissertação da mestranda Patrícia Binz, sob orientação da Profª Dra. Suzana Maria De Conto, promovida pelo Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade da Universidade de Caxias do Sul (UCS). Todas as informações prestadas neste questionário terão uso exclusivo para a realização da pesquisa, dos relatórios, da dissertação e artigos que dela resultarem. Agradecemos desde já a colaboração e participação na pesquisa. Obrigado.

DADOS GERAIS

1. Escolaridade:

- () Ensino Médio completo () Ensino Superior incompleto () Ensino Superior completo
 () Pós-Graduação () Mestrado () Doutorado

2. Cargo no meio de hospedagem/ tempo de atuação:

3. Tipo do meio de hospedagem:

- () Hotel () Pousada () Resort () Hotel-fazenda
 () Cama e café () Hotel histórico () Flat/Apart

4. Número de leitos/ Unidades habitacionais (UHs):

5. Há quanto tempo o meio de hospedagem está em operação: _____

DADOS ESPECÍFICOS

SISTEMA DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE – SETOR DE ALIMENTOS E BEBIDAS

6. O estabelecimento é classificado pelo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem?

- () Sim. Por qual razão? _____
 () Não. Por qual razão? _____

- () Já teve. Qual o motivo da não renovação? _____
() Desconhece o sistema

7. O meio de hospedagem tem certificação em gestão da sustentabilidade/ gestão ambiental?

- () Sim. Desde quando? _____
() Não. Por qual razão? _____
() Já teve. Qual o motivo da não renovação? _____
() Desconhece

8. Se sim, por qual razão o meio de hospedagem buscou a certificação em gestão da sustentabilidade/ gestão ambiental? (poderá marcar mais de uma opção)

- () Responsabilidade social, econômica e ambiental
() *Marketing*
() Melhora de procedimentos internos
() Redução de gastos (de recursos naturais ou custos financeiros)
() Outro. Qual? _____

9. O cliente procura o meio de hospedagem movido por critérios sustentáveis?

- () Sim
() Não
() Não há indicadores que meçam esse critério de seleção

10. Quais são as palavras que lhe vêm à mente quando você pensa em “Gastronomia Sustentável” ou “Ecogastronomia”?

11. O cliente procura o estabelecimento devido à gastronomia do restaurante?

- () Sim
() Não
() Não há indicadores que meçam esses dados

12. Quais ações sustentáveis são adotadas pelo meio de hospedagem? (poderá marcar mais de uma opção)

- () Ações para minimizar os impactos ambientais
() Ações socioculturais
() Ações para sustentabilidade econômica do negócio
() Gestão de resíduos
() Gestão do uso da água
() Gestão de energia
() Educação ambiental

13. Quais ações sustentáveis são adotadas pelo meio de hospedagem no setor de alimentos e bebidas? (poderá marcar mais de uma opção)

- () Uso de alimentos sazonais (adquiridos na época de colheita natural), respeitando a flora e a fauna (alimentos que não estão em extinção)
() Uso de alimentos orgânicos (isentos de insumos artificiais que tenham certificação de produto orgânico)
() Uso de alimentos da cultura regional

- () Uso de receitas/pratos da cultura regional
- () Uso de alimentos *in natura*/minimamente processados
- () Adoção de boas práticas na fabricação/manipulação de alimentos
- () Reaproveitamento/aproveitamento integral de alimentos
- () Preferência por produtores mais próximos do estabelecimento possível
- () Elaboração de cardápios e pratos visando evitar desperdício
- () Outra. Qual? _____

14. Há indicadores de desperdício, como o registro de resto ingesta (restos dos pratos e alimentos expostos aos clientes) e de sobra limpa (manipulados ou produzidos mantidos em estado de conservação apropriado sem irem à distribuição) de alimentos?

- () Sim
- () Não

Se sim, qual(is)? _____

15. Quais ações/medidas são tomadas contra o desperdício de alimentos?

16. Há indicadores de sustentabilidade para medir as ações do setor de alimentos e bebidas?

- () Sim () Não

Se sim, qual (is)? _____

- () Não tenho entendimento sobre o assunto

17. Para as ações da sustentabilidade que não foram adotadas no setor A e B, quais os motivos principais?

18. Para as ações adotadas, quais são as principais vantagens? (poderá marcar mais de uma opção)

- () Redução de custos
- () Facilidade no acesso aos alimentos
- () Redução de impactos ambientais
- () Colaboração com a comunidade e responsabilidade social
- () Colaboração com a saúde dos hóspedes
- () Aumento da atratividade do meio de hospedagem
- () Outra. Qual? _____

19. Você considera a oferta de alimentos orgânicos como um atrativo para o meio de hospedagem?

- () Sim
- () Não
- () Não tenho conhecimento

20. Você considera a oferta de alimentos/receitas regionais um atrativo para o restaurante do meio de hospedagem/ meio de hospedagem?

- () Sim
- () Não

() Não tenho conhecimento

21. O meio de hospedagem divulga as práticas sustentáveis ou uso de alimentos/receitas regionais do restaurante?

() Sim. Por qual meio? _____

() Não

() Não tenho conhecimento

22. Há sugestões de pesquisas a serem realizadas no meio acadêmico?

23. Demais comentários e sugestões:
