

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

**BRUNA DA ROSA LESTON**

**SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E ECONÔMICA EM HOTÉIS DE CAXIAS  
DO SUL – RS**

**CAXIAS DO SUL**

**2020**

**BRUNA DA ROSA LESTON**

**SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E ECONÔMICA EM HOTÉIS DE CAXIAS  
DO SUL – RS**

Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade – Mestrado e Doutorado, 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, Hospitalidade, Organizações e Sustentabilidade.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Marlei Salete Mecca

**CAXIAS DO SUL**

**2020**

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

L642s Leston, Bruna da Rosa  
Sustentabilidade ambiental e econômica em hotéis de Caxias do Sul - RS  
[recurso eletrônico] / Bruna da Rosa Leston. – 2020.  
Dados eletrônicos.

Dissertação (Mestrado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa de  
Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade, 2020.

Orientação: Marlei Salete Mecca.

Modo de acesso: World Wide Web

Disponível em: <https://repositorio.ucs.br>

1. Administração de hotéis - Caxias do Sul (RS). 2. Sustentabilidade. 3.  
Turismo. I. Mecca, Marlei Salete, orient. II. Título.

CDU 2. ed.: 640.4(816.5)

Catalogação na fonte elaborada pela(o) bibliotecária(o)  
Paula Fernanda Fedatto Leal - CRB 10/2291

BRUNA DA ROSA LESTON

**SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E ECONÔMICA EM HOTÉIS DE CAXIAS  
DO SUL-RS**

Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade – Mestrado e Doutorado, 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, Hospitalidade, Organizações e Sustentabilidade.

Banca Examinadora

---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Marlei Salete Mecca (Orientadora)  
Universidade de Caxias do Sul – UCS

---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Suzana Maria De Conto  
Universidade de Caxias do Sul – UCS

---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Sara Joana Gadotti dos Anjos  
Universidade do Vale do Itajaí – Univali

---

Prof. Dr. Michel Bregolin  
Universidade de Caxias do Sul – UCS

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço e dedico este trabalho aos meus pais (Elisete e Jesus), pois sem eles eu não estaria onde estou, minha trajetória foi difícil, muitas pedras no caminho e muitas incertezas, mas apenas uma certeza de que eles estariam sempre comigo independente da minha decisão. A eternidade é pouco para agradecer vocês.

Agradeço aos meus colegas de mestrado pelo apoio mútuo que tivemos nessa caminhada, em especial à Bruna, Felipe, Jasmine e Luana.

Agradeço a melhor secretária do mundo a Regina, por tudo! Ela sabe o quanto é importante para todos nós, alunos.

Agradeço a minha professora e orientadora Dr<sup>a</sup> Marlei Salette Mecca pela força para continuar o caminho e por todos os puxões de orelhas merecidos diga-se de passagem.

Agradeço a CAPES pela oportunidade como taxista, sem esse auxílio não seria possível concluir este sonho.

Agradeço aos meus colegas de graduação da FURG pelo apoio mesmo que distante, em especial ao colega Ademilso.

“As influências externas provocam mudanças  
cujos ajustes permitem ser sustentáveis  
se respeitados os fatores intrínsecos  
relacionados aos valores identitários  
de cada contexto humano”.

Tânia Andrade

## RESUMO

Ao longo das décadas, o turismo passou por um crescimento contínuo e aprofundou a diversificação para se tornar um dos setores econômicos que mais crescem no mundo. (BRASIL, 2019a; OMT, 2018). As operações de turismo promoveram nas últimas décadas maior conscientização pública sobre a extensão da degradação ambiental e econômica geradas pelas atividades. Nesse sentido, esta pesquisa tem o intuito de avaliar a sustentabilidade ambiental e econômica dos hotéis de Caxias do Sul cadastrados no Sindicato Empresarial de Gastronomia e Hotelaria (SEGH). Esta pesquisa caracteriza-se por sua natureza como aplicada, quanto aos procedimentos como bibliográfica e levantamento *survey*, quanto aos objetivos como descritiva e quanto a abordagem do problema, classifica-se em quantitativa. Para alcançar esse objetivo específico o instrumento de coleta de dados foi elaborado baseado as dimensões ambiental e econômica do Sistema de Indicadores de Sustentabilidade para Atividade Turística – SISDTur (HANAI, 2009) e da NBR 15.401 (ABNT, 2014). Os resultados apontam que dentre os 50 indicadores analisados entre as dimensões ambiental e econômica da sustentabilidade apenas 8 apresentaram-se insustentáveis, seis na dimensão ambiental e dois na dimensão econômica. Analisando individualmente a dimensão ambiental é possível verificar que 41% dos indicadores são sustentáveis o que significa que os hotéis pesquisados utilizam medidas para minimizar o impacto ambiental de suas atividades rotineiras. Na dimensão econômica, 69% dos indicadores são sustentáveis, revelando a responsabilidade econômica dos hotéis. Nesta dimensão apenas o descritor que trata a respeito dos investimentos realizados no turismo apresentou-se insustentável, ou seja, é possível inferir perante as respostas dos hotéis que os investimentos no setor turístico podem ser aprimorados. Salienta-se que o fortalecimento da sustentabilidade ambiental econômica nos hotéis, pode promover o desenvolvimento local, bem como a capacidade de manter o crescimento econômico e conservar os recursos naturais para que eles sejam garantidos para as gerações futuras, ou seja, é a perspectiva de manter a sustentabilidade dos elementos naturais para que os mesmos sejam capazes de igualmente atender às necessidades da humanidade no futuro.

**Palavras-chave:** Turismo. Hotelaria. Sustentabilidade ambiental. Sustentabilidade econômica. Caxias do Sul.

## Resumem

A lo largo de las décadas, el turismo ha experimentado un crecimiento continuo y una mayor diversificación para convertirse en uno de los sectores económicos de más rápido crecimiento en el mundo. (BRASIL, 2019a; OMT, 2018). Las operaciones turísticas en las últimas décadas han promovido una mayor conciencia pública sobre el alcance de la degradación ambiental y económica generada por las actividades. En este sentido, esta investigación tiene como objetivo evaluar la sostenibilidad ambiental y económica de los hoteles en Caxias do Sul registrados en el Sindicato Empresarial de Gastronomía e Hotelaria (SEGH). Esta investigación se caracteriza por su naturaleza aplicada, en cuanto a los procedimientos como a bibliográfica y en cuanto a los objetivos como descriptivos y en cuanto al enfoque del problema, se clasifica en cuantitativo. Para lograr este objetivo específico, el instrumento de recolección de datos se desarrolló en base a las dimensiones ambientales y económicas del Sistema de Indicadores de Sostenibilidad para la Actividad Turística - SISDTur (HANAI, 2009) y NBR 15.401 (ABNT, 2014). Los resultados muestran que entre los 50 indicadores analizados entre las dimensiones ambiental y económica de la sostenibilidad, solo 8 eran insostenibles, seis en la dimensión ambiental y dos en la dimensión económica. Analizando la dimensión ambiental individualmente, es posible verificar que el 41% de los indicadores son sostenibles, lo que significa que los hoteles investigados utilizan medidas para minimizar el impacto ambiental de sus actividades rutinarias. En la dimensión económica, el 69% de los indicadores son sostenibles, lo que revela la responsabilidad económica de los hoteles. En esta dimensión, solo el descriptor que trata de las inversiones realizadas en turismo resultó insostenible, es decir, es posible inferir de las respuestas hoteleras que las inversiones en el sector turístico se pueden mejorar. Se enfatiza que el fortalecimiento de la sostenibilidad económica y ambiental en los hoteles puede promover el desarrollo local, así como la capacidad de mantener el crecimiento económico y conservar los recursos naturales para que estén garantizados para las generaciones futuras, es decir, es la perspectiva de mantener la sostenibilidad de los elementos naturales para que también puedan satisfacer las necesidades de la humanidad en el futuro.

**Palabras clave:** Turismo. Hotelaria. Sostenibilidad del medio ambiente. Sostenibilidad económica. Caxias do Sul.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Princípios do Turismo Sustentável .....	20
Quadro 2: 17 Objetivos do Desenvolvimento .....	22
Quadro 3: Objetivo 8 com destaque na meta 8.9 .....	23
Quadro 4: Evolução dos meios de hospedagem no Brasil .....	27
Quadro 5: Aspectos ambientais dos serviços de meios de hospedagem.....	30
Quadro 6: Requisitos para os Meios De Hospedagem .....	31
Quadro 7: Dimensão Ambiental em Estabelecimentos Turísticos.....	34
Quadro 8: O Efeito Multiplicador no Turismo.....	45
Quadro 9: Dimensão Econômica em Estabelecimentos Turísticos. ....	47
Quadro 10: Instrumento para Coleta de Dados – Dimensão Ambiental.....	56
Quadro 11: Instrumento Para Coleta De Dados – Dimensão Econômica .....	59
Quadro 12: Escala Likert.....	62
Quadro 13: Escala de Sustentabilidade .....	63
Quadro 14: Características dos Hotéis analisados de Caxias do Sul.....	64
Quadro 15: indicadores da dimensão ambiental .....	65
Quadro 16: Indicadores da dimensão econômica .....	80

## LISTA DE TABELA

Tabela 1: Sustentabilidade dos hotéis de Caxias do Sul.....	90
---	----

## LISTA DE ABREVEATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas técnicas
CMMAD	Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento
MTUR	Ministério do Turismo
NBR	Norma Brasileira
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OMT	Organização Mundial do Turismo
ONU	Organizações das Nações Unidas
PIB	Produto Interno Bruto
SEGH	Sindicado Empresarial de Gastronomia e Hotelaria
SGA	Sistema de Gestão Ambiental
SISDTUR	Sistema de Indicadores de Sustentabilidade do Desenvolvimento do Turismo
UH	Unidade Habitacional
WTTC	Conselho Mundial de Viagens e Turismo

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2 BASE TEÓRICA .....</b>	<b>15</b>
2.1 SUSTENTABILIDADE.....	15
2.2 SUSTENTABILIDADE NO TURISMO.....	24
2.3 SUSTENTABILIDADE EM HOTÉIS .....	26
2.4 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL EM HOTÉIS.....	31
2.4.1 Consumo e qualidade da água .....	35
2.4.2 Geração e manejo dos resíduos sólidos.....	37
2.4.3 Consumo de Energia .....	39
2.4.4 Tratamento do esgoto.....	41
2.4.6 Melhoria da qualidade do ar .....	42
2.4.5 Áreas naturais preservadas.....	42
2.4.7 Iniciativas de educação ambiental e cultural.....	43
2.4.8 Certificação ambiental e/ou turísticas .....	44
2.5 SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA EM HOTÉIS .....	44
2.5.1 Rentabilidade.....	48
2.5.2 Longevidade do estabelecimento .....	50
2.5.3 Disponibilidade de funcionamento .....	50
2.5.4 Investimentos em turismo .....	51
2.5.5 Sazonalidade turística.....	51
<b>3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICOS .....</b>	<b>53</b>
3.1 DELINEAMENTO DE PESQUISA.....	53
3.2 INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS .....	55
3.3 AMOSTRA E COLETA DE DADOS .....	61

3.4 TRATAMENTO DOS DADOS .....	61
<b>4 ANÁLISE DOS DADOS .....</b>	<b>64</b>
4.1 CARACTERÍSTICAS DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM.....	64
4.2 DIMENSÃO AMBIENTAL.....	65
4.2.1 Consumo e Qualidade da água .....	68
4.2.2 Geração e manejo dos resíduos sólidos.....	70
4.2.3 Consumo de Energia .....	72
4.2.4 Tratamento de Esgoto .....	75
4.2.5 Áreas naturais preservadas .....	76
4.2.6 Melhoria da qualidade do Ar .....	77
4.2.7 Iniciativas de Educação Ambiental e/ou turísticas .....	78
4.2.8 Certificação Ambiental e/ou turística.....	79
4.3 DIMENSÃO ECONÔMICA .....	80
4.3.1 Rentabilidade.....	82
4.3.2 Longevidade do estabelecimento turístico .....	85
4.3.3 Disponibilidade de funcionamento .....	86
4.3.4 Investimento em turismo.....	86
4.3.5 Sazonalidade turística.....	88
4.4 ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E ECONÔMICA NOS HOTÉIS.....	90
<b>5 CONSIDERAÇÕES.....</b>	<b>93</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>96</b>
<b>Apêndice A: INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS.....</b>	<b>105</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Ao longo das décadas, o turismo passou por um crescimento contínuo e aprofundou a diversificação para se tornar um dos setores econômicos que mais crescem no mundo. Segundo uma pesquisa anual realizada pelo Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC, na sigla em inglês) em parceria com a Oxford Economics, ligada à tradicional universidade inglesa, o setor de turismo respondeu, em 2018, por 10,4% de toda a atividade econômica do planeta, gerando 319 milhões de novos empregos (um em cada cinco dos que foram criados desde 2014). O impacto do turismo gerou uma participação de US\$ 8,8 trilhões ao PIB mundial (10,4%), uma alta de 3,9%, superior à expansão da economia global (3,2%). O setor foi responsável por 319 milhões de empregos, tornando-se protagonista da abertura de 1 em cada 10 postos de trabalho. O crescimento do mercado de viagens ficou à frente de atividades como o de cuidados com a saúde (3,1%) e tecnologias da informação (1,7%), perdendo apenas para o de manufaturas (4%), (BRASIL, 2019a).

A pandemia mundial de Covid-19 paralisou o setor turístico que é um dos mais afetados. Tendo em vista que a atividade turística é multidimensional, diversas outras atividades do turismo também estão sendo prejudicadas, como por exemplo os hotéis que em sua maioria foram fechados temporariamente seguindo os decretos de cada país. Conforme a Organização Mundial do turismo (OMT) (2018) o setor de turismo teve uma queda entre 20% e 30% e pode se traduzir em um declínio nas receitas internacionais de turismo (exportações) entre US \$ 300-450 bilhões, quase um terço dos US \$ 1,5 trilhões gerados em 2019. Considerando as tendências passadas do mercado, significaria que entre cinco e sete anos de crescimento serão perdidos devido ao COVID-19.

Os números apresentados mostram a participação do turismo na geração de empregos e na economia bem como os impactos da pandemia do coronavírus para o setor. Uma das características do setor turístico é sua interdisciplinaridade, e a relação com diversos segmentos da economia e sociedade, “[...] o turismo é um composto de atividades, serviços e setores que proporcionam uma experiência de viagem: estabelecimentos de transporte, hospedagem, alimentação, compras, entretenimento, locais para atividades e outros serviços de hospitalidade”

(GOELDNER, RITCHIE; MCINTOSH, 2002, p. 23). Por isso, que o setor turístico sofre grande impacto nesse momento de pandemia global, causada pelo Covid-19 de 2019/2020.

O turismo é uma atividade “[...] produtiva contínua, geradora de renda, que se submete às leis econômicas e interfere nos diversos segmentos da economia, repercutindo acentuadamente e indiretamente em outras atividades produtivas através do seu efeito multiplicador” (BENI, 2002, p. 65). A sustentabilidade econômica promove aos estabelecimentos turísticos, em especial aos hotéis, o planejamento econômico com vistas a minimização da utilização de recursos financeiros e naturais.

A sustentabilidade tem a ver com ações sustentáveis e duráveis. É aquilo que se sustenta por muito tempo. Para alcançar a sustentabilidade é necessário adaptar os instrumentos de planejamento e gestão do desenvolvimento turístico baseado no equilíbrio entre a preservação do patrimônio cultural e ambiental, a viabilidade econômica do turismo e a equidade social do desenvolvimento (JACOBI, 2003). Além da importância da sustentabilidade econômica para as organizações, cabe ressaltar a sustentabilidade ambiental, que atreladas possibilitam o planejamento e as ações do turismo. Quando a organização busca por métodos de redução dos impactos negativos gerados por suas atividades e de utilização mais responsável dos recursos produtivos consumidos por ela, se percebe que a empresa tem o intuito de preservação dos recursos que utiliza (MUNCK; MUNCK; BORIM-DE-SOUZA, 2011).

A sustentabilidade possibilita o equilíbrio entre os pilares ambiental e econômico, que por sua vez são viabilizadas pelo atendimento sistêmico, equilibrado e balanceado das competências de suporte: ecoeficiência, justiça sócio ambiental e inserção socioeconômica (MUNCK; MUNCK; BORIM-DE-SOUZA 2011). O turismo, quando planejado e executado dentro dos princípios conceituais da sustentabilidade, fortalece a cultura local e regional preservando a identidade social, fomentando a diversidade cultural das comunidades, grupos e regiões, com elevação de auto estima dos indivíduos/cidadãos (BRASIL, 2007b, p. 27).

As operações de turismo promoveram nas últimas décadas maior conscientização pública sobre a extensão da degradação ambiental geradas por suas atividades. Nesse sentido “[...] a crescente crítica aos procedimentos operacionais dos hotéis resultou em uma maior atenção quanto à responsabilidade

ambiental no setor hoteleiro” (LONGATO *et al.* 2019, p. 546). Os autores afirmam que “[...] as atividades corriqueiras de um hotel são intensas e contínuas, motivo pelo qual o uso excessivo acaba causando impactos ao meio ambiente no qual os estabelecimentos estejam instalados” (LONGATO *et al.* 2019, p. 545).

Desse modo emergem-se questões sobre a sustentabilidade, como por exemplo: Os hotéis preocupam-se e desenvolvem ações sustentáveis? Os hotéis utilizam medidas para redução de energia e consumo de água? Os hotéis dispõem de coleta seletiva de resíduos sólidos? Investem em equipamentos ecologicamente corretos? Monitoram o uso e consumo de recursos naturais? Entre outras questões. O ponto de partida básico e importante para a sustentabilidade perpassa pela correta e responsável utilização dos recursos naturais a fim de atender as necessidades das gerações atuais sem prejudicar a capacidade das gerações futuras em atender suas próprias necessidades. Assim o “[...] desenvolvimento sustentável apresenta-se como a conciliação das vertentes econômica, social e ambiental, tornando-se norteador para empresas em seus processos de produção, operação e comercialização de bens e serviços” (CHAVES; CASTELLO, 2013, p. 2)

Diante do exposto este trabalho tem como questão de pesquisa “de que forma se apresentam a sustentabilidade ambiental e econômica dos hotéis cadastrados no Sindicato Empresarial de Gastronomia e Hotelaria Região Uva e Vinho (SEGH)?”. Como objetivo geral a pesquisa tem o intuito de avaliar a sustentabilidade ambiental e econômica dos hotéis de Caxias do Sul (RS) cadastrados no SEGH. Como objetivos específicos: a) apresentar os descritores das dimensões ambiental e econômica; b) identificar informações de gestores dos hotéis pesquisados em relação às dimensões ambiental e econômica; c) analisar de que forma os hotéis contemplam em suas atividades aspectos das dimensões ambiental e econômica;

O município gaúcho de Caxias do Sul, cidade objeto desta pesquisa, está localizado na Região Nordeste do estado e se destaca entre os centros econômicos do país. Em termos turísticos, integra a Região das Hortênsias, uma das mais visitadas do Rio Grande do Sul de acordo com o Mapa do Turismo Brasileiro (BRASIL, 2019a). Caxias do Sul desenvolve, também, vários roteiros turísticos dentro da própria cidade como, por exemplo, os “Caminhos da Colônia”, “Trilhas

Urbanas” e “Estrada do Imigrante”, buscando qualificar seu potencial turístico, utilizado para o legado da cultura do imigrante italiano.

A economia de Caxias do Sul é bastante diversificada, com destaque para a forte presença industrial. Os segmentos metalmeccânico, eletroeletrônico e automotivo constituem os de maior geração de valor. Destacam-se, ainda, os setores do plástico, têxtil e do vestuário, produtos alimentícios e da construção civil. O município de Caxias do Sul organiza a tradicional Festa da Uva, que movimenta todos os setores da cidade, além de alcançar municípios vizinhos com a alta demanda de hospedagem. “A Festa da Uva teve sua primeira edição em 1930, e já então buscava resgatar os primeiros momentos da presença italiana no Rio Grande do Sul além de incentivar a produção de uvas e vinhos.” (TONI; GASTAL, 2010, p. 2).

Nesta pesquisa são abordados os hotéis de Caxias do Sul cadastrados no Sindicato Empresarial de Gastronomia e Hotelaria Região Uva e Vinho (SEGH), analisando as dimensões ambiental e econômica da sustentabilidade, com base no Sistema de Indicadores de Sustentabilidade do Desenvolvimento do Turismo (SISDTUR) proposto por Hanai (2009) e na norma da NBR 15.401 (ABNT, 2014).

O tema da pesquisa é relevante por contribuir com o fornecimento de dados para estabelecer o panorama atual, no que diz respeito à importância atribuída pelos gestores, ao uso de práticas de sustentabilidade nas dimensões ambiental e econômica nos meios de hospedagem. Sendo assim, este trabalho se justifica por proporcionar um entendimento de como se apresenta a sustentabilidade nas dimensões ambiental e econômica do setor hoteleiro de Caxias do Sul, a partir da perspectiva de seus gestores. Segundo Lacerda,

Para se obter o turismo sustentável é necessário um processo contínuo de acompanhamento constante dos impactos junto com os atores sociais locais para melhor introduzir medidas preventivas e corretivas que visem ao equilíbrio dos recursos. (2011, p.23).

Socialmente justifica-se pelo fato da importância de mantermos nosso planeta para as gerações futuras, levando em conta a responsabilidade ambiental e econômica com o meio em que vivemos e isso se estende também aos empreendimentos turísticos que possuem atrativos em sua maioria naturais. De acordo com Binz (2018, p. 19) “[...] 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. De acordo com os estudos de Longato *et al.* (2019) os procedimentos operacionais dos hotéis estão resultando em uma maior atenção quanto à sustentabilidade.

Considerando as informações sobre o turismo mencionadas, este trabalho se justifica também por proporcionar uma maior compreensão da sustentabilidade nas dimensões ambiental e econômica dos hotéis de Caxias do Sul, a partir de informações disponibilizadas pelo gestor de cada empresa. Possibilitando assim, mensurar as atividades desenvolvidas em prol das dimensões ambiental e econômica da sustentabilidade pelo setor hoteleiro de Caxias do Sul.

No âmbito acadêmico possibilitará a geração de novos conhecimentos ao tratar da sustentabilidade ambiental e econômica em hotéis, tema bastante discutido na atualidade na academia. Além disso, o instrumento de coleta de dados adaptado nesta pesquisa poderá servir como base para outros estudos, auxiliando outros acadêmicos que desenvolvem o tema sustentabilidade.

## 2 BASE TEÓRICA

No referencial de base teórica deste estudo são apresentados temas como turismo, meios de hospedagem, sustentabilidade ambiental e econômica. Este embasamento apresenta contribuições de pesquisadores, por meio de dissertações e teses, publicações de artigos em periódicos nacionais e internacionais sobre os temas abordados na pesquisa, entre outros, servindo de referência para a apresentação e análise dos dados.

### 2.1 SUSTENTABILIDADE

A palavra sustentabilidade pretende refletir uma política e estratégia de desenvolvimento ambiental, econômico e social contínuo, sem prejuízo do ambiente e dos recursos naturais, de cuja qualidade depende a continuidade da atividade humana e do desenvolvimento "Buscando o equilíbrio entre a econômica, natureza e o social". (ASHTON, 2005, p. 108).

De acordo com Nascimento (2017, p. 52) a ideia de sustentabilidade "[...] percorreu um longo caminho até a estruturação atual, cujas origens mais recentes estão plantadas na década de 1950, quando pela primeira vez a humanidade percebe a existência de um risco ambiental global: a poluição nuclear."

A partir da consolidação do relatório *Brundtland*, em 1987, foi possível a primeira definição de desenvolvimento sustentável, como sendo "[...] aquele que atende às necessidades das gerações presentes sem comprometer a capacidade das gerações futuras em atenderem suas próprias necessidades" (CMMAD, 1988, p. 46).

Na conferência Rio 92 a conclusão é que se deve acrescentar os componentes econômicos, ambientais e sociais, pois sem esse conjunto não seria possível um desenvolvimento sustentável equilibrado. "Foi o homem que trouxe a ideia desenvolvimentista de maneira cega em relação às riquezas culturais das sociedades arcaicas ou tradicionais que só foram vistas através das lentes economistas e quantitativas" (MORIN, 1995, p. 84). Para Boff (2012, p.1) sustentabilidade é

[...] toda ação destinada a manter as condições energéticas, informacionais, físico-químicas que sustentam todos os seres, especialmente a Terra viva, a comunidade de vida e a vida humana, visando a sua continuidade e ainda a atender as necessidades da geração presente e das futuras de tal forma que o capital natural seja mantido e enriquecido em sua capacidade de regeneração, reprodução e coevolução.

De acordo com Nascimento (2017, p. 52) “[...] a ideia de sustentabilidade ganha corpo e expressão política na adjetivação do termo desenvolvimento, fruto da percepção de uma crise ambiental global”. Sustentabilidade é um termo usado para definir ações e atividades humanas que visam suprir as necessidades atuais dos seres humanos, sem comprometer o futuro das próximas gerações. De acordo com Mikhailova (2004, p. 25-26)

Em seu sentido lógico sustentabilidade é a capacidade de se sustentar, de se manter. Uma atividade sustentável é aquela que pode ser mantida para sempre. Em outras palavras: uma exploração de um recurso natural exercida de forma sustentável durará para sempre, não se esgotará nunca. Uma sociedade sustentável é aquela que não coloca em risco os elementos do meio ambiente. Desenvolvimento sustentável é aquele que melhora a qualidade da vida do homem na Terra ao mesmo tempo em que respeita a capacidade de produção dos ecossistemas nos quais vivemos.

Segundo Romeiro (2012, p. 65) “[...] para ser sustentável, o desenvolvimento deve ser economicamente sustentado (ou eficiente), socialmente desejável (ou incluyente) e ecologicamente prudente (ou equilibrado)”. De acordo com, Munck, Munck e Borim-de-Souza (2011, p. 152) “Até meados da década de 1970, uma empresa poderia ser considerada sustentável se fosse economicamente saudável, com um bom patrimônio e lucros crescentes, mesmo se houvesse dívidas”. Ainda de acordo com os mesmos autores, “[...] um viés social ao desenvolvimento teria que incluir uma divisão da riqueza gerada pelo crescimento econômico, seja por meio de empregos criados, seja por meio de mais serviços sociais para a população em geral, além do fato de esse crescimento não comprometer o capital natural.” (MUNCK; MUNCK; BORIM-DE-SOUZA, 2011, p. 152).

Nesse contexto, o sociólogo e consultor britânico John Elkington formulou o conceito Triple Bottom Line – o tripé da sustentabilidade – expressão consagrada atualmente e também conhecida como os “Três Ps” (*people, planet and profit*) ou, em português, “PPL” (pessoas, planeta e lucro). Segundo esse conceito, para ser

sustentável uma organização ou negócio deve ser financeiramente viável, socialmente justa e ambientalmente responsável (CREDIDIO, 2008). Corroborando com o exposto, Mota (2018, p. 13) afirma que “a visão de desenvolvimento sustentável no Relatório Brundtland traz a mensagem de crescimento e mudança de maneira sustentável, englobando três dimensões da sustentabilidade, ambiental, econômica e social”. De acordo com Cipriano (2015, p. 98)

A sustentabilidade é um processo dinâmico de evolução conjunta, que inclui o respeito à integridade cultural e ao direito básico de autodeterminação e auto-organização das comunidades. E neste contexto o pensamento ecossistêmico reforça a importância de iniciarmos um diálogo que nos ajude a repensar as condições humanas, e melhor compreender a multidimensionalidade de nossa existência, que ao mesmo tempo é social, cultural, ecológica, política, espiritual, individual e coletiva.

Para Furtado (2005, p. 15) “[...] sustentabilidade representa um processo contínuo, de longo prazo, capaz de impedir a ruína de determinado sistema ou de conjunto de bens e meios, pela garantia de acesso e de reposição de bens e serviços”.

No turismo, como a maioria das destinações turísticas tem como atrativo belezas naturais, a sustentabilidade deve ser tratada da mesma forma, a fim de conservar os patrimônios naturais. Por isso, é importante que haja o planejamento dos produtos e serviços que o setor turístico oferece a seus clientes, para que seja possível minimizar os impactos decorrentes de suas atividades.

Desenvolvimento sustentável pode ser a atividade que harmoniza o crescimento econômico com a promoção de equidade social e a preservação do patrimônio natural, garantindo assim que as necessidades das atuais gerações sejam atendidas sem comprometer o atendimento das necessidades das gerações futuras. (BRASIL, 2007a, p. 19). Para Zapata *et al* “[...] a emergência do desenvolvimento sustentável como projeto político e social da humanidade tem motivado a orientação de esforços no sentido de encontrar caminhos para sociedades sustentáveis” (2011, p. 699).

Para o alcance do turismo sustentável (objetivo), o desenvolvimento do turismo (processo) deve ser melhor operacionalizado. Assim, “o monitoramento do turismo não deve ser apenas um processo de verificação final de condições anteriormente planejadas, mas um instrumento útil para definições de ações durante o desenvolvimento turístico” (HANAI, 2009, p. 391).

A sustentabilidade pode ser entendida como um conjunto de princípios funcionais, que pode possibilitar traçar um sistema de desenvolvimento sustentável, com múltiplos objetivos. Sachs (2002a, p. 85), apresenta os critérios de sustentabilidade dividida em oito objetivos do desenvolvimento sustentável, são eles:

1) Sustentabilidade social

- Alcance de um patamar razoável de homogeneidade social;
- Distribuição justa de renda;
- Emprego pleno e/ou autônomo com qualidade de vida decente;
- Igualdade no acesso aos recursos e serviços sociais.

2) Sustentabilidade Cultural

- Mudanças no interior da continuidade cultural (equilíbrio entre respeito à tradição e inovação);
- Capacidade de autonomia para elaboração de um projeto nacional integrado e endógeno (em oposição as cópias servis dos modelos alienígenas);
- Autoconfiança combinada com abertura para o mundo.

3) Sustentabilidade Ecológica

- Preservação do potencial da natureza na sua produção de recursos renováveis;
- Limitação do uso dos recursos não renováveis.

4) Sustentabilidade Ambiental

- Respeito à capacidade de autodepuração dos ecossistemas naturais.

5) Sustentabilidade territorial

- Configurações urbanas e rurais balanceadas (eliminação das inclinações urbanas nas alocações do investimento público);
- Melhoria do ambiente urbano;
- Superação das disparidades inter-regionais;
- Estratégias de desenvolvimento ambientalmente seguro para áreas ecologicamente frágeis (conservação da biodiversidade pelo codesenvolvimento).

6) Sustentabilidade Econômica

- Desenvolvimento econômico intersetorial equilibrado;
- Segurança alimentar;
- Capacidade de modernização contínua dos instrumentos de produção;

- Razoável nível de autonomia na pesquisa científica e tecnológica;
- Inserção soberana na economia internacional.

#### 7) Sustentabilidade política (nacional)

- Democracia definida em termos de apropriação universal dos direitos humanos;
- Desenvolvimento da capacidade do Estado para implementar o projeto nacional, em parceria com todos os empreendedores;
- Um nível razoável de coesão social.

#### 8) Sustentabilidade Política (Internacional)

- Eficácia do sistema de prevenção de guerras, na garantia de paz e na promoção da cooperação internacional;
- Um pacote entre países dos hemisférios Norte e Sul de co-desenvolvimento, baseado no princípio de igualdade (regras do jogo e compartilhamento da responsabilidade de favorecimento do parceiro mais fraco);
- Controle institucional efetivo do sistema internacional financeiro e de negócios;
- Controle institucional efetivo da aplicação do princípio da precaução na gestão do meio ambiente e dos recursos naturais; prevenção das mudanças globais negativas; proteção da diversidade biológica (e cultural); e gestão do patrimônio global, como herança comum da humanidade;
- Sistema efetivo de cooperação científica e tecnológica internacional e eliminação parcial do caráter de *commodity* da ciência e tecnologia, também como propriedade da herança comum da humanidade.

Levando em consideração as dimensões da sustentabilidade, desenvolvida por Sachs, percebe-se que o mesmo abrange diversos critérios e indicadores, para o desenvolvimento do turismo. Porém, em uma sociedade capitalista, ou seja, que prima pelos interesses econômicos acima dos demais, o desafio de colocar em igual valor as “outras” dimensões e possibilidades do desenvolvimento sustentável se apresentam como um dos grandes enfrentamentos (HANAI, 2009).

Hanai (2009) desenvolveu, baseado em outros sistemas de desenvolvimento sustentável, seis dimensões da sustentabilidade: econômica, social, cultural, ambiental, institucional e turística. O objetivo do SISDTur é ser um instrumento metodológico prático, útil e exequível para o monitoramento da sustentabilidade e

gestão da atividade turística. Além disso, o SISDTur compreende dois conjuntos de indicadores, indicadores de sustentabilidade em estabelecimentos turísticos e espaços de visitação e indicadores de sustentabilidade da gestão turística municipal, com descritores, indicadores, parâmetros, procedimentos técnicos, diretrizes e orientações para a identificação e obtenção de informações e dados sobre o turismo, distribuídos nas seis dimensões de sustentabilidade: ambiental, social, cultural, econômica, turística e institucional.

Sendo assim, para Barbieri *et al.* (2010, p. 150) a sustentabilidade está dividida em três dimensões: a) dimensão social - preocupação com os impactos sociais das inovações nas comunidades humanas dentro e fora da organização; b) dimensão ambiental - preocupação com os impactos ambientais pelo uso de recursos naturais e pelas emissões de poluentes; c) dimensão econômica - preocupação com a eficiência econômica, sem a qual elas não se perpetuariam. Para as empresas essa dimensão significa obtenção de lucro e geração de vantagens competitivas nos mercados onde atuam.

Os diversos fatores e critérios relacionados ao conceito de sustentabilidade conferem uma série de implicações e princípios éticos, que devem estar inseridos nos contextos e planos de desenvolvimento. Ciente de que o fenômeno turístico engloba diversos setores da sociedade e economia, atividade “requer a incorporação de princípios éticos e sustentáveis de planejamento, que implica em reconhecer os problemas sociais, a diversidade cultural, a dinâmica ambiental, as peculiaridades locais e as especificidades do destino” (HANAI, 2009, p. 25). Corroborando com Hanai (2009) a NBR 15.401 (ABNT, 2014), apresenta 7 princípios do turismo sustentável e exemplo de ações, como descrito no Quadro 1.

Quadro 1: Princípios do Turismo Sustentável

PRINCÍPIOS DO TURISMO SUSTENTÁVEL	EXEMPLO DE AÇÕES
<p>1. Respeitar a Legislação Vigente O turismo deve respeitar a legislação vigente em todos os níveis no país e as convenções internacionais de que o país é signatário.</p>	<p>Ter o empreendimento registrado no CADASTUR; Possuir um sistema de tratamento de esgoto; Assegurar que os salários pagos atendam no mínimo aos pisos da categoria dos colaboradores contratados.</p>
<p>2. Garantir os Direitos das Populações Locais O turismo deve buscar e promover mecanismos e ações de responsabilidade social, ambiental e de equidade econômica, inclusive a defesa dos direitos humanos e de uso da terra.</p>	<p>Dar preferência à população local para contratação; Oferecer capacitação e treinamentos voltados para os colaboradores e comunidade local; Estabelecer salários que não desvalorizem os colaboradores pertencentes à comunidade;</p>

(conclusão)

<p>3. Conservar o Ambiente Natural e Sua Biodiversidade</p> <p>Em todas as fases de implantação e operação, o turismo deve adotar práticas de mínimo impacto sobre o ambiente natural, monitorando e mitigando efetivamente os impactos, de forma a contribuir para a manutenção das dinâmicas e processos naturais em seus aspectos paisagísticos, físicos e biológicos, considerando o contexto social e econômico existente.</p>	<p>Realizar ações específicas para proteção de espécies ameaçadas existentes na propriedade do meio de hospedagem;</p> <p>Implementar ações educativas com os clientes. Por exemplo, a conscientização quanto a não alimentação de animais silvestres;</p> <p>Controlar a utilização dos recursos naturais pelo meio de hospedagem, através de manutenções periódicas do encanamento para evitar o desperdício de água.</p>
<p>4. Considerar o Patrimônio Cultural e Valores</p> <p>O turismo deve reconhecer e respeitar o patrimônio histórico e cultural das regiões receptoras e ser planejado, implementado e gerenciado em harmonia com as tradições e valores culturais.</p>	<p>Ceder espaço do empreendimento para eventos culturais;</p> <p>Conscientizar o cliente quanto aos costumes locais. Por exemplo, para que não haja desrespeito às tradições locais e sítios sagrados;</p>
<p>5. Estimular o Desenvolvimento Social e Econômico dos Destinos Turísticos</p> <p>O turismo deve contribuir para o fortalecimento das economias locais, a qualificação das pessoas, a geração crescente de trabalho, emprego e renda e desenvolver empreendimentos turísticos</p>	<p>Promover os produtos e serviços locais. Por exemplo, indicar passeios realizados por um guia responsável da região;</p> <p>Utilizar produtos provenientes de fornecedores pertencentes à comunidade local. Por exemplo, alimentos produzidos em hortas e fazendas da região;</p>
<p>6. Garantir A Qualidade Dos Produtos, Processos E Atitudes</p> <p>O turismo deve avaliar a satisfação do turista e verificar a adoção de padrões de higiene, segurança, informação, educação ambiental e atendimento estabelecidos, documentados, divulgados e reconhecidos</p>	<p>Possuir um meio de comunicação aberto a sugestões e reclamações;</p> <p>Responder prontamente as reclamações</p> <p>Oferecer a descrição clara de seus produtos e serviços;</p>
<p>7. Planejamento e a Gestão Responsáveis</p> <p>O turismo deve estabelecer procedimentos éticos de negócio, visando engajar a responsabilidade social, econômica e ambiental de todos os integrantes da atividade, incrementando o comprometimento do seu pessoal, fornecedores e turistas em assuntos de sustentabilidade desde a elaboração de sua missão, objetivos, estratégias, metas, planos e processos.</p>	<p>Estabelecer e divulgar uma Política de Sustentabilidade;</p> <p>Envolver os colaboradores em ações e atividades ligadas à sustentabilidade;</p> <p>Estabelecer critérios para a contratação dos seus fornecedores;</p>

Fonte: NBR 15.401 (ABNT, 2014, p.11)

Sachs (2008), Hanai (2009), Barbieri *et al.*, (2010) e ABNT (2014) subdividem a sustentabilidade em diversas dimensões. Porém o enfoque é a sustentabilidade ambiental e econômica. A partir do SISDTUR e NBR 15.401 dos meios de hospedagem, localizados no município de Caxias do Sul. De acordo com Ayuso (2006, p. 211)

Definitivamente, o turismo sustentável é entendido como o desenvolvimento de um produto turístico que é mais respeitoso- ou menos

nocivo - ao meio ambiente e que, ao mesmo tempo, possa oferecer vantagem competitiva no mercado de turismo e garantir sua viabilidade econômica a longo prazo.

Durante a Cúpula sobre Desenvolvimento Sustentável, realizada em setembro de 2015, foi adotada a Agenda 2030, que contribuirá para completar as conquistas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) do Milênio na luta contra a pobreza, divididos em três dimensões do desenvolvimento sustentável: a econômica, a social e a ambiental. No Quadro 2 é possível verificar os 17 ODS:

Quadro 2: 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

1º	Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares
2º	Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável
3º	Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades
4ª	Assegurar a educação inclusiva, equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos
5º	Alcançar a igualdade de gênero
6º	Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos.
7º	Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todos
8º	Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos
9º	Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação
10º	Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles
11º	Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis
12º	Assegurar padrões de produção e de consumo sustentável
13º	Tomar medidas urgentes para combater a mudança climática e seus impactos
14º	Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável
15º	Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade
16º	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis
17º	Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável

Fonte: (ONU, 2015).

Dentre os 17 objetivos de desenvolvimento sustentável apresentados no Quadro 2, esta pesquisa abordará o objetivo número 8, na meta 8.9, por ter afinidade com o turismo, conforme demonstrado no Quadro 3.

Quadro 3: Objetivo 8 com destaque na meta 8.9

Objetivo 8. Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos.
8.1 Sustentar o crescimento econômico per capita, de acordo com as circunstâncias nacionais e, em particular, um crescimento anual de pelo menos 7% do produto interno bruto (PIB), nos países menos desenvolvidos.
8.2 Atingir níveis mais elevados de produtividade das economias por meio da diversificação, modernização tecnológica e inovação, inclusive por meio de um foco em setores de alto valor agregado e dos setores intensivos em mão de obra.
8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros.
8.4 Melhorar progressivamente, até 2030, a eficiência dos recursos globais no consumo e na produção, e empenhar-se para dissociar o crescimento econômico da degradação ambiental, de acordo com o Plano Decenal de Programas sobre Produção e Consumo Sustentáveis, com os países desenvolvidos assumindo a liderança.
8.5 Até 2030, alcançar o emprego pleno e produtivo e trabalho decente a todas as mulheres e aos homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor.
8.6 Até 2020, reduzir substancialmente a proporção de jovens sem emprego, educação ou formação.
8.7 Tomar medidas imediatas e eficazes para erradicar o trabalho forçado, acabar com a escravidão moderna e o tráfico de pessoas, e assegurar a proibição e eliminação das piores formas de trabalho infantil, incluindo recrutamento e utilização de crianças-soldado, e até 2025 acabar com o trabalho infantil em todas as suas formas.
8.8. Proteger os direitos trabalhistas e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores migrantes, em particular as mulheres migrantes, e pessoas em empregos precários.
8.9 Até 2030, elaborar e implementar políticas para promover o turismo sustentável, que gera empregos e promove a cultura e os produtos locais.
8.10. Fortalecer a capacidade de as instituições financeiras nacionais incentivarem a expansão do acesso aos serviços bancários seguros e financeiros para todos.
8.a Aumentar o apoio da Iniciativa de Ajuda para o Comércio (Aid for Trade) para os países em desenvolvimento, particularmente os países menos desenvolvidos, inclusive por meio do Quadro Integrado Reforçado para a Assistência Técnica Relacionada com o Comércio para os países menos desenvolvidos.
8.b Até 2020, desenvolver e operacionalizar uma estratégia global para o emprego dos jovens e implementar o Pacto Mundial para o Emprego da Organização Internacional do Trabalho (OIT).

Fonte: (ONU, 2015)

O objetivo 8.9 têm como propósito promover a cultura, o empreendedorismo, os produtos locais e a criação de emprego de forma inclusiva e sustentável. Além dos objetivos estarem entre os ODS, a ONU também declarou 2015 o Ano Internacional do Turismo Sustentável para o Desenvolvimento, que foi utilizado cinco linhas: crescimento econômico inclusivo e sustentável; inclusão social, emprego e redução da pobreza; eficiência dos recursos, proteção do ambiente e alterações climáticas; valores culturais, diversidade e patrimônio; compreensão mútua, paz e segurança. O item 2.2 tratará da sustentabilidade no âmbito do turismo.

## 2.2 SUSTENTABILIDADE NO TURISMO

Para Hanai (2009, p. 54) a sustentabilidade pode ser entendida como um “[...] conjunto de princípios funcionais dos sistemas, permite definir um estilo de desenvolvimento sustentável como uma opção social que inclui objetivos múltiplos, segundo determinadas escalas de valores e contextos variáveis que vão transformado no tempo e se retroalimentam permanentemente”. Sendo assim, o desenvolvimento sustentável do turismo deve estar presente em todas as atividades.

De acordo com Ruschmann (1997, p. 10) “[...] o planejamento é importante e para o 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”. Portanto, “[...] o desenvolvimento do turismo sustentável versa gerir os recursos naturais e humanos de modo a proporcionar prazer ao visitante e, ao mesmo tempo, beneficiar a localidade, minimizando, simultaneamente, os impactos negativos sobre a região e a população local” (MALTA; MARIANE 2013, p. 117). Desse modo, torna-se necessário “[...] procedimentos e instrumentos de análise do turismo e descritores de sustentabilidade para consolidar o processo de inserção do turismo sustentável” (HANAI, 2009, p. 20).

Para desenvolver formas de turismo mais sustentáveis, segundo Swarbrooke (2000a, p. 44), “teremos de incentivar os gerentes de operações a terem uma visão a longo prazo do modo de operação de suas organizações”. O que pode ser aplicado aos gestores dos meios de hospedagem, em suas atividades e em seus planejamentos, pois as ações ou práticas desenvolvidas, têm consequências quanto à sustentabilidade ambiental. Mediante ao exposto, o autor dispõe que

A gestão das operações de turismo, sejam elas de hospedagem, atrações ou viagens aéreas, por exemplo, tem implicações de grande importância para a sustentabilidade do turismo. Quando um hotel ou parque temático já está construído, a forma de administrá-lo no dia-a-dia determina o seu impacto sobre o entorno, e se será, ou não, sustentável. (SWARBROOKE, 2000b, p. 43).

Para que o Desenvolvimento Sustentável seja alcançado, são necessárias ações em cada região do mundo requerendo integração de ações em três áreas

chaves: 1) Crescimento e equidade econômica que trata de promover a integração entre os sistemas econômicos para que nenhuma nação fique deixada para trás; 2) Conservação dos Recursos Naturais e do Meio Ambiente, devem existir soluções economicamente viáveis para reduzir o consumo dos recursos naturais, controlar a poluição e ainda preservar o meio ambiente; 3) Desenvolvimento Social, que trata da necessidade das pessoas com relação de emprego, alimento, educação, energia, saúde, água e saneamento (MIKHAILOVA, 2004, p. 26-27).

O desenvolvimento turístico sustentável é um processo de mudança qualitativa, produto da vontade política que, com a participação imprescindível da população local, adapta o marco institucional e legal, assim como os instrumentos de planejamento e gestão, a um desenvolvimento turístico baseado em um equilíbrio entre a preservação do patrimônio natural, cultural, a viabilidade econômica do turismo e a equidade social do desenvolvimento. (REBOLLO; BAIDAL, 2003, p. 8). Sendo assim o reconhecimento do desenvolvimento sustentável como um processo de mudança qualitativa que pode ser adotado por qualquer destino turístico transforma a sustentabilidade em um instrumento operativo, mensurável. Segundo Cipriano (2015, p. 61) a ideia de desenvolvimento sustentável

[...] se apoia em uma sociedade que ponha em prática três princípios fundamentais no seu desenvolvimento são estes socialmente Justo, quando questiona e gera ações para impedir as desigualdades sociais economicamente viável, quando se faz acessível a toda sociedade para melhor distribuição de oportunidades e ecologicamente correto, ao levar em consideração a consciência da preservação e conservação dos sistemas naturais.

Turismo sustentável é a atividade que satisfaz as necessidades dos visitantes e as necessidades socioeconômicas das regiões receptoras, enquanto os aspectos culturais, a integridade dos ambientes naturais e a diversidade biológica são mantidas para o futuro (BRASIL, 2009). Segundo Oliveira e Rosseto (2014a, p. 549)

[...] um destino turístico precisa ter um mínimo de planejamento de modo a minimizar seus impactos negativos no meio ambiente e potencializar aquelas características naturais e antrópicas (culturais, ambientais e sociais) que possam lhe tornar mais atrativo (ou competitivo) perante a atenção e percepção dos turistas.

O que se percebe no discurso exposto é que “[...] a utilização de parâmetros é uma maneira intuitiva de monitorar complexos sistemas, que a sociedade considera importantes e que devem ser controlados, capazes de evidenciar elementos importantes da maneira como a sociedade entende seu mundo, toma duas decisões e planeja a sua ação.” (CARVALHO *et al.*, 2011, p. 298). Segundo Meadows (1998, p. 2) “não somente medimos aquilo que valorizamos, mas também valorizamos aquilo que medimos.”.

No contexto de uma região específica, a sustentabilidade da atividade do turismo, de uma forma geral, está relacionada com as atividades e responsabilidades de múltiplos atores, não sendo possível ser restrita a uma única organização. Sendo assim, depende das organizações que compõem as atividades turísticas adotarem práticas sustentáveis em suas atividades NBR 15.401 (ABNT, 2014).

Nota-se que a multiplicidade de prismas a partir dos quais se pode entender o conceito de sustentabilidade é bastante variado. Em consideração ao exposto, percebe-se que a sustentabilidade no turismo é um fator de grande importância e que é necessário o monitoramento de como se apresenta a infraestrutura turística nas localidades e em prestadores de serviços turísticos, com foco em meios de hospedagem.

### 2.3 SUSTENTABILIDADE EM HOTÉIS

Ao decorrer do início dos deslocamentos humano, devido as longas viagens, os viajantes necessitavam de um local para alimentação e descanso, segundo Goeldner, Ritchie e McIntosh (2002, p. 53):

As primeiras acomodações eram parte de residências privadas e os viajantes eram hospedados quase como se fossem membros da família. No Oriente Médio e na Ásia, as hospedarias e as estalagens datam da antiguidade. Em tempos mais modernos, primeiro vieram as diligências, depois as ferrovias, os barcos a vapor, o automóvel, o ônibus e o avião, que aumentaram a necessidade de hospedagem adequada. [...] hospedar, alimentar e entreter viajantes é um dos setores mais importantes do mundo.

Em conformidade a isso, Aldrigui (2007, p.21-22) afirma que “com o passar do tempo, as pessoas começaram a viajar mais, principalmente por razões de negócios, e os envolvidos com a hospitalidade começaram a cobrar por seus

"serviços", de acordo com a classe social a que pertenciam os viajantes. " A Revolução Industrial foi a causa de grandes mudanças sociais, entre elas a criação de uma classe média, o aumento no tempo livre e a procura das viagens recreativas, declinando em popularidade as grandes viagens turísticas da elite (REJOWSKI, 2002, p. 44).

Segundo Ascanio (2003, p. 14) alojamento hoteleiro é "o espaço organizado para oferecer bem-estar recreativo ao turista, dentro do mesmo hotel e em seu entorno imediato". Ainda de acordo com o mesmo autor (2003, p. 15) "alojamento turístico hoteleiro sai das fronteiras do próprio hotel para se relacionar com a paisagem que o rodeia e com outros negócios.". Diante disso, Guardani (2006, p. 5) afirma que

Dependendo das características do público que se deseja atingir, os estabelecimentos hoteleiros devem apresentar características diferentes entre si no que tange os fatores como localização, infraestrutura, conforto e forma de atendimento. Características e públicos diferentes levam a diferentes preços a serem cobrados pelos serviços e necessitam de diversificadas formas de divulgação e venda.

A evolução do turismo e da hotelaria ocorreu de forma gradativa, o quadro exemplifica os principais marcos dos meios de hospedagem no Brasil. Aldrigui (2007, p. 27) ressalta que

Cabe destacar o papel positivo da entrada das cadeias internacionais no País, na década de 1970, pois elas trouxeram inovação, tecnologia, novas formas de gestão e conceitos que agradaram aos hóspedes, abalando a estrutura tradicional. Ou seja, a hotelaria sentiu os efeitos da globalização, estabelecendo novos marcos para a concorrência.

Conforme o exposto acima pode-se perceber que a evolução do turismo e da hotelaria ocorreu de forma gradativa, o Quadro 4 apresenta os principais marcos dos meios de hospedagem no Brasil.

Quadro 4: Evolução dos meios de hospedagem no Brasil

(continua)

<b>1858</b>	O <i>Almanaque Laemmert</i> relaciona 195 estalagens, hospedarias e hotéis no Rio de Janeiro.
<b>1870</b>	Surgem os primeiros estabelecimentos hoteleiros em São Paulo.
<b>1882</b>	Já há telefone em dez hotéis no Rio de Janeiro.
<b>1885</b>	O <i>Almanaque da Província de São Paulo</i> registra novos hotéis na cidade.
<b>1908</b>	Inauguração do hotel Avenida, no Rio de Janeiro, com 220 quartos.
<b>1923</b>	Inauguração do Copacabana Palace, no Rio de Janeiro.
<b>1963</b>	No Rio de Janeiro (então Estado da Guanabara), havia apenas 4 mil leitos, e, no Brasil, a oferta era de 40 mil leitos.

(conclusão)

<b>1971</b>	<b>Inaugurado o São Paulo Hilton Hotel, introduzindo a hotelaria internacional no Brasil.</b>
<b>1974</b>	Inauguração de grandes hotéis, como a Pousada do Rio Quente, Praia do Frade <i>Golf Resort</i> , <i>Deville</i> Guarulhos, <i>Eldorado Boulevard</i> <i>The Royal Palm Plaza</i> .
<b>1979</b>	A Empresa Brasileira de Turismo classifica como cinco estrelas, em São Paulo, o Hilton e o Caesar Park.
<b>1981</b>	A Empresa Brasileira de Turismo lança o Guia de Hotéis Brasileiros, com 1.500 hotéis classificados de uma a cinco estrelas.
<b>1986</b>	Fundação da Associação Paulista de Albergues da Juventude.

Fonte: Trigo (2000, p. 156).

De acordo com o Quadro 4 é possível identificar que o setor hoteleiro no Brasil teve uma evolução contínua até o ano de 1986. Com relação aos meios de hospedagem de Caxias do Sul existem poucos dados, porém há relatos de que em 1948, surgia um dos sindicatos mais longevos da cidade: o Sindicato de Hotéis e Similares de Caxias do Sul e com isso, desencadeou a inauguração de meios de hospedagem

Ciente destes fatos que marcaram a história do turismo e nela a evolução da hotelaria, buscando aproximar para o contexto nacional, o destaque para a evolução na hotelaria brasileira se concretizou com a chegada das grandes redes hoteleiras estrangeiras. Esse acontecimento fez com que os meios de hospedagens que existam no país, buscassem a modernização e a adaptação dos seus processos e serviços, a fim de continuarem competitivos no mercado.

Para Petrocchi (2007, p. 2) “a hotelaria é uma parte do sistema de turismo e, como tal, interage com as demais partes”. Nesse sentido, percebe-se que os meios de hospedagem são importantes no setor turístico, visto que os mesmos possibilitam que o turista fique hospedado no seu destino turístico, fazendo com que conheçam os atrativos da cidade e usufruam de serviços de bares e restaurante e transporte.

Dentre as diversas atividades de turismo o segmento hoteleiro é um dos principais consumidores de recursos naturais, sobretudo de energia e de água, gera muitos resíduos e usa substâncias poluentes que impactam no meio ambiente. “Além disso, gera alterações nas paisagens naturais derivadas das construções e da infraestrutura necessárias para o funcionamento do segmento” (OLIVEIRA, 2013b, p. 10).

Nos meios de hospedagem, existem lacunas de informação e de comprometimento por parte dos hóspedes e gestores a respeito da

sustentabilidade. 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.” (BINZ, 2018, p. 20).

Garrido (2010, p. 01) explicita que a infraestrutura sustentável é aquela que “procura atender as necessidades de seus ocupantes, sem gerar qualquer tipo de risco, seja no presente ou futuro, da mesma maneira que assume um compromisso para o desenvolvimento humano, estabilidade social, com a utilização de estratégias que busquem reduzir consumo de energia, minimizar desperdícios, propiciando qualidade de vida.”.

Os hotéis que adotam postura sustentável praticam suas atividades visando reduzir os danos ao ambiente por meio da reavaliação de suas ações e da conscientização de seus colaboradores e hóspedes. “Essa postura é auferida por meio da otimização do uso dos recursos, do reaproveitamento e da reciclagem dos resíduos, maneiras simples de repensar o processo e tentar racionalizá-lo” (MALTA; MARIANE, 2013, p. 118). De acordo com Belinky (2016), as práticas utilizadas até então

Não seriam mais suficientes para garantir a liderança perante seus públicos alvo e a opinião pública. Para conquistar e manter sua competitividade, seu caráter inovador e o reconhecimento em temas ligados a sustentabilidade, as organizações precisariam rever seu posicionamento no assunto. (BELINKY, 2016, p.40-41).

A inovação dos processos hoteleiros através do conhecimento interno e externo à organização pode influenciar no processo de tomada de decisão e depende de conhecimentos específicos para que possam ser usados da melhor maneira possível, em busca de vantagem competitiva sustentável (MEIRA; ANJOS; FALASTER, 2018). Tratando a sustentabilidade como uma oportunidade de negócio, Scarpin *et al* (2013), afirmam que:

Se bem empregada e aproveitada, a sustentabilidade pode se tornar estratégica para a organização, pois pode diminuir seus custos, visto que possibilita a reutilização de recursos. Além disso, pode resultar no aumento das vendas, uma vez que muitos clientes acabam se tornando leais de empresas sustentáveis (2013, p. 88).

No Quadro 5 são descritos alguns aspectos dos serviços de meios de hospedagem que decorrem impactos ambientais se não forem planejados.

Quadro 5: Aspectos ambientais dos serviços de meios de hospedagem

Consumo de energia	Consumo de eletricidade proveniente de fornecedor externo ou gerada no próprio estabelecimento, usada nos equipamentos elétricos, na iluminação e na climatização dos meios de hospedagem e energia térmica gerada no próprio hotel para uso de cocção, nos sistemas de aquecimento central e sistemas de aquecimento da água
Consumo de água	Consumo de água nas piscinas e nos equipamentos presentes nos banheiros e lavanderias
Consumo de produtos de limpeza	Detergente e demais produtos usados na manutenção da limpeza do meio de hospedagem e na lavagem da roupa de cama e banho.
Consumo de produtos de higiene pessoal e cosméticos	Oferecimento de Amenidades aos hóspedes.
Consumo de produtos químicos	Uso de agrotóxicos para jardinagem e tratamento de campos de golfe e uso de cloro nas piscinas.
Consumo de combustíveis fósseis	Gás e diesel utilizados para a geração de energia térmica e elétrica no próprio meio de hospedagem.
Geração de resíduos orgânicos e inorgânicos	Resíduos sólidos provenientes do consumo de alimentos, embalagens, papéis, baterias e pilhas.
Descargas de efluentes	Efluentes líquidos provenientes do consumo de água, produtos químicos e geração de esgoto.
Emissão atmosféricas	Emissões de CO <sub>2</sub> e outros gases do efeito estufa associados à produção e consumo de energia térmica e elétrica no meio de hospedagem.

Fonte: Adaptado de Volpi (2017, p. 55).

De acordo com De Conto (2005) “[...] as ações ambientais em empreendimentos hoteleiros abrangem as áreas de energia, resíduos sólidos, água, efluentes, emissões, educação ambiental, programas de sensibilização, aspectos de mercado (legislação, tecnologias) e fornecedores”. Os estudos realizados por De Conto e Zaro (2011) afirmam que é importante expor as medidas que estão sendo tomadas em prol da sustentabilidade ambiental para conhecimento de todos, salientando os hóspedes que o estabelecimento se preocupa com boas práticas relacionadas ao meio ambiente.

A NBR 15.401 (ABNT, 2014) especifica os requisitos relativos à sustentabilidade de meios de hospedagem, estabelecendo critérios mínimos específicos de desempenho em relação à sustentabilidade, possibilitando que seja

formulada uma política e objetivos que levem em conta os impactos ambientais, socioculturais e econômicos.

No que diz respeito aos critérios necessários para que os meios de hospedagem desenvolvam suas atividades de forma sustentável, a NBR 15.401 elenca requisitos nos âmbitos, ambientais socioculturais e econômicos, como apresenta o Quadro 6.

Quadro 6: Requisitos para os Meios De Hospedagem

Requisitos Ambientais	áreas naturais, flora e fauna;
	arquitetura e impactos da construção local;
	resíduos sólidos, efluentes e emissões;
	emissões para o ar (gases e ruídos);
	eficiência energética;
Requisitos Socioculturais	conservação e gestão do uso de água.
	comunidades locais;
	trabalho e renda;
	saúde e educação;
Requisitos Econômicos	populações tradicionais.
	viabilidade econômica do meio de hospedagem;
	qualidade e satisfação dos clientes;
	saúde e segurança dos clientes no trabalho.

Fonte: NBR 15.401 (ABNT, 2014, p. 15 - 29).

Para desenvolver um sistema de gestão da sustentabilidade ambiental os hotéis devem levar em conta em seu planejamento os requisitos descritos no Quadro 6. No item 2.4 será abordado mais especificações referentes a sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem.

## 2.4 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL EM HOTÉIS

Sabe-se que os processos produtivos das empresas/indústrias são considerados uns dos principais responsáveis aos danos causados ao meio ambiente, principalmente o uso de recursos naturais (RIEGEL, et al. 2012). Os impactos causados na natureza geram custos ambientais e sociais que o sistema convencional de mercado ainda não leva em consideração nos processos de precificação de bens e serviços. Longato *et al.* (2019) afirma que no âmbito das atividades turísticas não é diferente das indústrias, o turismo e hotelaria consomem em demasia recursos hídricos e de energia.

Segundo Amazonas *et al* (2018, p. 3) “[...] a partir de 1990, a indústria hoteleira começou a implementar medidas de proteção ambiental, mas foram principalmente as grandes empresas, à semelhança dos outros setores de atividade, que tomaram a iniciativa”. O ambiente da localidade turística, torna-se o pano de fundo para a execução das atividades do turismo, além disso o ambiente pode ser modificado para receber a infraestrutura turística. A sustentabilidade ambiental envolve o controle dos impactos ambientais e a conservação das áreas naturais e sua biodiversidade.

De acordo com Lamas (2015, p. 148) “Os problemas relacionados ao meio ambiente natural e à sua conservação constituem um obstáculo à sociedade, que é chamada a reagir para minimizá-los. E o turismo, enquanto um fenômeno social, é também convocado a adequar suas atividades, uma vez que estas trazem impactos no meio em que se desenvolvem”. Beni ressalta que, o subsistema ambiental

Tem como principal elemento a contemplação e o contato com a natureza. Nele são analisados os fatores: espaço turístico natural e urbano e seu planejamento territorial; atrativos turísticos e consequências do turismo sobre o meio ambiente, preservação da flora, fauna e paisagens (2008c, p. 57).

A atividade turística pode causar diversas formas de impactos na destinação turística. Beni cita alguns dos impactos ambientais que o turismo pode causar

Dentre as formas mais frequentes de impacto ambiental podem ser citadas: a contaminação das águas pelos despejos domésticos e industriais; a contaminação da atmosfera ou do ar por gases de combustão dos automóveis e usinas geradoras de energia, esgotos a céu aberto, queima de lixo, desinfetantes e fungicidas; a contaminação do solo por pesticidas, despejos sólidos, detergentes e pela indústria da construção, águas de irrigações contaminadas, desertificação, liberação de gases do subsolo na mineração e extração de petróleo e por derrames e vazamentos de petróleos, substâncias químicas e outros materiais transportados a granel, no mar; a grave alteração causada pelas usinas de energia nuclear e muitas outras mais como as guerras recentes. (2008, p. 61).

Como elementos e ações sustentáveis de empreendimentos hoteleiros de grande porte, podem ser mencionados:

Política de economia de água na lavagem de enxoval; Uh's adaptadas para PCR em cada categoria; Utilização lâmpadas fluorescentes ou LED em 100% do empreendimento; Valorização do artesanato e de artistas locais, embora em apenas um dos blocos; Inserção da mão de obra local através de programas de capacitação voltados a comunidade local; Área de Preservação Permanente e de Restinga preservadas; Alta permeabilidade

do solo por áreas de forração, pisos intertravados ou paralelepípedos; Condicionadores de ar do tipo Split em quase todo o hotel; Torneiras com fechamento automático nas áreas públicas do empreendimento; Política de incentivo aos funcionários para reciclagem do lixo; Compostagem do lixo orgânico e folhas na horta de temperos; Programa de recuperação da área degradada; Telhados verdes, padronização da comunicação visual, mobiliário externo, e cabeamento subterrâneo preservando a paisagem visual; Rampas de acesso para circulação de pedestres, embora aparentemente demonstram-se não estarem na angulação devida; Carrinhos elétricos disponíveis para circulação de pessoas com capacidade reduzida por todo o hotel e Linguagem arquitetônica incorporada à paisagem, em quase todo o empreendimento, por meio da prevalência de materiais como madeira, tijolo à vista, pinturas externas das paredes e telhado nas cores verdes (OLIVEIRA *et al.* 2016, p. 204).

Perante o exposto, diversos autores concordam que a sustentabilidade ambiental é importante também nos hotéis. Segundo Hanai (2009, p. 368) sistema de indicadores de sustentabilidade do desenvolvimento turismo é considerado um “[...] conjunto de indicadores e procedimentos sistematicamente organizados e destinado à gestão e ao monitoramento do desenvolvimento sustentável do turismo”. Para isso, os indicadores de impactos do turismo ilustram as condições em que está o turismo, para isso é necessário identificá-los no processo de desenvolvimento do turismo. O SISDTur,

É um instrumento metodológico prático, útil e exequível que tem a finalidade de auxiliar o processo de monitoramento e gestão sustentável de atividade turística, compreendendo o conjunto de descritores, indicadores, parâmetros, procedimento técnicos, diretrizes e orientações para identificação e obtenção de informações e dados sobre o turismo, distribuídos nas dimensões de sustentabilidade. (HANAI, 2009, p. 370)

Nesse contexto, o SISDTur permite um mapeamento completo e visualização das condições do desenvolvimento turístico, seja numa região, localidade ou estabelecimentos específicos.

O SISDTur proposto está direcionado à aplicação no âmbito municipal (gestão municipal) e em empreendimentos e espaços de visitação (nível local), caracterizando-se como instrumento de monitoramento de atividades turísticas, visando à sustentabilidade do desenvolvimento local. (HANAI, 2009, p. 387).

O SISDTur é composto por vários indicadores, e sua análise permite a obtenção de um diagnóstico da sustentabilidade do turismo. Ressalta-se que foram utilizados nesta pesquisa duas dimensões, a ambiental e a econômica. Hanai (2009) em sua pesquisa a respeito da sustentabilidade e suas dimensões desenvolveu

descritores, indicadores e parâmetros. No Quadro 7 é exposta a dimensão ambiental em estabelecimentos turísticos que é foco desta pesquisa.

Quadro 7: Dimensão Ambiental em Estabelecimentos Turísticos

(continua)

Dimensão ambiental			
Descritores	Objetivo do descritor e dos indicadores	Indicadores (ESTABELECEMENTOS TURÍSTICOS)	Parâmetros específicos e medição
Consumo, qualidade da água	Identificar a evolução do consumo, da qualidade da água e das iniciativas da diminuição do consumo.	Quantidade de água consumida por turista num período.	Volume mensal de água consumida ou Volume mensal de água captada do manancial e % relativa ao total.
		Programa de redução do consumo, desperdício e reuso de água.	Existência de programa de redução de consumo, desperdício e reuso de água.
		Quantidade de água economizada pelo programa de redução de consumo e reuso de água.	Volume mensal estimado de água economizada pelo programa de redução de consumo e reuso de água.
		Monitoramento da qualidade da água.	Existência do monitoramento da qualidade da água (abastecimento e lazer aquático).
Geração e manejo dos resíduos sólidos	Identificar a evolução da geração de resíduos sólidos e das iniciativas de redução da produção de resíduos.	Resíduos sólidos gerados por turistas num período.	Volume ou peso mensal de resíduos sólidos gerados por turistas.
		Programa de redução da quantidade de resíduos sólidos.	Existência de programa de redução da quantidade de resíduos sólidos.
		Coleta seletiva de resíduos sólidos e processo de reciclagem.	Existência de coleta seletiva de resíduos sólidos e processos de reciclagem.
Consumo de energia	Identificar evolução do consumo de energia e das iniciativas da diminuição do consumo.	Energia consumida por turistas num período.	Energia consumida pelos turistas por mês
		Programa de redução do consumo de energia.	Existência do programa de redução de consumo de energia; ou existência de instalações com uso de energia alternativa (painéis solares).
Tratamento de esgoto	Identificação da evolução do processo de tratamento de esgotos.	Processos de tratamento de esgotos.	Existência do tratamento de esgotos (fossas); ou existência do sistema de coleta de esgotos para estação de tratamento.
Áreas naturais preservadas	Identificar a existência e a manutenção de áreas naturais protegidas.	Áreas preservadas recuperadas ou em processo de recuperação.	Áreas naturais preservadas e % relativo ao total
Melhoria da qualidade do ar	Identificar as iniciativas de melhoria da qualidade do ar.	Programa ou instalações para melhoria da qualidade do ar.	Existência de programa ou instalações para melhoria da qualidade do ar.

(conclusão)

Iniciativas de educação ambiental e cultural	Identificar iniciativas de promoção da educação ambiental e ou cultural.	Programas de interpretação e educação ambiental e/ou cultural.	Existência de programas orientados de interpretação de educação ambiental e/ou cultural.
Minimização dos impactos da produção rural	Identificar iniciativas de produção rural com mínimo impacto.	Processo tecnológico de minimização dos impactos da produção rural.	Existência de processos tecnológicos que minimizem os impactos da produção rural (técnicas de agroecologia, agricultura orgânica).
Certificação ambiental e/ou turística	Identificar estabelecimentos que possuem certificação ambiental e/ou turística.	Processo de certificação ambiental e/ou turística.	Existência de processo de certificação ambiental e/ou turística no estabelecimento turístico.

Fonte: Hanai (2009).

Nesta pesquisa são utilizados oito dos nove descritores apresentados por Hanai (2009) na dimensão ambiental, excluindo apenas o descritor “minimização dos impactos da produção rural” pelo fato de não se enquadrar com o objeto da pesquisa – hotéis em Caxias do Sul. Nos itens 2.4.1 a 2.4.8 são apresentados os descritores do SISDTUR juntamente com embasamento teórico.

#### 2.4.1 Consumo e qualidade da água

No que diz respeito ao consumo de água, de acordo com a NBR 15.401 (ABNT, 2014) os meios de hospedagem devem planejar e implementar medidas que asseguram que a captação e o consumo de água não comprometam a sua disponibilidade para a comunidade local. As medidas podem incluir ações tais como:

[...] utilização de dispositivos para economia de água (como, por exemplo, torneiras e válvulas redutoras de consumo em banheiros, lavabos, chuveiros e descargas); programa específico como troca não diária de roupa de cama e toalhas; programas de inspeção periódica nas canalizações e sua manutenção, com vistas à minimização das fugas de água. Devem ser mantidos registros dessas inspeções e reparos; captação e armazenamento de águas pluviais; preservação e revitalização dos mananciais de água (ABNT, 2014, p. 28).

Uma das possibilidades para redução do consumo de água pode ser a substituição de equipamentos com maior eficiência em termos de utilização da água. Um estudo mostrou que a instalação de chuveiros e torneiras ecoeficientes

resultava uma economia de 1,50 dólar por unidade habitacional por mês em um hotel (BRUNS-SMITH *et al.*, 2015).

De acordo com Amazonas *et al.* (2018, p. 4) “[...] o fato da maioria dos empreendimentos hoteleiros serem empresas relativamente recentes, algumas têm adotado medidas socioambientais em seus projetos, como coleta seletiva de lixo; captação de água da chuva; uso de aquecimento de água através de placas solares; elevadores inteligentes; apoio a programas socioambientais.”. No que diz respeito aos principais impactos negativos que devem ser considerados na gestão hoteleira, Ruiz *et al.* (2014, p. 569) citam que

- a) o consumo de recursos naturais (água e energia elétrica dentre outros);
- b) a geração de resíduos (emissão de efluentes, produção de resíduos orgânicos e inorgânicos); e c) a ocupação de espaço, incluindo em alguns casos espaços naturais e áreas que apresentam fragilidade ambiental (em face dos ecossistemas locais, topografia, espécimes arbóreos etc.).

De acordo com, Bruns-Smith, *et al.* (2015, p. 8) “sistemas de reciclagem de águas cinza (água de lavagem de roupas por exemplo), pode possibilitar ao hotel a redução de 23% do consumo total de água.” Viera (2004, p. 37) afirma que

[...] em hotéis, o consumo de água que não necessita ser tratada e nem potável é muito grande. Uma cisterna específica para a água da chuva poderia representar ganhos consideráveis. A água consumida em hotéis com descargas de WC, com regas de jardins, higienização de pisos e ambientes em geral, poderá representar uma economia de 50% do consumo total de água utilizada”.

Além do consumo exacerbado de água, os hotéis também são uns dos maiores consumidores de energia “tanto na fase de construção dos edifícios como também por possuírem instalações complexas que garantem um nível alto de conforto aos clientes, amenities exclusivas, comodidades e infraestruturas” (ALMEIDA, 2016, p. 15). Vickers (2001, p.5) define estratégias conservadoras de água como “ferramentas específicas (tecnologias) e práticas (alteração do comportamento) que resultam no uso mais eficiente da água”.

Evidencia-se uma política constante de diminuição de consumo d’água e energia, possibilitadas por “campanhas disponibilizadas nas unidades habitacionais, com a utilização de torneiras econômicas, bem como utilização de sistema de iluminação e lâmpadas específicas” (OLIVEIRA *et al.*, 2016, p. 202).

A respeito do consumo de água em meios de hospedagem Sant'ana e Nascimento afirmam que “[...] uma vez que o consumo dos apartamentos representa a maior porcentagem de consumo nos hotéis, é importante compreender os hábitos de consumo dos hóspedes e os usos da água dentro dos apartamentos” (2014, p. 162). Diante do exposto, percebe-se a importância da comunicação do hotel com o hóspede a respeito das práticas não só de redução do consumo de água, mas como também todas as ações que versam a sustentabilidade ambiental.

Conforme Sant'ana e Nascimento (2014, p. 166) “a aplicação de dispositivos economizadores de água nos chuveiros ou o reuso desta água cinza em descarga sanitária (segundo maior consumidor de água) podem contribuir significativamente na redução do consumo de água em hotéis.” No que diz respeito às medidas para minimizar o consumo da água Styles *et al.* (2015, p. 196) afirmam que “ao definir as melhores práticas para processos de uso da água no setor de hospitalidade é importante considerar complementaridades e *trad-offs* com a minimização da poluição da água em relação à pegada hídrica geral do setor”.

Como ações sustentáveis, salienta-se a diminuição de consumo d'água, principalmente no que toca ao incentivo de não trocar o enxoval e toalhas diariamente nas unidades habitacionais. Embora o empreendimento não conte com sistemas modernos de controle energético, diariamente, “as camareiras checam as unidades habitacionais, quando não ocupadas, desligando aparelhos condicionadores de ar ou lâmpadas que estiverem indevidamente em funcionamento” (OLIVEIRA *et al.* 2016, p. 204). As medidas supracitadas não requerem grandes investimentos estruturais e podem impactar significativamente nos custos mensais dos meios de hospedagem.

Corroborando com o exposto, percebe-se que os meios de hospedagem no geral consomem grande quantidade de água desempenhando suas funções no dia-a-dia. Outro item a ser levado em considerações nos meios de hospedagem é a geração e manejo dos resíduos sólidos “produzidos” no decorrer de suas atividades, no item 2.4.2 será abordado esse tema.

#### 2.4.2 Geração e manejo dos resíduos sólidos

As práticas de reciclagem tendem a ser adaptadas ao conceito de cada hotel e existe “atualmente legislação que obriga à separação dos principais grupos de

resíduos em recipientes apropriados, como cartão, vidros, lâmpadas, óleo alimentar, embalagens e pilhas” (ALMEIDA, 2016, p. 23). De Conto (2005, p. 825) ressalta que

a geração de resíduos é inerente às atividades desenvolvidas nos meios de hospedagem, os responsáveis pelos mesmos deverão sempre contabilizar essa geração: sistemas corretos de acondicionamento dos resíduos gerados em todos os setores; abrigos externos e internos (local projetado para abrigar provisoriamente os resíduos sólidos); sistemas de acondicionamento e estocagem na via pública, no sentido de atender às características dos resíduos e a periodicidade da coleta dos mesmos; sistemas de transporte, tratamento e disposição final e programas de sensibilização ambiental.

Segundo De Conto *et al.* (2006), a “quantidade de resíduos sólidos, gerada diariamente nos meios de hospedagem de municípios turísticos, tem criado uma demanda de recursos técnicos e financeiros para solucionar problemas relacionados ao sistema de gestão desses resíduos.” (2006, p.11).

Em meios de hospedagem que dispõem de áreas verdes pode ser adotado a compostagem como uma alternativa de tratamento de resíduos, e como decorrência a minimização dos impactos ambientais em municípios turísticos (DE CONTO *et al.*, 2006).

O Plano Nacional de Resíduos Sólidos contempla onze requisitos para minimizar a geração de resíduos sólidos, são eles:

- “I diagnóstico da situação atual dos resíduos sólidos;
- II proposição de cenários, incluindo tendências internacionais e macroeconômicas;
- III metas de redução, reutilização, reciclagem, entre outras, com vistas a reduzir a quantidade de resíduos e rejeitos encaminhados para disposição final ambientalmente adequada;
- IV metas para o aproveitamento energético dos gases gerados nas unidades de disposição final de resíduos sólidos;
- V metas para a eliminação e recuperação de lixões, associadas à inclusão social e à emancipação econômica de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis;
- VI programas, projetos e ações para o atendimento das metas previstas;
- VII normas e condicionantes técnicas para o acesso a recursos da União, para a obtenção de seu aval ou para o acesso a recursos administrados, direta ou indiretamente, por entidade federal, quando destinados a ações e programas de interesse dos resíduos sólidos;
- VIII medidas para incentivar e viabilizar a gestão regionalizada dos resíduos sólidos;
- IX diretrizes para o planejamento e demais atividades de gestão de resíduos sólidos das regiões integradas de desenvolvimento instituídas por lei complementar, bem como para as áreas de especial interesse turístico;
- X normas e diretrizes para a disposição final de rejeitos e, quando couber, de resíduos;

XI meios a serem utilizados para o controle e a fiscalização, no âmbito nacional, de sua implementação e operacionalização, assegurado o controle social.” (MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE, 2011, p. 2)

A respeito de resíduos sólidos, a NBR 15.401 expõe que: [...] o meio de hospedagem deve planejar e implementar medidas para reduzir, reutilizar ou reciclar os resíduos sólidos; o planejamento de incluir o estabelecimento de objetivos de redução, reutilização e reciclagem, de acordo com as condições locais; o estabelecimento deve dispor de um local específico e vedado para resíduos sólidos contaminantes (ABNT, 2014, p.17).

Referente a geração de resíduos sólidos, percebe-se que é necessário que haja um gerenciamento por parte dos meios de hospedagem com objetivo de proporcionar aos resíduos gerados, um encaminhamento seguro, de forma eficiente, visando à proteção dos profissionais que ali trabalham, a preservação da saúde pública, dos recursos naturais e do meio ambiente. Além do consumo exacerbado de água e geração de resíduos sólidos, outro fator que pode ser modificado pela demanda do meio de hospedagem pode ser o consumo de energia, sendo este o próximo descritor a ser analisado.

#### 2.4.3 Consumo de energia

Além do grande consumo de recursos hídricos nos hotéis, o consumo de energia normalmente representa de 60 a 70% dos custos de serviços públicos utilizados por um hotel, levando em consideração esse dado é importante ressaltar a notoriedade da redução do uso de energia fóssil, além disso o setor de hospitalidade gasta cerca de 3, 7 bilhões de dólares anualmente em energia. (BRUNS-SMITH et al., 2015).

De acordo com as pesquisas de Almeida, “cerca de 85% da energia utilizada no mundo atual é produzida através de fontes energéticas não renováveis e é expectável que este valor se mantenha idêntico até 2030, a menos que sejam implementadas fortes medidas de controle, legislação e surjam novas opções energéticas amigas do ambiente e rentáveis para as estruturas”. (2016, p. 15). Segundo Assis e De Conto (2012) “o esgotamento dos recursos naturais ocasionado pelo alto consumo de energia de fontes não-renováveis está entre os impactos negativos do turismo”. (2012, p. 1).

A NBR 15.401 (ABNT, 2014) estabelece seis subitens que focam nos critérios de eficiência energética em meios de hospedagem, no sentido de minimizar o consumo de energia sem alteração da qualidade dos serviços: 1) O empreendimento deve controlar e registrar o consumo de energia de fontes externas e de fontes próprias renováveis e não renováveis; 2) O empreendimento deve estabelecer metas de consumo, considerando a demanda, o seu desempenho histórico. Os objetivos devem considerar o "consumo fixo" e o "consumo variável". Convém que o meio de hospedagem considere o levantamento de referências regionais de consumo em estabelecimentos de mesmo padrão, quando estas existirem; 3) Convém que o meio de hospedagem faça uso de fontes de energia renováveis na extensão e de acordo com suas especificidades e tecnologias disponíveis, levando em conta os aspectos de viabilidade econômica e ambiental. Entre estas, convém considerar o uso de tecnologia solar ou outras tecnologias de menor impacto ambiental negativo. 4) A arquitetura das construções deve utilizar as técnicas para maximizar a eficiência energética; 5) O meio de hospedagem deve planejar e implementar medidas para reduzir o consumo de energia de transporte próprios e utilizados nas suas atividades e 6) O meio de hospedagem deve informar aos clientes o seu comprometimento com a economia da energia e encorajar o seu envolvimento mediante campanhas de economia dirigidas aos clientes e aos colaboradores (ABNT, 2014, p. 18).

Com relação ao uso de energia, “[...] a iluminação representa cerca de 15 a 25% do consumo elétrico do hotel e este setor está em visível mudança uma vez que enfrenta a transição das tradicionais lâmpadas incandescentes e fluorescentes para novas tecnologias como as lâmpadas eficientes de diodo emissor de luz (ALMEIDA, 2016, p. 15). Percebe-se que a ação de trocar lâmpadas comuns por modelos de lâmpadas mais eficientes pode diminuir o consumo de energia e o custo mensal do empreendimento hoteleiro. Além do consumo de energia, outro critério que deve ser levado em conta é o tratamento do esgoto em meios de hospedagem, que será discorrido no item 2.4.4.

#### 2.4.4 Tratamento do esgoto

De acordo com a Lei 11.445 (BRASIL, 2007b) considera-se saneamento básico como um conjunto de serviços, infraestruturas e instalações operacionais de:

- a) abastecimento de água potável: constituído pelas atividades, infraestruturas e instalações necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até as ligações prediais e respectivos instrumentos de medição;
- b) esgotamento sanitário: constituído pelas atividades, infraestruturas e instalações operacionais de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente;
- c) limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos: conjunto de atividades, infraestruturas e instalações operacionais de coleta, transporte, transbordo, tratamento e destino final do lixo doméstico e do lixo originário da varrição e limpeza de logradouros e vias públicas;

A norma NBR 8.160 (ABNT, 1997) “[...] estabelece as exigências e recomendações relativas ao projeto, execução, ensaio e manutenção dos sistemas prediais de esgoto sanitário, para atenderem às exigências mínimas quanto à higiene, segurança e conforto dos usuários, tendo em vista a qualidade destes sistemas” (1997, p. 1). Além disso, a NBR 8.160 expõe que “[...] é recomendado o planejamento de inspeções periódicas no sistema predial de esgoto com vistas a detectar os defeitos que venham a ocorrer em função do uso indevido e ao próprio tempo de uso das instalações” (ABNT, 1997, p. 65).

Sabe-se que de acordo com a legislação um dos requisitos essenciais a vida humana é ter saneamento básico, sendo assim, “[...] a existência de tratamento de esgoto é crucial na avaliação das condições de saúde da população e essencial para o controle e a redução de doenças como também a preservação da qualidade dos recursos ambientais” (LACERDA, 2011, p. 64). A questão do saneamento básico e tratamento é tão importante para os meios de hospedagem quanto para o bem estar da comunidade local, nesse sentido, a NBR 15.401 dispõe de requisitos em prol do tratamento do esgoto “[...] o meio de hospedagem deve planejar e implementar medidas para minimizar os impactos provocados pelo efluentes líquidos ao meio ambiente e a saúde pública, essas medidas devem incluir o tratamento das águas residuais (seja mediante a conexão ao sistema público de coleta e tratamento, se ele existir, seja mediante a existência de instalações de tratamento próprias)” (ABNT, 2014, p. 17).

#### 2.4.6 Melhoria da qualidade do ar

Com o forte processo de urbanização e industrialização, aumento da frota de veículos movidos a gasolina e diesel, relacionados aos fatores meteorológicos como a temperatura do ar e umidade, têm contribuindo para a concentração de poluentes em suspensão na atmosfera. Segundo Almeida “[..] por razões de saúde geral, bem-estar e de segurança, os seres humanos necessitam de uma temperatura interior confortável com ar livre de poeiras, patógenos, odores desagradáveis e outros contaminantes” (2016, p. 24). Além disso, de acordo com a mesma autora, “muitos fatores afetam a qualidade do ar interior em hotéis, incluindo: níveis elevados de poluição exterior, fontes de poluição interior como materiais de construção, carpetes, tecidos, fumo de tabaco e outros produtos”. (2016, p. 24).

Com o emprego de novas tecnologias na fabricação de automóveis e no melhoramento dos combustíveis, “foi possível reduzir bastante as emissões dos motores a gasolina. Essas soluções, no entanto, não atingem a raiz do problema, pois nos mantêm dependentes de uma fonte de energia não renovável e nociva à saúde e ao meio ambiente” (BRASIL, 2005, p. 81).

De acordo com a NBR 15.401, o meio de hospedagem deve planejar e implementar medidas para minimizar a emissão de ruídos das instalações, veículos, equipamentos e máquinas, das atividades de lazer e entretenimento, de modo a não perturbarem o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e das comunidades locais, além disso, deve implementar medidas para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de instalações, veículos e equipamentos (ABNT, 2014, p.18).

#### 2.4.5 Áreas naturais preservadas

A infraestrutura e localização dos meios de hospedagem são importantes quanto à questão da preservação das áreas naturais. “A localização do empreendimento, junto à uma área de preservação permanente, os espaços verdes são extremamente integrados às edificações do hotel, existindo, dessa forma, grandes áreas permeáveis.” (OLIVEIRA *et al.* 2016, p. 203). Além disso, se deve levar em conta as possíveis áreas que foram devastadas para a construção do prédio, preferivelmente as matérias utilizadas na edificação devem ser capazes de

se integrem à natureza, evitando agressão da paisagem visual. O Setor da hospitalidade tem gerado benefícios positivos ligados às práticas de conservação e proteção de áreas naturais e com isso estimula a melhora da qualidade ambiental por meio do estabelecimento de padrões adequados de planejamento (OLIVEIRA, 2013).

O conceito de área de preservação permanente está na Lei nº 12.651 (BRASIL, 2012) área protegida, coberta ou não por vegetação nativa, com a função ambiental de preservar os recursos hídricos, a paisagem, a estabilidade geológica, a biodiversidade, o fluxo gênico de fauna e flora, proteger o solo e assegurar o bem-estar das populações humanas (BRASIL, 2012). A Lei 12.651 (BRASIL, 2012) se refere a áreas de preservação ambiental em um contexto geral, a NBR 15.401 é específica a meios de hospedagem. Com isso, a NBR 15.401 expõe que em relação ao comprometimento com a conservação de áreas naturais, os meios de hospedagem devem: “conservar área natural própria, empregando boas práticas de proteção e manejo e quando não possuir área natural própria apoiar a proteção e manejo de áreas naturais de terceiros” (ABNT, 2014, p. 15).

Para preservar áreas naturais situadas no meio de hospedagem ou no seu entorno, é necessário que haja iniciativas de conscientização ambiental para colaboradores, hóspedes e comunidade local. No item 2.4.7 são abordadas as iniciativas de educação ambiental e cultural que os meios de hospedagem podem e devem desenvolver.

#### 2.4.7 Iniciativas de educação ambiental e cultural

Em relação aos programas de educação ambiental e certificação em sustentabilidade, tanto de origem pública como privada, “é fato que estes ainda são recentes e, portanto, ainda não atingiram os resultados esperados em termos de efeito e grau de adesão” (OLIVEIRA, 2013, p. 268). É importante que sejam realizadas campanhas de divulgação de ações em prol da sustentabilidade para hóspedes, colaboradores e comunidade em geral.

#### 2.4.8 Certificação ambiental e/ou turísticas

A adoção de um SGA – Sistema de Gestão Ambiental, especialmente o que atenda a NBR 14.001 (ABNT, 2015), representa importante passo para a organização hoteleira, principalmente porque passa a ser vantagem competitiva em um mercado onde as organizações apenas atuam nos limites das conformidades de Leis Ambientais. Diante disso, para os meios de hospedagem que desejam a certificação ambiental ou estão buscando a certificação, devem estar embasados nas questões contidas nas normas oficiais, que atenda as exigências da NBR 14.001.

Para alcançar a certificação ambiental, existem inúmeros aspectos e serem cumpridos e requisitos para demonstrar o monitoramento, análise, requisitos e ações a serem elaboradas perante as situações do empreendimento hoteleiro que busca a certificação.

A NBR 14.001 (ABNT, 2015) estabelece um ciclo de ações que podem ser aplicados a um sistema de gestão ambiental e a cada um dos seus elementos individuais

Plan (planejar): estabelecer os objetivos ambientais e os processos necessários para entregar resultados de acordo com a política ambiental da organização;

Do (fazer): implementar os processos conforme planejado;

Check (checar): monitorar e medir os processos em relação à política ambiental, incluindo seus compromissos, objetivos ambientais e critérios operacionais, e reportar os resultados;

Act (agir): tomar ações para melhoria contínua. (ABNT, 2015, p. 9).

Os meios de hospedagem que visam a implantação de um sistema de gestão ambiental devem basear-se nesse ciclo. Segundo a NBR 14.001 (ABNT, 2015) uma política ambiental é um conjunto de princípios declarados como compromissos, em que a alta direção descreve as intenções da organização para apoiar e aumentar o seu desempenho ambiental. Além disso, a política ambiental permite que a organização defina seus objetivos ambientais, tome ações para alcançar os resultados pretendidos do sistema de gestão e alcançar a melhoria contínua.

#### 2.5 SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA EM HOTÉIS

A economia é a “ciência que estuda as leis que regem processos e que são, precisamente, as que determinam as diferenças nas distintas organizações sociais,

desde a comunidade primitiva até o capitalismo ou a economia de mercado e a livre iniciativa [...]” (BENI, 2001, p. 62). Visto como uma atividade econômica, o turismo compreende uma série de serviços que são oferecidos ao viajante, sendo assim é importante pensar a sustentabilidade na dimensão econômica dessa atividade. Para Lemos (2001) “a economia é o estudo do sucesso, pois busca entender por que ocorrem os problemas econômicos com as pessoas, com as empresas, com o meio ambiente, com as relações sociais, com os governos e como fazer para resolvê-los” (LEMOS, 2001, p. 19). O autor ainda afirma que a economia do turismo é a parcela que estuda as opções de utilização dos recursos existentes, para a atividade turística nos destinos e em estabelecimentos turísticos, garantindo a distribuição e circulação de renda gerada. Corroborando com Lemos Sachs (2002, p. 52) afirma que o desenvolvimento econômico “[...] deveria ser socialmente receptivo e implementado por métodos favoráveis ao meio ambiente, em vez de favorecer a incorporação predatória do capital da natureza ao PIB.”. Segundo Swarbrooke (2000a) ao se tratar de sustentabilidade no turismo, a dimensão econômica poder impactar em todas as atividades. O Quadro 8 expõe os efeitos multiplicadores do turismo e seus setores

Quadro 8: O Efeito Multiplicador no Turismo

Gasto dos turistas	Segunda rodada de gastos	Derradeiros beneficiários finais
Alojamento	Remunerações e salários	Açougueiros
Alimentação	Gorjetas e gratificações	Agricultores
Bebidas	Imposto sobre folhas de pagamento	Artesãos e artistas
Diversão	Comissões	Atletas
Vestuário	Gastos administrativos e despesa gerais	Caixas
Presentes e <i>souvenirs</i>	Serviços profissionais	Carpinteiros
Higiene pessoal, remédios, cosméticos	Compra de suprimentos de alimentos e bebidas	Cozinheiros
Fotografia	Compra de mercadorias para revenda	Donos de mercearias
Recreação	Compra de matérias e suprimento	Eletricista
Excursões, passeios, guias e transporte local	Consertos e manutenção	Empresas atacadistas
	Propaganda, promoções e publicidade	Encanadores
	Aparelhagens	Engenheiros
	Transporte	Fabricante de móveis
	Licenças	Fabricante de roupas
	Prêmios de seguro	Fornecedores da manutenção de estradas
	Aluguel de instalações e equipamentos	Funcionários de manufaturas
	Pagamentos de juro e do capital sobre empréstimos	Funcionários do governo
		Funcionários do transporte
		Garçons e garçonetes
		Médicos
		Pescadores
		Pessoal de serviços domésticos
		Postos de combustível
		Profissionais da saúde

	Imposto de renda e outros impostos Substituição de bens de capital Retorno ao governo	Profissionais de educação Profissionais de serviço de lavanderia Proprietário de lojas de presente Proprietários e empregados de restaurantes Proprietários, empresários e funcionários de complexos turísticos Proprietários/funcionários de lojas de departamento Vendas/aluguel de equipamentos para recreação
--	---	---

Fonte: Adaptado de Swarbrooke (2000a, p. 97).

Ao levar em consideração a renda gerada pelo turismo, devemos analisar o papel do setor público no desenvolvimento, como por exemplo, ao subsidiar aos turistas a infraestrutura de transportes, segurança e saúde. O turismo pode oferecer empregos, trazer renda para a comunidade local, gerar renda oriunda de impostos, entre outros benefícios.

Segundo Beni (2001, p. 65) “o turismo provoca desenvolvimento intersetorial, em função do efeito multiplicador do investimento e dos fortes crescimentos da demanda interna e receptiva.” Sendo assim, podemos perceber que o efeito multiplicador do turismo alcança diversos tipos de profissionais, muitas vezes pensamos que o turismo vai beneficiar apenas os estabelecimentos que são voltados a atividades turísticas e acabamos esquecendo que para que esses empreendimentos funcionem é necessária muita mão de obra e matéria prima.

Sendo assim, o desenvolvimento da sustentabilidade econômica “assegura que o desenvolvimento seja economicamente eficaz, garanta a equidade na distribuição dos benefícios advindos do desenvolvimento do turismo e gere os recursos de modo que possam suportar as necessidades das gerações futuras.” (BRASIL, 2007a, p. 35).

Levando em consideração que na dimensão econômica, o principal objetivo dos empreendimentos é dar lucro e ter seu valor aumentando no mercado, gerando riquezas para seus investidores, no âmbito do desenvolvimento sustentável, deverá ser levado em conta o capital econômico, que é constituído de capital físico, financeiro e humano além de só o desenvolvimento financeiro. (BENI, 2001)

Os empreendimentos dependem do meio em que estão inseridos, desde sua fundação até sua rotina diária, ou seja, desde o pagamento de imposto,

investimentos, manuseio de valores, pagamentos, entre outras funções. Para Beni, (2001, p. 65) “entre outros efeitos econômicos de destaque, o turismo também proporciona a geração de renda para o setor público representada por impostos diretos ou indiretos incidentes sobre a renda total gerada no âmbito do sistema econômico, bem como seu caráter de estimulador do processo de abertura da economia.

De acordo com o Instituto Ethos que é uma organização sem fins lucrativos, cuja missão é mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, negócio sustentável é

[...] a atividade econômica orientada para a geração de valor econômico-financeiro, ético, social e ambiental, cujos resultados são compartilhados com os públicos afetados. Sua produção e comercialização são organizadas de modo a reduzir continuamente o consumo de bens naturais e de serviços ecossistêmicos, a conferir competitividade e continuidade à própria atividade e a promover e manter o desenvolvimento sustentável da sociedade. (2019, p. 8)

Como já mencionado, Hanai, (2009) desenvolveu o SISDTUR, um instrumento metodológico que auxilia no monitoramento das dimensões da sustentabilidade em equipamentos turísticos. O quadro 9 aborda os descritores, objetivos e indicadores na dimensão econômica.

Quadro 9: Dimensão Econômica em Estabelecimentos Turísticos.

<b>Dimensão Econômica</b>			
<b>Descritores</b>	<b>Objetivo do descritor e dos indicadores</b>	<b>Indicadores (ESTABELECEMENTOS TURÍSTICOS)</b>	<b>Parâmetros específicos e medição</b>
Rentabilidade	Indicar a evolução dos níveis de rentabilidade do turismo.	Renda gerada pelo turismo.	Montante da renda produzida pelo turismo e % relativa ao total.
Longevidade do estabelecimento turístico	Identificar o tempo de permanência e atuação do estabelecimento turístico.	Longevidade do estabelecimento turístico.	Idade do estabelecimento turístico.
Disponibilidade de funcionamento	Identificar a disponibilidade de funcionamento do estabelecimento turístico.	Funcionamento do estabelecimento turístico.	Funcionamento dos estabelecimentos turísticos nos finais de semana e feriados.
Gastos do turista	Identificar o montante de gasto pelos turistas no estabelecimento.	Gasto médio diário de turistas.	Valor de gastos médios diários totais dos turistas no estabelecimento turístico
Investimento em turismo	Identificar a quantidade de investimentos feitos em turismo.	Investimentos anuais em turismo.	Valor anual investido em turismo e % relativa ao total

Sazonalidade turística	Identificar iniciativas que lidem com a sazonalidade turística.	Iniciativas de minimização da sazonalidade turística.	Existência de iniciativas que lidem com a sazonalidade turística.
------------------------	---	---	---

Fonte: Hanai (2009).

A abordagem do quadro 9 engloba os estabelecimentos turísticos na dimensão econômica. Percebe-se que a renda gerada pelo turismo pode chegar a diversos níveis da sociedade e que a mesma pode ser investida em prol dessa mesma sociedade. Na dimensão econômica, o aprimoramento da gestão proporciona maior saúde financeira da empresa, permitindo o desenvolvimento de estratégias para maior lucratividade associada ao crescimento e desenvolvimento do meio de hospedagem, para satisfazer as necessidades do seu cliente. Nos itens 2.5.1 a 2.5.4 são abordados os descritores utilizados nesta pesquisa.

### 2.5.1 Rentabilidade

O turismo como um dos setores que mais cresce no mundo tem um papel significativo no desenvolvimento econômico local e nacional. Para isso existem diversos indicadores sobre sua importância e seu impacto na balança de salários e no PIB (TRAJKOV; BILJAN; ANDREESKI, 2016). Os efeitos são multiplicados considerando indiretamente impacto econômico do turismo em outros setores que não fazem parte do turismo diretamente.

Segundo a NBR 14.001 (ABNT, 2015) “alcançar um equilíbrio entre o meio ambiente, a sociedade e a economia são importantes para que seja possível satisfazer as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazer as suas necessidades.” Percebe-se que alcançar práticas sustentáveis é mais do que uma consideração ética ou o cumprimento de uma obrigação social, é perspicácia nos negócios, uma vez que, para a empresa se manter é necessário gerar lucro, sem danificar seu local de atuação (conservação ambiental) e, ainda, propiciar que a comunidade anfitriã seja participante do processo, para assim, fortalecer a atividade turística da localidade (FANTIN, 2018, p. 15).

De acordo com Lacerda (2019, p 97) “É possível fazer uma ligação entre a distribuição de renda, o aumento do poder aquisitivo e os programas de envolvimento e engajamento da população no setor. Sem que a população conheça

e participe das atividades propostas, possivelmente, a contribuição econômica do turismo não seja sentida por todos”. No sistema de mercado em que vivemos, a maioria dos recursos naturais, bens e serviços contribuem de maneira essencial para o bem-estar humano, o planeta é excluído. Na economia sustentável, as contribuições do capital natural e social estão incluídas e aproximam-se da eficiência econômica real (SLOAN *et al*, 2013).

O setor turístico também tem um alto nível de influência sobre emprego agregado do país, padrão de vida da população, volume e estrutura de investimentos, entre outros. Esses efeitos são multiplicados considerando impacto econômico do turismo em outras indústrias que não fazem parte do setor do turísticos. As pesquisas na área do turismo são sempre um grande desafio e contribuir para maximizar seus efeitos socioeconômicos. “Alguns ambientalistas e economistas argumentam a favor de uma economia sustentável o que implica incluir todos os recursos que contribuem para a atividade humana sustentável” (SLOAN *et al*, 2013, p. 9).

Em uma economia sustentável, “o uso de fontes renováveis é maximizado, como o vento, água, sol ou outro recurso renovável para produção de energia, diminuindo a queima de combustíveis fósseis, dos quais existem suprimentos limitados” (SLOAN *et al.*, 2013. p. 10). O investimento em práticas sustentáveis na hotelaria é muitas vezes dificultado por pressupostos errados. Muitos gestores e proprietários de hotéis consideram apenas o investimento inicial, que é, na maioria dos casos, mais elevado do que a aplicação de soluções não sustentáveis (ALMEIDA, 2016). Neste sentido, ao analisar os custos da atividade a longo prazo, o retorno do investimento sustentável inicial é na maioria dos casos rapidamente atingível do ponto de vista financeiro além dos benefícios significativos a nível sócio cultural e ambiental (SLOAN *et al*, 2013).

No sistema econômico as relações do turismo se manifestam “nos preços e na qualidade dos bens e serviços, nas transações de mercado, nas interações entre o capital e o trabalho, entre empresários e trabalhadores, governos municipais, estaduais e federais e destes com o resto do mundo” (LEMOS, 2001, p.12).

Ao fim de cada dia é comum aos hotéis calcularem o valor de diária média, para estarem cientes se o valor cobrado está suprimindo as necessidades com os custos, para Aldrigui, diária média é “o valor que representa a média das diárias recebidas em um determinado dia ou período. Este indicador considera apenas os

apartamentos ocupados, pagos ou não” (2007, p. 67). Outro cálculo que os meios de hospedagem fazem é a taxa de ocupação, que “é um índice que representa a proporção de apartamentos ocupados em relação ao total de apartamentos disponíveis no hotel” (ALDRIGUI, 2007, p. 68). Além disso outro importante indicador de desempenho, é o *revpar* (Revenue per Avaliable Room) que é obtido multiplicando a diária pela taxa de ocupação. Esses índices são importantes, pois representam a lucratividade dos meios de hospedagem diariamente.

### 2.5.2 Longevidade do estabelecimento

Em princípio, existem razões para suspeitar que o tempo de mercado dos equipamentos hoteleiros possam variar significativamente em função do tamanho dos estabelecimentos. Outro fator que pode influenciar na questão da longevidade dos estabelecimentos hoteleiros pode ser a inserção em redes hoteleiras que injetam capital para manter a rede ativa.

Tendo em vista que umas das características dos meios de hospedagem é a perecibilidade, ou seja, os serviços não podem ser estocados para venda futura. Por exemplo, a vaga ociosa de um hotel não pode ser vendida novamente. Sendo assim, um dos requisitos mínimos para alcançar uma maior taxa de ocupação é estar aberto 24h, com colaboradores aptos para atender as necessidades mais variadas (TOMÉ, 2018). O item 2.5.3 irá explanar o descritor disponibilidade de funcionamento dos estabelecimentos hoteleiros.

### 2.5.3 Disponibilidade de funcionamento

Este indicador tem o intuito de verificar se os hotéis pesquisados, possuem disponibilidade de funcionamento adequado para atender à demanda de seus hóspedes. Geralmente os hotéis ficam abertos 24h, porém pode acontecer de não se ter acesso à um recepcionista em tempo integral por exemplo, para auxiliar os hóspedes de acordo com suas necessidades. Considerando que “pessoas que viajam necessitam de acolhimento, envolvimento, a hospitalidade torna-se fator chave na proporção direta do que as pessoas consomem e gastam nessas migrações lúdicas. (CAMARGO, 2004, p. 40). Outro fator relevante é que uma das características do setor hoteleiro é a residualidade, ou seja, a experiência que o

hóspede adquiriu após utilizar os serviços que foram disponibilizados pelo hotel. Esse aspecto é considerado um desafio para os gestores hoteleiro, pois o hóspede realiza em seu inconsciente uma avaliação geral de como foi sua experiência, que vai desde a chegada na recepção do hotel, como foi recebido pelos colaboradores, como foi sua estadia e também sua saída.

#### 2.5.4 Investimentos em turismo

O meio de hospedagem deve investir em ações em medidas que favoreçam seu funcionamento e também a comunidade na qual está inserido. De acordo com uma pesquisa realizada pelo Ministério do Turismo (MTur) a respeito do segmento de hospedagem, no Brasil. A pesquisa foi realizada com 682 empreendimentos de todo o país, revela que 67,6% dos empresários pretendem realizar investimentos nos próximos meses e 47,8% vislumbram aumento de faturamento (BRASIL, 2019a).

De acordo com Lemos “[...] ao enquadrar o turismo sob a ótica macroeconômica, se deve preocupar com a forma com que esse setor se insere na formação da renda nacional, com a sua relação com os níveis de consumo e de poupança, com a forma pela qual investimentos se realizam (ou não) no turismo e com processo de crescimento e desenvolvimento turístico” (2001, p. 19). Para Hanai a melhor forma de obter investimentos em empreendimentos turísticos são “[...] as associações dos diversos setores turísticos e seus representantes proporcionarão a desejável cooperação mútua e o seu fortalecimento institucional para viabilizar ações conjuntas, reivindicar necessidades coletivas e reforçar exigências para conquista de investimentos turísticos” (2009, p. 120).

Salienta-se também que antes de investir em empreendimentos turísticos, deve-se concentrar os investimentos em infraestrutura básica para o município (vias de acesso, saneamento, saúde e bem-estar, entre outros). O item 2.5.4 tratará a respeito da sazonalidade turística, que influência de maneira direta os empreendimentos turísticos.

#### 2.5.5 Sazonalidade turística

Como resultado de um componente sazonal, o turismo varia em sua dinâmica em curtos intervalos repetidos periodicamente de um para outro ano. Pode-se ver

melhor a partir da distribuição temporal das chegadas de turistas ou da renda do turismo, quando determinados meses ou quartis do ano têm concentração significativa (TRAJKOV; BILJAN; ANDREESKI, 2016, p. 486). As consequências ambientais da sazonalidade do turismo estão relacionadas

à superação capacidades ambientais do destino turístico durante a estação turística. Geralmente resulta em aumento da poluição e desequilíbrios ecológicos da flora e fauna. Por outro lado, a sazonalidade do turismo pode ser considerada positiva em relação a consequências ambientais porque uma intensa atividade turística em determinado local durante todo o ano pode afetar adversamente o meio ambiente (TRAJKOV; BILJAN; ANDREESKI, 2016, p. 487).

Um fato a se considerar, é a sazonalidade da demanda turística, algumas variáveis que podem interferir a decisão da viagem são: férias, eventos, negócios, esportes, religião, doença entre outros fatores (LEMOS, 2001). Levando em consideração essas variáveis, a demanda turística passa a ter momentos de expansão e retração, fato esse que influencia os empreendimentos turísticos.

### 3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICOS

#### 3.1 DELINEAMENTO DE PESQUISA

As áreas de conhecimentos sobre turismo e seus diferentes setores de atuação, são importantes, tanto para profissionais quanto para pesquisadores da área. Nesse sentido, Dencker (1998, p. 1) afirma que “à medida que aprofundamos nosso conhecimento, passamos a considerar um número cada vez maior de fatos ou elementos que possuem relação com aquilo que estamos estudando”. Sendo assim, o objetivo desta pesquisa é avaliar a sustentabilidade nas dimensões ambiental e econômica dos hotéis cadastrados no SEGH do município gaúcho de Caxias do Sul/RS.

Para Dencker (1998, p. 19) método científico “é a sucessão de passos pelos quais se descobrem novas relações entre fenômenos que interessam a um determinado ramo científico ou aspectos ainda não revelados a um determinado fenômeno”. Sendo que nesta pesquisa, estudou-se a relação dos meios de hospedagem com a sustentabilidade econômica e ambiental do Município Gaúcho de Caxias do Sul.

Esta pesquisa, caracteriza-se por sua natureza como aplicada, quanto aos procedimentos como bibliográfica e levantamento *survey*, quanto aos objetivos como descritiva e quanto a abordagem do problema, classifica-se em quantitativa.

De acordo com Veal (2011, p. 67) “a pesquisa aplicada não busca necessariamente criar um conhecimento totalmente novo sobre o mundo, mas aplicar o conhecimento teórico existente a determinados assuntos ou problemas”. Nesta pesquisa, são utilizados os descritores da sustentabilidade nas dimensões ambiental e econômica. Para Schluter (2003, p. 27) “a pesquisa aplicada tem por objetivo solucionar problemas imediatos no campo empresarial ou em nível governamental.

Quanto aos objetivos a pesquisa é de caráter descritivo, “os estudos descritivos são os que mais se adéquam aos levantamentos. Exemplos são os estudos de opiniões e atitudes” (GIL, 2002, p. 52). De acordo com Veal (2011, p. 29) “a pesquisa descritiva é muito comum na área de lazer e turismo por três

motivos: o caráter incipiente do ramo, a natureza mutante dos fenômenos estudados e a frequente separação entre pesquisa e ação”.

O tipo de pesquisa que envolve o levantamento *survey* é a pesquisa quantitativa, que tem o intuito de arrecadar informações acerca de uma determinada população. De acordo com Laville e Dionne (1999, p.152) o levantamento *survey* compreende tanto a opinião de uma população como as “[...] intenções e atitudes das pessoas quanto às suas necessidades, comportamentos e recursos.” A pesquisa *survey* pode ser referida como sendo “a obtenção de dados ou informações sobre as características ou as opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, utilizando um questionário como instrumento de pesquisa” (FONSECA, 2002, p. 33).

No que tange a abordagem do problema caracteriza-se como pesquisa quantitativa. A abordagem da pesquisa quantitativa

envolve análise estatística e baseia-se em evidência numérica para tirar conclusões ou para testar hipóteses. Com o propósito de se ter certeza da confiabilidade dos resultados, é necessário, em geral, estudar grupos relativamente grandes de pessoas e usar computadores para analisar os dados. (VEAL, 2011, p. 75)

A vantagem da pesquisa quantitativa é que a mesma se utiliza de procedimentos estruturados o que possibilita ao pesquisador dados concretos que já foram realizados por outros pesquisadores, podendo haver até comparação dos dados. Sua desvantagem está relacionada à questão da limitação sobre a interpretação dos dados, que exigiria uma etapa exploratória após a coleta de dados quantitativos (FONSECA, 2002).

A abordagem quantitativa é, aquela em que o investigador emprega estratégias como experiências ou levantamentos e coleta dados por instrumentos pré-determinados que resultem em dados estatísticos. (MARUJO, 2013, p. 11). A pesquisa quantitativa mantém sua base na objetividade. Fonseca (2002, p. 20) explica que os resultados “[...] podem ser quantificados. [...] A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc”. Sendo assim, o uso da pesquisa quantitativa resulta em uma análise de dados completa do objeto de pesquisa.

### 3.2 INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta dos dados foi desenvolvido a partir do modelo do SISDTur (HANAI, 2009) e da NBR 15.401 (ABNT, 2014). Depois de consolidados os indicadores com seus descritores e critérios de análise, levou-se em consideração os objetivos do questionário, para isso foi necessário realizar adaptações dos indicadores que compõem o SISDTur e a NBR 15.401 transformando-os em afirmativas. O instrumento de coleta dos dados possui questões abertas, que visam a caracterização do empreendimento hoteleiro, tais como, ano de inauguração do hotel, número de unidade habitacionais, número de colaboradores e número de leitos. As afirmativas fechadas são relacionadas aos descritores das dimensões ambiental e econômica da sustentabilidade, que tratam de consumo e qualidade de água, geração e manejo de resíduos sólidos, consumo de energia, rentabilidade, investimentos em turismo e entre outros descritores.

Alguns descritores são comuns as duas bases utilizadas, principalmente na dimensão ambiental, como por exemplo: conservar a área natural, resíduos sólidos, eficiência energética, conservação e gestão do uso da água, entre outros descritores. Ao se tratar da dimensão econômica, os descritores comuns são viabilidade econômica que no Hanai são os descritores “rentabilidade e investimentos”.

Ressalta-se que no total o instrumento de coleta de dados possui 50 indicadores de ambas as dimensões, 34 da ambiental e 16 da econômica, como consta no Apêndice A. Sendo abordado 9 descritores na dimensão ambiental e 5 descritores na dimensão econômica. No quadro 10 e 11 são abordadas respectivamente a dimensão ambiental e dimensão econômica, os quadros apresentam o descritor, o objetivo, a afirmativa que foi realizada aos hotéis e o embasamento teórico. As afirmativas na cor verde foram interpretadas da NBR 15.401 (ABNT, 2014) e na cor azul adaptados de Hanai (2009).

Quadro 10: Instrumento para Coleta de Dados – Dimensão Ambiental  
(continua)

Dimensão Ambiental					
Descritor	Objetivo	Indicadores	Indicador/afirmativa	Embasamento teórico	
Consumo e qualidade da água	Identificar a evolução do consumo, da água e das iniciativas da diminuição do consumo	Quantidade de água consumida por turista num período	Existem informações a respeito de consumo de água por hóspedes.	NBR 15.401 (2014); BRUNS-SMITH, <i>ET AL</i> (2015); AMAZONAS <i>ET AL</i> (2018); RUIZ <i>ET AL</i> (2014); VIERA (2004); ALMEIDA (2016); VICKERS (2001); OLIVEIRA <i>ET AL</i> (2016); SANT'ANA E NASCIMENTO (2014); STYLES <i>ET AL</i> (2015).	
		Programa de redução do consumo, desperdício e reuso de água	Mantém monitoramento histórico de consumo da água		O hotel possui programas de redução de consumo e desperdício de água.
			Possuem programa de reuso da água.		Mantém programa de inspeção periódica nas instalações com vistas a minimização das fugas de água.
			Monitoramento da qualidade da água		Possuem monitoramento da qualidade da água.
			Geração e manejo dos resíduos sólidos		Identificar a evolução da geração de resíduos sólidos e das iniciativas de redução da produção de resíduos
Programa de redução da quantidade de resíduos sólidos	O hotel dispõe de programas que visem a redução de resíduos sólidos				
Coleta seletiva de resíduos sólidos e processo de reciclagem	Existe coleta seletiva de resíduos sólidos e processos de reciclagem	Dispõe de local específico e vedado para resíduos sólidos contaminantes			
	Consumo de energia	Identificar evolução do consumo de energia e das iniciativas da diminuição do consumo	Energia consumida por turistas num período	O hotel monitora o consumo de energia gasta por hóspedes por período	BRUNS-SMITH <i>ET AL</i> (2015); ALMEIDA (2016); ASSIS E DE CONTO (2012).
Programa de redução do consumo de energia			O hotel dispõe de programas de redução de energia		
	Mantém monitoramento histórico de consumo da energia				

(continua)

			<p>O hotel possui instalações com uso de energia alternativa.</p> <p>A arquitetura das construções contempla técnicas para maximizar a eficiência energética</p> <p>Desenvolve projetos de conscientização, aos hóspedes e colaboradores, a respeito da economia de energia.</p>	
Tratamento de esgoto	Identificação da evolução do processo de tratamento de esgotos	Processos de tratamento de esgotos	<p>Apresenta processos de tratamento de esgoto ou sistema de coleta para estação de tratamento</p> <p>O hotel dispõe de programas que minimizam os impactos provocados pelos efluentes líquidos ao meio ambiente e a saúde pública.</p>	<p>LEI 11.445 (2007);  NBR 8160 (1997);  LACERDA (2011);  NBR 15.401 (2014);  OLIVEIRA, VIANA E BRAGA (2010);  SANTOS (2013).</p>
Áreas naturais preservadas	Identifica a existência e a manutenção de áreas naturais protegidas	Áreas preservadas recuperadas ou em processo de recuperação	<p>A infraestrutura do hotel possui área natural preservada ou em processo de recuperação.</p> <p>O hotel possui jardim ou área comum arborizada.</p> <p>Caso o hotel não possua área natural, o mesmo apoia áreas naturais de terceiros na região.</p>	<p>OLIVEIRA et al (2016);  OLIVEIRA (2013); LEI Nº 12.651 (2012);  BRASIL (2012); NBR 15.401 (2014).</p>
Melhoria da qualidade do ar	Identificar as iniciativas de melhoria da qualidade do ar	Programas ou instalações para melhoria da qualidade do ar	<p>As áreas comuns e as unidades habitacionais possuem área verde e ventilação natural.</p> <p>Existem medidas para minimizar a emissão de gases e odores de instalações, veículos, equipamentos e máquinas.</p> <p>Possui programas para redução de emissão de ruídos das instalações, veículos, equipamentos e máquinas de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos clientes e da comunidade local.</p>	<p>ALMEIDA (2016);  BRASIL (2005); NBR 15.401 (2014);  SANTOS (2013).</p>

(conclusão)

Iniciativas de educação ambiental e/ou turística	Identificar iniciativas de promoção da educação ambiental e/ou turística	Programas de interpretação e educação ambiental	Existem programas de conscientização ambiental para os colaboradores e hóspedes.	OLIVEIRA (2013); FREITAS E ALMEIDA (2010); NBR 15.401 (2014).
			As ações em prol da sustentabilidade ambiental são socializadas com os colaboradores, hóspedes e comunidade local.	
			O hotel utiliza fornecedores que levam em conta os requisitos da sustentabilidade ambiental	
			O hotel identifica e seleciona produtos, serviços e insumos que possam ser fornecidos pelas comunidades locais	
			As amenidades utilizadas pelo hotel são ecologicamente corretas	
			Os serviços e produtos que o hotel oferece são desenvolvidos minimizando os impactos ambientais	
			O hotel presta Informações básicas sobre o comprometimento com o turismo sustentável	
Incentivo ao consumo de produtos regionais e orgânicos que enfatizem a culinária da região e economia				
Certificação ambiental e/ou turística	Identificar estabelecimentos que possuem certificação ambiental	Processo de certificação ambiental e/ou turística	O hotel possui certificação ambiental	NBR 14.001 (2015); OLIVEIRA (2013).

Fonte: Adaptado de Hanai (2009) e NBR 15.401 (ABNT, 2014).

O Quadro 10 expõe os descritores e indicadores afirmativos que foram utilizados no questionário. O Quadro 11 aborda a dimensão econômica.

Quadro 11: Instrumento Para Coleta De Dados – Dimensão Econômica  
(continua)

Dimensão Econômica				
Descritor	Objetivo	Indicadores	Indicador/afirmativa	Embasamento Teórico
Rentabilidade	Indicar a evolução dos níveis de rentabilidade do turismo.	Renda gerada pelo turismo.	<p>A renda dos hotéis auxilia no crescimento da economia do município.</p> <p>A remuneração feita pelo hotel aos seus colaboradores possibilita melhorias na qualidade de vidas dos mesmos.</p> <p>O hotel planeja as suas atividades levando em conta a sua sustentabilidade econômica no curto, médio e longo prazo.</p> <p>O hotel acompanha a taxa de ocupação, que representa aproporção de apartamentos ocupados em relação ao número de apartamentos disponíveis no hotel.</p> <p>O hotel monitora o indicador de valor de diária média.</p> <p>O hotel utiliza o indicador de performance Revpar (diária média X taxa de ocupação).</p> <p>Os produtos e serviços são planejados considerando o perfil e as expectativas dos clientes</p> <p>A renda advinda do turismo propicia a aquisição de novos serviços e mudanças na infraestrutura do hotel.</p> <p>O hotel mantém registros que possibilitem evidenciar a sustentabilidade econômica.</p>	TRAJKOV; BILJAN; ANDREESKI, (2016); NBR 14.001 (2015); FANTIN (2018); LACERDA (2019); SLOAN <i>et al</i> , 2013).
	Indicar a distribuição da renda proveniente da atividade turística	Distribuição da renda entre os moradores locais	O planejamento dos produtos e serviços privilegia as tradições sócio culturais e a hospitalidade da região.	

(conclusão)

Longevidade do estabelecimento turístico	Identificar o tempo de permanência e atuação do estabelecimento turístico.	Longevidade do estabelecimento turístico.	Os estabelecimentos hoteleiros conseguem manter-se em funcionamento por um bom tempo, ou seja, apresentam alta longevidade.	TOMÉ (2018)
Disponibilidade e de funcionamento	Identificar a disponibilidade de funcionamento do estabelecimento turístico.	Funcionamento do estabelecimento turístico.	Os hotéis funcionam periodicamente e em horários suficientes.	TOMÉ (2018)
	Identificar a quantidade de estabelecimentos turísticos	Quantidade de estabelecimentos turísticos com relação à demanda	A quantidade de hotéis é suficiente para atender a demanda.	
Investimento em turismo	Identificar a quantidade de investimentos feitos em turismo.	Investimentos anuais em turismo.	Parte dos recursos advindos da atividade turística geram investimentos para valorização e preservação das riquezas (natural e cultural) do município. O valor investido em turismo pelo poder público é suficiente para o desenvolvimento do turismo local.	BRASIL (2019); LE MOS (2001); HANAI (2009).
Sazonalidade turística	Identificar iniciativas que lidem com a sazonalidade turística.	Iniciativas de minimização da sazonalidade turística.	Existem iniciativas que buscam minimizar a sazonalidade turística impedindo que ocorra perdas significativas nos estabelecimentos turísticos mesmo em baixa estação.	TRAJKOV; BILJAN; ANDREESKI (2016); LE MOS (2001).

Fonte: Adaptado de Hanai (2009), NBR 15.401 (ABNT, 2014).

Como mencionado o instrumento foi adaptado dos estudos de Hanai (2009) e da NBR 15.401 (ABNT, 2014).

### 3.3 AMOSTRA E COLETA DE DADOS

A elaboração e definição de um sistema de indicadores para monitoramento e gestão do desenvolvimento turístico numa localidade requerem o envolvimento e a participação da sociedade para maior aceitação política e social e melhor tomada de decisão por gestores e atores sociais locais.

O universo desta pesquisa são os 20 meios de hospedagem de categoria hotel que estão cadastrados no *website* do Sindicato Empresarial de Gastronomia e Hotelaria (SEGH). O instrumento de coleta de dados foi elaborado a partir dos estudos de Hanai (2009) e da NBR 15.401 (ABNT, 2014). O instrumento foi validado por pesquisadores doutores que são do corpo permanente do programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade da Universidade de Caxias do Sul. Após a validação dos professores o link do instrumento foi encaminhado no dia 17 de novembro de 2019 para a Direção do SEGH que enviou para os hotéis. O prazo de retorno dos hotéis era até dia 26 de novembro de 2019, porém ao findar o prazo poucos hotéis haviam respondido. Dessa maneira foi necessário entrar em contato com os hotéis reforçando a importância da pesquisa e a necessidade do preenchimento do questionário e o prazo de retorno foi prorrogado em mais sete dias. Após o contato telefônico e a prorrogação obteve-se um retorno de 11 hotéis do total de 20, representando 55%. O questionário encontra-se no apêndice A.

### 3.4 TRATAMENTO DOS DADOS

Para cada indicador foram criadas afirmativas correspondentes que viabilizaram a coleta das informações dos respondentes. A escala de Likert (1932), foi utilizada com o intuito de classificar as respostas dos questionários, levando em consideração o grau de discordância e concordância a respeito das afirmativas feitas sobre os indicadores de sustentabilidade, que informa o grau de concordância ou discordância sobre determinada afirmação, atribuindo-lhe um número, que reflete o posicionamento do respondente. O Quadro 12 aborda as categorias de resposta da escala de Likert.

Quadro 12: Escala Likert

Escala	Classificação
1	Discordo totalmente
2	Discordo parcialmente
3	Neutro
4	Concordo parcialmente
5	Concordo totalmente

Fonte: Lacerda (2019)

De uma forma simplificada, pode-se pensar na estatística como um conjunto de métodos matemáticos que nos permite organizar e analisar dados e informações. Na escala de Likert, os respondentes escolhem somente um dos pontos fixos estipulados na linha, em um sistema de cinco categorias: discordo totalmente, discordo parcialmente, neutro (nem concordo, nem discordo), concordo parcialmente e concordo totalmente. A escala de Likert (1932) também introduzia o caráter bidimensional da escala e com um ponto neutro no meio da escala.

Para tabulação e tratamento dos dados foi utilizado o *software* estatístico *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) como análise de estatística e também foi utilizado o *Microsoft Excel* para construção de gráficos, tabelas, dentre outros recursos. Dentre as operações da estatística descritiva foram utilizados neste trabalho a moda, o coeficiente de variação e a média.

Para a análise dos dados foi utilizado como critério a moda “a moda de um conjunto é o elemento que ocorre com maior frequência, isto é, o elemento mais comum a moda pode não existir, (quando todos ocorrem com a mesma frequência) e, mesmo que exista, pode não ser única (quando há mais de um elemento com frequência máxima).” (MUNIZ, 2015, p. 273). A média é o valor que aponta para onde mais se concentram os dados de uma distribuição, o desvio padrão é a medida mais comum da dispersão estatística (SANTOS, 2013, p. 68).

Os dados foram analisados mediante porcentagem encontrada pelo Coeficiente de Variação (CV) que busca a categorização dos dados quanto à representatividade média e o grau de dispersão para saber se as respostas foram homogêneas ou não (OLIVEIRA, 2010), sendo que para encontrar o coeficiente de variação (CV), que apresenta a dispersão das respostas em torno da média, ou seja, o grau de homogeneidade das respostas obtidas, dividiu-se o desvio padrão (DP) pela média (M), equação expressa na fórmula:

$$C.V. = \frac{DP}{M}$$

A partir dos resultados obtidos, considerando que, quanto menor o coeficiente de variação, mais homogêneos os dados, utilizou-se a distribuição de acordo com Oliveira (2010):

- a) CV menor que 0,25 – Baixa oscilação das respostas em torno da média;
- b) CV entre 0,25 a 0,50 – Moderada oscilação das respostas em torno da média;
- c) CV maior que 0,50 – Alta oscilação das respostas em torno da média.

Para análise final os indicadores foram distribuídos em uma escala. Sendo assim, seguiu-se a seguinte lógica:

- a) Insustentável indicador inaceitável;
- b) Parcialmente sustentável indicador apresenta desempenho indesejável;
- c) Sustentabilidade intermediária/neutra exprime um desempenho neutro ou, possivelmente, em fase de transição;
- d) Sustentável parcialmente representa um desempenho aceitável;
- e) Sustentável desempenho desejável. (Prescott-Allen, 2001).

Para isso, o Quadro 13 apresenta a proporção da sustentabilidade. Pode-se perceber que os níveis dos indicadores e baseado no valor da moda de cada afirmativa

Quadro 13: Escala de Sustentabilidade

Moda	Nível de sustentabilidade
Moda 1	Insustentável
Moda 2	Parcialmente insustentável
Moda 3	Sustentabilidade intermediária/neutra
Moda 4	Potencialmente sustentável
Moda 5	Sustentável

Fonte: Lacerda (2019, p. 66)

Esta classificação permitirá o diagnóstico da sustentabilidade das atividades dos meios de hospedagem de Caxias do Sul. As etapas descritas nessa seção possibilitaram a análise da sustentabilidade ambiental e econômica dos hotéis de Caxias do Sul. As informações obtidas são apresentadas e analisadas no capítulo 4, análise dos dados.

## 4 ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo são apresentados os dados coletados e após a organização dos mesmos os resultados. Os dados analisados foram coletados nos hotéis cadastrados no SEGH e foram tabulados e analisados com a utilização do software SPSS e do Excel. Dos 20 hotéis cadastrados no SEGH obteve-se retorno de 11 representando 55 %.

### 4.1 Características dos Meios de Hospedagem

A Serra Gaúcha sempre despertou o interesse de turistas devido, principalmente, às condições do clima, à paisagem e à hospitalidade do povo. Nesse contexto, Caxias do Sul é o ponto estratégico para o turismo de lazer e negócios, recebendo visitantes das regiões sudeste, norte e nordeste, bem como visitantes dos países do Prata, Europa, América do Norte e Ásia. O questionário foi destinado aos hotéis que estavam cadastrados no SEGH de Caxias do Sul no ano de 2019, sendo um total de 20, obteve-se retorno de 11 hotéis, representando 55% da população (total de hotéis). No Quadro 14 são apresentadas algumas características dos hotéis.

Quadro 144: Características dos Hotéis analisados de Caxias do Sul

Hotel	Ano de início	Nº de Uh's	Nº de Leitos	Nº de Colaboradores
1	1975	90	186	10 a 49
2	1978	55	112	Até 9
3	2003	73	184	10 a 49
4	2003	140	156	10 a 49
5	2003	132	238	10 a 49
6	2004	132	275	50 a 99
7	2004	132	200	50 a 99
8	2006	142	208	50 a 99
9	2014	87	150	10 a 59
10	2016	100	132	10 a 49
11	2002	118	236	50 a 99

Fonte: Elaborado pela autora.

Ao analisar o Quadro 14, percebe-se, em relação a longevidade, que o hotel mais antigo iniciou as suas atividades no ano de 1975 e possui 90 Uhs e o mais recente foi inaugurado no ano de 2016 com 100 Uhs. Dos 11 hotéis participantes da pesquisa 7 possuem 100 ou mais unidades habitacionais. É interessante

destacar que ao verificar-se o número de leitos constata-se que todos eles possuem mais de 100 leitos. Ainda, dos 11 hotéis, 4 possuem de 50 a 99 colaboradores e um dos hotéis que tem 55 unidades habitacionais e 112 leitos informou possuir até 9 colaboradores. Na seção 4.2 é abordada a dimensão ambiental da sustentabilidade nos hotéis de Caxias do Sul.

#### 4.2 DIMENSÃO AMBIENTAL

Nesta dimensão da sustentabilidade o intuito é analisar a atividade hoteleira e sua relação com os recursos naturais existentes. As informações constantes nos indicadores analisados nesta dimensão também permitem mensurar os aspectos relacionados aos impactos causados pela atividade hoteleira no meio ambiente como também busca orientar as políticas públicas relacionadas ao turismo e ao desenvolvimento sustentável. A dimensão ambiental é constituída de 34 indicadores que estão distribuídos em 8 descritores conforme especifica o Quadro 15.

Quadro 155: indicadores da dimensão ambiental

(continua)

Dimensão Ambiental		Hotéis			Resultado
Descritor	Indicador	Média	CV	Moda	
Consumo e qualidade da água	Possuímos controle e registro a respeito de consumo de água por hóspedes.	3,73	34,13	4	Parcialmente Sustentável
	Efetuamos controle e registro histórico de consumo da água	4,36	27,64	5	Sustentável
	Dispomos de programas de redução de consumo, desperdício.	4,27	15,13	4	Parcialmente Sustentável
	Possuímos programa de reuso da água.	2,50	73,64	1	Insustentável
	Temos programa de inspeção periódica nas instalações com vistas a minimização das fugas de água.	4,09	25,53	5	Sustentável
	Monitoramos a qualidade da água.	4,73	9,88	5	Sustentável

(continua)

Geração e manejo dos resíduos sólidos	Dispomos de controle e registro da quantidade de resíduos sólidos que os hóspedes geram.	3,64	33,17	4	Parcialmente Sustentável
	Possuímos programas que visem a redução de resíduos sólidos.	2,82	44,37	3	Sustentabilidade intermediária/neutra
	Temos coleta seletiva de resíduos sólidos.	4,64	10,88	5	Sustentável
	Possuímos local específico e vedado para resíduos sólidos perigosos.	4,09	29,85	5	Sustentável
Consumo de energia	Monitoramos o consumo de energia gasta por hóspede.	3,45	45,52	5	Sustentável
	Possuímos programas de redução de energia.	4,18	27,92	5	Sustentável
	Monitoramos o histórico de consumo da energia.	4,45	20,97	5	Sustentável
	Temos instalações com uso de energia alternativa.	1,91	75,74	1	Insustentável
	Apresentamos arquitetura das construções que contemplam técnicas para maximizar a eficiência energética.	3,09	51,06	2	Parcialmente Insustentável
	Desenvolvemos programas/ações de conscientização, para os hóspedes e colaboradores, a respeito da economia de energia.	3,91	29,07	4	Parcialmente Sustentável
Tratamento de esgoto	O esgoto é tratado no âmbito do hotel	2,36	71,48	1	Insustentável
	O esgoto é tratado na estação de tratamento de esgoto do município	4,55	11,49	5	Sustentável
Áreas naturais preservadas	Temos infraestrutura com área natural preservada.	1,82	73,04	1	Insustentável
	Possuímos jardim ou área comum arborizada.	3,82	41,93	5	Sustentável
	Não possuímos área natural, mas apoiamos áreas naturais de terceiros na região.	2,55	53,76	3	Sustentabilidade intermediária/neutra
Melhoria da qualidade do ar	Nossas áreas comuns possuem área verde e ventilação natural.	3,82	36,70	5	Sustentável
	Nossas unidades habitacionais possuem ventilação natural.	4,64	10,88	5	Sustentável
	Possuímos medidas para minimizar a emissão de gases e odores de instalações, veículos equipamentos e máquinas.	2,36	57,62	1	Insustentável

(conclusão)

	Temos programas para redução de emissão de ruídos das instalações, veículos, equipamentos e máquinas de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos clientes e da comunidade local.	2,45	52,69	1	Insustentável
Iniciativas de educação ambiental e cultural	Possuímos programas de conscientização ambiental para os colaboradores e hóspedes.	3,91	31,24	5	Sustentável
	Socializamos as ações em prol da sustentabilidade ambiental com os colaboradores, hóspedes e comunidade local.	3,20	41,14	4	Parcialmente Sustentável
	Utilizamos fornecedores que levam em conta os requisitos da sustentabilidade ambiental.	3,73	29,61	4	Parcialmente Sustentável
	Selecionamos produtos, serviços e insumos que possam ser fornecidos pelas comunidades locais.	4,00	22,36	4	Parcialmente Sustentável
	As amenidades utilizadas pelo hotel são ecologicamente corretas.	3,55	34,23	4	Parcialmente Sustentável
	Os serviços e produtos que o hotel oferece são desenvolvidos minimizando os impactos ambientais.	4,09	23,07	4	Parcialmente Sustentável
	Incentivamos o consumo de produtos regionais e orgânicos que enfatizem a culinária da região e economia.	3,36	38,24	4	Parcialmente Sustentável
Certificação ambiental	Possuímos certificação ambiental.	3,91	29,07	5	Sustentável
	Prestamos Informações sobre o comprometimento com o turismo sustentável.	3,18	39,30	3	Sustentabilidade intermediária/neutra

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

O quadro 15 apresenta os 34 indicadores analisados na dimensão ambiental, os indicadores foram analisados de acordo com seu descritor, sendo que seis indicadores são insustentáveis, um parcialmente insustentável, três indicadores sustentabilidade intermediária/neutra, 10 parcialmente sustentável e 14 sustentáveis. Em um primeiro momento, percebe-se que 41% dos indicadores analisados são sustentáveis, esse dado remete ao interesse dos hotéis em praticar suas atividades de maneira harmônica com o meio ambiente. Além disso, 29% dos indicadores são parcialmente sustentáveis, como por exemplo a utilização de

produtos e serviços oriundos das comunidades locais, esse dado significa que o hotel não contrata fornecedores locais em sua totalidade, mas utiliza esses em grande parte dos serviços prestados pelo hotel.

Diante dessas informações é possível verificar que os hotéis pesquisados desenvolvem algumas de suas atividades com vistas a minimizar os impactos ambientais. Cabe ainda ressaltar que alguns indicadores apontaram resultados insatisfatórios, como por exemplo o uso de energia alternativa nas instalações do hotel, programas de reuso da água, medidas que minimizem a emissão de gases na atmosfera. Nos itens 4.2.1 a 4.2.8 são abordados de forma detalhada os descritores da dimensão ambiental e seus indicadores.

#### 4.2.1 Consumo e Qualidade da água

Esta seção contempla os indicadores que dizem respeito ao uso da água nos meios de hospedagem, abordando os seguintes tópicos, consumo de água por hóspedes, controle e registro do consumo da água, programas de redução de desperdício, programas de reuso da água, programas de inspeção periódica e monitoramento da qualidade da água

Neste descritor, três indicadores apontam ser sustentáveis, dois parcialmente sustentáveis e um insustentável. Os indicadores que resultaram na moda sustentável são: efetuamos controle e registro histórico de consumo da água; temos programa de inspeção periódica nas instalações com vistas a minimização das fugas de água e; monitoramos a qualidade da água. Pode-se entender que esses indicadores resultaram em uma moda sustentável por existir a Lei nº 11.445 (BRASIL, 2007b) que estabelece os requisitos mínimos para o saneamento básico e prevê no Art. 23 que a “[...] entidade reguladora editará normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, que abrangerão, pelo menos, os seguintes aspectos: I - padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços; II - requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas; III - as metas progressivas de expansão e de qualidade dos serviços e os respectivos prazos. É possível identificar que os hotéis realizam o processo de monitoração do consumo de água por hóspede, mas por exemplo não reutilizam a água. A reutilização da água, bem finito pode proporcionar redução de custo melhorando a performance financeira e também pode ser “[...] uma alternativa viável

para suprir a demanda da população em relação ao uso de água para fins não potáveis. A preservação dos recursos hídricos, em quantidade e qualidade é necessária para que se tenha uma vida saudável” (SILVA; SILVA; ARAGÃO, 2016, p. 2).

A informação constata no indicador “possuímos programa de reuso da água” resultou na moda insustentável, ou seja, os hotéis analisados não possuem programas que visem o reuso da água, apesar de os mesmos terem apontado em quase sua totalidade possuírem certificação ambiental. De acordo com, Bruns-Smith *et al.* (2015, p. 8) “[...] sistemas de reciclagem de águas cinza (água de lavagem de roupas por exemplo), pode possibilitar ao hotel a redução de 23% do consumo total de água.”. Sendo assim os hotéis estão deixando de utilizar uma oportunidade de redução de custo de suas operações e, também, deixando de contribuir para minimização do consumo de recursos naturais.

Os indicadores “possuímos controle e registro a respeito de consumo de água por hóspedes” e “dispomos de programas de redução de consumo, desperdício” apresentam um resultado parcialmente sustentável, com moda 4. Os estudos de Sant’ ana e Nascimento afirmam que “[...] uma vez que o consumo dos apartamentos representa a maior porcentagem de consumo nos hotéis, é importante compreender os hábitos de consumo dos hóspedes e os usos da água dentro dos apartamentos” (2014, p. 162).

Quando um empreendimento hoteleiro decide adotar medidas sustentáveis, o mesmo deve planejar ações e colocá-los em prática. Uma ação muito comum vista nos hotéis são as informações deixadas nas unidades habitacionais para os hóspedes, solicitando por exemplo que reutilizem as toalhas de banho e lençóis por mais tempo.

Buscando entender se os hotéis pesquisados possuem controle e registro relacionados ao consumo da água por hóspedes e de que forma esses registros e controles são utilizados, questionou-se se os mesmos possuíam programas de redução e desperdício da água. Para isso relacionou-se esses dois indicadores, resultando em baixa correlação de resposta indicando que os hotéis possuem controle e registro do consumo de água por hóspedes, mas, nem todos utilizam esses controles para criar ações que busquem reduzir e minimizar o desperdício de água. Isso pode ser também comprovado ao se verificar o coeficiente de variação

que representa alta variabilidade de respostas no indicador programas de redução e desperdício e a moda um na questão sete e moda quatro na questão cinco.

Além disso, dentro dos 17 objetivos de desenvolvimento sustentável da ONU, está o ODS 6 - Água limpa e saneamento, no qual objetiva que os investimentos feitos em turismo demandam melhorias nos serviços públicos e podem desempenhar papel importante no acesso e segurança da água, bem como higiene e saneamento para todos. O uso eficiente da água no turismo, o controle de poluição e a tecnologia podem ser as chaves para preservar este recurso finito.

#### 4.2.2 Geração e manejo dos resíduos sólidos

Nesta seção são abordados os indicadores que dizem respeito aos resíduos sólidos gerados pelos hóspedes durante sua estadia, contemplando os seguintes tópicos: registro da quantidade de resíduos sólidos que os hóspedes geram e programas que visem a redução dos resíduos sólidos.

Esse descritor apresentou dois indicadores sustentáveis, um parcialmente sustentável e um de sustentabilidade intermediária/neutra. Os indicadores com resultado sustentável questionaram se o hotel possuía coleta seletiva de resíduos sólidos e, também, local específico e vedado para resíduos sólidos perigosos. Segundo os estudos De Conto (2005, p. 825)

[...] a geração de resíduos é inerente às atividades desenvolvidas nos meios de hospedagem, os responsáveis pelos mesmos deverão sempre contabilizar essa geração: sistemas corretos de acondicionamento dos resíduos gerados em todos os setores; abrigos externos e internos (local projetado para abrigar provisoriamente os resíduos sólidos); sistemas de acondicionamento e estocagem na via pública, no sentido de atender às características dos resíduos e a periodicidade da coleta dos mesmos; sistemas de transporte, tratamento e disposição final e programas de sensibilização ambiental.

Sendo assim, cabe aos hotéis reverem suas políticas de geração e manejo dos recursos sólidos, para que esse indicador apresente resultados mais satisfatórios, e também possa contribuir para o meio ambiente no qual está inserido.

O indicador “dispomos de controle e registro da quantidade de resíduos sólidos que os hóspedes geram” resultou em uma moda 4, ou seja, parcialmente sustentável. Pode-se perceber que, de certa forma, os hotéis realizam algum tipo de controle a respeito da quantidade de resíduos sólidos que os hóspedes geram,

porém não se tem um controle geral ou total dos resíduos. De acordo com De Conto *et al.* (2006) a “[...] quantidade de resíduos sólidos, gerada diariamente nos meios de hospedagem de municípios turísticos, tem criado uma demanda de recursos técnicos e financeiros para solucionar problemas relacionados ao sistema de gestão desses resíduos”. A NBR 15.401 (ABNT, 2014) e o Ministério do Meio Ambiente estipulam uma série de diretrizes para regulamentar e controlar os resíduos sólidos gerados. O fato é que, pelos dados encontrados com esta pesquisa, nem todas as diretrizes são seguidas, como por exemplo, o planejamento de incluir nos objetivos a redução, reutilização e reciclagem, de acordo com as condições do local.

No indicador “possuímos programas que visem a redução de resíduos sólidos” teve como resultado sustentabilidade intermediária/neutra, ou seja, os hotéis podem ou não possuir ações ou programas voltados a redução de resíduos sólidos. Os hotéis possuem coleta seletiva de resíduos sólidos e local específico e vedado para resíduos sólidos perigosos.

O Plano Nacional de Resíduos Sólidos contempla requisitos para minimizar a geração de resíduos sólidos, um deles dispõe da criação de programas, projetos e ações para o atendimento das metas previstas (MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE, 2011, p. 2). Esses requisitos desenvolvidos pelo Ministério do Meio Ambiente, possibilita aos hotéis um parâmetro no momento do planejamento de suas atividades, em um cenário adequado, os requisitos deveriam ser analisados desde a concepção da infraestrutura do prédio no qual será sediado o empreendimento hoteleiro.

De acordo com Amazonas *et al.* (2018, p. 4) “[...] o fato da maioria dos empreendimentos hoteleiros serem empresas relativamente recentes, algumas têm adotado medidas socioambientais em seus projetos, como coleta seletiva de lixo; captação de água da chuva; uso de aquecimento de água através de placas solares; elevadores inteligentes; apoio a programas socioambientais”.

Apesar disso, os resultados encontrados nesta pesquisa evidenciam que a maioria dos hotéis de Caxias do Sul associados ao SEGH podem realizar melhorias no que tange a geração e manejo dos resíduos sólidos, tendo como base os materiais disponibilizados pelo Ministério do Meio ambiente e a NBR 15.401 (ABNT, 2014).

### 4.2.3 Consumo de Energia

Essa seção aborda o descritor consumo de energia que abrange os seguintes indicadores: monitoramos o consumo de energia gasta por hóspede; possuímos programas de redução de energia; monitoramos o histórico de consumo da energia; temos instalações com uso de energia alternativa; apresentamos arquitetura das construções que contemplam técnicas para maximizar a eficiência energética; desenvolvemos programas/ações de conscientização para os hóspedes e colaboradores, a respeito da economia de energia.

Os resultados a respeito da sustentabilidade neste descritor apontam três indicadores sustentáveis, um parcialmente sustentável, um parcialmente insustentável e um insustentável. Informações coletadas dos hotéis sobre o monitoramento do consumo de energia utilizada por hóspede, também se possuem programas de redução de energia e se monitoram o histórico de consumo da energia, resultou na moda sustentável. De acordo com Almeida, “[...] cerca de 85% da energia utilizada no mundo atual é produzida através de fontes energéticas não renováveis e é expectável que este valor se mantenha idêntico até 2030, a menos que sejam implementadas fortes medidas de controle, legislação e surjam novas opções energéticas amigas do ambiente e rentáveis para as estruturas”. (2016, p. 15). Levando em consideração os estudos de Almeida (2016) a preocupação dos hotéis cadastrados do SEGH quanto ao consumo de energia é pertinente, pois visam economia nos seus custos gerais e também com vistas a minimizar o uso de fontes de energia não renováveis.

Como visto em outros descritores, as informações coletadas apontam que os hotéis monitoram o consumo de energia, porém mencionam na sequência que não utilizam essas informações de monitoramento que são coletas. Um dos indicadores questionava os hotéis quanto ao desenvolvimento de programas/ações de conscientização, para os hóspedes e colaboradores, a respeito da economia de energia, apresentou sustentabilidade parcial, ou seja, pode ser que exista algum programa, mas que não seja difundido de maneira adequada tanto entre os setores organizacionais quanto para os que utilizam os serviços do hotel, no caso os hóspedes. De acordo com Scarpin *et al.* (2013)

Se bem empregada e aproveitada, a sustentabilidade pode se tornar estratégica para a organização, pois pode diminuir seus custos, visto que possibilita a reutilização de recursos. Além disso, pode resultar no aumento das vendas, uma vez que muitos clientes acabam se tornando leais de empresas sustentáveis. (2013, p. 88).

Considerando o exposto, percebe-se que a utilização de programas que visem ações de sustentabilidade, pode contribuir como estratégia para organização. Cabe destacar que muitos turistas optam por hospedar-se em locais que implantem ações sustentáveis e preservem o meio ambiente, bem como conhecer destinações que tenham como lema a busca pela sustentabilidade. Os hotéis que adotam postura sustentável procuram atitudes menos danosas ao ambiente por meio da reavaliação de suas ações e da conscientização de seus colaboradores. “Essa postura é auferida por meio da otimização do uso dos recursos, do reaproveitamento e da reciclagem dos resíduos, maneiras simples de repensar o processo e tentar racionalizá-lo.” (MALTA; MARIANE, 2013, p. 118).

As informações coletadas nos hotéis pesquisados quanto a arquitetura das construções e técnicas para maximizar a eficiência energética, o resultado mostrou-se insatisfatório com uma moda dois, sendo parcialmente insustentável. De acordo com Cagigal (2020, p. 41) “a escolha ideal de equipamentos ambientalmente e economicamente sustentáveis, com o correto nível e qualidade de iluminação, deve ser feita tendo em conta a necessidade de luz para cada divisão”. Diante desse resultado, a literatura aponta que existem diversas ações que podem ser pensadas para maximizar a eficiência energética além de sua arquitetura, como por exemplo: a) instalação de sensores de presença ou de movimento em espaços com utilização menos frequente; b) adaptação da potência das lâmpadas do edifício; c) substituição das lâmpadas por equivalentes, mais eficientes e ambientalmente sustentáveis, ou seja, lâmpadas LED (CAGIGAL, 2020, p. 99). Essas medidas e procedimentos possibilitam reduzir o consumo de energia nos hotéis e promovem a economia energética, além do custo mensal em energia que o hotel poder possuir. A energia, “[...] representa um processo complexo que necessita ser entendido e tornado eficiente, a fim de contribuir e ajudar a preservação do ambiente. Nessa perspectiva, aparecem duas exigências: mudanças tecnológicas e socioculturais.” (ASSIS; DE CONTO, 2012, p.5).

O indicador que tinha como propósito identificar se os hotéis possuem instalações com uso de energia alternativa, apresentou resultado insustentável, ou

seja, os hotéis não possuem instalações na sua infraestrutura que utilizem energia alternativa renovável. Ruiz *et al.* (2014, p. 569), citam aspectos ambientais do setor hoteleiro que é “[...] o consumo de recursos naturais como água e energia elétrica”. Fazendo relação com o indicador “arquitetura das construções e técnicas para maximizar a eficiência energética” que apresentou resultado parcialmente insustentável, pode-se perceber que os hotéis analisados ainda não desenvolveram as técnicas necessárias para empregarem medidas que se auto beneficiem e beneficiem o meio ambiente, tanto na dimensão ambiental quanto na econômica, tendo em vista que o uso de energia alternativa pode representar um custo inicial alto, a longo prazo as vantagens superam o custo. Para Assis e De Conto (2012, p. 2) o consumo exacerbado de energia não renovável resulta em “[...] efeitos danosos ao ambiente, como por exemplo, a poluição do ar, o esgotamento dos recursos naturais, entre outros.”

Os hotéis cientes da necessidade de se alinhar aos conceitos de sustentabilidade, a fim de reduzir o consumo energético e atrair hóspedes que valorizam os cuidados com o meio ambiente, podem buscar o uso de energia fotovoltaica. De acordo, com um estudo técnico realizado por Nascimento (2017, p. 4) “as fontes renováveis, embora inicialmente mais caras, tornam-se mais competitivas na medida em que se expandem, sendo a competitividade resultante da redução dos custos devido ao ganho de escala e dos avanços tecnológicos.”

Os indicadores sustentáveis podem se relacionar com os indicadores parcialmente insustentável e insustentável, por exemplo: a questão que solicitava se o hotel monitorava o consumo de energia é sustentável de acordo com os hotéis pesquisados mas, ao questionar a respeito do uso de energia alternativa e se os hotéis apresentam arquitetura que possibilitem maximizar a eficiência energética são insustentável e parcialmente sustentável respectivamente, ou seja, os hotéis realizam o monitoramento do uso de energia, porém não utilizam essa informação em prol da maximização das suas atividades diárias. Vale destacar que, “[...] a partir do momento que a atividade turística se desenvolve em um sistema, será necessário um planejamento com limites suportáveis do ambiente como um todo, incluindo os equipamentos turísticos como os meios de hospedagem.” (ASSIS; DE CONTO, 2012, p.4)

#### 4.2.4 Tratamento de Esgoto

De acordo com a legislação um dos requisitos essenciais a vida humana é ter saneamento básico, sendo assim, “[...] a existência de tratamento de esgoto é importante na avaliação das condições de saúde da população e essencial para o controle e a redução de doenças como também a preservação da qualidade dos recursos ambientais” (LACERDA, 2011, p. 64). A questão do saneamento básico, esgoto, coleta e tratamento é tão importante para os meios de hospedagem quanto para o bem-estar da comunidade local. Com a criação da Lei Federal do Saneamento LEI Nº. 11.455, (BRASIL, 2007b), estabeleceram-se diretrizes com vistas à melhoria da qualidade de vida da população, sendo obrigatória a elaboração dos Planos Municipais de saneamento básico abrangendo a área urbana e rural.

Este descritor possui dois indicadores sendo um insustentável e um sustentável. As informações sobre “o esgoto é tratado no âmbito do hotel” resultaram em uma moda insustentável, ou seja, o esgoto não é tratado no âmbito do hotel. Os esgotos sanitários são constituídos basicamente de água de banho, de urina, de fezes, de papel, de restos de comida, de sabão, de detergentes e de águas de lavagem. Esses componentes representam 0,08% de material sólido e 99,92% de água em média. (MANUAL OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA ETE DO IBEROSTAR E RETA ATLÂNTICO, 2004, p. 12). Diante dessa informação identifica-se que após o tratamento do esgoto, o índice de material sólido é abaixo de 1%, ou seja, o empreendimento “deixa de utilizar” mais de 99% de água cinza (não potável), que poderia ser reutilizada em descargas de banheiros, rega de jardins e limpeza de piso, por exemplo. Sendo assim, os hotéis estão deixando de utilizar uma opção viável para reuso de esgoto tratado no âmbito do hotel. Além da reutilização das águas cinza pelos hotéis, outro fator a ser levado em consideração é a época de seca, no qual as águas oriundas do tratamento do esgoto podem ser vistas como alternativa ao uso de água potável para a utilização na limpeza de áreas externas (calçadas, pisos), rega de jardins, dentre outros.

No indicador “o esgoto é tratado na estação de tratamento de esgoto do município” obteve-se um resultado sustentável. Conforme previsto na NBR 15.401 existem requisitos em prol do tratamento do esgoto “[...] o meio de hospedagem deve planejar e implementar medidas para minimizar os impactos provocados pelo efluentes líquidos ao meio ambiente e a saúde pública, essas medidas devem incluir

o tratamento das águas residuais (seja mediante a conexão ao sistema público de coleta e tratamento, se ele existir, seja mediante a existência de instalações de tratamento próprias)” (ABNT, 2014, p. 17). Caber registrar que é importante estar atento a estas informações pois, nem todos os municípios possuem 100% do esgoto tratado.

#### 4.2.5 Áreas naturais preservadas

Os indicadores abordados neste descritor foram: temos infraestrutura com área natural preservada; possuímos jardim ou área comum arborizada e; não possuímos área natural, mas apoiamos áreas naturais de terceiros na região.

As informações coletadas dos hotéis a respeito da sua infraestrutura, se os mesmos possuíam área natural preservada, o resultado mostrou-se insustentável. Grande parte dos hotéis está localizado em áreas urbanas e isso pode estar relacionado.

No que diz respeito ao hotel possuir jardim ou área comum arborizada, o resultado mostrou-se sustentável. Todos os hotéis analisados possuem de alguma forma um espaço com paisagem natural, que de acordo com a NBR 15.401 revela uma relação de comprometimento com a conservação de áreas naturais, “[...] conservar área natural própria, empregando boas práticas de proteção e manejo e quando não possuir área natural própria apoiar a proteção e manejo de áreas naturais de terceiros” (ABNT, 2014, p. 15).

Ao questionar se o hotel “não possuía área natural preservada, mas apoiava áreas naturais de terceiros na região”, os hotéis apontaram sustentabilidade intermediária/neutra. A Prefeitura de Caxias do Sul desenvolveu o programa “Floresça Caxias!” que foi instituído pelo Decreto Municipal nº17.108 e disciplina o procedimento de cooperação entre o Município e a sociedade caxiense para adoção de espaços em áreas verdes públicas (parques, praças, canteiros, rótulas e jardins) passíveis de ajardinamento. O Floresça Caxias tem como objetivo a conservação do meio ambiente natural e artificial do Município, bem como a manutenção dos serviços de jardinagem, como irrigação diária, reposição de mudas e tratamentos culturais e limpeza em geral, resgatando os espaços públicos com áreas verdes. (PREFEITURA DE CAXIAS DO SUL, 2016). Esse programa permite que os hotéis que não possuam espaço natural por conta da sua localização, tenham uma

oportunidade de cultivar um canteiro em algum local da cidade, visando uma relação com o meio ambiente, mesmo que o canteiro não esteja localizado no âmbito do hotel, como por exemplo, o hotel poderia divulgar essa ação para que seus hóspedes saibam a preocupação com a natureza.

#### 4.2.6 Melhoria da qualidade do Ar

Os indicadores que foram utilizados para identificar a sustentabilidade no que diz respeito a melhorias da qualidade do ar são: nossas áreas comuns possuem área verde e ventilação natural; nossas unidades habitacionais possuem ventilação natural; possuímos medidas para minimizar a emissão de gases e odores de instalações, veículos equipamentos e máquinas.

Os indicadores “nossas áreas comuns possuem área verde e ventilação natural” e “nossas unidades habitacionais possuem ventilação natural” apontaram nota cinco, ou seja, indicadores sustentáveis. É possível identificar que as dependências dos hotéis são bem ventiladas e arejadas e que se integram, de alguma forma, com o meio externo, propiciando um ambiente arejado para seus hóspedes, principalmente no seu espaço mais importante, as unidades habitacionais.

Os indicadores que apresentaram um nível insatisfatório de sustentabilidade foram se “os hotéis possuem medidas para minimizar a emissão de gases e odores de instalações, veículos equipamentos e máquinas” e “se possuem programas para redução de emissão de ruídos das instalações, veículos, equipamentos e máquinas de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos clientes e da comunidade local”. De acordo com a NBR 15.401, o meio de hospedagem deve planejar e implementar medidas para minimizar a emissão de ruídos das instalações, veículos, equipamentos e máquinas, das atividades de lazer e entretenimento, de modo a não perturbarem o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e das comunidades locais, além disso, deve implementar medidas para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de instalações, veículos e equipamentos (ABNT, 2014, p.18).

#### 4.2.7 Iniciativas de Educação Ambiental e/ou turísticas

Dentre os indicadores, cinco indicadores obtiveram resultado parcialmente sustentável, são eles a) socializamos as ações em prol da sustentabilidade ambiental com os colaboradores, hóspedes e comunidade local, b) utilizamos fornecedores que levam em conta os requisitos da sustentabilidade ambiental, c) selecionamos produtos, serviços e insumos que possam ser fornecidos pelas comunidades locais, d) as amenidades utilizadas pelo hotel são ecologicamente corretas, os serviços e produtos que o hotel oferece são desenvolvidos minimizando os impactos ambientais, e, e) incentivamos o consumo de produtos regionais e orgânicos que enfatizem a culinária da região e economia. As informações coletadas demonstram a preocupação dos hotéis, em relação as iniciativas de educação ambiental, as informações prestadas aos hóspedes e colaboradores e também o vínculo com a comunidade local, difundindo e incentivando os produtores locais no consumo de produtos regionais.

Amenidades em um hotel são itens cujo principal propósito é trazer bem estar e aconchego aos hóspedes. Elas podem auxiliar na melhoria na qualidade dos serviços prestados, além de demonstrar o cuidado e carinho que um hotel busca ter com seu público. Sendo as amenidades tão importante para os hóspedes, requer uma atenção e planejamento por parte dos hotéis para melhorar ainda mais a experiência de seus hóspedes e possivelmente fidelizá-los.

Em relação à conscientização dos hóspedes e a iniciativa de educação ambiental a NBR 15.401 expõe que

as pessoas que executam o trabalho sob o controle do meio de hospedagem devem estar conscientes: da política de sustentabilidade; da sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão da sustentabilidade, incluindo os benefícios da melhoria do desempenho da sustentabilidade; das implicações de não conformidades com os requisitos do sistema de gestão da sustentabilidade e das potenciais consequências da inobservância de procedimentos operacionais especificados e dos impactos ambientais, socioculturais ou econômicos significativos, reais ou potenciais, de suas atividades (2014, p.9).

O Indicador “possuímos programas de conscientização ambiental para os colaboradores e hóspedes” apresentou moda sustentável, esse resultado corrobora com os estudos de Freitas e Almeida (2010, p. 415), que após realizarem uma pesquisa com meios de hospedagem, concluíram que “os hóspedes consideram

importante a prática de ações ambientais, mas não as praticam totalmente e muitos ainda não demonstram interesse em conhecer as ações praticadas pelos estabelecimentos de hospedagem.” O programa EcoLíderes do Tripadvisor divulga as pousadas e os hotéis ecologicamente corretos, dos mais econômicos ao mais luxuosos. Esses estabelecimentos adotam práticas sustentáveis, como a reciclagem, comida orgânica e postos de recarga para carros elétricos.

#### 4.2.8 Certificação Ambiental e/ou turística

Os indicadores analisados foram se os hotéis possuem certificação ambiental e se prestam informações sobre o comprometimento com o turismo sustentável. Sendo respectivamente sustentável e sustentabilidade intermediária/neutra. Todos os hotéis informam possuir certificação ambiental. Os métodos de sistemas gestão ambiental (SGA) são amplamente utilizados, particularmente, em grandes hotéis ou cadeias de hotéis para facilitar gestores a conduzir estudos de base, treinar staff e estabelecer sistemas para um monitoramento contínuo e estabelecimentos de objetivos ambientais como poluição, água e redução de consumo de eletricidade. O mais conhecido padrão de SGA para a certificação dos hotéis “verdes” é a ISO 14.001. Esta padronização, na verdade, pode ser aplicada para qualquer tipo de negócio, independentemente do tamanho, produto, serviço ou setor.

De acordo com Salazar (2001, p. 29) “[...] os programas de certificação têm como objetivo orientar o consumidor na escolha de produtos com diferencial ambiental e social, entre outros, bem como motivar empresas a atingir, com responsabilidade, a eficiência de produtos e serviços [...] mediante o cumprimento de normas e padrões pré-estabelecidos. Em retorno essas empresas certificadas adquirem maior competitividade no mercado por estarem associadas ao selo certificador, obtêm economia nos custos de produção e gestão, maior qualidade nos produtos e serviços, maior aceitabilidade por parte do consumidor e a abertura de mercados internacionais.” Nada melhor que a certificação, processo que envolve selos e logotipos, para vender sua imagem “verde” no mercado. Por isso, os hotéis que implantam sistemas de gestão ambiental em suas organizações optam por sistemas que possam ser certificados.

Como esse indicador apresentou moda 5, ou seja, sustentável, se presumiu que os hotéis apresentariam também um resultado sustentável no que diz respeito aos programas de consumo de água, energia, tratamento de esgoto. Entretanto, o resultado nesses indicadores foi insustentável, apontando que possivelmente os hotéis analisados realizam apenas o monitoramento dessas variáveis.

#### 4.3 DIMENSÃO ECONÔMICA

Os descritores da dimensão econômica buscam analisar temas que dizem respeito a rentabilidade dos hotéis, a sazonalidade turística, os investimentos do turismo, disponibilidade de funcionamento e longevidade dos hotéis.

A economia do turismo é a parcela que estuda as opções de utilização dos recursos existentes, para a atividade turística nos destinos e em estabelecimentos turísticos, garantindo a distribuição e circulação de renda gerada (LEMOS, 2001). A sustentabilidade econômica “[...] assegura que o desenvolvimento seja economicamente eficaz, garanta a equidade na distribuição dos benefícios advindos do desenvolvimento do turismo e gere os recursos de modo que possam suportar as necessidades das gerações futuras.” (BRASIL, 2007b, p. 35).

A dimensão econômica é constituída de 16 indicadores divididos em 5 descritores conforme apresentado no Quadro 16.

Quadro 16: Indicadores da dimensão econômica

(continua)

Dimensão Econômica		Hotéis			Resultado
Descritor	Indicador	Média	CV	Moda	
Rentabilidade	A renda dos hotéis auxilia no desenvolvimento da economia do município.	4,82	12,52	5	Sustentável
	A remuneração feita pelo hotel aos seus colaboradores possibilita melhorias na qualidade de vida dos mesmos.	4,82	8,40	5	Sustentável
	Planejamos as atividades levando em conta a sua sustentabilidade econômica no curto, médio e longo prazo.	4,18	17,95	4	Parcialmente Sustentável
	Acompanha a taxa de ocupação que representa a proporção de apartamento ocupados	4,73	9,88	5	Sustentável

	em relação ao número de apartamentos disponíveis no hotel				
	Utilizamos o indicador de performance <i>revpar</i> (Diária média X taxa de ocupação).	4,82	8,40	5	Sustentável
	Monitoramos o indicador de valor de diária média.	4,73	13,68	5	Sustentável
	Nossos produtos e serviços são planejados considerando o perfil e as expectativas dos clientes.	4,73	13,68	5	Sustentável
	A renda advinda do turismo propicia a aquisição de novos serviços e mudanças na infraestrutura do hotel.	4,55	15,13	5	Sustentável
	O planejamento dos produtos e serviços privilegia as tradições sócio culturais e a hospitalidade da região.	4,09	25,53	5	Sustentável
Longevidade do estabelecimento turístico	Nosso hotel se mantém em funcionamento por um bom tempo, ou seja, apresentam alta longevidade.	4,55	15,13	5	Sustentável
Disponibilidade de funcionamento	O hotel funciona periodicamente e em horários suficientes.	3,73	41,72	5	Sustentável
	A quantidade de hotéis no município é suficiente para atender a demanda.	4,73	9,88	5	Sustentável
Investimento em Turismo	O valor investido em turismo pelo poder público é suficiente para o desenvolvimento do turismo local.	1,36	49,44	1	Insustentável
	Parte dos recursos advindos da atividade turística geram investimentos para valorização e preservação das riquezas (natural e cultural) do município.	2,27	59,33	1	Insustentável
	Mantemos registros que possibilitem evidenciar a sustentabilidade econômica.	3,45	39,61	4	Parcialmente Sustentável
Sazonalidade Turística	Existem iniciativas que buscam minimizar a sazonalidade turística impedindo que ocorra perdas significativas nos empreendimentos hoteleiros em períodos de baixa ocupação.	2,55	50,81	2	Parcialmente Insustentável

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

No Quadro 16 são apresentadas informações dos indicadores da dimensão econômica, no total foram 16, sendo que deste total 2 indicadores são insustentáveis, 1 parcialmente insustentável, 2 parcialmente sustentável e 11 indicadores são sustentáveis. A partir disso, pode-se perceber que em sua maioria os hotéis afirmam que possuem ações voltadas a sustentabilidade econômica. Nos itens subsequentes são abordados os descritores desta dimensão de forma mais detalhada.

#### 4.3.1 Rentabilidade

O turismo como um dos setores que mais cresce no mundo tem um papel significativo no desenvolvimento econômico local e nacional. Para isso existem diversos indicadores sobre sua importância e seu impacto na balança de salários e no PIB (TRAJKOV; BILJAN; ANDREESKI, 2016). Os efeitos são multiplicados considerando indiretamente impacto econômico do turismo em outros setores que não fazem parte do turismo diretamente.

Dentro do descritor rentabilidade foram abordados nove indicadores o primeiro deles trata busca apresentar se a renda gerada pelos hotéis auxilia no desenvolvimento da economia do município, esse indicador apresentou-se sustentável. Os hotéis pesquisados registraram que auxiliam no desenvolvimento local, considerando que as atividades hoteleiras envolvem diversos outros setores como fornecimento de insumos, serviços de lavanderia, limpeza, bares e restaurante, entre outros.

As informações sobre “a remuneração feita pelo hotel aos seus colaboradores possibilita melhorias na qualidade de vida dos mesmos” resultaram em uma moda sustentável. Isso significa que de acordo com a gestão do hotel, a remuneração efetuada aos seus colaboradores condiz com uma boa qualidade de vida e além disso permite que parte da remuneração seja injetada na própria economia da localidade. Diante disso, Lacerda (2019, p. 97) afirma que “[...] é possível fazer uma ligação entre a distribuição de renda, o aumento do poder aquisitivo e os programas de envolvimento e engajamento da população no setor. Sem que a população conheça e participe das atividades propostas, possivelmente, a contribuição econômica do turismo não seja sentida por todos”.

Buscou-se informações junto aos hotéis quanto ao “planejamento das atividades levando em conta a sua sustentabilidade econômica no curto, médio e longo prazo” o indicador revelou-se sustentável. Isso se alinha a abordagem de Hanai quando menciona que o fenômeno turístico “[...] requer a incorporação de princípios éticos e sustentáveis de planejamento, que implica em reconhecer os problemas sociais, a diversidade cultural, a dinâmica ambiental, as peculiaridades locais e as especificidades do destino” (2009, p. 25).

Outro fator a ser levando em consideração na hotelaria são as ferramentas utilizadas para monitorar o gerenciamento do hotel, como a taxa de ocupação, o revpar e diária. Nesse sentido, os hotéis foram questionados se realizavam a monitoração desses parâmetros, e o resultado demonstrou que os três indicadores apresentam-se sustentáveis. Esses índices são importantes, pois representam o monitoramento da lucratividade dos meios de hospedagem.

O indicador “nossos produtos e serviços são planejados considerando o perfil e as expectativas dos clientes” revela-se sustentável. Para Anjos *et al.* (2014, p. 441) “[...] a satisfação geral do hóspede está ligada ao valor, quarto (conforto), condições do hotel, limpeza e serviço (check-in e check-out)”, ou seja, para que isso seja possível, o planejamento é primordial em todos os setores do hotel. Cada atividade que será desenvolvida durante a estadia do hóspede deve atender todos os seus anseios, com interesse na fidelização e perpetuação do negócio. Segundo a NBR 14.001 (ABNT, 2015) “alcançar um equilíbrio entre o meio ambiente, a sociedade e a economia são consideradas importante para que seja possível satisfazer as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazer as suas necessidades.”

Outro indicador analisado foi se a “a renda advinda do turismo propicia a aquisição de novos serviços e mudanças na infraestrutura do hotel”, apresentou ser sustentável, ou seja, o efeito multiplicador do trade turístico pode gerar recursos para movimentar a economia. Segundo Beni (2001, p. 65) “o turismo provoca desenvolvimento intersetorial, em função do efeito multiplicador do investimento e dos fortes crescimentos da demanda interna e receptiva. Sendo que a renda gerada pode ser injetada novamente na economia para continuar o desenvolvimento e crescimento dos agentes do turismo.

O indicador “o planejamento dos produtos e serviços privilegia as tradições culturais e a hospitalidade da região” mostrou ser sustentável, os hotéis analisados

nessa pesquisa estão localizados na serra gaúcha, que pode nos levar a um imaginário de belezas naturais, vinho e frio. Sendo assim é relevante os hotéis pensarem e oferecerem os seus serviços levando em consideração a localidade no qual estão inseridos, fazendo a disseminação das tradições e cultura regional. De acordo com Arnaudo e Corbella (2013, p. 4), “[...] dentro da corrente de pensamento que defende o desenvolvimento endógeno ou local considera-se que o desenvolvimento não vem de uma única fonte ou ocorre da mesma forma em diferentes lugares”. Nas localidades que possuem uma singularidade cultural e territorial muito proeminente, o desenvolvimento pode manifestar-se a partir de caminhos próprios e produtos específicos e exclusivos de seu território. Segundo Araújo *et al.* (2017, p. 7) “[...] o desenvolvimento local implica em um processo de transformação social, econômico, cultural e político das pessoas, individualmente, e de uma sociedade, apoiando-se na valorização dos indivíduos em sua plenitude, culminando com a melhoria de vida da comunidade local.” Buscando a harmonização entre a atividade turística e a sustentabilidade da comunidade nas dimensões ambiental e econômica.

Na economia sustentável, as contribuições do capital natural e social estão incluídas e aproximam-se da eficiência econômica real (SLOAN *et al.* 2013). Sendo assim, é importante o planejamento das atividades que serão desenvolvidas pelos hotéis. Informações relacionadas a “planejamos as atividades levando em conta a sua sustentabilidade econômica no curto, médio e longo prazo” obteve como resposta dos hotéis sustentabilidade parcial. Como citado, o planejamento é importante para o empreendimento hoteleiro, por muitas vezes a organização concentra-se apenas nas atividades rotineiras que são desenvolvidas. Porém, é importante considerar outros fatores, como a sustentabilidade econômica. Essa dimensão da sustentabilidade visa promover “saúde” ao empreendimento, tanto no quesito econômico, quanto para a relação com o meio no qual está inserido.

Na atual conjuntura, o mundo está vivendo uma pandemia por conta do Coronavírus, Covid-19. De acordo com a Agência Brasil (2020) “o setor hoteleiro deverá ser amplamente prejudicado pela pandemia de coronavírus, após a doença causar cancelamento de diversos eventos no país, suspensão de viagens e obrigar as pessoas a trabalharem de maneira remota. “O impacto vai ser brutal”, afirmou o presidente-executivo do Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB), Orlando de Souza. “Estamos prevendo que o volume de reservas cairá de 70% a

90% pelo menos até o final de abril." Afirma ainda que "a maior parte das reservas futuras está sendo cancelada. Levando em consideração esse dado a maioria dos hotéis do país não está preparada para essa crise que está sendo vivenciada. Sendo assim, é importante o planejamento a curto, médio e longo prazo das empresas hoteleiras do país, visando estar preparado para "passar" por essas crises.

#### 4.3.2 Longevidade do estabelecimento turístico

Neste descritor as informações coletadas foram "nosso hotel se mantém em funcionamento por um bom tempo, ou seja, apresentam alta longevidade", como resultado os respondentes informaram que este indicador é sustentável, ou seja o estabelecimento está no mercado e se mantém estável. Outro aspecto que pode ser considerado é a inovação em produtos e serviços dos empreendimentos hoteleiros, visando também sua competitividade no mercado. Para Swarbrooke (2000a, p. 70) é importante "[...] desenvolver formas de turismo que aumente a capacidade da destinação, de apoiar os recursos do meio ambiente e seu mercado turístico, a fim de impedir o começo do declínio." Nos questionamentos realizados a respeito do ano de início da atividade hoteleira, percebeu-se que o hotel mais longo abriu suas portas em 1975 e possui 90 uh's e o mais atual foi inaugurado em 2016 com 100 uh's, ou seja, o hotel mais antigo em funcionamento está no mercado há 45 anos, constatando o hotel possui alta longevidade.

Além disso, as cidades que pertencem as regiões da serra gaúcha e das hortênsias recebem um grande número de turistas e também um grande número de eventos anualmente de todas as naturezas, como por exemplo, a FIMMA evento que ocorre a cada dois anos em Bento Gonçalves, os hotéis da cidade chegam a ocupação máxima e os participantes do evento buscam cidades próximas para se hospedarem, Caxias do Sul é um exemplo. Sendo assim, a cidade acaba se tornando local de referência para os participantes dos eventos da região se hospedarem. Consequência essa que pode representar a alta longevidade dos estabelecimentos hoteleiros analisados em Caxias do Sul.

#### 4.3.3 Disponibilidade de funcionamento

A disponibilidade de funcionamento dos hotéis e de seus setores 24h por exemplo é um aspecto relevante para seus hóspedes. A fim de identificar se os hotéis funcionam diariamente foram utilizadas informações como “[...] o hotel funciona periodicamente e em horários suficientes e a quantidade de hotéis no município é suficiente para atender a demanda” esses indicadores apresentam-se ser sustentável. Um dos requisitos mínimos para alcançar uma maior taxa de ocupação é estar aberto 24h, com colaboradores aptos para atender as necessidades mais variadas (TOMÉ, 2018). Os estudos de Hanai apontam que este descritor buscar avaliar se os empreendimentos hoteleiros estão disponíveis em todos os períodos e se prestam serviços 24h por dia (HANAI, 2009). Considerando o item anterior, longevidade dos estabelecimentos turísticos, o hotel pode se tornar a segunda moradia para seus hóspedes independente do tempo da sua estadia, sendo assim o mesmo deverá estar disponível para atendê-lo de todas as formas possíveis.

#### 4.3.4 Investimento em turismo

Para que um setor se desenvolva é necessário que haja investimentos contínuos, segundo Lemos “[...] ao enquadrar o turismo sob a ótica macroeconômica, se deve preocupar com a forma com que esse setor se insere na formação da renda nacional, com a sua relação com os níveis de consumo e de poupança, com a forma pela qual investimentos se realizam (ou não) no turismo e com processo de crescimento e desenvolvimento turístico” (2001, p. 19)

De acordo com uma pesquisa realizada pelo MTur a respeito do segmento de hospedagem, no Brasil, 682 empreendimentos de todo o país, revela que 67,6% dos empresários pretendem realizar investimentos nos próximos meses e 47,8% vislumbram aumento de faturamento (BRASIL, 2019b). Este descritor está dividido em três indicadores.

Outro questionamento realizado aos hotéis diz respeito ao “valor investido em turismo pelo poder público ser suficiente para o desenvolvimento do turismo local”, esse indicador apresentou-se como insustentável, evidencia que de acordo

com os hotéis pesquisado falta investimentos no setor, porém o ministério do turismo lançou em 2019 o Programa Investe Turismo, que tem como objetivo acelerar o desenvolvimento, aumentar a qualidade, a competitividade e gerar empregos em rotas turísticas estratégicas do Brasil, e conta, inicialmente com R\$ 200 milhões para investimentos. (BRASIL, 2019a). Caxias do Sul está na relação de cidades que foram contempladas com esse programa, porém, de acordo com o resultado dessa pesquisa, pode-se inferir que o valor investido não foi suficiente para que o trade turístico notasse, considerando que esse indicador apresentou resultado insustentável. O governo brasileiro decretou a medida provisória nº 963 no mês de maio de 2020 (BRASIL, 2020), que visa possibilitar, no âmbito de “Recursos sob Supervisão do Fundo Geral de Turismo (FUNGETUR) - Ministério do Turismo”, a concessão de financiamento ao setor de turismo, a fim de amenizar os impactos econômicos causados pela situação de emergência em saúde pública, decorrente do Coronavírus (Covid-19). A relevância, por sua vez, deve-se à redução do impacto econômico das medidas de combate à disseminação do Coronavírus, particularmente no que diz respeito ao setor do turismo, que tem suas atividades econômicas paralisadas devido ao isolamento social recomendado pela Organização Mundial da Saúde, uma vez que a pandemia representa alto risco à saúde pública, dado o elevado potencial de contágio e o risco de morte (BRASIL, 2020i).

Ao questionar se “parte dos recursos advindos da atividade turística geram investimentos para valorização e preservação das riquezas (natural e cultural) do município” o indicador mostrou-se insustentável. De acordo com o Plano Nacional de Turismo vale ressaltar que “[...] a importância da atividade turística como indutora do desenvolvimento depende não somente da existência de recursos naturais e culturais, mas de ações de planejamento e de gestão eficazes e integradas entre o poder público, o terceiro setor e a iniciativa privada” (BRASIL, 2015, p 73). Ou seja, o resultado apontado é inverso ao que está previsto no PNT.

O indicador “mantemos registros que possibilitem evidenciar a sustentabilidade econômica”, apresentou moda 4, parcialmente sustentável. Os hotéis analisados nessa pesquisa devem possuir alguma ferramenta para monitorar a sustentabilidade do empreendimento na dimensão econômica, que de acordo com o PNT “assegura o desenvolvimento economicamente eficaz, garante a equidade na distribuição dos benefícios advindos desse desenvolvimento e gera

recursos de modo que possam suportar as necessidades das gerações futuras” (BRASIL, 2015, 57). É importante que o empreendimento hoteleiro considere os princípios da sustentabilidade econômica, com o intuito de manter-se ativo no mercado e também desenvolver suas atividades beneficiando não só a geração atual, mas também a futura.

Os empreendimentos hoteleiros dependem do meio em que estão inseridos, desde sua fundação até sua rotina diária, ou seja, desde o pagamento de imposto, investimentos, manuseio de valores, pagamentos, entre outras funções. Para Beni, (2001, p. 65) “entre outros efeitos econômicos de destaque, o turismo também proporciona a geração de renda para o setor público representada por impostos diretos ou indiretos incidentes sobre a renda total gerada no âmbito do sistema econômico, bem como seu caráter de estimulador do processo de abertura da economia.

Além disso, os investimentos no setor turístico não beneficiam apenas empreendimento desse ramo, podem beneficiar a comunidade local de diversas formas. Segundo Beni (2001, p. 65) “o turismo provoca desenvolvimento intersetorial, em função do efeito multiplicador do investimento e dos fortes crescimentos da demanda interna e receptiva.” Sendo assim, pode-se perceber que o efeito multiplicador do turismo alcança diversos profissionais, muitas vezes pensa-se que o turismo vai beneficiar apenas os estabelecimentos que são voltados as atividades turísticas e fica esquecido que para que esses empreendimentos funcionem é necessária muita mão-de-obra qualificada e matéria prima, abrangendo diversos outros setores da economia.

#### 4.3.5 Sazonalidade turística

A sazonalidade é intrínseca ao turismo e assume-se como um desafio às políticas de desenvolvimento, em particular aos planejadores do destino turístico.”. Nas palavras de Scheuer (2011, p. 291), “o turismo planejado e ordenado de forma adequada pode auxiliar as comunidades a minimizar os impactos negativos advindos do turismo sazonal”. A demanda turística passa a ter momentos de expansão e retração, fato esse que influencia os empreendimentos turísticos. Butler (1994, p. 332) apresenta a sazonalidade como “um desequilíbrio temporal no fenômeno do turismo, que pode ser expresso em termos de dimensões de

elementos como número de visitantes, despesas, tráfego nas estradas e outras formas de transporte, emprego e admissões de atrações”.

Considerando que a sazonalidade possui dois vieses, o primeiro está relacionado a alta temporada, ou seja, quando a destinação turística recebe número histórico de turistas e visitantes. E é nesse momento que segundo Assis e De Conto “[...] aumenta o consumo de energia, de água, de geração de resíduos sólidos, de efluentes líquidos, produzindo consequências diretas ao ambiente” (2012, p.10). Fazendo-se importante a relação entre planejamento estratégico por parte dos hotéis nesse caso e a sustentabilidade ambiental e econômica, para que as consequências sejam as menores possíveis na destinação turística.

Para identificar se os hotéis utilizam estratégias que minimizem os efeitos da sazonalidade foi questionado se existem iniciativas que buscam minimizar a sazonalidade turística impedindo que ocorra perdas significativas nos empreendimentos hoteleiros em períodos de baixa ocupação. Este indicador apresentou-se parcialmente insustentável. A sazonalidade do turismo “[...] pode ser considerada positiva em relação a consequências ambientais porque uma intensa atividade turística em determinado local durante todo o ano pode afetar adversamente o meio ambiente”. (TRAJKOV; BILJAN; ANDREESKI, 2016, p. 487). Por esse indicador apresentar-se parcialmente insustentáveis, pode ser inferir que minimizar a sazonalidade é uma luta constante dos hotéis para poder manter suas atividades e permitir a geração de divisas na localidade. A sazonalidade é intrínseca ao turismo e assume-se como um desafio às políticas de desenvolvimento, em particular aos planejadores do destino turístico.

Como mencionado no descritor investimento em turismo, os eventos são importantes para o desenvolvimento do turismo. Pois, podem contribuir de diversas maneiras, sendo capazes de estimular contatos comerciais, divulgar a região, estimular os serviços auxiliares existentes, contribuir para diminuição da sazonalidade dos hotéis em períodos de baixa temporada, gerar empregos, ou seja, beneficiando à comunidade receptora das atividades turísticas.

#### 4.4 ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E ECONÔMICA NOS HOTÉIS

Afim de se ter uma visão geral das dimensões pesquisadas e seus indicadores, foi elaborada uma tabela com as informações a respeito do número de resposta na escala da sustentabilidade.

Retomando os estudos de Swarbrooke (2000a, p. 70), desenvolvimento sustentável significa “[...] desenvolver formas de turismo que aumente a capacidade da destinação, de apoiar os recursos do meio ambiente e seu mercado turístico, a fim de impedir o começo do declínio, [...] o turismo deve ser sustentável em si mesmo, mas ele também deve ajudar a sustentar a comunidade e o meio ambiente local.”. Segundo Hanai (2009, p. 368) sistema de indicadores de sustentabilidade do desenvolvimento turismo é considerado um “[...] conjunto de indicadores e procedimentos sistematicamente organizados e destinado à gestão e ao monitoramento do desenvolvimento sustentável do turismo.” Para isso, os indicadores de impactos do turismo ilustram as condições em que está o turismo e seus adjacentes para isso é necessário identifica-los no processo de desenvolvimento do turismo sustentável.

Os indicadores foram analisados individualmente quanto ao número de respostas, foram calculados os valores de coeficiente de variação, moda e média para cada indicador. No Tabela 1 são apresentadas as dimensões ambientais e econômicas levando em consideração a resposta dos hotéis analisados.

Tabela 1: Sustentabilidade dos hotéis de Caxias do Sul

Dimensão	Total de indicadores	Insustentável	Parcialmente insustentável	Sustentabilidade intermediária	Parcialmente sustentável	Sustentável
<b>Ambiental</b>	34	6	1	3	10	14
Percentual ambiental	100%	18%	3%	9%	29%	41%
<b>Econômica</b>	16	2	1	0	2	11
Percentual econômico	100%	12%	6%	0%	13%	69%
<b>Total de indicadores</b>	<b>50</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>25</b>
Percentual total	100%	16%	4%	6%	24%	50%

Fonte: Dados de pesquisa (2020)

Ao se analisar conjuntamente a dimensão ambiental e econômica percebe-se que o resultado aponta que 50% dos indicadores analisados mostram-se sustentáveis. Analisando individualmente a dimensão ambiental é possível verificar que 41% dos indicadores são sustentáveis o que significa que os hotéis pesquisados utilizam medidas para minimizar o impacto ambiental de suas atividades rotineiras. Segundo Scarpin *et al* a sustentabilidade “[...] pode se tornar estratégica para a organização, pois pode diminuir seus custos, visto que possibilita a reutilização de recursos. Além disso, pode resultar no aumento das vendas, uma vez que muitos clientes acabam se tornando leais de empresas sustentáveis” (2013, p. 88).

Na dimensão econômica, 69% dos indicadores são sustentáveis, revelando a responsabilidade dos hotéis analisados com a sustentabilidade econômica do empreendimento. Nesta dimensão apenas o descritor que trata a respeito dos investimentos realizados no turismo apresentou insustentabilidade, ou seja, é possível inferir, perante as informações coletadas dos hotéis, que é possível ampliar investimentos no setor turístico.

A sustentabilidade econômica representa o crescimento com equidade e busca promover a integração entre os sistemas econômicos, sem que nenhuma nação fique deixada para trás (MIKHAILOVA, 2004). Para que haja sustentabilidade econômica é importante que exista simbiose entre todos os setores que fazem parte de um empreendimento. O caso dos hotéis não é diferente, para que seja elaborado um planejamento a respeito da sustentabilidade ambiental e econômica é importante que haja interação entre o trade turístico e além disso com a comunidade na qual estão inseridos.

É importante destacar que a maioria dos indicadores com resultados insustentáveis pertencem a dimensão ambiental. Dentre eles encontra-se, os indicadores que dizem respeito a medidas de reuso da água, utilização de energia alternativa, programas para que o esgoto seja tratado no âmbito do hotel, entre outros indicadores. Como mencionado, os hotéis realizam o monitoramento do consumo de recursos não renováveis, porém não registraram a existência de medidas efetivas para a redução dos mesmos. Para Esty e Winston (2008, p.12) “[...] as empresas inteligentes saem na frente da onda verde e reduzem o risco financeiro e operacional. Suas estratégias ambientais proporcionam um grau adicional de liberdade de operação, lucros e crescimento.”. Considerando que se

os hotéis adequarem suas atividades com intuito de reverter o resultado insustentável, esses indicadores poderão ser utilizados como estratégia e promover uma vantagem competitiva sustentável.

Nesse sentido, é de se esperar que a dinâmica da atividade turística impacte tanto positiva quanto negativamente a sustentabilidade ambiental e econômica de uma comunidade. Burgos e Mertens (2015, p. 60) afirmam que “[...] a sustentabilidade não pode ser vista como um estado ideal ou atributo intrínseco a determinada modalidade turística, mas sim um padrão de desenvolvimento que deveria ser alcançado para todas as iniciativas de turismo”.

Em um contexto geral, os hotéis que foram analisados nessa pesquisa estão buscando desenvolver suas atividades almejando a sustentabilidade econômica e ambiental. Considerando que dos 50 indicadores pesquisados apenas 8 apresentaram-se insustentáveis, seis na dimensão ambiental e dois na dimensão econômica.

O fortalecimento da sustentabilidade ambiental econômica nos hotéis, pode promover o desenvolvimento local, bem como a capacidade de manter o crescimento econômico e conservar os recursos naturais para que eles sejam garantidos para as gerações futuras, ou seja, é a perspectiva de manter a sustentabilidade dos elementos naturais para que os mesmos sejam capazes de igualmente atender às necessidades da humanidade no futuro.

## 5 CONSIDERAÇÕES

O turismo, se planejado e gerenciado de forma responsável, demonstra sua capacidade de contribuir para a criação de empregos, promover a integração social inclusiva, proteger o patrimônio natural e cultural, conservar a biodiversidade, gerar meios de subsistência sustentáveis e melhorar o bem-estar das pessoas (ONU, 2015).

Um dos 17 ODS da ONU, o objetivo 8, busca promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho decente para todos. Uma das metas desse objetivo é específica para o setor do turismo, que salienta “até 2030, conceber e implementar políticas para promover o turismo sustentável, que gera empregos, promove a cultura e os produtos locais”.

A atividade turística é multidisciplinar e envolver vários setores da economia e é capaz de auxiliar no desenvolvimento de destinos turísticos e pode influenciar em “impactos ambientais decorrentes da operação de serviços de hospedagens, preocupar responsáveis e usuários, fruto da maior conscientização pública em anos recentes, sobre a extensão da degradação ambiental resultante dessas operações” (LONGATO *et al.* 2019, p. 544).

A análise e o estudo da sustentabilidade relacionados com a atividade turística podem vislumbrar uma dimensão determinante para o turismo atual e futuro, que deve ser utilizado como um fator de desenvolvimento e implementação de boas práticas sustentáveis, além da criação de novas práticas de gestão que proporcionem um arranjo harmônico no desenvolvimento econômico, ambiental e social das organizações.

Neste contexto, o objetivo geral desta pesquisa foi avaliar a sustentabilidade nas dimensões ambiental e econômica dos hotéis cadastrados no SEGH do município gaúcho de Caxias do Sul/RS.

Como resultado, ao se analisar conjuntamente a dimensão ambiental e econômica identificou-se que 50% dos indicadores analisados mostram-se sustentáveis. Analisando individualmente a dimensão ambiental é possível verificar que 41% dos indicadores são sustentáveis o que significa que os hotéis pesquisados utilizam medidas para minimizar o impacto ambiental de suas

atividades rotineiras. Segundo Scarpin *et al* a sustentabilidade “[...] pode se tornar estratégica para a organização, pois pode diminuir seus custos, visto que possibilita a reutilização de recursos. Além disso, pode resultar no aumento das vendas, uma vez que muitos clientes acabam se tornando leais de empresas sustentáveis” (2013, p. 88).

Dentre os indicadores que se apresentam sustentáveis salienta-se os indicadores “possuímos programas de conscientização ambiental para os colaboradores e hóspedes”. O questionamento aponta que os hotéis mostram interesse em conscientizar colaboradores e hóspedes no que diz respeito a dimensão ambiental, sendo importante tanto para o seu benefício econômico quanto para sua imagem perante seus possíveis hóspedes. Os estudos de Alves (2008) apontam que de fato os hóspedes estão se preocupando com questões ambientais, além disso o autor afirma que “é interessante notar a existência de possíveis agentes multiplicadores da educação ambiental na hotelaria, já que os meios de hospedagem devem assumir uma postura incentivadora de tal ação”.

Na dimensão econômica, 69% dos indicadores são sustentáveis, revelando a responsabilidade dos hotéis analisados com a sustentabilidade econômica do empreendimento. Nesta dimensão apenas o descritor que trata a respeito dos investimentos realizados no turismo apresentou insustentabilidade.

Para alcançar o desenvolvimento em um nível de sustentabilidade é importante a implantação de políticas baseadas no princípio da proteção e recuperação dos ambientes naturais conjuntamente com o econômico. Como também da manutenção e preservação das características socioculturais.

Considera-se que o objetivo deste trabalho tenha sido alcançado, uma vez que foi possível avaliar a sustentabilidade ambiental e econômica nos hotéis. Sugere-se a ampliação da pesquisa sobre outros sistemas de indicadores de sustentabilidade e a incorporação de critérios e indicadores pertinentes à realidade local e formas de medir estes.

Além dessa pesquisa alcançar seus objetivos surgem por meio dela novas inquietações a serem respondidas no sentido de contribuir para o planejamento dos meios de hospedagem em relação a sustentabilidade ambiental e econômica, como por exemplo: De que forma os hotéis monitoram o consumo de água e energia? Qual a quantidade média de água/energia utilizada por hóspedes de Caxias do Sul diariamente? De que forma as ações em prol da sustentabilidade são elaboradas

pelos hotéis? Quais os comportamentos que os hotéis pesquisados precisam desenvolver para que não apenas realizem o monitoramento do consumo de recursos naturais e sim possuam medidas efetivas para minimização de seu uso? Qual o papel da academia no sentido de contribuição aos hoteleiros quanto a sustentabilidade ambiental e econômica? Entre outros questionamentos que poderão ser desenvolvidos em pesquisas futuras.

## REFERÊNCIAS

ALDRIGUI, M. **Meio de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2007. 94 p. (Coleção ABC do Turismo).

ALMEIDA, R. B. J. **Sustentabilidade em hotelaria uma análise da Infusão/Difusão em Hotéis de Lisboa**. Dissertação (Mestrado em Gestão do Turismo e da Hotelaria) Universidade Europeia – Lisboa, 2016. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/13000/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20M-GTH%20-%20Sustentabilidade%20em%20Hotelaria%20-%20Joana%20Branquinho%20Ramos%20Almeida%20%20-%20050033103.pdf> Acesso em: set. 2019.

AMAZONAS, I.; SILVIA, R.; ANDRADE, M. GESTÃO AMBIENTAL HOTELEIRA: Tecnologias e Práticas Sustentáveis Aplicadas a Hotéis. **Ambiente & Sociedade** - São Paulo. v. 21, 20 p. 2018. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-753X2018000100305&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-753X2018000100305&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em: junho de 2019.

ARAÚJO, W. A.; TEMOTEO, J. A. G.; ANDRADE, M. O.; TREVIZAN, S. D. P. **Desenvolvimento local, turismo e populações tradicionais**: elementos conceituais e apontamentos para reflexão. *Interações*, Campo Grande, MS, v. 18, n. 4, p. 5-18, out./dez. 2017.

ARNAUDO, M. F.; CORBELLA, V. Análisis de la potencialidad de Monte Hermoso para lograr el desarrollo local a partir de bienes culturales. **Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local**, Málaga, Espanha, v. 6, n. 15, p. 1-11, dez. 2013.

ASCANIO, A. **Turismo e planejamento hoteleiro**: avaliação econômica e ambiental. Campinas, SP: Papirus, 2003. 192 p. (Coleção Turismo).

ASHTON, S. M. O planejamento do turismo: investigação para o desenvolvimento sustentável. **Gestão e Desenvolvimento**, v. 2, n. 1, p. 105-112, 2005. Disponível em: <http://periodicos.feevale.br/seer/index.php/revistagestaoedesenvolvimento/article/view/1070>. Acesso em: abril de 2019.

ASSIS, R. G. DE CONTO, S. M. Eficiência Energética em Meios de Hospedagem: Crenças e Práticas. In: VII Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul [Anais]. Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2012.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 8.160**: Sistemas prediais de esgoto sanitário - Projeto e execução. Rio de Janeiro, 1997.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15.401**: Meios de Hospedagem – Sistema de gestão da sustentabilidade. Rio de Janeiro, 2014.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14.001**: Sistemas de Gestão Ambiental. Rio de Janeiro, 2015.

AYUSO, S. Adoption of voluntary environmental tools for sustainable tourism: Analysing the experience of Spanish hotel. **Corporate Social Responsibility and Environmental Management**, v. 13, n. 4, p. 207-220, 2006.

BARBIERI, J.C.; VASCONCELOS, I.F.G.; ANDREASSI, T.; VASCONCELOS, F.C. Inovação e sustentabilidade: novos modelos e proposições. **Revista de Administração de Empresas – RAE**, v. 50, n. 2, p. 146 -154, 2010.

BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. 7 ed. São Paulo: Senac, 2002.

BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. 5 ed. São Paulo: SENAC, 2001.

BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. 13 ed. São Paulo: Senac, 2008.

BELINKY, A. **A Terceira Geração da Sustentabilidade Empresarial**. GV-executivo, v. 15, n. 2, p. 38-42, 2016. Disponível em: [https://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/ce6\\_2.pdf](https://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/ce6_2.pdf). Acesso em: out. 2019.

BINZ, P. **Gestão da Gastronomia Sustentável em Meios de Hospedagem**. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hospitalidade) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/3905/Dissertacao%20Patricia%20Binz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: setembro de 2019.

BRASIL. **Ministério do Turismo**. Programa Investe Turismo. 2019a. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/investeturismo> Acesso em: maio de 2020.

BRASIL. **Ministério do Turismo**. Roteiros do Brasil: Turismo e sustentabilidade. Brasília, 126 p, 2007a.

BRASIL. **Ministério do Turismo**. Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil. Turismo e Sustentabilidade. Brasília: MTur, 2009.

BRASIL. **LEI Nº 11.445, SANEAMENTO BÁSICO, DE 5 DE JANEIRO DE 2007b**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/lei/l11445.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/l11445.htm). Acesso: Ago. 2019.

BRASIL. **Consumo sustentável**: Manual de educação. Brasília: Consumers International/ MMA/ MEC/ IDEC, 2005. 160 p.

BRASIL. Constituição (2012). **Lei nº 12.651**: dispõe sobre a proteção da vegetação nativa. Brasília, 2012.

BRASIL. **Ministério do Turismo**: PESQUISA INÉDITA COM HOTELEIROS. 2019b. Disponível: <http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/11477-mtur-realiza-pesquisa-in%C3%A9dita-com-hoteleiros.html>. Acesso em: outubro de 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano nacional de turismo 2018-2022: mais emprego e renda para o Brasil**. Brasília: Mtur, 2015. Disponível em: [http://www.turismo.gov.br/images/pdf/PNT\\_2018-2022.pdf](http://www.turismo.gov.br/images/pdf/PNT_2018-2022.pdf). Acesso em: maio de 2020.

BRASIL. **Congresso Nacional**. Medida Provisória nº 963, de 2020. Disponível em: <https://www.congressonacional.leg.br/materias/medidas-provisorias/-/mpv/141866>. Acesso em: maio de 2020.

BRASIL. **Mapa do Turismo Brasileiro**. 2019b. Disponível em: [http://www.regionalizacao.turismo.gov.br/images/conteudo/LIVRO\\_Mapa.pdf](http://www.regionalizacao.turismo.gov.br/images/conteudo/LIVRO_Mapa.pdf). Acesso em: junho de 2020.

BRUNS-SMITH, A.; CHOY, V.; CHONG, H. & VERMA, R. CORNELL. Environmental Sustainability in the Hospitality Industry: Best practices, Guest Participation, and Customer Satisfaction. **Cornell University School of Hotel Administration**, p. 6-16, 2015.

BOFF, L. **Sustentabilidade: o que é - o que não é**. Petrópolis, Rio de Janeiro: 2012.

BURGOS, A; MERTENS, F. **A perspectiva relacional na gestão do turismo de base comunitária: o caso da Prainha do Canto Verde**. Caderno Virtual de Turismo – Rio de Janeiro, v. 15, n. 1, p.81-98, abr. 2015.

BUTLER, R. **Seasonality in tourism: Issues and problems**. In: Tourism: The State of the Art. SEATON, A. V. Chichester: Wiley, p. 332-339, 1994.

CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

CARVALHO, J. R. M; CURI, W. W. F; CARVALHO, E. K. M. A; CURI, R. C. **Proposta e validação de indicadores hidro ambientais para bacias hidrográficas: estudo de caso na sub-bacia do alto curso do Rio Paraíba, PB**. Revista Sociedade e Natureza, Uberlândia, v. 23, n. 2, agosto 2011.

CHAVES, D.; CASTELLO, R. **O Desenvolvimento Sustentável e a Responsabilidade Socioambiental Empresarial**. Gestão e tecnologia para competitividade, 2013.

CREDIDIO, F. **Triple Bottom Line: O tripé da sustentabilidade**. 2008. Disponível em: [https://www.filantropia.org/informacao/triple\\_bottom\\_line\\_o\\_tripe\\_da\\_sustentabilidade](https://www.filantropia.org/informacao/triple_bottom_line_o_tripe_da_sustentabilidade). Acesso em: março de 2019.

CIPRIANO, A. **Abordagem Ecológica para a Sustentabilidade: perspectivas para o estuário do Balneário do Torneiro, Município de Jaguaruna, Santa Catarina**. Dissertação de mestrado, 2015, Criciúma, 106 p.

COMISSÃO MUNDIAL SOBRE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO (CMMAD). **Nosso futuro comum**. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 1988.

DENCKER, A. F. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

DE CONTO, S. M. Gerenciamento de resíduos sólidos em meios de hospedagem. **In:** TRIGO, L. G. G. (Ed.). *Análises regionais e globais do turismo brasileiro*. São Paulo: Roca, 2005a. Cap. 53.

DE CONTO, S. M.; PESSIN, N.; BONATTO, G.; TELH, M.; CADORE, J.; ROVATTI, D.; BOFF, E. R. Compostagem de Resíduos Sólidos em Meios de Hospedagem – Prevenção de Impactos Ambientais em Municípios Turísticos. **In:** IV SeminTUR – Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL - Universidade de Caxias do Sul, 2006.

DIAS, R. **Sustentabilidade** - Origem e Fundamentos Educação e Governança Global Modelo de Desenvolvimento. São Paulo: Atlas, 2015, 248p.

ESTY, D. C.; WINSTON, A. S. **O verde que vale Ouro**. Como empresas inteligentes usam a estratégia ambiental para inovar, criar valor e construir uma vantagem competitiva. Ed Elsevier, 2008.

FANTIN, C. **Sistema de indicadores de sustentabilidade para o turismo**: uma abordagem do artesanato de Antônio Prado – RS. 2018. 95 f. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hospitalidade). Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul – RS, 2018.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

FREITAS, A. L. P.; ALMEIDA, M. M. de. Avaliação do nível de consciência ambiental em meios de hospedagem: uma abordagem exploratória. **Sociedade & Natureza**, Uberlândia. v. 22, n. 2, 2010, p. 405-417. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sn/v22n2/a13v22n2.pdf>. Acesso em: set. de 2019.

FURTADO, J. S. **Sustentabilidade Empresarial**. Guia de Práticas Econômicas, Ambientais e Sociais Ambientais E Sociais. Catalogo. Ed. Salvador: Câmara Brasileira do Livro, 2005.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOELDNER, C. R.; RITCHIE, J. R. B.; MCINTOSH, R. W. **Turismo**: princípios, práticas e filosofias. 8. ed Porto Alegre: Bookman, 2002. 478 p.

GUARDANI, F. **Gestão de marketing em hotelaria**. São Paulo: Atlas, 2006.

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, 412f. Tese (Doutorado em Ciências da Engenharia Ambiental). Universidade de São Paulo – USP, São Carlos. Disponível em:

<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18139/tde-17092009-082223/pt-br.php>. Acesso em: abril de 2018.

INSTITUTO ETHOS. **INDICADORES PARA NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS E RESPONSÁVEIS**. 2019. Disponível em: <https://www.ethos.org.br/obrigado-pelo-seu-interesse-em-baixar-um-de-nossos-documentos/?ver=1e534cb2e77b9c91051d9f8f74f8fe50cc7bbcb7#.XalvH0ZKjIU>. Acesso em: out. 2019.

JACOBI, P. Educação ambiental, cidadania e sustentabilidade. **Cadernos de Pesquisa**, 2003 n.118, pp.189-206. ISSN 0100-1574. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0100-15742003000100008>. Acesso em: julho de 2019.

LAMAS, S. **Gestão de Resíduos Sólidos em Meios de Hospedagem: Um Estudo de Caso do Projeto Lixo Mínimo do Hotel Bühler em Visconde de Mauá, RJ**. Revista Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade, v. 7, n. 1, p. 147-161, jan-mar, 2015. Disponível em: [http://ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/viewFile/2765/pdf\\_374](http://ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/viewFile/2765/pdf_374). Acesso em: maio de 2019.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: Arthmed; Belo Horizonte: UFMG, 1999.

LACERDA, C., S. **Sistema de indicadores de sustentabilidade para atividade turística: uma proposta metodológica participativa aplicada no município do Conde/PB**. 2011. 103f. Dissertação (Mestrado em Recursos Naturais) – Universidade Federal de Campina Grande, Campina Grande- PB, 2011. Disponível em: <http://www.recursosnaturais.ufcg.edu.br/downloads/cicerodesousalacerda.pdf>. Acesso em: setembro em 2019.

LACERDA, L. T. **As Dimensões Econômica e Social da Sustentabilidade do Turismo no Município De Machadinho – Rs**. 2019. 137p. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hospitalidade) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2019.

LEMOS, L. **Turismo: que negócio é esse? Uma análise da economia do turismo**. Campinas, SP: Papirus, 3ª ed. 2001. (Coleção Turismo).

LIKERT, R. **A technique for the measurement of attitudes**. Archives of Psychology. v. 22, n. 140, p. 44-53, 1932.

LONGATO, D. F. F., DOS SANTOS, M. R., LONGATO, M. E. & SHIBAO, F. Y. (2019). Sistema de gestão ambiental em hotéis: estudo de caso. **Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade**, v. 11, n. 3, p. 544- 561.

LOPES, R. **Memória: Gastronomia e hotelaria, uma história de 70 anos**. Jornal Pioneiro, 2018.

MALTA, M., MARIANE, M. Estudo de Caso Da Sustentabilidade Aplicada na Gestão dos Hotéis de Campo Grande, MS. **Revista Turismo Visão e Ação – Eletrônica**, v. 15, n. 1, p. 112-129 / jan-abr 2013. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/9835/estudo-de-caso-da-sustentabilidade-aplicada-na-gestao-dos-hoteis-de-campo-grande--ms>. Acesso em: julho de 2019.

MARUJO, N. **A Pesquisa em Turismo**: Reflexões sobre as abordagens qualitativa e quantitativas. *Revista de investigación en turismo y desarrollo local*, v. 6, n. 14, 2013.

MEADOWS, D. **Indicators and information systems for sustainable development**: a report to the Balaton Group. Hartland: The Sustainability Institute, 1998. 78p.

MEIRA, J. V. S.; ANJOS, S. J. G.; FALASTER, C. D. Innovation and performance in the hotel industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, p. 1-21, 2018.

MIKHAILOVA, I. Sustentabilidade: evolução dos conceitos teóricos e os problemas da mensuração prática. **Revista Economia e Desenvolvimento**, n. 16, 2004, p. 22-41.

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. Plano Nacional de Resíduos Sólidos. Brasília, 2011, p. 109. Disponível em: [https://www.mma.gov.br/estruturas/253/\\_publicacao/253\\_publicacao02022012041757.pdf](https://www.mma.gov.br/estruturas/253/_publicacao/253_publicacao02022012041757.pdf). Acesso em: setembro de 2019.

MORIN, E. **Introdução ao pensamento complexo**. Lisboa: Instituto Piaget, 1995.

MOTA, F. **Sustentabilidade Empresarial**: Práticas Da Indústria De Hppc e a Agenda 2030 (Ods). Dissertação de Mestrado. Campinas, 2018, p. 106.

MUNCK, L, MUNCK, M. E BORIM-DE-SOUZA, R. **Sustentabilidade Organizacional**: A Proposição de uma Framework Representativa do Agir Competente para seu Acontecimento *Revista Interinstitucional de Psicologia*, 4 (2), Edição Especial, dezembro, 2011, 147-158

MUNIZ, S. R. **Fundamentos da Matemática II**. São Paulo: USP, 2015.

NASCIMENTO, R. L. **Energia Solar no Brasil**: Situação e Perspectivas. Consultoria Legislativa: 2017, 46 p. Disponível em: [http://bd.camara.gov.br/bd/bitstream/handle/bdcamara/32259/energia\\_solar\\_limp.pdf?sequence=1](http://bd.camara.gov.br/bd/bitstream/handle/bdcamara/32259/energia_solar_limp.pdf?sequence=1). Acesso em: maio de 2020.

OLIVEIRA, M. ROSSETO, A. Modelo Integrado de Sustentabilidade e Competitividade em Meios de Hospedagem. **Revista Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade**, 546-563, out-dez, 2014. Disponível em: < [http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/2758/pdf\\_331](http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/2758/pdf_331) > Acesso em: junho de 2019.

OLIVEIRA, M. A. S. **A Certificação em Sustentabilidade (NBR 15401: 2006) como fator estratégico de obtenção de vantagens competitivas**. Tese (Doutorado em Administração) Universidade do Vale do Itajaí - Biguaçu, 2013b.

OLIVEIRA, J.P.; TRICÁRIO, L.T.; VARELLA, B.G.; VELASQUEZ, G.G. Arquitetura hoteleira sob a ótica da sustentabilidade e da hospitalidade do espaço: um estudo sobre a aplicação dos conceitos de sustentabilidade e hospitalidade do espaço em projetos de hotéis. **Revista Brasileira de Pesquisa em turismo**. São Paulo, v. 10, n. 1, p. 189-209, jan./abr. 2016c.

OLIVEIRA, L. R. de; VIANA, L. J. T.; BRAGA, A. L. da C. Conflitos e fragilidades de uma atividade turística não planejada: um olhar direcionado às praias de Porto de Galinhas e Itamaracá/PE. **Patrimônio: Lazer & Turismo**, v. 7, n. 10, 2010e.

OLIVEIRA, B. Fatores Determinantes da satisfação do turista: um estudo na cidade do Guarujá. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 7., 2010, São Paulo. **Anais...**, São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi – UAM/, São Paulo/SP, 2010e.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL. **Transformando nosso mundo: a agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável**. 2015. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2015/10/agenda2030-pt-br.pdf>. Acesso em: maio de 2019.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Panorama OMT de Turismo Internacional**, Edição, 2018, UNWTO. MADRI.

PETROCCHI, M. **Hotelaria: planejamento e gestão**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

PREFEITURA DE CAXIAS DO SUL. Programa Floresça Caxias, 2016. Disponível em: <https://caxias.rs.gov.br/noticias/2016/11/programa-floresca-caxias-estimula-adocao-de-espacos-em-areas-verdes-publicas>. Acesso em: Março de 2020.

PRESCOTT-ALLEN. **The wellbeing of nations: a country-by-country index of quality of life and environment**. Washington: Island Press, 2001.

REBOLLO. V. F.; BAIDAL, J. A. I. **Measuring sustainability in a mass tourist destination: pressures, perceptions and policy responses in Torrevieja, Spain**. Journal of Sustainable Tourism, Vol. 11, Issue 2-3, 2003, p. 181-203. Disponível em: < <http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12393/4/jostvera-ivars.pdf> >. Acesso em: março de 2019.

REJOWSKI, M. **Turismo no percurso do tempo**. 2 ed. São Paulo: Aleph, 2002 v.1. 172 p.

RIEGEL, C. I.; STAUDT, D.; DAROIT, D. Identificação de aspectos ambientais relacionados à produção de embalagens de perfumaria – contribuição para projetos sustentáveis. **Gestão e Produção**, São Carlos, v. 19, n. 3, p. 633-645, 2012

ROMEIRO, A. **Desenvolvimento Sustentável**: uma perspectiva econômica-ecológica. *Estudos Avançados*, v. 26, n. 74, 2012, p. 65-92.

RUIZ, M., JUNIOR, J., MANGUEIRA, F., AGUIAR, A., GALLARDO, A. Sistemas de Gestão Ambiental na Operação dos Empreendimentos Hoteleiros. **Revista Rosa dos Ventos** – Turismo e Hospitalidade, 6(4), pp. 564-582, out-dez, 2014.

RUSCHMANN, D. V. **Turismo e planejamento sustentável**: a proteção do meio ambiente. 6 ed. Campinas, SP: Papyrus, 1997.

SACHS, I. **Caminhos para o Desenvolvimento Sustentável**. Org. Paula Yone Stroh. 4. ed. Rio de Janeiro: Garamond, 2002a.

SACHS, I. **Desenvolvimento**: incluyente, sustentável, sustentado. Rio de Janeiro: Garamond, 2008.

SALAZAR, S. **Certificação em Turismo**. Brasília: WWF-Brasil, 2001.

SANT'ANA, D.; NASCIMENTO, A., A., E. Caracterização dos usos-finais do consumo de água em edificações do Setor Hoteleiro de Brasília. *Revista de Arquitetura da IMED*, v. 3, n.2, 2014, p. 156-167.

SANTOS, J. G. Sistema de Indicadores de Sustentabilidade para o Turismo: aplicação de uma abordagem participativa em Porto de Galinhas, PE. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2013.

SCHEUER, L. **Percepção geográfica e planejamento turístico: um estudo sobre a Sazonalidade**. *In: Turismo & Sociedade*. Curitiba, v.4, n.2, p. 286-304, 2011.

SCHLÜTER, R. G. **Metodologia da pesquisa em turismo e hotelaria**. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2003. 192 p. (Série turismo).

SCARPIN, M. R. S.; WALTER, S. A.; MONDINI, V. E. D.; & RONCON, A. (2013). **Sustentabilidade empresarial: análise de caso à luz da teoria da estratégia como pratica**. *Revista de Gestão Social e Ambiental* v.7/1.487, 2013. Disponível em: <https://rgsa.emnuvens.com.br/rgsa/article/view/487/0>. Acessado em: set 2019.

SILVA, J. G.; SILVA, M. S.; ARAGÃO, S. F. **Reutilização de Águas Cinzas**. *Unitoledo*, p. 1-17, 2016. Disponível em: <https://servicos.unitoledo.br/repositorio/handle/7574/262>. Acesso em: abril de 2019.

SLOAN, P; LEGRAND, W.; CHEN, J. **Sustainability In The Hospitality Industry**: Principles of Sustainable Operations. 3ª ed. Canadá: Routledge, 2013.

STYLES, D.; SCHOENBERGER, H.; GALVEZ-MARTOS, J. L. Water management in the European hospitality sector: best practice, performance benchmarks and improvement potential. **Tourism Management**, v. 6, 2015, p. 187-202.

SWARBROOKE, J. **Turismo sustentável: conceitos e impacto ambiental**. 3. ed. São Paulo: Aleph, 2000a. v. 1. (Turismo).

SWARBROOKE, J. **Turismo sustentável: gestão e marketing**. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2000b. v. 4. (Turismo).

TOMÉ, L. M. Panorama do Setor Hoteleiro no Brasil. **Caderno Setorial**, nº 53, 2018. Disponível em: [https://www.bnb.gov.br/documents/80223/4141162/53\\_hoteis.pdf/97f2180f-ae95-9d08-b54b-a205e997ba62](https://www.bnb.gov.br/documents/80223/4141162/53_hoteis.pdf/97f2180f-ae95-9d08-b54b-a205e997ba62). Acesso em: set. 2019.

TONI, S.; GASTAL, S. Festa Da Uva de Caxias do Sul/Rs: A Percepção Do Turista. In: I encontro semintur JR. **Seminário de pesquisa em turismo do Mercosul**. (2010) UCS.

TRAJKOV, A.; BILJAN, J.; ANDREESKI, C. *Overview and characteristics of tourism seasonality in Ohrid*. **Economic Themes**, v. 54, n. 4, p. 485-498, 2016. Disponível em: <https://www.degruyter.com/downloadpdf/j/ethemes.2016.54.issue-4/ethemes-2016-0024/ethemes-2016-0024.pdf>. Acesso em: set. 2019.

TRIGO, L. G. G. **Viagem na Memória: guia histórico das viagens e do turismo no Brasil**. São Paulo: Ed. SENAC, 2000. 246 p.  
VIERA, E. **Desperdício em hotelaria: soluções para evitar**. Caxias do Sul, RS: Educs, 2004.

VICKERS, A. **Handbook of water use and conservation**. Amherst: Water Plow Press, 2001. 426 p.

VEAL, A.J. **Metodologia de pesquisa em lazer e turismo**. São Paulo: Aleph, 2011.

VOLPI, D.Y. **Turismo e sustentabilidade: A materialidade dos serviços a partir do estudo de meios de hospedagem**. Dissertação (Mestrado em Ciências) Universidade de São Paulo – São Paulo, 2017.

ZAPATA, W.; RÍOS-OSORIO, L.; CASTILLO, J.A.D. **La ciência emergente de la sustentabilidad: de la práctica científica hacia la constitución de una ciencia**. *Interciencia*, v.2, n.9, 2011.

ZARO, M.; DE CONTO, S. M. O Hóspede Como Fator Decisivo na Adoção de Políticas e Práticas Ambientais Em Meios De Hospedagem – Caxias do Sul/Rs. **Revista Rosa dos Ventos**, Caxias do Sul, v. 3, n. 3, 2011b.

## Apêndice A: INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS



### Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade – Mestrado

Este questionário destina-se a contribuir com a pesquisa da mestrand Bruna da Rosa Leston, aluna do curso de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade da Universidade de Caxias do Sul.

A amostra foi selecionada a partir dos Hotéis que estão cadastrados no SEGH. O questionário foi embasado no Sistema de Indicadores de Sustentabilidade do Desenvolvimento do Turismo (SISDTUR) proposto por Hanai (2009) e na norma NBR 15.401 (ABNT, 2014).

A colaboração na pesquisa não resultará em remuneração ou benefício pessoal de qualquer ordem. Os resultados advindos desta pesquisa poderão possibilitar o desenvolvimento científico na área, sendo passível a publicação em textos acadêmicos (periódicos científicos, congressos e eventos similares).

#### Observações gerais:

- A confidencialidade sobre os respondentes será mantida em todo o trabalho, somente serão divulgados nomes, caso o pesquisado autorize tal divulgação;
- O questionário está dividido entre a caracterização do perfil do pesquisado e os aspectos relacionados a dimensão ambiental e econômica dos hotéis de Caxias do Sul.
- Escolha apenas uma resposta para cada item;
- Cada dimensão apresenta vários indicadores, que são apresentados como afirmativas que devem ser ponderadas de acordo com os níveis apresentados a seguir:

<b>Nível</b>	<b>Ponderação</b>	<b>Descrição</b>
1	Discordo Totalmente	Você não apresenta <b>NENHUMA concordância</b> com o que foi afirmado.
2	Discordo Parcialmente	Você apresenta <b>ALGUMA discordância</b> com o que foi afirmado.
3	Neutro	Você <b>não discorda</b> , mas <b>TAMBÉM não concorda</b> com tal afirmação.
4	Concordo Parcialmente	Você apresenta <b>ALGUMA concordância</b> com o que foi afirmado.
5	Concordo Totalmente	Você <b>concorda COMPLETAMENTE</b> com o que foi afirmado.

### Dados do Hotel

**Ano de construção/inauguração:** \_\_\_\_\_

**Quantidade de unidades habitacionais possui:** \_\_\_\_\_

**Quantidade de leitos:** \_\_\_\_\_

**Número de Colaboradores:**

( ) até 9 colaboradores; ( ) de 10 a 49 colaboradores; ( ) de 50 a 99 colaboradores; ( ) 100 ou mais colaboradores.

Para responder as questões considere a seguinte escala, optando por apenas uma alternativa:

Discordo totalmente; **2.** Discordo parcialmente; **3.** Nem Concordo/Nem Discordo – Neutro; **4.** Concordo parcialmente; **5.** Concordo totalmente.

Dimensão Ambiental						
	Afirmativas	1 Discordo totalmente	2 Discordo parcialmente	3 Neutro	4 Concordo parcialmente	5 Concordo totalmente
1.	Existem informações a respeito de consumo de água por hóspedes.					
2.	Mantém monitoramento histórico de consumo da água					
3.	O hotel possui programas de redução de consumo e desperdício de água.					
4.	Possuem programa de reuso da água.					
5.	Mantém programa de inspeção periódica nas instalações com vistas a minimização das fugas de água.					
6.	Possuem monitoramento da qualidade da água.					
7.	O hotel dispõe da quantidade dos resíduos sólidos que os hóspedes geram.					
8.	O hotel dispõe de programas que visem a redução de resíduos sólidos.					
9.	Existe coleta seletiva de resíduos sólidos e processos de reciclagem.					
10.	Dispõe de local específico e vedado para resíduos sólidos contaminantes.					
11.	O hotel monitora o consumo de energia gasta por hóspedes por período.					
12.	O hotel dispõe de programas de redução de energia.					
13.	Mantém monitoramento histórico de consumo da energia.					
14.	O hotel possui instalações com uso de energia alternativa.					
15.	A arquitetura das construções contempla técnicas para maximizar a eficiência energética.					

16.	O hotel desenvolve projetos de conscientização, para os hóspedes e colaboradores, a respeito da economia de energia.					
	Afirmativas	1 Discordo totalmente	2 Discordo parcialmente	3 Neutro	4 Concordo parcialmente	5 Concordo totalmente
17.	Apresenta processos de tratamento de esgoto ou sistema de coleta para estação de tratamento.					
18.	O hotel dispõe de programas que minimizam os impactos provocados pelos efluentes líquidos ao meio ambiente e a saúde pública.					
19.	A infraestrutura do hotel possui área natural preservada ou em processo de recuperação.					
20.	O hotel possui jardim ou área comum arborizada.					
21.	Caso o hotel não possua área natural, o mesmo apoia áreas naturais de terceiros na região.					
22.	As áreas comuns e as unidades habitacionais possuem área verde e ventilação natural.					
23.	Existem medidas para minimizar a emissão de gases e odores de instalações, veículos equipamentos e máquinas.					
24.	O hotel possui programas para redução de emissão de ruídos das instalações, veículos, equipamentos e máquinas de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos clientes e da comunidade local.					
25.	Existem programas de conscientização ambiental para os colaboradores e hóspedes.					
26.	As ações em prol da sustentabilidade ambiental são socializadas com os colaboradores, hóspedes e comunidade local.					
27.	O hotel utiliza fornecedores que levam em conta os requisitos da sustentabilidade ambiental.					
28.	O hotel identifica e seleciona produtos, serviços e insumos que possam ser fornecidos pelas comunidades locais.					
29.	As amenidades utilizadas pelo hotel são ecologicamente corretas.					
30.	Os serviços e produtos que o hotel oferecem são desenvolvidos minimizando os impactos ambientais.					
31.	O hotel possui certificação ambiental.					
32.	O hotel presta Informações básicas sobre o comprometimento com o turismo sustentável.					

33.	O hotel incentiva o consumo de produtos regionais e orgânicos que enfatizem a culinária da região e economia.					
-----	---	--	--	--	--	--

Dimensão Econômica						
	Afirmativas	1 Discordo totalmente	2 Discordo parcialmente	3 Neutro	4 Concordo parcialmente	5 Concordo totalmente
34.	A renda dos hotéis auxilia no desenvolvimento da economia do município.					
35.	A remuneração feita pelo hotel aos seus colaboradores possibilita melhorias na qualidade de vida dos mesmos.					
36.	O hotel planeja as suas atividades levando em conta a sua sustentabilidade econômica no curto, médio e longo prazo.					
37.	O hotel acompanha a taxa de ocupação que representa a proporção de apartamento ocupados em relação ao número de apartamentos disponíveis no hotel					
38.	O hotel monitora o indicador de valor de diária média.					
39.	O hotel utiliza o indicador de performance <i>revpar</i> (Diária média X taxa de ocupação).					
40.	Os produtos e serviços são planejados considerando o perfil e as expectativas dos clientes.					
41.	A renda advinda do turismo propicia a aquisição de novos serviços e mudanças na infraestrutura do hotel.					
42.	O planejamento dos produtos e serviços privilegia as tradições sócio culturais e a hospitalidade da região.					
43.	Os estabelecimentos hoteleiros conseguem manter-se em funcionamento por um bom tempo, ou seja, apresentam alta longevidade.					
44.	O hotel funciona periodicamente e em horários suficientes.					
45.	A quantidade de hotéis no município é suficiente para atender a demanda.					
46.	O valor investido em turismo pelo poder público é suficiente para o desenvolvimento do turismo local.					
47.	Parte dos recursos advindos da atividade turística geram investimentos para valorização e preservação das riquezas (natural e cultural) do município.					

48.	O hotel mantém registros que possibilitem evidenciar a sustentabilidade econômica.					
49.	Existem iniciativas que buscam minimizar a sazonalidade turística impedindo ocorra perdas significativas nos empreendimentos hoteleiros em períodos de baixa ocupação.					