

Requisitos de sustentabilidade em meios de hospedagem cinco estrelas no Brasil

Suzana Maria DE CONTO¹

Sara Massotti BONIN²

Maria Pires PRATES³

Resumo: Quais requisitos de sustentabilidade constam no Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass)? As medidas de sustentabilidade adotadas pelos meios de hospedagem cinco estrelas estão disponibilizadas em seus *sites*? O objetivo do estudo é analisar as informações que são disponibilizadas na forma *on-line* sobre os requisitos de sustentabilidade dos meios de hospedagem cinco estrelas classificados no Brasil. A pesquisa, de caráter exploratório e descritivo, identificou 59 meios de hospedagem classificados no Brasil, sendo 15 com cinco estrelas. Desses empreendimentos, apenas dez meios de hospedagem disponibilizam informações sobre as medidas de sustentabilidade implantadas nos mesmos. Conclui-se sobre a importância da divulgação dessas informações nos *sites* dos empreendimentos, motivando os clientes a escolher o meio de hospedagem por critérios sustentáveis.

Palavras-chave: Meios de hospedagem; Matriz de classificação de meios de hospedagem; Sustentabilidade em meios de hospedagem.

1 Introdução

O turismo sustentável pode ser desenvolvido com base em um conjunto de princípios. De acordo com a NBR 15.401 (ABNT, 2014) são estabelecidos sete princípios fundamentais: 1) respeitar a legislação vigente; 2) garantir os direitos das populações locais; 3) conservar o ambiente natural e sua biodiversidade; 4) considerar o patrimônio cultural e valores locais; 5) estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos; 6) garantir a qualidade dos produtos, processos e atitudes e 7) estabelecer o planejamento e a gestão responsáveis.

Os meios de hospedagem destacam-se como um dos principais serviços do turismo, sendo importante e necessário o desenvolvimento de medidas de sustentabilidade na operacionalização de suas atividades. No Brasil, a Lei nº 11.771, no Art. 23 estabelece que

¹ Engenheira Química pela UCS e Doutora em Educação pela UFSCar. Docente no Centro de Ciências Exatas e Tecnologia, no Mestrado em Turismo e Hospitalidade e no Mestrado Profissional em Engenharia e Ciências Ambientais da UCS. Bolsista de Produtividade em Pesquisa do CNPq. Líder do Grupo de Pesquisa “Gestão Ambiental no Turismo”. Link <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4787091E7.smcmande@ucs.br>.

² Turismóloga pela Universidade Federal de Pelotas. Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade da Universidade de Caxias do Sul. <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4388995E9.saramassotti@hotmail.com>.

³ Acadêmica do Curso de Engenharia Ambiental e Bolsista de iniciação científica PIBIC/CNPq na Universidade de Caxias do Sul. <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K8249156J0.mpprates@ucs.br>.

Consideram-se meios de hospedagem os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária. (Brasil, 2008).

A referida Lei também determina que os prestadores de serviços turísticos, dentre eles os meios de hospedagem, estejam cadastrados junto ao Ministério do Turismo por meio do CADASTUR (Brasil, 2008).

As características dos meios de hospedagem variam de acordo com a infraestrutura, serviços e medidas de sustentabilidade implantadas nos mesmos. No Brasil, o Ministério do Turismo instituiu o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), através da Portaria nº 100, para regular o processo e os critérios pelos quais os meios de hospedagem podem obter a classificação oficial do governo brasileiro e utilizar a simbologia que a representa (Brasil, 2011). Cabe destacar que, apesar de ser estabelecida por um órgão federal, a adoção e a adesão ao SBClass é voluntária. Porém, como pré-requisito para obter a classificação, o empreendimento deve estar com seu cadastro regular no CADASTUR.

Considerando a importância da socialização da informação referente as medidas de sustentabilidade implantadas nos meios de hospedagem, julga-se pertinente a realização de levantamentos sobre quais meios de hospedagem classificados no Brasil divulgam suas práticas sustentáveis. Assim, o objetivo do presente estudo é identificar os meios de hospedagem classificados pelo SBClass e analisar as informações sobre as medidas de sustentabilidade adotadas pelos empreendimentos cinco estrelas que são disponibilizadas na forma *on-line* em seus sítios eletrônicos.

2 Meios de hospedagem e os requisitos de sustentabilidade

O Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) é o instrumento reconhecido oficialmente no Brasil para a classificação dos meios de hospedagem no país. De acordo com o Ministério do Turismo (2010) este sistema está fundamentado em oito princípios: legalidade, consistência, transparência, simplicidade, agregação de valor, imparcialidade, melhoria contínua e flexibilidade.

De acordo com o SBClass são considerados sete tipos de meios de hospedagem com diferente número de estrelas, assim definidos:

Hotel: Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária.

Resort: Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento.

Hotel Fazenda: Localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo.

Cama & Café: Hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento reside.

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

Pousada: Empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs.

Flat/Apart-hotel: Constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação. (Ministério do Turismo, 2010, p. 6-7).

Para a diferenciação das categorias desses meios de hospedagem, o SBClass utiliza a simbologia de estrelas, conforme pode-se observar na Figura 1.

Figura 1: Categorias específicas dos tipos de meio de hospedagem



Fonte: Ministério do Turismo (2010, p.9)

Analisando a Matriz de Classificação SBClass, identificam-se três requisitos que os meios de hospedagem devem atender para obter a classificação, divididos em mandatórios (obrigatórios) e eletivos (livre escolha): **infraestrutura** (referem-se às instalações e aos equipamentos); **serviços** (são essencialmente relacionados a oferta de serviços) e **sustentabilidade** (são relacionados ao uso dos recursos de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável). (Ministério do Turismo, 2010, p. 10).

Ainda sobre o processo de classificação, é importante observar que há uma tabela de valores estabelecida de acordo com a categoria de cada meio de hospedagem. Estes valores

deverão ser pagos pelos meios de hospedagem, através de uma Guia de Recolhimento da União (GRU). Segundo a Cartilha de Orientação Básica do SBClass:

O meio de hospedagem para ser classificado na categoria pretendida deve ser avaliado por um representante legal do Inmetro e demonstrar o atendimento a 100% dos requisitos mandatórios e a 30% dos requisitos eletivos (para cada conjunto de requisitos). A validade da classificação é de 36 meses, a contar da data de sua concessão. Durante esse período, deve ser realizada uma nova avaliação para verificar a manutenção do atendimento aos requisitos da matriz de classificação. Esta nova avaliação deve ocorrer em torno de 18 meses após a concessão inicial. (Ministério do Turismo, 2010, p. 11).

De acordo com a Matriz de Classificação, o número de requisitos pode variar dependendo do tipo de meio de hospedagem (Ministério do Turismo, 2010). Para os meios de hospedagem denominados hotéis, por exemplo, é apresentado na Matriz de Classificação o maior número de requisitos relacionados à sustentabilidade (14): 1) Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica; 2) Medidas permanentes para redução do consumo de água; 3) Medidas permanentes para o gerenciamento dos resíduos sólidos, com foco na redução, reúso e reciclagem; 4) Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las; 5) Programa de treinamento para empregados; 6) Medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade; 7) Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade; 8) Medidas permanentes para valorizar a cultura local; 9) Medidas permanentes de apoio a atividades socioculturais; 10) Medidas permanentes para geração de trabalho e renda, para a comunidade local; 11) Medidas permanentes para promover produção associada ao turismo; 12) Medidas permanentes para minimizar a emissão de ruídos das instalações, maquinário e equipamentos, das atividades de lazer e entretenimento de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e a comunidade local; 13) Medidas permanentes para tratamento de efluentes e 14) Medidas permanentes para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos.

Sobre o SBClass, Oliveira e Spina (2012) destacam que a adesão ao sistema é uma questão de estratégia e posicionamento dos meios de hospedagem. Além disso, a decisão estratégica em sustentabilidade em meios de hospedagem, de acordo com Oliveira (2013), representa uma vantagem competitiva no que se refere à economia gerada e à divulgação mercadológica da marca. Entretanto, o autor destaca que a sustentabilidade ainda não se tornou um diferencial para a demanda turística, com exceção de uma pequena parcela, cujas práticas ambientais consistem em fatores integrantes do processo de escolha da hospedagem.

No que tange à sustentabilidade em meios de hospedagem, Carvalho e Alberton (2008) em seus estudos diagnosticaram que a maior parte dos meios de hospedagem ainda não pratica a responsabilidade social, sendo ainda menos praticada a responsabilidade ambiental. Já De Conto e Zaro (2011) afirmam que ainda são poucos os hóspedes que demandam serviços ambientalmente responsáveis.

Na pesquisa de Oliveira (2013), foram entrevistados gestores de meios de hospedagem com iniciativas em sustentabilidade, englobando hotéis e pousadas certificadas pela NBR 15401:2006, bem como empreendimentos hoteleiros com práticas sustentáveis, mas não certificados pela referida norma. No estudo, um dos tópicos questionados foi de que forma as práticas sustentáveis implantadas ou a obtenção da certificação em sustentabilidade são percebidas pelos hóspedes. Os gestores dos meios de hospedagem (MHs) certificados alegam que a maioria dos hóspedes não tem conhecimento ou valoriza a decisão de sustentabilidade tomada pelo MH, pois outros fatores são mais relevantes na relação custo/benefício de suas escolhas (Oliveira, 2013). Porém, o autor informa que uma gestão sustentável contribui para o retorno dos hóspedes, impactando no nível de competição da destinação turística.

Entre os MHs não certificados escolhidos por Oliveira (2013), as respostas foram diversas. Para alguns gestores, os hóspedes percebem as práticas sustentáveis implantadas em diversas situações relacionadas ao empreendimento (Oliveira, 2013). Segundo o autor, enquanto alguns hóspedes não comentam a respeito, uma pequena parcela parabeniza e solicita informações sobre as práticas implantadas para aplicá-las em suas casas. Para outros, existe concordância dos hóspedes quanto às práticas adotadas, pois estes possuem um perfil de boa consciência ambiental (Oliveira, 2013). Ainda outros alegam que a percepção da sustentabilidade varia de acordo com os valores e o grau de cultura dos hóspedes, sendo que a demanda em geral ainda não busca um MH baseado no motivo socioambiental (Oliveira, 2013).

Em relação à influência da sustentabilidade na escolha do MH pelo hóspede, Oliveira (2013) destaca que não há como mensurar sua contribuição na satisfação nos hóspedes, pois a mesma é indiretamente associada a outros aspectos. A falta de conhecimento da população sobre o assunto faz com que não se configure em um fator decisório de escolha (Oliveira, 2013). Por fim, o autor informa que os gestores creem na possibilidade de uma valorização futura, de modo a gerar melhorias pela associação da marca com a questão da sustentabilidade.

A análise do efeito de se considerar o meio ambiente como fator estratégico para a tomada de decisão, no setor do turismo, não tem sido feita se comparado ao setor industrial (García-Pozo et al., 2016). Segundo os autores, um dos motivos se deve às deficiências técnicas, causada pela falta de indicadores claros para medir tal impacto no setor. No entanto, a escolha por “hotéis verdes” não é só uma tendência, mas é também uma excelente maneira de contrabalançar o consumo com a preservação ambiental (Hsiao et al. 2014).

O estudo conduzido por Fraj et al. (2015) investiga as relações entre as estratégias ambientais proativas e a competitividade na hotelaria. Os autores afirmam que a adoção dessas estratégias depende do desenvolvimento de capacidades organizacionais complementares, relacionadas com aprendizagem e inovação. As práticas ambientais avançadas requerem que as empresas experimentem novas maneiras de conduzir seus processos, de assumir riscos e de internalizar novas abordagens, tendo em vista soluções para o uso eficiente dos recursos ambientais (Fraj et al., 2015).

A sustentabilidade no turismo e em meios de hospedagem demanda a inclusão de componentes de proteção ambiental, afirmam Erdogan e Baris (2007), a partir da elaboração e a aplicação de planos, programas e políticas para as práticas de rotina diária. Porém, é comum que empresas do setor do turismo adotem práticas como métodos de economia de energia e disposição adequada de resíduos sólidos somente se houver redução de despesas (Erdogan & Baris, 2007).

As práticas do sistema de gestão da qualidade e ambiental contribuem para que os empreendimentos diminuam seus custos e, portanto, sejam mais rentáveis (Tarí et al., 2010). Além disso, os autores alegam que a qualidade do serviço é melhorada pelo fornecimento de maiores informações ao cliente, pelas medições do sistema e pela capacitação de qualidade aos colaboradores.

Já Chen (2015) conduziu um estudo com o intuito de examinar como os esforços relativos à sustentabilidade impactam nas percepções, escolhas, experiência e pós-experiência dos hóspedes. A autora conclui que os atributos mais significativos relacionados aos meios de hospedagem ambientalmente “amigáveis” são os níveis de implementação do programa de reciclagem, opções de alimentos cultivados localmente, produtos de limpeza ecológicos, eficiência energética proporcionada pela iluminação, instalações de dispositivos visando à economia de água e uso de materiais reciclados.

O crescimento das organizações na atualidade propõe a adoção de medidas gerenciais pautadas na consciência ambiental e social, com finalidade de agregar vantagens competitivas e, conseqüentemente, financeiras (Malta & Mariani, 2013). Segundo os autores, 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.

Segundo Kang et al. (2012) há a possibilidade da hotelaria se tornar um exemplo de operações ambientalmente sólidas, agindo como um condutor para disseminação de informações sobre sustentabilidade. Desse modo, cabe aos gestores dos meios de hospedagem, que adotarem um determinado sistema de certificação, comunicá-lo de forma clara e transparente aos seus clientes (Souza & Alvares, 2014).

Nesse sentido, destaca-se a importância da sustentabilidade nos meios de hospedagem, que de acordo com Oliveira e Rosseto (2014) pode gerar uma vantagem competitiva a partir da incorporação de práticas sustentáveis, além de resultar em melhoria

do desempenho operacional da organização e, conseqüentemente dos destinos turísticos, tanto nos indicadores econômicos, quanto nos indicadores ambientais e sociais.

Nessa direção, a partir das diferentes contribuições, conclui-se sobre a importância da comunicação nos meios de hospedagem, utilizando diferentes meios, entre eles o *site*, sensibilizando o cliente e seu engajamento por meio de informações sobre as medidas de sustentabilidade implantadas no empreendimento.

3 Metodologia

A pesquisa tem um caráter exploratório e descritivo. “O objetivo fundamental de uma pesquisa exploratória é o de descrever ou caracterizar a natureza das variáveis que se quer conhecer.” (Köche, 2010, p. 126).

Em relação à coleta de dados, foram identificados inicialmente os meios de hospedagem classificados pelo SBClass de acordo com o Ministério do Turismo (2015). Após, foram selecionados somente os meios de hospedagem classificados como cinco estrelas das diferentes regiões do Brasil. O critério de seleção pelo número de estrelas reside no fato de que a categoria cinco estrelas apresenta o maior número de requisitos de sustentabilidade (14) na Matriz de classificação do SBClass aplicável à hotéis. A pesquisa consistiu na análise das informações disponíveis nos *sites* desses empreendimentos sobre os requisitos/medidas de sustentabilidade implantadas e divulgadas nos mesmos.

4 Resultados

A Tabela 1 apresenta a distribuição (por estado e número de estrelas) do número de meios de hospedagem classificados pelo Ministério do Turismo. No Brasil apenas 15 meios de hospedagem possuem cinco estrelas, distribuídos entre as regiões do país do seguinte modo: um (região sul); cinco (região sudeste); quatro (região nordeste); dois (região norte) e três (região centro oeste).

A Região Sul do país, de acordo com a Tabela 1, apresenta 12 meios de hospedagem classificados (20,3% do total). O estado de Santa Catarina possui um meio de hospedagem cinco estrelas (Hotel Fazenda Dona Francisca). De acordo com o seu *site*, o Hotel informa a adoção das seguintes práticas de sustentabilidade: medidas para redução do consumo de água e de energia elétrica; redução, reuso e reciclagem de resíduos sólidos; capacitação para funcionários; geração de trabalho e renda para a comunidade local e tratamento de efluentes. (Hotel Fazenda Dona Francisca, 2015).

A Região Sudeste apresenta 18 meios de hospedagem classificados (30,5% do total). Os estados de São Paulo e Minas Gerais possuem cinco meios de hospedagem classificados com cinco estrelas: Sheraton São Paulo WTC, Maksoud Plaza Hotel, Grand Hyatt São Paulo, Companhia Transamérica de Hotéis (SP) e Ouro Minas Palace Hotel (MG).

Tabela 1: Distribuição do número de meios de hospedagens classificados no Brasil por estados e número de estrelas

Estados	Meios de hospedagem/número de Estrelas					Total
	5	4	3	2	1	
SP	4	1	3	-	1	9
MG	1	1	5	-	-	7
PR	-	2	4	1	-	7
RN	2	1	4	-	-	7
BA	1	1	4	-	-	6
SE	-	3	1	-	-	4
DF	2	1	-	-	-	3
GO	1	1	1	-	-	3
SC	1	-	2	-	-	3
PE	-	-	2	-	-	2
RJ	-	1	-	1	-	2
RS	-	2	-	-	-	2
AM	1	-	-	-	-	1
CE	1	-	-	-	-	1
PA	1	-	-	-	-	1
TO	-	1	-	-	-	1
TOTAL	15	15	26	2	1	59

Fonte: Ministério do Turismo (2015) adaptado pelos autores

Analisando as informações disponíveis no site do hotel Sheraton São Paulo WTC, é possível destacar práticas ambientais relacionadas à conservação de água e energia (como sensores de movimento e acessórios para conservação de água, por exemplo) e práticas referentes à minimização de resíduos e aquisições ambientalmente responsáveis (compostagem de resíduos orgânicos e preferência para fornecedores com práticas ambientais). Além disso, apresenta o programa *“Make a Green Choice”* que recompensa os hóspedes que optarem por preservar os recursos naturais no quarto, como uma forma de promover a conscientização dos clientes (Sheraton São Paulo WTC, 2016).

No Grand Hyatt São Paulo, identificaram-se diferentes práticas sustentáveis disponibilizadas no endereço eletrônico, desde iniciativas sociais (como parcerias com ONG’s para oferta de cursos profissionalizantes gratuitos a jovens de baixa renda e a inclusão de uma colaboradora portadora de Síndrome de Down); ações para minimização de resíduos (Projeto *“Sou Resíduo Zero”*, em parceria com uma empresa que auxilia no manejo e gerenciamento de resíduos); escolha de fornecedores locais de alimentos orgânicos e sustentáveis; práticas para minimização do consumo de água (troca do enxoval a cada três dias); patrocínio de colaboradores em competições esportivas, no intuito de incentivar a saúde e a qualidade de vida; treinamento dos colaboradores com foco na redução de resíduos e emissões e consumo de energia e água; apoio aos artistas locais, com a exposição

de mais de 200 obras de arte pelo hotel. Destaca-se, ainda, que no espaço de eventos há uma parceria com uma empresa para neutralizar a emissão de gases poluentes. Também divulgam dados quantitativos referentes à redução da geração de resíduos, do consumo de água e energia (Grand Hyatt São Paulo, 2016).

Já no *site* da Companhia Transamérica de Hotéis, observaram-se ações de responsabilidade social (projetos com entidades e ONG's) e ações ambientais (utilização de produtos biodegradáveis; instalação de torneiras eletrônicas; utilização de lâmpadas econômicas, entre outras). Destaca-se que a cada pesquisa de satisfação respondida pelo hóspede, o hotel compromete-se em doar uma quantia em dinheiro para uma instituição filantrópica infantil. O hotel também é certificado na Norma ISO 9001 e possui a dimensão ambiental integrada na sua missão: "Oferecer serviços hoteleiros de excelência em qualidade, visando à satisfação dos clientes, a valorização dos colaboradores e benefícios à sociedade e ao meio ambiente, promovendo a melhoria contínua e resultados para a organização". Além disso, disponibiliza em seu *site* a "Cartilha de Sustentabilidade" divulgando os conceitos e as ações realizadas no empreendimento (Companhia Transamérica de Hotéis, 2016).

O Ouro Minas Palace Hotel, de Minas Gerais, disponibiliza em seu endereço eletrônico ações referentes à acessibilidade (instalação de rampas e elevadores em todo o empreendimento e apartamentos adaptados), além de destacar premiações e certificações recebidas pelas práticas sustentáveis realizadas (Selo EcoLíderes do Trip Advisor). As práticas ambientais divulgadas são: utilização de aparelhos eletrônicos de baixo consumo de energia e sensores de presença em todas as acomodações; utilização de lâmpadas fluorescentes compactas de baixo consumo e destinação à reciclagem quando queimadas; utilização de gás natural e gerador para economizar energia elétrica; incentivo para que os hóspedes utilizem os mesmos lençóis e toalhas por mais de um dia em sua permanência; descarte responsável dos resíduos não recicláveis e de materiais como tintas, pilhas e aparelhos eletrônicos; jardins com plantas nativas da região, e irrigação automática com água de reuso, entre outros exemplos. Com relação às práticas culturais, o hotel oferece políticas diferenciadas de preços, cortesias e condições especiais para produtoras artísticas, a fim de viabilizar a realização de grandes shows, festivais e espetáculos para a população local. Na esfera social, é mantenedor de uma creche, disponibilizando recursos para ajudar nos cuidados das crianças matriculadas na instituição (Ouro Minas Palace Hotel, 2016).

A Região Nordeste, de acordo com a Tabela 1, apresenta 20 meios de hospedagem classificados (33,89% do total). Apenas três estados possuem meios de hospedagem cinco estrelas: Bahia, Ceará e Rio Grande do Norte (Vila Galé Mares - Monte Gordo/BA; Vila Galé Cumbuco - Caucaia/CE; Serhs Natal Grand Hotel - Natal/RN e Ocean Palace Beach Resort & Bungalows - Natal/RN).

Os meios de hospedagem da Rede Vila Galé (Vila Galé, 2016) apresentam no *site* a Política de Sustentabilidade do Grupo. De acordo com as informações disponibilizadas, o modelo de gestão institucional possui como valores: o meio ambiente, a qualidade, a

segurança, a saúde, a segurança alimentar, a responsabilidade social e a viabilidade econômica. Além disso, destaca a observação aos princípios da melhoria contínua. Dentre as práticas sustentáveis divulgadas no site da rede, destacam-se: doações de refeições diárias a instituições filantrópicas; doações de materiais de papel e de informática para reciclagem; doação de bens para instituições filantrópicas; organizações de iniciativas com os colaboradores em ações solidárias; entre outras. Importante ressaltar que as práticas divulgadas são da rede Vila Galé, não sendo possível identificar precisamente em quais unidades as mesmas são realizadas.

O *site* do Ocean Palace Beach Resort & Bungalows destaca as certificações ISO 9001 e ISO 14001. Entretanto, não há divulgação de práticas e ações sustentáveis detalhadas (Ocean Palace Beach Resort & Bungalows, 2016).

A Região Norte, de acordo com a Tabela 1, apresenta três meios de hospedagem classificados (5,08% do total). Em dois estados há meios de hospedagem classificados em cinco estrelas (Tropical Hotel Manaus – Manaus/AM e Hotel Crowne Plaza Belém – Belém/PA). Apenas o Hotel Crowne Plaza Belém apresenta informações disponibilizadas em seu *site*. Dentre as práticas sustentáveis divulgadas, destacam-se: o uso do Sistema IHG Green Engage, um sistema *on line* para avaliar e gerenciar o impacto dos empreendimentos da rede sobre o meio ambiente. São disponibilizadas mais de 200 soluções ecológicas planejadas para reduzir o consumo dos recursos naturais e a geração de resíduos. Por meio do programa IHG Academy, fazem parcerias com instituições de ensino locais para oferecer aos moradores da região a oportunidade de iniciar e progredir em uma carreira. Já a IHG Foundation tem o compromisso de ajudar as comunidades locais. Ressalta-se também que são ações referentes à rede IHG, a qual o Hotel Crowne Plaza Belém pertence (Hotel Crowne Plaza Belém, 2016).

A Região Centro Oeste, apresenta seis meios de hospedagem classificados (10,16% do total). Desses, três meios de hospedagem possuem classificação cinco estrelas (Castros Park Hotel - Goiânia/GO; Hotel Naoum Plaza - Brasília/DF e Kubitschek Plaza Hotel - Brasília/DF). De acordo com o *site* desses empreendimentos, apenas o Castros Park Hotel de Goiânia disponibiliza informações, sendo específicas ações sociais que o empreendimento auxilia. Destacam-se o apoio a uma organização da sociedade civil de interesse público – OSCIP, que busca o envolvimento da sociedade na luta contra a violência em Goiânia. A sede administrativa da referida organização está localizada em uma das salas do hotel. Além disso, há uma doação mensal de R\$ 3,00 por cada formulário de avaliação preenchido pelos hóspedes. O hotel ainda desenvolve ações de voluntariado nos programas educativos desenvolvidos pela *Junior Achievement*, compartilhando experiências e conhecimentos com estudantes de diferentes faixas etárias. Outra instituição que conta com o apoio do hotel é a “Terra Livre”, uma organização privada de serviço social sem fins lucrativos que oferece gratuitamente oportunidades de educação e desenvolvimento a comunidades menos favorecidas. Além disso, o hotel colabora também com o oferecimento de salas para

reuniões e encontros da organização, proporcionando um espaço confortável e com toda a acessibilidade necessária (Castros Park Hotel, 2016).

Em síntese, é possível verificar que dos 15 empreendimentos analisados, apenas dez disponibilizam informações sobre as medidas de sustentabilidade implantadas nos mesmos. Ou seja, mesmo estando classificados e, assim, atendendo aos requisitos estabelecidos pelo SBClass, os meios de hospedagem pouco divulgam suas práticas nos *sites*. Considerando o total de meios de hospedagem classificados pelo SBClass, representam 16,94%. Também pode-se notar que as informações disponibilizadas nos endereços eletrônicos de redes hoteleiras não permitem identificar em quais estabelecimentos determinadas práticas são efetivamente realizadas.

5 Considerações finais

A Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem do SBClass apresenta importantes requisitos de sustentabilidade. Porém, é possível observar e destacar que a dimensão ambiental na maioria das vezes se sobrepõe à dimensão social, relegando a segundo plano a valorização da cultura local, atividades socioculturais e comunidade local no que tange a geração de trabalho e renda. Ademais, a maioria dos requisitos de sustentabilidade é eletiva, ou seja, o empreendimento não necessariamente deve atender ao que está sendo solicitado. Nesse sentido, cabem novos estudos quanto a esse importante instrumento de classificação de meios de hospedagem, tendo em vista a redução dos requisitos eletivos e igualar os níveis de importância das dimensões sociais, ambientais e econômicas.

Considerando a importância da comunicação nos empreendimentos e o compromisso com as práticas para o turismo sustentável, a informação sobre a sustentabilidade dos meios de hospedagem deve estar disponibilizada em diferentes meios, destacando-se o *site*. O hóspede informado pode adotar como critério de seleção de meios de hospedagem a existência de uma política de sustentabilidade nos mesmos, uma vez que as práticas sustentáveis podem representar vantagens de competitividade.

Assim, sugere-se que ações sustentáveis (social, ambiental e econômica) sejam divulgadas nos *sites* dos empreendimentos, incentivando cada vez mais hóspedes a escolher meios de hospedagem movidos também por critérios sustentáveis. Como decorrência, esses empreendimentos estarão exercendo seu papel social, ao compartilhar informações de qualidade e alimentando o fenômeno multiplicador numa das principais fontes de consulta de abrangência mundial.

Referências bibliográficas

Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT (2014). *NBR 15.401: meios de hospedagem – sistema de gestão da sustentabilidade – requisitos*. Rio de Janeiro.

Brasil, *Lei 11.771 de 17 de setembro de 2008*. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; e dá outras providências. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm

Brasil, *Portaria nº 100 de 16 de junho de 2011*. Institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass). Recuperado de <http://www.turismo.gov.br/legislacao/?p=175>

Carvalho, A. N. de, & Alberton, A. (2008). Um estudo em estabelecimentos de hospedagem na Estrada Real/MG: as variáveis social e ambiental. *Revista Hospitalidade*, 5(1), 31-57. Recuperado de <http://www.revistas.univerciencia.org/turismo/index.php/hospitalidade/article/view/171/193>

Castros Park Hotel. *Ações Sociais*. Recuperado de <http://castrospark.com.br/pt/pt/acoes-sociais/>

Chen, R. J. C. (2015). From sustainability to customer loyalty: A case of full service hotels' guests. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 22, 261–265. doi:10.1016/j.jretconser.2014.08.007

Companhia Transamérica de Hotéis. *Responsabilidade Social*. Recuperado de <http://www.transamerica.com.br/saopaulo/responsabilidade-social.php>

Companhia Transamérica de Hotéis. *Sustentabilidade*. Recuperado de <http://www.transamerica.com.br/saopaulo/sustentabilidade.php>

Crowne Plaza Belém. Recuperado de <http://www.crownebelem.com.br/index.html>

De Conto, S. M., & Zaro, M. (2011). O hóspede como fator decisivo na adoção de políticas e práticas ambientais em meios de hospedagem – Caxias do Sul/RS. *Revista Rosa dos Ventos* 3(3), 337-358. Recuperado de http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/1188/pdf_55

Erdogan, N., & Baris, E. (2007). Environmental protection programs and conservation practices of hotels in Ankara, Turkey. *Tourism Management*, 28(2), 604–614. doi:10.1016/j.tourman.2006.07.003

Fraj, E., Matute, J., & Melero, I. (2015). Environmental strategies and organizational competitiveness in the hotel industry: the role of learning and innovation as determinants of environmental success. *Tourism Management*, 46, 30–42. doi:10.1016/j.tourman.2014.05.009

García-Pozo, A., Sánchez-Ollero, J. L., & Marchante-Lara, M. (2016). Eco-innovation and economic crisis: a comparative analysis of environmental good practices and labour productivity in the spanish hotel industry. *Journal of Cleaner Production*. doi:10.1016/j.jclepro.2016.01.011

Grand Hyatt São Paulo. *Caminhos da Sustentabilidade*. Recuperado de <http://www.transamerica.com.br/saopaulo/sustentabilidade.php>

Hotel Fazenda Dona Francisca. *Classificação 5 Estrelas*. Recuperado de <http://www.donafranciscfazenda.com.br/index/classificacao-5-estrelas/>

Hsiao, T. Y., Chuang, C. M., Kuo, N. W., & Yu, S. M. F. (2014). Establishing attributes of an environmental management system for green hotel evaluation. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 197–208. doi:10.1016/j.ijhm.2013.09.005

Kang, K. H., Stein, L., Heo, C. Y., & Lee, S. (2012). Consumers' willingness to pay for green initiatives of the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 564–572. doi:10.1016/j.ijhm.2011.08.001

Köche, J. C. (2010). *Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa*. (28 ed.). Petrópolis, RJ: Vozes.

Maksoud Plaza Hotel. Recuperado de <http://www.maksoud.com.br/default-pt.html>

Malta M. C. M., & Marianim. A. P. (2013). Estudo de caso da sustentabilidade aplicada na gestão dos hotéis de Campo Grande, MS. *Revista Turismo - Visão e Ação*, 15(1), 112-129. Recuperado de <http://siaiweb06.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/3567/2493>

Ministério do Turismo (2011). *Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem*. Recuperado de <http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=1>

Ministério do Turismo (2010). *Cartilha de Orientação Básica*. Recuperado de <http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/downloadCartilha.action?tipo=1>

Ministério do Turismo (2015). *Lista de estabelecimentos classificados*. Recuperado de <http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/pesquisarClassificados>

Molina-Azorín, J. F., Tarí, J. J., Pereira-Moliner, J., López-Gamero, M. D., & Pertusa-Ortega, E. M. (2015). The effects of quality and environmental management on competitive advantage: a mixed methods study in the hotel industry. *Tourism Management*, 50, 41–54. doi:10.1016/j.tourman.2015.01.008

Ocean Palace Beach Resort & Bungalows. Recuperado de <http://www.oceanpalace.com.br>

Oliveira, G. B., Spena, R. (2012). *Serviços em hotelaria*. Rio de Janeiro: Senac Nacional.

Oliveira, M. de A. S. (2013). *A certificação em sustentabilidade (NBR 15401:2006) como fator estratégico de obtenção de vantagens competitivas* (Tese de Doutorado em Administração e Turismo, Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu-SC, Brasil). Recuperado de <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IscScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=711369&indexSearch=ID>

Oliveira, M. De A. S., & Rossetto, A. M. (2014). Sustentabilidade no turismo: Modelo Integrado de Sustentabilidade e Competitividade em Meios de Hospedagem [MISCMH]. *Revista Rosa dos Ventos*, 6(4), 546-563. Recuperado de http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/2758/pdf_331

Ouro Minas Palace Hotel. *Ouro Minas Consciente*. Recuperado de <http://www.ourominas.com.br/ouro-minas/ouro-minas-consciente/>

SERHS Natal Grand Hotel. Recuperado de <http://www.serhsnatalgrandhotel.com/pt/>

Sheraton São Paulo WTC. *Práticas Ambientais*. Recuperado de <http://www.sheratonsaopaulowtc.com.br/praticasambientais>

Souza, C. A. De, & Alvares, R. C. S. (2014). Certificação sustentável em meios de hospedagem – caso da certificação NBR 15401 no Brasil. *Revista Rosa dos Ventos*, 6(4), 531-545. Recuperado de http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/2564/pdf_330

Tarí, J. J., Claver-Cortés, E., Pereira-Moliner, J., & Molina-Azorín, J. F. (2010). Levels of quality and environmental management in the hotel industry: Their joint influence on firm performance. *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 500–510. doi:10.1016/j.ijhm.2009.10.029

Tropical Manaus Ecoresort. Recuperado de <http://www.tropicalmanaus.com.br/default-pt.html>

Vila Galé. *Política de Sustentabilidade*. Recuperado de <https://www.vilagale.com/grupo/sustentabilidade>