



SELO VIAGEM SUSTENTÁVEL: UMA ANÁLISE DAS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS DE HOTÉIS LOCALIZADOS EM BRASÍLIA-DF

Maria de Fátima Gomes Pimenta¹
Jammilly Mikaela Fagundes Brandão²

Resumo

Com o crescimento tecnológico, a facilidade no acesso às informações e as mudanças no comportamento do consumidor, as organizações precisam alinhar seus processos produtivos à uma nova visão sobre o meio ambiente, em que interesses econômicos não podem estar acima de questões sociais e ambientais. Assim, práticas que reduzem os impactos ambientais negativos foram implantadas em diversos setores da economia. No contexto da hotelaria, existem certificações e selos específicos relacionados às organizações que desenvolvem práticas sustentáveis, como é o caso do selo “viagem sustentável”, concedido pela booking.com. A questão central é se as organizações hoteleiras utilizam essa certificação em suas estratégias de marketing para atrair e fidelizar clientes ambientalmente conscientes e para promoção de uma imagem organizacional responsável. Nesse sentido, esta pesquisa teve como objetivo central analisar a divulgação das práticas sustentáveis dos meios de hospedagem com o selo “viagem sustentável”, localizados em Brasília-DF, em suas páginas virtuais (sites e redes sociais). Para tanto, buscou-se: a) identificar os meios de hospedagem de Brasília-DF que receberam o selo “viagem sustentável”; b) conhecer as práticas sustentáveis divulgadas nos sites e nas redes sociais dos meios de hospedagem que receberam o selo “viagem sustentável”; e c) avaliar as notas atribuídas a esses empreendimentos e as avaliações realizadas pelos hóspedes no Tripadvisor e no Booking.com observando se estão relacionadas às práticas sustentáveis dessas organizações hoteleiras. Para atender aos objetivos estabelecidos, foi feita uma pesquisa descritiva de abordagem qualitativa. Foram coletados dados de oito hotéis de Brasília-DF que receberam o selo “viagem sustentável”, nas páginas do Booking.com, nos próprios sites e nas redes sociais das organizações hoteleiras em estudo. Dentre as principais constatações, destaca-se que embora os meios de hospedagem analisados tenham recebido uma chancela relacionada à sustentabilidade, isso não é utilizado de forma estratégica em suas ações de marketing. Algumas práticas sustentáveis foram identificadas nas páginas virtuais dessas organizações, no entanto, as notas e avaliações por parte dos hóspedes, em sua grande maioria, não apresentam relação direta com as práticas sustentáveis das organizações hoteleiras estudadas.

Palavras-chave: Marketing; Hotelaria; Sustentabilidade; Selo Viagem Sustentável.

¹ Tecnóloga em Hotelaria (2023). Instituto Federal de Brasília. E-mail: maria.pimenta@estudante.ifb.edu.br

² Doutora e Mestre em Administração, Graduada em Hotelaria e em Administração pela UFPB - Universidade Federal da Paraíba. Docente da área de Hotelaria no IFB - Instituto Federal de Brasília. <http://lattes.cnpq.br/6253114974936219>. E-mail: jammilly.brandao@ifb.edu.br