



AMBIENTUR

II SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

Turismo, Desenvolvimento e Sustentabilidade
- Mitos e Realidades

11 a 13 de maio de 2015 | Auditório UCS - Canela/RS

GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE EM MEIOS DE HOSPEDAGEM CERTIFICADOS PELA NBR 15401: CANELA/RS

Suzana Maria De Conto – smcmande@ucs.br

Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade, Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Ciências Ambientais
Rua Francisco Getúlio Vargas, 1130, Bloco 46 Sala 412A
95070-560 - Caxias do Sul - RS

Sara Massotti Bonin – saramassotti@hotmail.com

Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade

Sergio Foletto – sergio.foletto@yahoo.com.br

Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade

Cleomar Antonio Zocholini – cleomar_kiko@hotmail.com

Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade

Gisele Silva Pereira – gisele_pereira@hotmail.com

Universidade Federal de Pelotas, Departamento de Turismo da Faculdade de Administração e Turismo.

Resumo: *É importante que as informações sobre turismo sustentável e práticas sustentáveis implantadas em meios de hospedagem sejam disponibilizadas aos seus colaboradores, hóspedes e fornecedores. Considerando aspectos relacionados à socialização e à transparência das informações nos empreendimentos turísticos, busca-se como fonte de consulta o site dos meios de hospedagem (importante meio de consulta utilizado pelos hóspedes, colaboradores e fornecedores). O artigo apresenta informações relacionadas às ações de sustentabilidade implantadas em três pousadas certificadas pela NBR 15401 do município de Canela localizado na Região das Hortênsias/RS. As pousadas certificadas disponibilizam informações relacionadas aos requisitos de sustentabilidade, com destaque a uma delas que detalha todas as ações desenvolvidas, relatórios e indicadores anuais de sustentabilidade. Conclui-se a importância de disseminar as práticas sustentáveis implantadas em meios de hospedagem (ambientais, socioculturais e econômicas), principalmente on line, no sentido de sensibilizar os hóspedes de suas responsabilidades, entre elas a de opção e definição da hospedagem.*

Palavras-chave: *Gestão ambiental. Sustentabilidade em Meios de Hospedagem. NBR 15401. Canela/RS.*

Abstract: *It is important that information on sustainable tourism and sustainable practices of lodging facilities is available to employees, guests and suppliers. Taking into consideration aspects*



AMBIENTUR

II SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

Turismo, Desenvolvimento e Sustentabilidade
- Mitos e Realidades

11 a 13 de maio de 2015 | Auditório UCS - Canela/RS

related to socialization and transparence of information in tourist developments, this study looks at lodging facilities' websites (important way used by guests, employees and suppliers to search for information). This paper presents information related to sustainability actions developed by three hotels which are certified by NBR 15401 in the city of Canela, located in the Hortênsias Region/RS. The certified hotels make available information on sustainability requirements, highlighting one of them which details all actions developed, reports and annual sustainability indicators. To conclude it is important to spread sustainable practices developed by lodging facilities (environmental, sociocultural and economic), particularly on their websites in order to encourage guests to be more responsible in terms of selecting their lodging facilities.

Keywords: *Environmental management. Sustainability in Lodging. NBR 15401. Canela/RS.*

1. INTRODUÇÃO

Quais práticas sustentáveis são implantadas em meios de hospedagem? Como as informações sobre turismo sustentável são disponibilizadas aos colaboradores, hóspedes e fornecedores dos meios de hospedagem?

A atividade turística se consolida por meio da mobilidade proporcionada pelos sistemas e redes de transporte, como também pelos serviços oferecidos pelos meios de hospedagem. É válido salientar a necessidade de considerar a variável ambiental em todas as esferas do planejamento no turismo, bem como nas ações de seus agentes, como por exemplo, hotéis e pousadas. Sabe-se que o setor turístico tanto pode causar prejuízos e danos ambientais, como também pode ser uma força positiva em relação à conscientização e preservação do meio ambiente.

Nesse contexto, Swarbrooke (2002) destaca a existência de uma definição de turismo sustentável que enfatiza os elementos ambientais, sociais e econômicos do turismo. Assim, o turismo sustentável “significa turismo que é economicamente viável e que não destrói os recursos dos quais o turismo no futuro dependerá, principalmente o meio ambiente natural e o lado social da comunidade local.” (SWARBROOKE, 2002, p. 19).

Percebe-se que a questão da sustentabilidade no turismo é desafiadora, visto que este desenvolvimento visa orientar esforços e obter resultados para a melhoria da qualidade de vida da população, como também defender a preservação do meio ambiente para manter a biodiversidade dos recursos que ainda estão disponíveis na Terra.

Além disso, a atividade turística depende da colaboração e da responsabilidade não somente das instituições públicas e organizações privadas, mas também dos turistas e da comunidade local. “O aumento da preocupação com a preservação ambiental, também se reflete nas informações divulgadas, já que as empresas devem informar aos usuários sobre sua conduta em relação ao meio ambiente” (ECKERT et al., 2014, p. 510).

Nesse sentido, tendo consciência e responsabilidade acerca da dimensão ambiental no turismo, principalmente nos meios de hospedagem, e a adoção de práticas e de uma gestão ambiental adequada podem ser consideradas como ações que garantam a conservação do meio ambiente e também colaborem com o desenvolvimento sustentável. Diante disso, cabe a esses empreendimentos oferecer serviços de qualidade aos turistas respeitando os princípios da sustentabilidade.



AMBIENTUR

II SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

Turismo, Desenvolvimento e Sustentabilidade
- Mitos e Realidades

11 a 13 de maio de 2015 | Auditório UCS - Canela/RS

A norma NBR 15401 foi criada em 2006, sendo atualizada em 2014 (ABNT, 2014) e estabelece requisitos para que os meios de hospedagem planejem e operem suas atividades de acordo com os princípios para o turismo sustentável: requisitos ambientais, socioculturais e econômicos.

A região turística da Serra Gaúcha é considerada um dos mais importantes destinos para o turismo e é formada pelas seguintes microrregiões: Hortênsias, Vale do Paranhana, Uva e Vinho, Campos de Cima da Serra e Rota das Araucárias. Por sua vez, a Região das Hortênsias possui um grande destaque no cenário turístico gaúcho e brasileiro e localiza-se no nordeste do Rio Grande do Sul, abrangendo as cidades de Gramado, Canela, Nova Petrópolis, Picada Café e São Francisco de Paula. Esta microrregião turística possui 116.318 habitantes e um PIB de 1,7 bilhões de Reais. Com relação ao *trade* turístico, possui 206 meios de hospedagem, 38 agências de viagens e operadoras e 332 estabelecimentos de alimentos e bebidas (RIO GRANDE DO SUL, 2012).

Diante desse contexto e entendendo a necessidade de conhecer como os meios de hospedagem estão evidenciando as informações referentes à dimensão ambiental, o objetivo do presente estudo é identificar e analisar as informações que são disponibilizadas na forma *on-line* aos colaboradores, hóspedes e fornecedores sobre a sustentabilidade em meios de hospedagem certificados pela NBR 15401 no município de Canela/RS.

2. MEIOS DE HOSPEDAGEM, GESTÃO AMBIENTAL E SUSTENTABILIDADE

É possível perceber que empreendimentos e organizações estão passando por um importante período de transição e ajustes diante dos imperativos ambientais, que inclui o tratamento do meio ambiente tanto como uma questão estratégica e vantagem competitiva, quanto como à busca de soluções para os problemas ambientais atuais e futuros. Dessa forma, os meios de hospedagem também são desafiados a encontrar novas formas de organização e administração que atendam às exigências ambientais de uma maneira que seja possível conciliar a expansão econômica e o avanço tecnológico com a preservação ambiental.

Nesse sentido, Moura (2011) destaca a implementação de práticas ambientais corretas nas organizações de qualquer natureza:

Dependendo do porte da organização, passa a ser necessário existir um setor específico voltado a essas atividades, que cuide dos aspectos ambientais dos produtos, serviços e processos industriais, eventualmente implantando-se um sistema de gerenciamento ambiental. (MOURA, 2011, p. 75).

O autor sugere ainda a obtenção de uma certificação ambiental relativa ao cumprimento de alguma norma ou diretriz – até mesmo para auxiliar no cumprimento da legislação ambiental vigente. Além disso, através da gestão ambiental é possível reduzir e controlar os impactos gerados por uma organização sobre o meio ambiente.

A gestão ambiental permite que a empresa identifique os aspectos e impactos ambientais das suas ações em relação ao meio ambiente, as prioridades e as metas para o contínuo aperfeiçoamento do seu desempenho ambiental, para que a organização assuma responsabilidades pela execução do treinamento, da monitoração, das ações corretivas, das reavaliações e do aprimoramento contínuo das práticas utilizadas, das metas e dos objetivos



AMBIENTUR

II SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

Turismo, Desenvolvimento e Sustentabilidade
- Mitos e Realidades

11 a 13 de maio de 2015 | Auditório UCS - Canela/RS

da própria gestão ambiental. Entre outras palavras, a gestão ambiental é parte integrante das ações definidas pela gestão global, e seus objetivos são determinados em função da política e das metas ambientais definidas pela organização.

Com relação à gestão ambiental, Valle (2012) ressalta a importância da política ambiental para a organização, como forma de explicitar suas intenções e princípios, assumindo seu compromisso ambiental:

A gestão ambiental requer, como premissa fundamental, um comprometimento da alta administração da organização em definir uma política ambiental clara e objetiva, que norteie as atividades da organização com relação ao meio ambiente e que seja apropriada à finalidade e à escala da organização, e aos impactos ambientais de suas atividades, produtos ou serviços. (VALLE, 2012, p. 72).

Valle (2012) afirma também que a política ambiental deve fazer parte do planejamento estratégico da organização, podendo ser utilizada como ferramenta de marketing na divulgação de uma boa imagem e do sucesso da instituição.

Oliveira e Rossetto (2014) evidenciam a relação da sustentabilidade e da competitividade de empreendimentos hoteleiros

Aspectos inovadores quanto à sustentabilidade ambiental se incluídos nas estratégias, podem tornar a atuação ou compromisso ambiental dos hotéis em uma fonte de vantagem competitiva. Um empreendimento com boa gestão socioambiental obterá alta lucratividade, melhor condição para alocar recursos e desenvolver atividades e práticas proativas, isto gera um ciclo virtuoso com a performance econômica e que se reforça com o tempo (OLIVEIRA; ROSSETTO, 2014, p. 552).

Os autores também apontam a necessidade dos gestores hoteleiros optarem por estratégias viáveis para criação de vantagens competitivas e a sobrevivência organizacional, com base na identificação dos recursos que gerem uma diferenciação capaz de superar os concorrentes (OLIVEIRA; ROSSETTO, 2014).

Nesse sentido, a norma ABNT NBR 15401 voltada aos meios de hospedagem, pode ser considerada uma opção viável para esses empreendimentos turísticos, pois estabelece critérios mínimos específicos de desempenho em relação à sustentabilidade e também permite que um meio de hospedagem formule uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e as informações referentes aos impactos ambientais, socioculturais e econômicos significativos (ABNT, 2014).

Os requisitos ambientais estabelecidos pela norma que os meios de hospedagem devem apresentar são os seguintes: a) práticas sustentáveis que minimizem os seus impactos ambientais; b) procedimentos para identificar o potencial de risco, no sentido de prevenir ocorrência, atender a acidentes e situações de emergência no âmbito dos meios de hospedagem ou por eles causados e mitigar os impactos ambientais deles decorrentes; c) medidas de conservação de áreas naturais e de proteção da flora e da fauna; d) ações de minimização de impactos ambientais na construção (implantação do projeto arquitetônico), operação e manutenção do empreendimento; e) planejamento e operacionalização do paisagismo minimizando os impactos ambientais; f) medidas de redução e controle de emissões (gases e ruído), de efluentes líquidos e de resíduos sólidos; g) planejamento e



AMBIENTUR

II SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

Turismo, Desenvolvimento e Sustentabilidade
- Mitos e Realidades

11 a 13 de maio de 2015 | Auditório UCS - Canela/RS

implementação de medidas para minimizar o consumo de energia (eficiência energética) e h) medidas de conservação e gestão do uso de água. (ABNT, 2014).

Além disso, para os requisitos socioculturais, a norma estabelece o comprometimento dos meios de hospedagem com: as comunidades locais; trabalho e renda (trabalhadores das comunidades locais ou regionais e estímulo às atividades complementares às operações do meio de hospedagem); condições de trabalho; aspectos culturais; saúde e educação e populações tradicionais. Já com relação aos requisitos econômicos a serem observados pelos meios de hospedagem estão assim relacionados na norma: viabilidade econômica do empreendimento; qualidade e satisfação dos clientes; saúde e segurança dos clientes e no trabalho (ABNT, 2014).

Outra vertente encontra-se na Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem, estabelecida pelo Ministério do Turismo (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2011). São apresentados 14 requisitos relacionados à sustentabilidade: 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, reuso e reciclagem; 4) Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação ao 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.

Importante destacar que apesar de ser estabelecida por um órgão federal, a adoção e a adesão da Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem é voluntária. Entretanto, para obter a classificação, o empreendimento deve estar com seu cadastro regular no Ministério do Turismo, através do CADASTUR¹.

Analisando os estudos sobre a sustentabilidade em meios de hospedagem, verifica-se que ainda predominam aqueles relacionados à área ambiental. A relação dos impactos socioambientais do turismo com as comunidades é evidenciada nos estudos de Bestard e Nadal (2007). Em sua pesquisa os autores constataram que 91% dos entrevistados acreditam que o turismo trouxe geração de empregos, 83% que atraiu investimentos e 86% que gerou negócios para os residentes. Por outro lado, os entrevistados indicaram notar altos preços na região devido ao turismo e 59% acreditam que suas rendas seriam prejudicadas caso o turismo passasse por alguma recessão. Na dimensão ambiental, os autores apontam que há a percepção por parte dos moradores de que o turismo causa danos ambientais.

Bohdanowicz (2005) sinaliza que o comprometimento social e ambiental vem recebendo maior atenção, porém, certas mudanças ainda precisam ser feitas para que se alcance uma performance ambiental sustentável. Apesar dos bons resultados obtidos na sua pesquisa no que tange

¹ CADASTUR: é o sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam na cadeia produtiva do turismo executado pelo Ministério do Turismo, cujo objetivo principal é promover o ordenamento, a formalização e a legalização dos prestadores de serviços turísticos no Brasil. Os meios de hospedagem são empreendimentos de cadastro obrigatório (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2015).



AMBIENTUR

II SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

Turismo, Desenvolvimento e Sustentabilidade
- Mitos e Realidades

11 a 13 de maio de 2015 | Auditório UCS - Canela/RS

às práticas ambientais, o autor enfatiza que as mesmas ainda precisam ser mais difundidas no setor, devendo haver a conscientização e/ou entendimento de hóspedes em relação ao assunto, fazendo com que haja maior demanda por estadias “verdes”.

A constatação que os hóspedes ainda não representam demanda pelos hotéis “verdes” é também diagnosticada por De Conto e Posser (2005), em estudos realizados no município de Canela/RS. As autoras apontam que os hóspedes, em geral, não escolhem o destino turístico e os meios de hospedagem movidos por preocupações ambientais, confirmando o que já foi sinalizado por Swarbrooke e Horner (2002) e Gouveia e Hraniova (2004).

Ferrari (2006) ao estudar a percepção ambiental de gestores de 21 meios de hospedagem de Caxias do Sul, concluiu que a maioria dos gestores percebe a importância e a necessidade da qualidade ambiental e do desenvolvimento de programas ambientais como fator de competitividade, mas a mesma sensibilização não foi verificada como fator relevante para a manutenção da atividade turística. Aqueles que adotam algumas ações ambientais percebem a informação como estratégia competitiva, seja pela valorização do mercado, ampliação de lucros e/ou redução dos danos causados ao meio ambiente. Ferrari ainda destaca que apenas um terço dos gestores entrevistados desenvolvia atividades de sensibilização para hóspedes e funcionários. Também a autora evidencia a carência de estudos que examinem a dimensão ambiental no planejamento estratégico dos 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. Os resultados demonstram que há uma baixa adesão por parte dos meios de hospedagem no que tange ao uso de produtos reciclados, ao desenvolvimento de programas de educação ambiental e de projetos de reutilização da água.

Já os estudos de De Conto e Zaro (2011) denotam que ainda são poucos os hóspedes que demandam serviços ambientalmente responsáveis. Como indicado em estudos científicos, sugere-se a promoção de iniciativas que busquem a sensibilização de hóspedes quanto ao assunto meio ambiente.

Souza e Alvares (2013) ao pesquisarem sobre a certificação sustentável como critério de demanda de meios de hospedagem identificaram que 62% dos clientes pesquisados manifestaram que não tomaram sua decisão com base no fato do meio de hospedagem possuir ou não um programa de certificação.

Oliveira (2013) conclui que a decisão estratégica em sustentabilidade em meios de hospedagem representa uma vantagem competitiva no que se refere à economia gerada e a divulgação mercadológica da marca. Porém, constatou 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.

Com relação à competitividade, Oliveira e Rossetto (2014) depreendem que a sustentabilidade nos meios de hospedagem 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. Dessa forma, os autores propõem um Modelo Integrado de Sustentabilidade e Competitividade em Meios de Hospedagem no Brasil.

Os autores realizaram uma pesquisa com gestores de 15 meios de hospedagem que possuem práticas socioambientais implantadas, localizados nos destinos turísticos de Armação dos Búzios/RJ, Chapada Diamantina/BA e Região das Hortênsias/RS. Com propósito de analisar os níveis de relacionamento e identificar os fatores externos e internos mais relevantes quanto à decisão em adotar a sustentabilidade como aspecto estratégico, os resultados desse estudo apontam que o modelo proposto permite identificar que “a adesão à sustentabilidade na gestão hoteleira pode ser considerada como um vetor capaz de gerar ganhos (econômicos, sociais e ambientais) para os negócios, para os



AMBIENTUR

II SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

Turismo, Desenvolvimento e Sustentabilidade
- Mitos e Realidades

11 a 13 de maio de 2015 | Auditório UCS - Canela/RS

destinos turísticos, para a demanda e para a sociedade em geral.”. (OLIVEIRA; ROSSETTO, 2014, p. 560).

3. METODOLOGIA

O destino turístico selecionado é o município de Canela, localizado na Região das Hortênsias do Estado do Rio Grande do Sul. A população local é de 39.229 habitantes e o município dista 120 quilômetros da capital Porto Alegre. Referente aos meios de hospedagem, os mesmos apresentam aproximadamente 4.000 leitos (PREFEITURA MUNICIPAL DE CANELA, 2014).

Assim como as demais cidades da região, Canela mantém a cultura dos seus antepassados muito presente em suas características e uma vasta gama de opções de lazer, entre eles parques e atrativos turísticos utilizam das belezas naturais da cidade. Entre seus principais atrativos encontram-se o Parque do Caracol, a Catedral de Pedra, o Mundo a Vapor, o Parque da Ferradura, o Parque Sperry, entre outros. E dentre os eventos principais estão a Páscoa em Canela, a Festa de Nossa Senhora do Caravaggio, o Festival Internacional de Teatro de Bonecos e o Sonho de Natal.

A pesquisa tem um caráter exploratório e descritivo. Köche (2010, p. 126) destaca: “O objetivo fundamental de uma pesquisa exploratória é o de descrever ou caracterizar a natureza das variáveis que se quer conhecer.” Também, caracteriza-se como bibliográfica, cujo objetivo é o de conhecer e analisar as principais contribuições teóricas existentes sobre um determinado tema ou problema, fazendo com que a pesquisa bibliográfica seja um instrumento indispensável para qualquer tipo de pesquisa (KÖCHE, 2010).

Com relação à coleta de dados, foram selecionados os três primeiros meios de hospedagem certificados pela norma NBR 15401 (ABNT, 2006) localizados no referido município. A pesquisa consistiu na análise das informações sobre as práticas de sustentabilidade implantadas nesses empreendimentos disponíveis nos *sites* dos mesmos.

4. RESULTADOS

Os meios de hospedagem em estudo são classificados como pousadas e localizam-se na cidade de Canela/RS: Pousada Blumenberg, Pousada e SPA Relaxante Don Ramon e a Pousada Encantos da Terra. As pousadas estão cadastradas no Ministério do Turismo, através do CADASTUR (CADASTUR, 2015).

A Pousada Blumenberg situa-se na região central do município de Canela e possui no total 32 unidades habitacionais, sendo uma adaptada para portadores de necessidades especiais, e 88 leitos (CADASTUR, 2015). As unidades habitacionais estão disponibilizadas para o alojamento dos hóspedes em quatro categorias: suíte *standart*, suíte luxo, suíte luxo superior e suíte super luxo. Todas as suítes possuem acesso à internet, aquecimento de água central, telefone, frigobar, televisão e utilizam lençóis com composição 100% algodão. Destaca-se que a suíte luxo é adaptada para portadores de necessidades especiais. Com relação à mobília, as suítes luxo e luxo superior possuem móveis de fontes renováveis. Com relação à



AMBIENTUR

II SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

Turismo, Desenvolvimento e Sustentabilidade
- Mitos e Realidades

11 a 13 de maio de 2015 | Auditório UCS - Canela/RS

estrutura da pousada, são disponibilizados aos hóspedes: estacionamento fechado, biblioteca e exposições, espaço *internet* gratuito, espaços e salas de lazer e varandas. Quanto aos serviços, a pousada oferece serviço de quarto, lavanderia e serviços de informações turísticas. Destaca-se que o café da manhã oferecido na pousada possui opções para os hóspedes diabéticos, celíacos e intolerantes à lactose, mediante solicitação na reserva da hospedagem (POUSADA BLUMENBERG, 2015).

De acordo com o seu *site*, a Pousada Blumenberg possui programas de sustentabilidade sociocultural e ambiental, com ações voltadas para a comunidade regional. Destacam-se os programas que visam à racionalização em relação ao uso de insumos, a preservação da natureza e a redução dos impactos ambientais. A Pousada faz parte do Conselho Municipal do Meio Ambiente de Canela e possui certificação NBR 15.401 pelo Instituto Falcão Bauer de qualidade (IFBQ) por meio do Programa Bem Receber do Sebrae e do Ministério do Turismo. A Pousada divulga a política de sustentabilidade aos turistas, bem como a preferência por fornecedores que estão comprometidos com a sustentabilidade ambiental. Entre as ações desenvolvidas, destacam-se as seguintes: Redução da geração de resíduos e efluentes; Adoção de embalagens retornáveis ou maiores; Separação de resíduos para coleta seletiva ou doação para entidades; Conscientização ambiental dos hóspedes e colaboradores; Reaproveitamento de papéis e embalagens; Reuso da água; Compostagem (aproveitamento de resíduos); Separação e destinação do resíduo tóxico; Prioridade para divulgação eletrônica. (POUSADA BLUMENBERG, 2015).

Já a Pousada e SPA Relaxante Don Ramon localiza-se próximo ao centro do município de Canela e possui no total 12 unidades habitacionais e 24 leitos (CADASTUR, 2015). As unidades habitacionais são categorizadas em seis tipos: apartamento luxo casal, apartamento luxo flex, apartamento super luxo casal, apartamento super luxo flex, suíte *premium* casal e suíte *premium* flex. As suítes são equipadas com lareira, banheira de hidromassagem ou ofurô, tv LCD, ar condicionado, minibar, cama *king size*, cofre eletrônico, secador de cabelo, amenities completa de banho, bandeja de chás e acesso à *internet wi-fi*. Já os apartamentos, com exceção da banheira de hidromassagem ou do ofurô, possuem os mesmos equipamentos das suítes. Em alguns apartamentos é possível disponibilizar camas extras. Os serviços inclusos na diária são: café da manhã, chá da tarde, relaxamento facial ou podal incluso a cada diária e o “Momento Relax” com técnicas de alongamento e respiração para relaxamento (POUSADA DON RAMON, 2015).

De acordo com o *site*, a Pousada Spa Relaxante Don Ramon é o primeiro Spa Sustentável no Brasil, segundo a Norma ABNT NBR 15.401, que engloba a ISO 9001, ISO 14001 e ISO 16001, com certificação reconhecida pelo Inmetro, através de sua Acreditadora Falcão Bauer. Por meio do aproveitamento da mão de obra local e da venda de artesanato da região, a estalagem contribui para a valorização da comunidade. Quanto à política de sustentabilidade ambiental, segundo a Pousada Spa relaxante Don Ramon (2015), os hóspedes “reduzem, separam e ajudam a reciclar seus resíduos e, diminuir o consumo de recursos naturais utilizados através de indicadores sustentáveis que servem de parâmetro para tanto”. Os fornecedores têm conhecimento da política ambiental, sendo adquiridos apenas produtos biodegradáveis. É importante destacar as ações desenvolvidas em prol da biodiversidade regional e dos atrativos turísticos através do envolvimento da sociedade por meio de suas respectivas representações.



AMBIENTUR

II SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

Turismo, Desenvolvimento e Sustentabilidade
- Mitos e Realidades

11 a 13 de maio de 2015 | Auditório UCS - Canela/RS

A Pousada Encantos da Terra, localizada na área central da cidade de Canela possui 23 unidades habitacionais e 72 leitos (CADASTUR, 2015). Disponibiliza para seus hóspedes, acomodações de estilo alpino, quartos de piso de madeira, camas-box, ar condicionado, TV, frigobar e banheiro privativo. Oferece *buffet* de café da manhã e dispõe de uma área de estar com lareira e estacionamento privativo gratuito para seus hóspedes. Por adotar, no seu dia a dia, ações de preservação do meio ambiente e participar de projetos sociais que ajudam a comunidade local, foi contemplada, entre outras premiações, com o Selo de Sustentabilidade Guia 4 Rodas. (POUSADA ENCANTOS DA TERRA, 2015).

A Pousada Encantos da Terra disponibiliza em seu *site* o relatório e os indicadores de sustentabilidade, o que permite acompanhar as ações implantadas e o desempenho econômico, social e ambiental. A direção e sua equipe de colaboradores estruturaram um sistema de gestão baseado em ações de preservação ambiental e desenvolvimento sociocultural da região, desenvolvendo práticas que visam reduzir impactos ambientais, entre as quais se destacam: monitoramento do uso e da qualidade da água através da captação e utilização da água da chuva, manutenção preventiva quanto à regulagem de equipamentos e vazamentos; monitoramento e ações para redução do uso de energia elétrica com a utilização de sensores de presença, aquisição de equipamentos com selo de eficiência energética e utilização de lâmpadas econômicas; redução e destinação adequada dos resíduos sólidos. Em suas atividades, este meio de hospedagem desenvolve outras ações, priorizando a realização de palestras com temas relativos à educação ambiental, participação de fornecedores sustentáveis, utilização de produtos biodegradáveis e sempre buscando a conscientização, apoio e o comprometimento dos colaboradores e hóspedes. A Pousada Encantos da Terra foi a primeira, no sul do Brasil, a receber o Certificado de Gestão Sustentável na NBR 15.401 (POUSADA ENCANTOS DA TERRA, 2015).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estudos dessa natureza são importantes para analisar o compromisso de meios de hospedagem em relação à adoção e disseminação de práticas sustentáveis, visto que essas ações podem representar uma vantagem competitiva no que se refere à economia gerada e a divulgação mercadológica da marca do empreendimento.

Gray e Bebbington (2001 apud ECKERT et al., 2014) apresentam razões para divulgar informações ambientais voluntariamente: Legitimar suas atividades; Distrair a atenção de outras áreas; Desenvolver a imagem corporativa; Se antecipar a ações regulatórias; Impacto positivo no preço das ações; Benefícios Políticos e Direito dos acionistas e *stakeholders* à informação. Também, acrescentam-se as essas razões uma razão educativa: possibilitar que a informação seja transformada em condutas relevantes do ponto de vista da sustentabilidade pelos demais meios de hospedagem, potencializando o efeito multiplicador.

Assim, os meios de hospedagem analisados disponibilizam informações em seus *sites* sobre as ações implementadas em relação à sustentabilidade, com destaque a Pousada Encantos da Terra que disponibiliza relatórios e indicadores anuais de sustentabilidade.

Em síntese, destaca-se sobre o papel social dos meios de hospedagem: socializar informações sobre o desenvolvimento de seus programas e/ou práticas sustentáveis



AMBIENTUR

II SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

Turismo, Desenvolvimento e Sustentabilidade
- Mitos e Realidades

11 a 13 de maio de 2015 | Auditório UCS - Canela/RS

(ambientais, socioculturais e econômicas), principalmente em seu *site* (fonte de consulta do consumidor), no sentido de sensibilizar os hóspedes de suas responsabilidades, entre elas a de opção e definição da hospedagem.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15.401**: meios de hospedagem – sistema de gestão da sustentabilidade – requisitos. Rio de Janeiro, 2006.

_____. **NBR 15.401**: meios de hospedagem – sistema de gestão da sustentabilidade – requisitos. Rio de Janeiro, 2014.

BESTARD, A. B.; NADAL, J. R. Modelling environmental attitudes toward tourism. **Tourism Management**, v. 28, n. 3, p. 688-695, 2007. Disponível em: <www.sciencedirect.com>. Acesso em: 30 abr. 2010.

BOHDANOWICZ, P. European hoteliers' environmental attitudes: greening the business. **Cornell Hotel and Restaurant administration Quarterly**, v. 46, n. 2, p. 188-205, 2005. Disponível em: <<http://cqx.sagepub.com/cgi/content/abstract/46/2/188>>. Acesso em: 6 nov. 2009.

CADASTUR. Pesquisa de Prestadores. Disponível em: <<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/PesquisarEmpresas.action>>. Acesso em: 12 abr. 2015.

CARVALHO, A.; ALBERTON, A. Um estudo em estabelecimentos de hospedagem na Estrada Real/MG: as variáveis social e ambiental. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, n. 1, p. 31-57, jun. 2008. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/turismo/index.php/hospitalidade/article/view/171/193>>. Acesso em: 16 set. 2011.

DE CONTO, S. M.; ZARO, M. O hóspede como fator decisivo na adoção de políticas e práticas ambientais em meios de hospedagem Caxias do Sul/RS. **Rosa dos Ventos**, v. 3, p. 337-358, 2011.

DE CONTO, S. M.; POSSER, L. Informações de hóspedes de um meio de hospedagem em relação a escolha do destino turístico determinada pela variável ambiental. **Turismo Visão e Ação**, v. 7, n. 2, p. 493-503, 2005.

ECKERT, A. et. al. Evidenciação contábil das informações ambientais: uma análise das empresas da Serra Gaúcha listadas na Bovespa. **Rosa dos Ventos**, v. 6, n. 4, p. 508-530, 2014. Disponível em: <<http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/2837>> Acesso em: 04 mar. 2015.

FERRARI, P. F. **Percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem**: estudo de caso de Caxias do Sul – RS. 2006, 116 f. Dissertação (Mestrado) Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2006.



AMBIENTUR

II SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

Turismo, Desenvolvimento e Sustentabilidade
- Mitos e Realidades

11 a 13 de maio de 2015 | Auditório UCS - Canela/RS

GOUVEA, R.; HRANAIOVA, J. Determinación de la importancia de las variables ambientales em la demanda total del turismo em América Latina. **Estudios y perspectivas em turismo**, Buenos Aires, v. 13, n. 1 e 2, p. 129-142, 2004.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica**: teoria da ciência e iniciação à pesquisa. 28.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem**. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=1>>. Acesso em: 29 ago. 2011.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Sobre o Cadastur**. Disponível em: <<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/SobreCadastur.mtur>>. Acesso em: 07 mar. 2015.

MOURA, Luiz Antônio Abdalla de. **Qualidade e gestão ambiental**: sustentabilidade e implantação da ISO 14.001. 6. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2011.

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

OLIVEIRA, M. A. S.; ROSSETTO, A. M. Modelo Integrado de Sustentabilidade e Competitividade em Meios de Hospedagem [MISCMH]. **Rosa dos Ventos**, v. 6, n. 4, p. 546-563, 2014. Disponível em: <<http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/2758>>. Acesso em: 04 mar. 2015.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CANELA. Dados da Cidade. Disponível em: <<http://www.canela.rs.gov.br/index.php/cidade>>. Acesso em: 13 ago. 2014.

POUSADA BLUMENBERG. Disponível em: <http://www.hotelblumenberg.com.br/a_pousada.html#B>. Acesso em: 06 abr. 2015.

POUSADA DOM RAMÓN. Disponível em: <http://donramon.com.br/a_pousada.html>. Acesso em: 06 abr. 2015.

POUSADA ENCANTOS DA TERRA. Disponível em: <http://www.pousadaencantosdaterra.com.br/Pousada_Sustentavel.html>. Acesso em: 06 abr. 2015.

RIO GRANDE DO SUL, **Plano de Desenvolvimento do Turismo do Rio Grande do Sul**: 2012 – 2015. Disponível em: <<http://www.turismo.rs.gov.br/conteudo/1901/plano-diretor-turismo-rs-2012-2015>> Acesso em: 28 jan 2015.

SOUZA, C. A. de.; ALVARES, R. C. S. A certificação sustentável em meios de hospedagem – a NBR 15401:2006 e a percepção dos clientes. In: SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS, 2013, Bento Gonçalves. **Anais eletrônicos...** Bento Gonçalves: ABES, 2013. Disponível em: <<http://abes-rs.org.br/ambientur/datadesk/posters.php>>. Acesso em: 13 ago. 2014.



AMBIENTUR

II SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

Turismo, Desenvolvimento e Sustentabilidade
- Mitos e Realidades

11 a 13 de maio de 2015 | Auditório UCS - Canela/RS

SWARBROOKE, J.; HORNER, S. **O comportamento do consumidor no turismo**. 1. ed. São Paulo: Aleph, 2002. (Série Turismo).

SWARBROOKE, John. **Turismo sustentável: conceitos e impacto ambiental**. v. 1., 3. ed. São Paulo: Aleph, 2002.

VALLE, C. E. **Qualidade ambiental: ISO 14000**. 12. ed. São Paulo: Senac, 2012.