

GESTÃO AMBIENTAL: AS PERCEPÇÕES SOBRE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM DA REDE ROTEIROS DE CHARME

Environmental Management: Perceptions about Environmental Sustainability in Hosting Media of the Charming Routes Network

JESSYCA R. HENRIQUE DA SILVA¹, MATHEUS E. PEREIRA DOS SANTOS² & ÉRICA D. CHAVES CAVALCANTE³

RESUMO

Diante do aumento da consciência ambiental e da presença de consumidores que partilham os valores da sustentabilidade, criou-se Sistemas de Gestão Ambiental [SGA] para melhorar a relação dos setores econômicos com o meio ambiente. O presente estudo objetiva investigar percepções e práticas atreladas à sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem vinculados à Rede de Hotéis Roteiros de Charme. Caracteriza-se como um estudo qualitativo, exploratório-descritivo. Foram analisados dois hotéis localizados em destinos turísticos distintos no Nordeste brasileiro [Tibau do Sul-RN e Fortim-CE] e realizadas entrevistas com gestores dos meios de hospedagem. Constatou-se existir conhecimento e adesão de tecnologias e práticas de gestão ambiental. As principais práticas adotadas foram coleta seletiva e destinação para reciclagem dos resíduos sólidos secos, processamento de resíduos orgânicos pela vermicompostagem, adoção de dispositivos redutores de desperdícios de água e energia, entre outros. Quanto ao uso da tecnologia, são utilizados dispositivos tecnológicos para aumentar a eficiência e otimização da gestão ambiental, influenciando diretamente na redução de custos operacionais e na qualidade do serviço prestado aos hóspedes. Conclui-se que os hotéis por estarem vinculados a uma rede que preza pela sustentabilidade, necessitam vivenciar um processo constante de melhorias e adoção de práticas socioambiental responsáveis.

PALAVRAS-CHAVE

Meios de Hospedagem; Sustentabilidade; Gestão Ambiental; Roteiros de Charme; Tibau do Sul-RN, Fortim-CE, Brasil.

ABSTRACT

In view of the increase in environmental awareness and consumers who share the values of sustainability, Environmental Management Systems have been created to improve the relationship between economic sectors and the environment. This study aims to investigate perceptions and practices linked to environmental sustainability in accommodation

¹ **Jessyca Rodrigues Henrique da Silva** – Doutora em Turismo. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN, Brasil. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0830454940231346>. E-mail: jessyca.r.henrique@gmail.com

² **Matheus Emmanuel Pereira dos Santos** – Bacharel em Turismo, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN, Brasil. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6139206926532721>. E-mail: mathemanuel@hotmail.com.br

³ **Érica Dayane Chaves Cavalcante** – Doutora em Administração. Professora do Curso de Turismo, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, Rio Grande do Norte, Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2902600033356292>. E-mail: ericaccx@gmail.com

establishments linked to the Charming Routes Hotel Chain. It is characterized as an exploratory-descriptive and qualitative study. Two hotels located in different tourist destinations in the Brazilian Northeast [Tibau do Sul-RN and Fortim-CE] were analyzed. Interviews were conducted with managers of the accommodation establishments. It was found that there was knowledge and adoption of environmental management technologies and practices. The main practices adopted were selective collection and disposal for recycling of dry solid waste, processing of organic waste through vermicomposting, adoption of devices to reduce water and energy waste, among others. Regarding the use of technology, technological devices are used to increase the efficiency and optimization of environmental management, directly influencing the reduction of operational costs and the quality of service provided to guests. It is concluded that hotels, as they are linked to a network that values sustainability, need to experience a constant process of improvements and adoption of responsible socio-environmental practices.

KEYWORDS

Accommodation facilities; Sustainability; Environmental management; Charming Routes; Tibau do Sul-RN, Fortim-CE, Brasil.

INTRODUÇÃO

Ao longo do tempo a humanidade criou e aprimorou técnicas que resultaram na aceleração e no aumento de sua capacidade produtiva. Somada a ela, a constância do crescimento populacional elevou a extração de recursos naturais e geração de poluentes, visto que a demanda também se eleva. Segundo Fonseca (2017), a relação de dominância e dependência entre sociedade e meio ambiente, resultou no que começou a ser discutido nas últimas décadas, como um processo latente de degradação, extinção e insuficiência dos recursos naturais. Desse modo, com a intenção de minimizar os impactos de suas ações, a sociedade desenvolveu o conceito de desenvolvimento sustentável.

O paradigma da sustentabilidade considera as relações entre três dimensões [social, econômica e ambiental], que devem atuar em harmonia (Dias, 2003). Há autores que defendem que devem ser consideradas ainda três outras dimensões, a tecnológica, a cultural e a espacial, como foram identificadas por Barbosa (2013). Neste estudo foi levada em consideração apenas a dimensão ambiental da sustentabilidade, que tem como característica a preservação e manutenção dos recursos naturais e ecológicos, para garantia do direito ao meio ambiente por parte das atuais e futuras gerações e evitando a ocorrência de impactos ambientais negativos (Associação Brasileira de Normas Técnicas, ABNT, 2014).

O turismo, para Ruschmann (1999) é “um grande consumidor da natureza, e sua evolução nas últimas décadas, ocorreu como consequência da busca do verde” (p. 9). Com base nessa afirmação é possível fazer a relação entre o turismo e o meio ambiente, em que aquele é dependente da natureza que lhe serve como atrativo promotor de benefícios. Contudo, o turismo tem elevado potencial poluidor, em especial quando se deixa de planejar a atividade para priorizar o viés econômico, sem considerar os impactos negativos (Amazonas, Silva & Andrade, 2018). Entretanto, o turista também tem se tornado mais consciente das problemáticas ambientais e assumido posicionamentos favoráveis a questões associadas à sustentabilidade.

É de esperar que as marcas que lhe prestam serviços adotem um posicionamento compatível ao seu. Com isso, Lamas, Leite e Nóbrega (2019) afirmam que os meios de hospedagem, na intenção de atender às novas demandas de clientes, vêm adaptando-se e buscando uma melhoria constante de seus serviços. Aquelas que se adaptam às exigências do público consumidor criam uma vantagem competitiva perante seus concorrentes, como é possível ver no resultado da pesquisa realizada por Araújo e Cavalcanti (2022) na cidade de João Pessoa-PB. No referido estudo, os estabelecimentos com certificação ambiental apresentaram maior vantagem competitiva, com 96% dos entrevistados pelos pesquisadores informando sentirem-se mais propensos a se hospedar nesses empreendimentos do que naqueles que não possuam certificação.

Assim, com o objetivo de readaptar-se e atender às expectativas de um público ecologicamente consciente e aumentar sua competitividade, o mercado criou modelos de Sistemas de Gestão Ambiental [SGA] para melhorar a relação dos setores econômicos com o meio ambiente. O cliente é peça chave dessa transformação na hotelaria e o interesse pela realização de ações ambientais busca atender a essa nova demanda em ascensão (Lamas, Leite & Nóbrega, 2019). Com o olhar na hospitalidade, verifica-se que determinadas áreas de instalações de meios de hospedagem podem se apresentar mais vulneráveis em relação aos impactos ambientais, devido às características e sensibilidades geográficas do local. Esse é o caso da localização dos meios de hospedagem analisados neste estudo, situados em áreas de elevada vulnerabilidade ecológica, sendo elas, os municípios de Tibau do Sul, no Rio Grande do Norte, e Fortim, no Ceará, ambos localizados na região Nordeste do país (Ambiente Brasil [s.d.]).

Além disso, os meios de hospedagem estudados são integrantes da Rede de Hotéis Roteiros de Charme que, segundo o seu *site* próprio, se caracteriza como uma associação que reúne organizações das cinco regiões do Brasil, selecionadas anualmente por possuir um conjunto de características e uma personalidade diferenciada, a partir de critérios que envolvem variáveis como qualidade dos serviços, conforto e responsabilidade socioambiental. A rede adota, desde de 1999 o Código de Ética e de Conduta Ambiental, reconhecido nacional e internacionalmente (Roteiros de Charme, [s.d.]).

Neste cenário observou-se a necessidade de entender o contexto prático das ações de sustentabilidade adotadas pelos meios de hospedagem da rede e assim, tem-se como propósito entender: Quais as percepções e práticas de sustentabilidade ambiental adotadas pelos meios de hospedagem vinculados a Rede de Hotéis Roteiros de Charme?

Como objetivo geral, pretende-se investigar as percepções e práticas de sustentabilidade ambiental adotadas pelos meios de hospedagem da Rede Roteiros de Charme. Tendo como objetivos específicos: (a) verificar a percepção dos gestores em relação às práticas de sustentabilidade ambiental; (b) identificar as principais práticas de sustentabilidade ambiental adotadas; (c) verificar como a tecnologia influencia as práticas de sustentabilidade ambiental.

TURISMO E SUSTENTABILIDADE

A defesa pela sustentabilidade é fruto de uma sequência de discussões tidas ao longo do tempo. Na década de 1960 surgiram os primeiros grandes movimentos ambientalistas, que acenderam a atenção para os impactos gerados no meio ambiente, devido ao desenvolvimento acelerado do pós Segunda Guerra (Malta & Mariani, 2013). Em decorrência dos movimentos ambientalistas e das discussões que se intensificaram, houve reflexo no turismo e, já nos anos 1970, um dos fatores fundamentais a considerar no produto turístico era a variável da qualidade ambiental. No mesmo ano, a natureza e as comunidades receptoras se reacenderam no turístico, adaptando-se à sensibilidade ambiental e social da época.

Na segunda metade dos anos 1980, as formas tradicionais da atividade perdem amplitude, enquanto o turismo de natureza cresce exponencialmente, acentuando ainda mais a necessidade de preservação do meio ambiente, para proveito das atividades requeridas. E, nos anos de 1990 e 2000, a demanda turística se encontrava cada vez mais sensibilizada pelos ideais da sustentabilidade, o que fortaleceu a adoção de práticas de conservação dos ambientes

naturais (Ruschmann, 1999; Urt, Arruda & Mariani, 2018). Em 2012, na Conferência Rio+20, houve a renovação do comprometimento com o desenvolvimento sustentável pelas nações ali presentes. Três anos após a Conferência, a Organização das Nações Unidas [ONU] propõe a Agenda 2030, que foi assinada por 193 países, incluindo o Brasil, contendo estratégias e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável [ODS] que esperam ser alcançados até o ano limite da agenda, 2030. Definiram-se 17 ODSs e 169 metas a serem cumpridas. Tais desafios podem ser divididos em quatro dimensões: social, ambiental, econômica e institucional (Longato et al., 2019).

Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT, 2019), o turismo pode contribuir com o alcance dos 17 ODSs, direta ou indiretamente. Por vezes, pela sua capacidade de promoção dos benefícios socioeconômicos, o turismo é justificado por representantes públicos e privados do setor, porém ele deve ser planejado e pensado para além disso. As decisões tomadas para o turismo devem se pautar na manutenção dos recursos socioambientais, na diminuição de desperdícios, na redução da poluição e, de modo responsivo, utilizar-se do patrimônio ambiental e sociocultural para criar uma identidade e diferencial perante os concorrentes e clientes (Malta, Mariani & Arruda, 2015). Destaca-se a importância do monitoramento contínuo da sustentabilidade no turismo, a fim de realizar ações preventivas ou corretivas devido aos impactos gerados pela atividade, pois o desenvolvimento descontrolado, sem planejamento, pode resultar na destruição ou degradação das paisagens naturais e fauna e flora, na degradação de sítios históricos e de monumentos, comprometimento da fluidez da locomoção [de residentes e de turistas] e em conflitos e tensões sociais provocados pela sobrecarga dos destinos de massa (Ruschmann, 1999).

Com base nessa afirmação, os indivíduos componentes da oferta [seja por motivo de ciência dos efeitos negativos ao ambiente, por cumprimento dos deveres legais ou pensando em prol da imagem de seus empreendimentos] devem pensar em métodos e técnicas para mensurar, monitorar e controlar a interação e os impactos causados pelo mesmo no meio ambiental e social. Dois fatores importantes para tanto, será assumir uma Gestão Ambiental em sua operação e aderir a um Sistema de Gestão Ambiental.

SISTEMAS DE GESTÃO AMBIENTAL NA HOTELARIA

A gestão ambiental direciona a tomada de decisões dos gestores aos métodos mais adequados para os seus objetivos, levando em consideração o respeito ao meio ambiente. Para tanto, deve-se considerar também as políticas públicas de ambas as esferas de governo. São as políticas públicas e sua instrumentalização em forma de leis, decretos e resoluções, o ponto de partida para estabelecer a gestão ambiental no âmbito privado (Cesar, Alves, Santos & Moreira, 2018).

Esse tipo de gestão traz benefícios àqueles que a adotam, como benefícios econômicos, uma vez que resultam na economia de custos e elevam a receita do empreendimento através da redução do consumo de recursos, pelo ato de reciclar, e por reduzir os gastos com encargos ambientais, multas e indenizações por ações judiciais de danos ambientais; mas também há benefícios estratégicos como a melhoria da imagem pública da marca, o aumento da produtividade, melhor comprometimento e relação com os colaboradores, além de contribuir com a criatividade, melhorar o relacionamento com o poder público, comunidade e grupos ativistas verdes, além do alinhamento com as normas ambientais vigentes (Ferreira, Bertolini & Brandalise, 2019).

Neste contexto, os Sistemas de Gestão Ambiental [SGAs] são ferramentas importantes, que visam a sistematizar a inserção de práticas ambientais nas empresas, direcionando o gestor no processo de elaboração de uma política de gestão ambiental, consonante com os objetivos e metas ambientais a serem atingidos pela organização (Corrêa et. al, 2014). Similarmente, a ABNT (2015) define o SGA como parte de um sistema de gestão empresarial que possui a finalidade de desenvolver e implantar uma política ambiental, assim como gerir os aspectos ambientais de uma organização com responsividade.

A organização certificadora International Organization for Standardization [ISSO] possui um conjunto de normas com elevada aceitação e reconhecimento internacional, voltado para a implantação do sistema de gestão ambiental nas organizações. A série ISO 14001 segue um direcionamento de melhoria contínua pautado no ciclo PDCA. No ato do planejamento [plan], se define os objetivos e processos fundamentais para o alcance dos resultados acordados na política ambiental da organização; num segundo momento é feita a execução [do] dos processos que serão continuamente monitorados; e medida [check], por indicadores específicos, para que seja feita sempre que necessárias melhorias e correções [act] no sistema (ABNT, 2014).

No Brasil, também há o conjunto de normas NBR 15401, embasado nas normas ISO 14001 e 9001 [gestão da qualidade], que estabelece requisitos específicos para meios de hospedagem

que pretendam adotar um sistema de gestão ambiental, independentemente do porte ou condição geográfica, cultural e social. Ambas as normas possuem os critérios necessários a serem verificados por aqueles que desejam se submeter, seja a auditoria para certificação ou a autoavaliação (ABNT, 2014).

Mais atual, a NBR 15401, publicada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas em 2014 (ABNT, 2014), estabelece diretrizes para implementar práticas de gestão ambiental, promovendo o uso eficiente dos recursos e a redução de impactos ambientais em hotéis, pousadas e outros tipos de acomodações turísticas. Ela contempla o planejamento e a implementação de práticas sustentáveis que orienta os empreendimentos a desenvolver planos de ação para gerenciar o consumo de água, energia e insumos, além da geração de resíduos e emissões. Além disso, compreende a educação e capacitação ambiental, a qual estabelece diretrizes para capacitar funcionários e conscientizar hóspedes sobre a importância das práticas sustentáveis. Ademais, a NBR 15401:2014 prevê que o estabelecimento avalie e revise periodicamente suas práticas ambientais para alcançar uma melhoria contínua e exige que os estabelecimentos estejam em conformidade com as legislações ambientais aplicáveis.

Quando se fala sobre um sistema de gestão ambiental na hotelaria é possível observar que a preocupação na área amplia a partir da iniciativa do Ministério do Turismo [MTur] que em 2011, por meio da portaria Nº 100, publicou o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem [SBClass], uma cartilha contendo a definição e conceituação de sete tipos de meios de hospedagem, os princípios e fundamentos do sistema, bem como a orientação sobre como alcançar a certificação e classificação por meio do símbolo de estrelas, tendo critérios de adesão baseados em três grupos de requisitos, sendo eles: infraestrutura, serviços e sustentabilidade (Brito et al., 2018). A criação de um sistema de classificação que considera a sustentabilidade se torna um incentivo a hospitalidade brasileira para aderir a SGA's (MTur, 2016).

Por ser o segmento de meios de hospedagem um dos maiores na composição da infraestrutura turística, e detendo profunda complexidade, é inerente a interação dos estabelecimentos que exercem a hospitalidade com o meio ambiente e a sociedade ao seu entorno. Segundo Brito et al. (2018), essa interação pode gerar impactos significativos ao meio ambiente já na entrada do processo de produção do serviço de hospedagem, além da saída, o que o diferencia dos setores industriais. Por este motivo, os hotéis e demais meios de hospedagem devem assumir uma

gestão com enfoque no consumo racional dos recursos renováveis e não renováveis, enquanto trabalha para manter a satisfação de seus hóspedes (Passos & Costa, 2018).

Identifica-se como principais estratégias adotadas na gestão de meios de hospedagem ações de separação [coleta seletiva do lixo] e reciclagem de materiais, compostagem, redução do uso de plásticos em prol do uso de materiais biodegradáveis; uso racional de energia elétrica [eficiência energética pelo uso de lâmpadas led, sensores de presença para controle da iluminação, sistemas de aquecimento e condução mais eficientes e isolamento térmico] e água, com a adoção de mecanismos para reutilização, como cisternas para captação da água da chuva, ou instalação de placas para a geração de energia solar [energia renovável], a exemplos; utilização de materiais recicláveis, como artefatos de decoração ou papel reciclado; aquisição dos insumos produzidos pela própria localidade em que o meio de hospedagem se insere; oportunidade de emprego aos residentes da comunidade local; treinamento voltado à assimilação de práticas ambientais nas atividades cotidianas e a importância da participação de todos na gestão ambiental; educação e sensibilização, pela inclusão dos hóspedes no pensamento da importância da sustentabilidade ambiental, alertando sobre a sua responsabilidade na preservação dos recursos naturais e culturais ali presentes (Malta, Mariani & Arruda, 2013; Urt, Arruda & Mariani, 2018; Longato et al., 2019).

Alguns hotéis promovem ainda a educação ambiental dos colaboradores e hóspedes por meio de campanhas de conscientização, cartazes e oferta de atividades relacionadas à sustentabilidade, como trilhas ecológicas, passeios de bicicleta e visitas às comunidades locais (Longato et al., 2019; Ferreira, Bertolini & Brandalise, 2019). A adoção de práticas sustentáveis na hotelaria ajuda na atração de novos hóspedes, assim como a associação de uma impressão positiva à marca do hotel, além de que ajuda a desenvolver consciência ambiental nos consumidores. Dentre os pontos que representam a principal motivação interna para a adoção de práticas sustentáveis na hotelaria, segundo Ferreira, Pereira e Simões (2021), estão a própria consciência ambiental como uma competência gerencial positiva, a noção de que ser um empreendimento ambientalmente sustentável possibilita um valor associado à marca, portanto serve como um atributo de marketing, além de que ajuda a reduzir os custos operacionais do meio de hospedagem.

METODOLOGIA

O presente estudo, do tipo exploratório-descritivo, segue abordagem qualitativa (Gil, 2008). Considera-se qualitativo, pois: busca estabelecer significados para o fenômeno, possui estruturas flexíveis; pretende entender percepções e experiências práticas com relação à sustentabilidade e gestão ambiental sob a ótica dos gestores dos meios de hospedagem (Richardson, 2012). Também é um estudo de casos múltiplos comparativo (Yin, 2005), pois investiga a realidade de dois casos de sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem. Os entrevistados são os gestores de dois meios de hospedagem vinculados à Rede de Hotéis Roteiros de Charme, ambos localizados no Nordeste brasileiro. Para a identificação dos empreendimentos que estivessem aptos a participar do estudo, foi realizado, inicialmente, levantamento de todos os meios de hospedagem localizados na região citada.

A busca resultou em 23 empreendimentos, distribuídos nos seguintes estados: Bahia (9), Alagoas (2), Pernambuco (2), Rio Grande do Norte (5), Ceará (4) e Paraíba (1). Após a identificação, foi encaminhada mensagem padrão para todos os empreendimentos cujo e-mail estivesse disponível no site da rede. No entanto, a maioria dos endereços disponíveis estava desatualizada, o que comprometeu a comunicação e demandou que o contato fosse reforçado por telefone. Alguns empreendimentos deram retorno, porém, a maioria deles com a negativa de participação na pesquisa, sendo que apenas dois efetivamente concordaram com a participação, o que viabilizou um estudo analítico entre eles.

Nos dois empreendimentos, os respondentes ocupavam cargos importantes, sendo o primeiro meio de hospedagem representado pelo gerente comercial e o segundo pelo sócio fundador. Como instrumento de coleta de dados, realizou-se entrevista semiestruturada aplicada de forma virtual durante os meses de novembro e dezembro de 2022. O Quadro 1 apresenta um alinhamento entre os objetivos de pesquisa, categorias do estudo e embasamento teórico.

Quadro 1. Alinhamento metodológico das categorias de análise aos objetivos de pesquisa

Objetivos específicos	Categorias de análise	Base teórica
Verificar a percepção dos gestores em relação às práticas de sustentabilidade;	Percepção da sustentabilidade ambiental	Passos & Costa (2018)
Identificar as principais práticas de sustentabilidade ambiental adotadas;	Água; Eficiência energética; Produtos e Resíduos; Colaboradores e Comunidade	Longato, Santos, Longato & Shibao (2019)

Verificar como a tecnologia influencia as práticas de sustentabilidade ambiental.	Tecnologia para Sustentabilidade Ambiental	Amazonas, Silva & Andrade (2018)
---	--	----------------------------------

Fonte: Elaboração própria (2022).

As categorias foram determinadas a partir da literatura sobre gestão ambiental que fundamentaram as perguntas relacionadas às percepções e práticas de gestão ambiental adotadas pelos empreendimentos, sendo elas: Percepção da Sustentabilidade Ambiental; Água; Eficiência Energética; Produtos e Resíduos; Colaboradores e Comunidade; e Tecnologia para a Sustentabilidade Ambiental.

A categoria <Percepção da sustentabilidade ambiental> buscou averiguar a qualidade do conhecimento dos gestores a respeito do assunto. Na categoria <Água> a intenção foi a de levantar as práticas de economia e redução do consumo, assim como, na categoria <Eficiência Energética>, o objetivo foi o de levantar as ações que os hotéis praticam no sentido de minimizar seu o consumo, bem como a identificação de fontes alternativas para uso. A categoria <Produtos e Resíduos> teve como propósito analisar as ações de gestão e manejo eficiente dos resíduos produzidos nas atividades do hotel; e a categoria <Colaboradores e Comunidade> buscou mapear as atividades de sustentabilidade que se estendessem aos anseios e necessidades dos colaboradores e comunidade residente no entorno. Por fim, a categoria <Tecnologia para a Sustentabilidade Ambiental> buscou verificar até que ponto os hotéis se modernizam as utilizam no sentido de aumentar a eficiência da gestão ambiental nos empreendimentos.

Para análise e interpretação dos dados, a técnica escolhida foi a análise de conteúdo de Bardin (1994), que possui três polos cronológicos: (a) pré-análise, (b) exploração do material e (c) tratamento dos resultados, inferência e a interpretação. Na fase de pré-análise ocorre a leitura e seleção de documentos, a formulação de hipóteses e, por fim, a elaboração de indicadores que servirão de fundamento para interpretação final dos dados. Em seguida o pesquisador fará a exploração do material, quando ocorre a codificação, desconto ou enumeração, em função de regras previamente formuladas do conteúdo que foi levantado; e, na fase final, o tratamento dos resultado para validação e organização de resultados gerais a fim de expressá-los em quadros de resultados, diagramas, figuras e modelos, tornando-os mais objetivos e claros a sua leitura. A seguir, os resultados da pesquisa serão apresentados.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Caracterização dos meios de hospedagem - Compuseram a análise do estudo dois empreendimentos vinculados a Rede de Hotéis Roteiros de Charme. Na Tabela 1, são apresentadas as características e perfis dos meios de hospedagem. Foram atribuídas nomenclaturas para se referir aos empreendimentos (MH 1 e MH 2), para resguardar a identidade dos participantes. Ambos se auto classificam (de acordo com a afirmação dos seus gestores) como enquadrados na categoria de hotel. Um hotel pode ser definido, de acordo com o Ministério do Turismo (2011 [s.n.]), como “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”.

Tabela 1 – Perfil dos meios de hospedagem analisados

PERFIL DO MEIO DE HOSPEDAGEM		
Meio de hospedagem	MH 1 – Hotel	MH 2 - Hotel
Número de funcionários	25	70
Número de leitos	15	23
Número de hóspedes por semana	300	100

Fonte: Dados de pesquisa (2022).

O MH1 se auto classificou na categoria de hotel, de acordo com seu gestor e informações constantes em seu site, embora seu quantitativo de 25 funcionários e de 15 leitos seja inferior ao MH2. No entanto, analisando o quantitativo de hóspedes que ele atende, este consegue atender ao triplo do número estipulado pelo segundo empreendimento (300 hóspedes). O MH1, segundo o site da Roteiros de Charme [s.d.], ingressou na associação recentemente [ano de 2022] e está localizado no centro do município de Tibau do Sul-RN.

Traçando observação com relação ao MH2 verifica-se que este, mesmo ele tendo menor capacidade de hóspedes, contrata maior número de funcionários, portanto, pode viabilizar um maior número de postos de trabalho para a região onde está instalado, o que contribui positivamente para a dimensão econômica da sustentabilidade. Já o MH 2, ingressou na rede no ano de 2019 e caracteriza-se, conforme informações constantes no seu site, como um hotel com capacidade para atender 100 pessoas e dispendo de 70 funcionários e 23 leitos. O hotel está localizado no município de Fortim-CE, em frente ao Rio Jaguaribe e encontro para o oceano.

Devido às características locais de fortes ventos, o ambiente é propício à prática de Kitesurf, esporte aquático com o uso de prancha, o que viabilizou para o empreendimento a construção

de um Kit Center, que oferta aulas e equipamentos para a prática do esporte. Assim, recebe praticantes do esporte, de iniciantes até experientes.

Percepção sobre sustentabilidade ambiental - Neste tópico buscou-se traçar uma análise sobre o nível de conhecimento que os gestores possuem com a temática da sustentabilidade. A partir das respostas, percebe-se que ambos afirmam ter conhecimento sobre o assunto, entendendo a sustentabilidade, de acordo com o MH1, como uma responsabilidade social que se deve ter não só como cidadão, mas também como empresa, na utilização de recursos naturais em prol do desenvolvimento das pessoas e do meio ambiente. Além disso, MH2 argumenta que a sustentabilidade é uma maneira de equilibrar o uso dos recursos através da redução de impactos ao meio ambiente. Complementa que, a partir disso, se cria um processo de harmonia entre a economia, a sociedade e a natureza.

Ambos possuem uma percepção correta com relação à sustentabilidade, incluindo aspectos de responsabilidade socioambiental e equilíbrio entre as dimensões da sustentabilidade, que Longato et. al. (2019) descrevem como a relação sadia das dimensões social, ambiental, econômica e institucional em prol do desenvolvimento. Isso é algo positivo, pois o conhecimento a respeito deste conceito e das características que compõem um sistema de gestão ambiental é importante, pois, segundo Passos e Costa (2018), um gestor com tal conhecimento demonstra maior interesse em adotar processos dessa natureza à sua gestão. Com relação à percepção sobre a importância da sustentabilidade para os meios de hospedagem, percebe-se que ambos a consideram importante. Com base em suas afirmativas, a sustentabilidade é item necessário, pois torna o meio de hospedagem atrativo à nova demanda turística que busca para além da acomodação - a experiência - e atentam-se as práticas de sustentabilidades adotadas nos meios de hospedagem que se hospedam.

Como gestores de empreendimentos da iniciativa privada, nota-se que as ações praticadas em seus hotéis são motivadas não apenas pelo desejo de fazê-las, mas também por interesse mercadológico. Suas respostas convergem com as falas de Pereira et al. (2018) e Cesar et al. (2018) para quem a gestão ambiental nos meios de hospedagem se tornou fundamental, ao contribuir para a diferenciação e competitividade de uma empresa no mercado, sendo que os hotéis estão adquirindo consciência ambiental, devido às exigências da oferta, ao longo dos últimos anos.

Verifica-se que ambos os gestores possuem uma preocupação com a mudança de postura do consumidor, que passou a se interessar cada vez mais por ações sustentáveis desenvolvidas pelas empresas. Araújo e Cavalcanti (2022) já haviam constatado que mais de 90% dos consumidores que compuseram sua pesquisa, afirmaram se sentir mais propensos a se hospedar em hotéis que possuem certificação ambiental. Além disso, é importante enfatizar que o fato de os empreendimentos pesquisados neste estudo fazer parte da Rede de Hotéis Roteiros de Charme, já garantem uma vantagem relacionada a este público consumidor.

Práticas de sustentabilidade ambiental - Na segunda fase da entrevista procurou-se identificar a adoção de medidas e/ou práticas de gestão ambiental na infraestrutura e no operacional dos hotéis, que visem gerir o uso dos recursos naturais, reduzindo-o. Os mesmos foram questionados sobre as ações voltadas à economia de água e de energia, redução e tratamento de resíduos sólidos, conscientização dos colaboradores, hóspedes e das comunidades em seus entornos. As práticas citadas pelos gestores foram elencadas e expostas no Quadro 2.

Quadro 2. Alinhamento metodológico das categorias de análise aos objetivos de pesquisa

Economia e redução de consumo de água	<ul style="list-style-type: none">• Descarga de duplo acionamento• Torneiras com desligamento automático• Política de troca de toalhas e lençóis de cama• Sistema de drenagem e tratamento da piscina para reaproveitamento na irrigação do jardim
Economia e redução de consumo de energia	<ul style="list-style-type: none">• Utilização de lâmpadas de LED• Monitoramento do consumo mensal de energia• Arquitetura que aproveita da ventilação natural• Painéis solares
Manejo e tratamento de resíduos	<ul style="list-style-type: none">• Coleta seletiva• Compostagem e verme-compostagem• Coleta de resíduos nas áreas de praia
Treinamento e conscientização dos colaboradores e comunidade	<ul style="list-style-type: none">• Treinamentos sobre sustentabilidade e conscientização ambiental• Contratação de locais

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Com relação às medidas de economia de água, no MH1 foi mencionada a instalação de descargas de duplo acionamento e torneiras que desligam automaticamente após determinado tempo de uso, evitando assim o gasto desnecessário em casos de esquecimentos, caso fossem

delegadas manualmente. Também foi afirmado pelo gestor que o hotel realiza a troca dos lençóis e toalhas a cada dois dias, quando não solicitado, o que pode ser visto como positivo, pois reduz a quantidade de lavagens e conseqüentemente o consumo de água. O MH2 destacou apenas o reaproveitamento de água da piscina para a rega de seu jardim. Logo, percebe-se que o MH1 apresentou uma maior quantidade de ações em relação à economia de água.

A ABNT (2014) dispõe que os empreendimentos devem assegurar que o consumo de água não comprometa a sua disponibilidade para a flora, fauna e comunidades locais. As medidas adotadas com a finalidade de economizar água nos hotéis resultam na redução dos gastos. Do ponto de vista do consumidor, estudo de Zacholini, Conto e Foletto (2020) identificou que 38% dos hóspedes afirmaram controlar o uso de água no meio de hospedagem utilizado, e que os empreendimentos investigados também apresentaram medidas concretas para racionalização do consumo de água. Essa racionalização tem impacto direto na gestão financeira do hotel, uma vez que geram economia.

Com relação à economia de energia elétrica, ambos utilizam fonte de energia limpa e renovável, produzida por painéis solares que suprem parte de suas demandas. Um ponto interessante a se destacar é a arquitetura do empreendimento MH2, projetado de modo a que seja favorecida a ventilação natural, pois resulta na redução do uso do ar-condicionado em suas unidades e, conseqüentemente, redução de consumo. Tal atitude é interessante no contexto de um hotel da rede, pois eles tendem a estar localizados em áreas naturais, com vegetação e aspectos que favorecem um ambiente arborizado. O MH 1 citou como medidas de economia a instalação de lâmpadas LED, equipamento que possui melhor eficiência e baixo consumo e apontou a preocupação que a gestão tem em monitorar o consumo de energia.

Sobre o consumo de energia elétrica, a ABNT (2014) alega que os empreendimentos devem tratar a eficiência energética de modo a implementar medidas de economia de energia, especialmente, as energias de fontes não renováveis. Para Tessaro e Mazzurana (2016), dentro de meios de hospedagens existem várias funcionalidades que dependem do uso de energia, logo, desenvolver esse consumo pode trazer resultados positivos também para a questão financeira, de modo que o hotel possa repassar resultados mais atrativos para os clientes. Segundo a Neoenergia (2022), a substituição de lâmpadas convencionais por modelos LED traz vantagens financeiras e ambientais, pois não possuem componentes tóxicos em sua composição, podem chegar a uma vida útil de até quatro vezes mais comparado a outro modelo

e resultam em uma economia de até 80% em relação a lâmpadas halógenas e de até 33% em relação a lâmpadas fluorescentes.

Questionados sobre a gestão dos resíduos sólidos, os entrevistados convergiram na prática de coleta seletiva que são destinados a empresas de reciclagem, além disso, também foi apontada a adoção de compostagem para destinação de resíduos sólidos orgânicos pelo MH1. Uma ação que é em particular realizada pela equipe do MH2 é a limpeza da orla onde o empreendimento está instalado, sendo realizada tanto de forma manual por seus funcionários, mas também por meio de equipamento apropriado para varrer os resíduos por esteiras circulares a um compartimento interno, assim que passa sobre uma superfície. Pautado na fala, destaca-se que Borger (2013) explica que a atitude tomada pelo MH 2 em limpar a orla marítima, se enquadra no conceito de responsabilidade socioambiental corporativa, no qual um empreendimento realiza ações para além do cumprimento legal e dos negócios, que beneficia o meio ambiente e a sociedade e assume uma obrigação moral.

Identifica-se na fala dos entrevistados a preocupação de ambos em aplicar treinamentos a seus funcionários a fim de conscientizá-los sobre a importância da sustentabilidade ambiental. Um ponto positivo encontrado no empreendimento MH 2 foi que a integração de 98% de seu quadro de funcionários é composta por residentes locais, que não só beneficia a comunidade com efeitos sociais, mas também insere a consciência ambiental no âmbito local; vale relembrar que o MH 2 apresentou um maior número de funcionários contratados se comparado ao MH 1, o que fortalece a ideia que o mesmo pode gerar maiores impactos para a sua região. MH 1, além de promover o treinamento de seus funcionários, respondeu que busca conscientizar os hóspedes através de informativos sobre sustentabilidade nos espaços do hotel. Por meio da contratação de membros da comunidade local, o hotel assume o que Dias (2008 como citado em Brito et al. 2018) destaca, que é a conservação do meio ambiente por parte das entidades do setor, e suas contribuições positivas na geração de emprego e renda para os residentes dos destinos turísticos.

Diante do exposto, percebe-se que as ações de sustentabilidade ambiental desenvolvidas pelos meios de hospedagem vão ao encontro da literatura sobre o tema, uma vez que outros estudos encontraram resultados parecidos. A exemplo, cita-se Tessaro e Mazzurana (2016) que investigaram a literatura sobre sustentabilidade em meios de hospedagem, buscando identificar as principais práticas adotadas e constataram que as atitudes de economia de água e energia

são as ações mais adotadas, além de algumas ações de conscientização ambiental. Tais resultados são compreensíveis ao pensar no contexto dos hotéis da Rede Roteiros de Charme, pois estes empreendimentos, para fazer parte da associação passam por avaliações constantes e inspeções para analisar se os mesmos continuam cumprindo os requisitos estabelecidos.

De acordo com o site da rede, os exemplos de práticas adotadas mais conhecidas são o uso de placas solares para aquecimento de água, iluminação natural, lâmpadas de baixo consumo, dispositivos eletrônicos que consomem menos energia elétrica, coleta seletiva, redução de resíduos sólidos, dentre outros (Roteiros de Charme [s.d.]). Logo, percebe-se que os empreendimentos cumprem a maioria de práticas comuns a outros hotéis da rede.

Contribuição da tecnologia para a sustentabilidade ambiental - Ambos os gestores reafirmaram a importância da tecnologia para os meios de hospedagem e citaram que se beneficiam de uma ou mais ferramentas tecnológicas. Dentre as elencadas, cita-se: sensores de proximidade; painel solar; e, digitalização de documentos (Quadro 3).

Quadro 3. Alternativas tecnológicas utilizadas para a sustentabilidade ambiental.

Tecnologia	Falas dos Entrevistado
Sensores de proximidade	<i>Com relação à tecnologia, em alguns aspectos, sim, nós temos a prática disso, sensores por todo hotel, então é uma forma de economizar energia, além das instalações internas, mas acontece sim, expositores também. (MH1)</i>
Painel Solar	<i>A maior contribuição da tecnologia foi a instalação dos painéis solares para a redução e controle do consumo de energia. (MH2)</i>
Digitalização de documentos	<i>Aplicamos a desmaterialização de documentos, alinhando nossos princípios aos avanços da digitalização. Com os sistemas e aplicativos que utilizamos, não precisamos arquivar documentos físicos e outras burocracias que necessitam de papéis. (MH2)</i>

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Percebe-se que o uso de sensores de proximidade auxilia o empreendimento na prática do consumo de energia. Estes dispositivos permitem identificar a presença humana em um compartimento, fazendo com que as luzes do ambiente acendam e apaguem a depender da proximidade do indivíduo no local. Já os painéis solares, funcionam como uma fonte de energia renovável para o empreendimento, uma vez que capta energia do sol e transforma em energia para o ambiente. “A energia solar apresenta como principais características a utilização de uma matéria-prima inesgotável, o sol, e não causa impactos ao meio ambiente durante a conversão

da energia solar em energia elétrica (Rezende, 2019, p. 87). De acordo com a ABNT (2014), é importante considerar o uso de tecnologias solares ou outras de menor impacto ambiental para economizar energia no ambiente. Percebe-se que ao adotar tais medidas, os empreendimentos hoteleiros alcançam uma maior redução de custos energéticos e financeiros, sendo a tecnologia, um elemento indispensável para o processo.

Por fim, o MH2 apresenta o uso da digitalização de documentos como uma alternativa renovável para a contribuição da sustentabilidade ambiental. Ao adotar o uso de Tecnologias da Informação e Comunicação [TICs] para armazenamento de dados e arquivos de trabalho, o empreendimento, não só automatiza e agiliza os processos de trabalho, como também contribui para a sustentabilidade ambiental. Esse processo, chamado por alguns estudiosos como desmaterialização, tem como propósito a redução do uso de papel na produção e organização de atividades, o que para os autores, representa uma tendência e contribui para a sustentabilidade do meio ambiente (Peniche, 2021). Ao analisar as alternativas tecnológicas apresentadas, verifica-se que elas têm sido utilizadas pelos meios de hospedagem analisados, principalmente para a economia do uso de energia elétrica. Apesar de indicadas, verifica-se que ainda são incipientes o número de alternativas tecnológicas citadas para contribuição e potencialidade da sustentabilidade ambiental nos empreendimentos.

Com relação a barreiras identificadas, apenas o meio de hospedagem MH2 apresentou dificuldades, comentando que como a infraestrutura municipal não possui aporte suficiente, eles possuem limitação para ampliar o uso de novas tecnologias. O gerente do MH1 em sua fala comentou que para ele não há barreiras, e que o empreendimento busca sempre aderir novas tecnologias para tornar o seu produto cada vez mais moderno e sustentavelmente eficaz. Apesar da fala do MH1, percebe-se que ele apresentou apenas uma ação tecnológica adotada, e apesar de ambos os empreendimentos disponibilizarem poucas ações neste sentido, ainda assim, o MH2 apresentou uma maior variedade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema da sustentabilidade ambiental é considerado importante no campo do turismo, sobretudo nos meios de hospedagem, por serem organizações ligadas ao turismo, cujo funcionamento pode causar diversos impactos no meio ambiente. Assim, o objetivo do trabalho

foi o de analisar percepções e práticas de sustentabilidade ambiental dos gestores dos meios de hospedagem vinculados a Rede de Hotéis Roteiros de Charme.

Como resultados, verificou-se que os gestores entendem sobre o tema, compreendendo a sustentabilidade como uma responsabilidade social, que deve ser desenvolvida em sintonia com as dimensões ambientais, econômicas e sociais. Foi identificado nos dois hotéis, práticas que são efetuadas em suas operações, dentro das quatro categorias investigadas. Constatou-se práticas diversas, desde coleta seletiva e destinação para reciclagem dos resíduos sólidos, processamento de resíduos orgânicos, dentre outros. Por fim, identificou-se que são utilizados dispositivos tecnológicos para aumentar a eficiência e otimização da gestão ambiental, influenciando diretamente na redução de custos operacionais e na qualidade do serviço prestado aos seus hóspedes.

Em resposta à problemática inicial da pesquisa, percebe-se que a percepção nos meios de hospedagem sobre a sustentabilidade ambiental foi positiva, pois apesar do interesse mercadológico de manterem-se competitivos por meio da gestão ambiental, ambos gestores demonstraram interesse em conhecer mais sobre o tema. Além disso, buscam por iniciativas e tecnologias que os tornem cada vez mais sustentáveis, para cumprir com os princípios da responsabilidade socioambiental.

Como recomendação prática, indica-se o uso de outras tecnologias que desempenham a função de evitar desperdícios de energia, não relatadas nos meios de hospedagens entrevistados. Como exemplo, cita-se o uso de interruptores e cartão que ativa a iluminação de uma unidade habitacional apenas com o cartão-chave, o mesmo que dá acesso à acomodação. Outros dispositivos são os sensores de movimento e temporizadores que realizam o desligamento automático do ar-condicionado, quando uma ou mais janelas são abertas no ambiente. Por fim, os estabelecimentos podem criar sistemas de captação da água da chuva para destiná-las a usos menos nobres como rega, descargas e lavagem dos pisos, com o objetivo de economia de recursos hídricos.

Dentre as limitações identificadas na realização do estudo, cita-se o número limitado na obtenção de respostas para um quantitativo maior de hotéis. Acredita-se que por pertencerem a uma rede que preza pela sustentabilidade e estarem anualmente sendo reavaliados para se firmarem membros associados, os gestores contatados podem ter se sentido desconfortáveis para fornecer informações sobre a sustentabilidade dos hotéis. Como sugestão para pesquisas

futuras, torna-se interessante um estudo complementar com mais hotéis. Além disso, pesquisas com hóspedes podem ser interessantes como adicionais aos resultados aqui encontrados.

REFERÊNCIAS

- Associação Brasileira de Normas Técnicas [ABNT]. (2014). *ABNT NBR 15401 - Meios de hospedagem: sistema de gestão da sustentabilidade – requisitos*. Rio de Janeiro: ABNT. [Link](#)
- Associação Brasileira de Normas Técnicas [ABNT]. (2015). *ABNT NBR ISO 14001 – Sistema de Gestão Ambiental – requisitos com orientação para uso*. Rio de Janeiro: ABNT.
- Amazonas, I. T., Silva, R. F. de C., & Andrade, M. O. (2018). Gestão ambiental hoteleira: tecnologias e práticas sustentáveis aplicadas a hotéis. *Ambiente & Sociedade*, 21, 01-20. [Link](#)
- Ambiente Brasil. [s.d.]. *Região Nordeste*. [Link](#)
- Araújo, A. F. V., & Cavalcanti, G. S. (2022). Estratégias de conservação ambiental: disposição a pagar por certificação ambiental no setor hoteleiro da cidade de João Pessoa-PB. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 16. [Link](#)
- Barbosa (2013). As seis dimensões da sustentabilidade como abordagem para recomendações para a habitação unifamiliar baseadas nas diretrizes do selo casa azul. [Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Viçosa. Minas Gerais, Brasil]. [Link](#)
- Bardin, L. (1994). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: 70.
- Brito, S. S., Torres, H. C; Araújo, W. A., & Voltolini, J. C. (2018). Gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros em Porto Seguro, Bahia, Brasil. *Latin American Journal of Business Management*, 9(1), 156-184. [Link](#)
- Borger, F. G. (2013). *Responsabilidade social empresarial e sustentabilidade para a gestão empresarial*. Instituto Ethos. [Link](#)
- Cesar, P. H., Alves, D. D. P., Santos, J. S., & Moreira, S. A. (2018). Gestão sustentável: avaliação da responsabilidade socioambiental em meios de hospedagem no litoral norte da Paraíba. *Revista Brasileira de Ecoturismo*, 11(3), 422-448. [Link](#)
- Corrêa, L. B., Corrêa, É. K., Peruchin, B., Ferrão, A. L. L. C., & Guidoni, L. L. C. (2014). Sustentabilidade no turismo: estudo da gestão ambiental em empreendimento hoteleiro da região sul do Brasil. *Rosa dos Ventos: Turismo e Hospitalidade*, 6(4), 583-602. [Link](#)
- Dias, R. (2003). *Turismo Sustentável e Meio Ambiente*. São Paulo: Atlas.

- Ferreira, J. C., Bertolini, G. R. F., & Brandalise, L. T. (2019). Análise do nível de sustentabilidade da rede hoteleira de Foz do Iguaçu-PR. *Turismo: Visão e Ação*, 21, 102-127. [Link](#)
- Ferreira, S., Pereira, O., & Simões, C. (2021). Sustentabilidade ambiental na indústria hoteleira: uma perspectiva dos gestores de hotéis ecológicos em Portugal. *International Journal of Marketing, Communication and New Media*, (9). [Link](#)
- Fonseca, I. L. (2017) *Desafios do Planejamento e Gestão Turística: Enfoque analítico sobre a Área de Proteção Ambiental Bonfim-Guairá, Estado do Rio Grande do Norte*. [Dissertação de Mestrado em Turismo, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil]. [Link](#)
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. São Paulo: Atlas.
- Lamas, S. A., Leite, A. F. R., & Nóbrega, W. R. M. (2019). Sistemas de gestão ambiental e competitividade: uma análise de múltiplos casos em meios de hospedagem de Natal – RN. *Revista Turismo: Visão e Ação*, 21(1), 65-80. [Link](#)
- Longato, D. F. F., 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*, 11(3), 544- 561. [Link](#)
- Malta, M. C. M., & Mariani, M. A. P. (2013). Sustentabilidade e gestão de empreendimentos hoteleiros: estudo de caso da sustentabilidade aplicada na gestão dos hotéis de campo grande, MS. *Turismo Visão e Ação*, 15(1), 112-129. [Link](#)
- Malta, M. C. M., Mariani, M. A. P., & Arruda, D. O. (2015). Sustentabilidade e gestão de empreendimentos hoteleiros: analisando hotéis de Campo Grande, Mato Grosso do Sul. *Rosa dos Ventos: Turismo e Hospitalidade*, 7(3), 358-376. [Link](#)
- Ministério do Turismo (2011). *Portaria Mtur N° 100*, de 16 de junho de 2011. Institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), estabelece os critérios de classificação destes, cria o Conselho Técnico Nacional de Classificação de Meios de Hospedagem (CTClass) e dá outras providências. [Link](#)
- Neoenergia. (2022). *Vantagens e benefícios das lâmpadas led. Saiba escolher o melhor modelo*. [Link](#)
- Organização Mundial de Turismo (2019). Soluciones energéticas para hoteles (hes por su sigla inglesa). [Link](#)
- Passos, F. V. A., & Costa, R. B. (2018). Percepção dos gestores de meios de hospedagem sobre sistema de gestão ambiental e sua aplicabilidade. *Marketing & Tourism Review*, 3(2), 1-23. [Link](#)

Da Silva, J. R. H., Dos Santos, M. E. P., & Cavalcante, É. D. C. (2024). Gestão ambiental: as percepções sobre sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem da rede Roteiros de Charme. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 16(4), 825-845.
<http://dx.doi.org/10.18226/>

- Peniche, P. A. C. A. L. B. (2021). *A desmaterialização e a digitalização processual no exército português: diagnóstico, impacto e oportunidades de melhoria*. [Dissertação de Mestrado Integrado em Administração Militar, Academia Militar, Portugal]. [Link](#)
- Pereira, P. C., Barreto, L. M. T. S., Limberger, P. F., & Filho, L. M. (2018). Os efeitos da gestão da qualidade e da gestão ambiental sobre a vantagem competitiva: um estudo de múltiplos casos na rede hoteleira de Pipa-RN. *Revista Hospitalidade*, 15(1), 27-49. [Link](#)
- Rezende, J. O. (org.). (2019). *A importância da energia solar no desenvolvimento sustentável*. Ponta Grossa: Atena.
- Richardson, R. J. et al. (2012). *Pesquisa Social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas.
- Roteiros de Charme. (s.d.) *Boas práticas*. [Link](#)
- Ruschmann, D. V. M. (1999). *Turismo e Planejamento Sustentável: a proteção do meio ambiente*. Campinas: Papyrus.
- Tessaro, A. P., & Mazzurana, E. R. (2016). Sustentabilidade em meios de hospedagem no Brasil. *NAVUS - Revista de Gestão e Tecnologia*, 6(5), 151-159. [Link](#)
- Urt, M. C. M., Arruda, D. de O., & Mariani, M. A. P. (2018). Hotelaria de charme e os desafios da agenda para o desenvolvimento sustentável no turismo. *Revista Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade*, 10(1), 39-58. [Link](#)
- Yin, R. K. (2005). *Estudo de Caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.
- Zacholini, C. A., Conto, S. M., & Foletto, S. (2020). Uso racional de água nos serviços turísticos: informações de hóspedes em relação aos meios de hospedagem. *Brazilian Journal of Development*, 6(11). [Link](#)

845

PROCESSO EDITORIAL

Recebido: 10 SET 24 Aceito: 28 OUT 24