

Certificação Sustentável em Meios de Hospedagem – Caso da Certificação NBR 15401 no Brasil

Revista Rosa dos Ventos –

Turismo e Hospitalidade

6(4) 531-545, out-dez, 2014

© O(s) Autor(es) 2014

ISSN: 2178-9061

Associada ao:

Programa de Pós-Graduação em

Turismo e Hospitalidade

Hospedada em:

<http://ucs.br/revistarosadosventos>



*Claudio Alexandre de Souza¹, Rafaella Caroline Simão
Alvares²*

RESUMO

A certificação em sustentabilidade vem sendo objeto de estudo não somente na hotelaria, mas em diferentes áreas de conhecimento, visto sua contribuição para a melhoria na relação das empresas com a sociedade. O objetivo do presente estudo é o de analisar a presença da certificação nos meios de hospedagem certificados na NBR 15401:2006 – Sustentabilidade para os Meios de Hospedagem. A metodologia que embasa o estudo resulta de pesquisa documental e bibliográfica, relativas à certificação em sustentabilidade, seguida de entrevista - semiestruturada e amostra censitária - junto a meios de hospedagem certificados pela NBR 15401:2006. Os resultados apresentados podem contribuir para a compreensão da certificação em sustentabilidade nos meios de hospedagem do Brasil. Tal certificação é pioneira no País e referência em nível internacional, ao incluir formas de controle adequadas para elaboração (coleta) de dados relativos aos processos operacionais e administrativos que afetam as dimensões da sustentabilidade.

Palavras-chave: Gestão Ambiental.
Meios de Hospedagem.
Certificação. NBR 15401:2006.
Brasil.

¹ **Claudio Alexandre de Souza** - Doutor em Geografia, Universidade Federal do Paraná. Professor do Curso de Hotelaria da Unioeste, Campus de Foz do Iguaçu. E-mail: cas_tur@yahoo.com.br

² **Rafaella Caroline S. Alvares** - Bacharel em Hotelaria, Unioeste. E-mail: rafaella_alvares@hotmail.com

ABSTRACT

Sustainable Certification Hotels - The Case of NBR 15401 Certification in Brazil

The certification in sustainability has been studied by managers not only in hotels, but in different areas of knowledge since it is a way of contributing to the improvement in the relationship between companies and society. The aim of this study is to analyze the certification in lodging facilities certified by the NBR 15401:2006 - Sustainability for lodging facilities. The basic methodology for this study is the result of desk research and literature on the certification of sustainability. Was conducted field research with semi-structured interview and sample census along with lodging facilities certified by NBR 15401:2006. These results can contribute to the understanding of sustainability certification in the lodging facilities in Brazil. This certification is a pioneer in Brazil, taken as a reference at the international level, for development (collection) of data on operational and administrative processes that affect the dimensions of sustainability.

Keywords: Environmental Management. Lodging. Certification. Sustainability. NBR 15401:2006. Brazil

INTRODUÇÃO

No início do século XXI, os processos de certificação se consolidaram como uma forma adequada para orientação das empresas quanto à maneira correta de atuação para melhorar os processos internos de operação, a fim de atender a demanda por melhoria da qualidade. Contudo, é fundamental entender o que acontece com as empresas nas quais foram implementados os programas de certificação, uma vez que os programas, em si e apenas, não são fatores que impliquem diretamente no surgimento de melhorias internas e externas.

O objetivo do presente estudo é o de analisar a presença da certificação nos meios de hospedagem certificados na NBR 15401:2006 – Sustentabilidade para os Meios de Hospedagem (ABNT, 2006), ouvindo os gestores dos mesmos, sobre o processo e a certificação que obtiveram. O estudo justifica-se uma vez que a certificação pela referida Norma é, em parte, resultado do Programa Bem Receber, desenvolvido no período de 2006 a 2008 em meios de hospedagem, em praticamente todas as regiões do Brasil, com o intuito de disseminá-la e de fomentar a sua implementação (Laurino, 2008; Lavor, 2003). Cabe ressaltar que esta pesquisa não teve o objetivo de analisar a NBR 15401:2006, mais propriamente, e, sim, verificar a sua implantação nos meios de hospedagem pesquisados. Para os que desejam melhor compreendê-las, tanto a certificação como esta Norma podem ser identificadas em trabalhos como os de Laurino (2008) e de Lavor (2003).

O processo de certificação e as ações necessárias para obtê-la possibilitaram a vários meios de hospedagem a identificação de práticas inadequadas em relação à gestão de ações ambientais em seus processos internos (Kirk, 1995; Leal, 2011; Arenhart, 2011), aspectos que devem ser repensados. Estudos como os realizados por Chung e Parker (2010) e Arenhart (2011) identificaram a necessidade de maior número de estudos sobre responsabilidade social

empresarial (RSE), sustentabilidade e certificação em meios de hospedagem, para compreender o que se dá nesse processo, tomando como base o contexto nacional.

Os estudos realizados para esta pesquisa possibilitaram compreender a complexidade do processo de certificação, sobretudo quando relacionado à temática da sustentabilidade. Essa complexidade se dá, principalmente, pelo fato de as empresas pesquisadas não terem, para muitas ações, um histórico de registro dos processos operacionais e administrativos. Essa ausência de informação dificulta a compreensão das ações realizadas, em função das exigências necessárias para o processo de certificação.

REVISÃO TEÓRICA

Não há uma forma única e universalmente aceita no que se refere às rotulagens em sustentabilidade para meios de hospedagem, contudo elas contribuem para melhoria dos processos de sustentabilidade na gestão nesses locais (Bohdanowicz, Simanic & Martinac, 2004; 2005b). Entretanto, o grande número de rotulagens implica em certa falta de clareza junto aos consumidores, quanto às suas diferenciações, às suas origens, aos responsáveis pelas mesmas, aos seus reais valores e à empresa que as possui, até para que sejam cobradas posturas corretas da empresa sobre a temática de sustentabilidade (Honey & Stewart, 2002). Cabe, então, aos gestores dos meios de hospedagem analisar qual delas seria a mais adequada ao processo de certificação e comunicá-lo de forma clara e transparente aos seus clientes.

Os meios de hospedagem têm, efetivamente, um potencial poluidor pela capacidade de geração de resíduos de diferentes fontes (Laurino, 2008; Grosbois; 2011; Leal, 2011). O setor de turismo é identificado como o setor que causaria mais impactos ambientais (Font & Mihalic, 2002) e por esta razão demanda ações práticas efetivas no tocante à gestão ambiental (Bohdanowicz, 2005). Um processo de certificação como a NBR 15401:2006 vem ao encontro deste cenário, como uma forma sistemática de reduzir e, dependendo de como for implementada, de eliminar este potencial poluidor. No Brasil existem dois órgãos oficiais federais que possuem capacidade técnica e autorização para o desenvolvimento de normas técnicas. As duas entidades são a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (ABNT, 2014). Qualquer norma técnica, no Brasil (NBR) somente pode ser desenvolvido por estas duas entidades que também atuam como entidades partes do processo de certificação e acreditação no Brasil, bem como representantes do Brasil em órgãos e comitês internacionais de normalização.

Desde a década de 1990 vários meios de hospedagem estão adotando ferramentas de gestão ambiental voluntárias, tais como: código de conduta, boas práticas ambientais, certificação, sistema de gestão ambiental e sistemas de indicadores ambientais (Ayuso, 2006; 2007). Estas práticas se apresentam como reflexo das questões ambientais discutidas em nível mundial, a partir desse período (Laurino, 2008). Segundo Visser (2011), esta seria considerada como a era da gestão, antepondo-se às eras dos negócios. O sistema de gestão caracterizado pela responsabilidade nos negócios se coloca não mais como um estágio estratégico, mas sistêmico. O *modus operandi* traz questões como a sustentabilidade incorporada ao modelo de negócios.

Discute-se ainda que a prática de certificação ambiental em meios de hospedagem contribui, local e globalmente, para a melhoria das condições ambientais do planeta, pois defende o uso racional dos recursos naturais por parte das empresas privadas (Bohdanowicz, 2007^a; 2017b). Atuar realizando ações sustentáveis, e ter uma certificação que ateste isso, demonstra iniciativa por parte do meio de hospedagem em buscar diferencial como organização, com gestão comprometida com estas questões (Holcomb, Upchurch & Okumus, 2007). Contudo, não se pode generalizar afirmando que toda empresa com boas políticas - como é exigência das normas técnicas - tenha de fato ações efetivas.

Auditorias externas são fundamentais para que as firmas não pratiquem *greenwashing*, quando uma organização possui ações sócio ambientais aquém das comunicações realizadas, ou *greenhushing*, quando uma organização possui ações sócio ambientais mas por medo da crítica não as comunica (Stifelman, 2008). Elas são exigidas em processo de certificação da NBR 15401:2006 (Font et al, 2012). Identifica-se, ainda, que alguns gestores têm ações que podem ser consideradas de sustentabilidade, mas não sabem disso (Pires, 2008), e um processo de certificação implementado supre esta lacuna, uma vez que possibilita um aumento da consciência das ações realizadas, tanto para os gestores quanto para os empregados (Leal, 2011).

Estudos realizados sistematicamente em diferentes regiões do planeta identificaram o altruísmo como uma motivação efetivamente concreta para que gestores implementassem, nas suas empresas, ações de gestão ambiental (Garay & Font, 2011; El Dief & Font, 2010a). Em alguns casos, isso se deu principalmente em função de pressões externas dos *stakeholders* (El Dief & Font, 2010a). Pesquisas como as de Font e Garay (2012) realizadas em meios de hospedagem de pequeno porte da Europa, possibilitaram identificar, inclusive, que 40% das empresas que implementam ações desta natureza, o fazem por razões baseadas nos recursos das organizações e por altruísmo. Ou seja, pela satisfação pessoal pelo desempenho socioambientalmente responsável, que este tipo de prática proporciona ao negócio.

Um programa de certificação para empresas é visto há vários anos como uma forma de ação para além das melhorias possíveis, com direta redução dos custos (Honey & Stewart, 2002; Bohdanowicz, 2007). Algumas pesquisas identificam a redução de custos operacionais aliada diretamente à redução de consumo interno na organização (Deng, 2003). Contudo, para atingir esse resultado faz-se necessário que o programa de gestão ambiental esteja efetivamente instalado, o que é exigência também da norma técnica para implementação de um programa de certificação (Bohdanowicz, Simanic & Martinac, 2005a). Esta prática exige um padrão de treinamento sobre a certificação. Seu uso estratégico possibilita vantagem competitiva para uma organização em longo prazo, em relação aos seus *stakeholders* (El Dief & Font, 2010a; Priego; Najerab & Font, 2011; Garay & Font, 2011).

Identificou-se o fato de a certificação representar, além de benefícios financeiros, operacionais e ambientais, a possibilidade de ser usada como uma ferramenta de marketing para divulgação da certificação ambiental como um diferencial competitivo no setor de turismo, em nível mundial (Honey & Stewart, 2002). Esta prática, pelos gestores, pode proporcionar aos meios de hospedagem uma visibilidade que contribui para o aumento da demanda da empresa. Na busca por ações que promovam competitividade, as empresas optam pela certificação. Em alguns casos, com um conjunto de ações relacionadas aos *stakeholders* (Ayuso, 2006; Grosbois, 2011). Outra forma são as ações de ordem ambiental que as melhorias nos processos internos promovem (Priego, Najerab & Font, 2011). Também cabe destacar as

possibilidades de resultados estrategicamente competitivos em função de ações relativas a questões culturais, econômicas, cívicas e legais junto aos *stakeholders* (Garay & Font, 2011).

Os processos internos dos meios de hospedagem passam por melhorias, inerentes às ações necessárias para a implementação de certificação. Fatores como a compreensão das ações operacionais em relação a questões relacionadas à sustentabilidade, que eram desenvolvidas na organização, passam por análises críticas quanto a sua efetividade (Kirk, 1995; Pires, 2008; Pires et al, 2010). O processo de certificação necessita, para efetiva implementação, de um programa estruturado de gestão que envolva treinamentos em todos os níveis e resulte em impactos qualitativos para toda a organização (Bohdanowicz, Simanic & Martinac, 2005a; El Dief & Font, 2010a). Um adequado desenvolvimento possibilita aos meios de hospedagem mensurar de forma efetiva os aspectos operacionais e a compreensão dos processos (Bonilla Priego & Avilés Palacios, 2008).

O processo de certificação define de forma clara e objetiva os critérios mínimos que uma organização precisa atingir em um processo de gestão (Honey & Stewart, 2002; Ayuso, 2007). A certificação possibilita, ainda, como resultado de um processo de programas oficiais, o reconhecimento da validade e do rigor da mesma para as partes envolvidas nas relações com uma empresa. Estudos estrangeiros sobre certificação identificam que os custos de um programa de gestão constituem impedimento para a disseminação deste tipo de ação para micro e pequenas empresas (Honey & Stewart, 2002). Isto ocorre porque o processo é similar para toda organização e quanto maior for a empresa, mais diluído será o custo de implementação de um processo de certificação.

As normas certificáveis, como é o caso das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e, especificamente, da NBR 15401:2006, destacam-se pelo desconhecimento do público em geral em relação às mesmas e pela falta de compreensão em função da complexidade que apresentam (Gândara, Souza & Abdalla, 2011a; 2011b). Esse fato levou à criação, no Brasil, do programa Bem Receber, com o objetivo de disseminar e implementar a norma (Laurino, 2008; Souza & Laurino, 2009). Esse tipo de ação prévia foi necessário pelas considerações sobre os obstáculos para implementação de uma certificação (Ayuso, 2007). Esta foi uma forma sistemática e institucional usada para o estabelecimento dos processos, tendo como base a NBR 15401:2006, com vistas a uma possível certificação.

O programa Bem Receber, criado no início do século XXI, foi o impulsionador da certificação em meios de hospedagem no Brasil. Este programa tinha por objetivo propiciar aos meios de hospedagem de pequeno porte assessoria técnica e financeira para que implementassem em suas práticas ações de responsabilidade social empresarial e/ou sustentabilidade em 15 polos de turismo em todo o território nacional (Laurino, 2008; Souza & Laurino, 2009). Tais ações resultaram nos primeiros meios de hospedagem certificados em sustentabilidade pela NBR 15401:2006 no Brasil em 2010 e 2011, os quais são pesquisados neste estudo.

As empresas têm buscado as certificações por acreditarem no seu potencial para alavancar vendas e aumentar as taxas de ocupação (Honey & Stewart, 2002; Bohdanowicz, Zanki-Alujevic & Martinac, 2004; Ayuso, 2006), uma vez que a demanda potencial, em princípio, não valorizaria questões socioambientais ou culturais pontuais associadas ao meio de hospedagem mas, sim, à destinação como um todo (Font & Mihalic, 2002). Bohdanowicz (2005) corrobora esta visão, quando identifica que há poucos clientes que demandem meios de hospedagem com programas ambientais. Há necessidade de que a demanda pressione nesse sentido, para que aumente a busca da certificação pelos meios de hospedagem, pois os que estão se

certificando não têm identificado retorno em termos de demanda (Priego, Najerab & Font, 2011).

METODOLOGIA

A presente pesquisa foi realizada em 2011, *in loco*, na cidade de Lençóis, na Bahia, com o Hotel Canto das Águas e o Hotel de Lençóis, e na cidade de Búzios, no Rio de Janeiro, com a Pousada Ville La Plage (V. Quadro 1). Esses meios de hospedagem foram os primeiros certificados conforme NBR 15401:2006 – Sustentabilidade para Meios de Hospedagem, no período de 2008 a 2010, e eram, até a data de realização da pesquisa, os únicos meios de hospedagem certificados nesta norma. Os três meios de hospedagem foram identificados como certificados via *sites* de busca com o ‘nome da norma’ e a palavra ‘hotel’, entretanto o meio de hospedagem Hotel de Lençóis só foi identificado como também sendo um meio de hospedagem certificado, quando da estada dos pesquisadores *in loco*. Como discutido em pesquisas sobre a temática (Honey & Stewart, 2002), há necessidade de ampla e clara divulgação da norma e das empresas certificadas, não somente por questões mercadológicas, mas para maior clareza dos clientes e dos *stakeholders* que tenham interesse em obter informações que subsidiem suas relações com o meio de hospedagem.

Quadro 1 – Amostra dos meios de hospedagem certificados na NBR 15401:2006

N	NOME/ENDEREÇO	CERTIFICADO DE CONFORMIDADE/ESCOPO	PERÍODO DE VALIDADE
1	Hotel Canto das Águas Avenida Senhor dos Passos, s/n – Centro CEP 46.960-000 – Lençóis – BA	N 183.001/09 Prestação de Serviço de Hospedagem	21/11/2010 a 15/05/2012
2	Hotel de Lençóis Rua Altina Alves, 747 – Centro CEP 46.960-000 – Lençóis – BA	N 183.002/09 Prestação de Serviço de Hospedagem	14/10/2010 a 27/07/2012
3	Pousada Ville La Plage Rua Um, s/n – Quadra B – Lote 39 – Joao Fernandes CEP 28.950-000 – Armação de Búzios – RJ	N 183.001/10 Hospedagem	25/03/2010 a 25/03/2013

Fonte: Os Autores, 2011.

O estudo é resultado de pesquisa bibliográfica e documental, junto à temática de certificação em sustentabilidade e certificação em meios de hospedagem em nível mundial, bem como sobre as normas brasileiras de sustentabilidade em meios de hospedagem, como a NBR 15401:2006. A pesquisa iniciou com levantamento junto aos órgãos oficiais e especializados em certificação no Brasil, com uma busca pelos meios de hospedagem classificados na norma em questão. O objetivo era o de compreender o universo dessas empresas, para realizar pesquisa censitária. Após a identificação dos hotéis já citados como meios de hospedagem certificados, realizou-se a pesquisa documental nas páginas eletrônicas dessas empresas, para conhecer suas ações relacionadas à certificação. Posteriormente, procedeu-se à solicitação de autorização para aplicação das entrevistas.

Na sequência, as entrevistas com os gestores dos meios de hospedagem foram realizadas, a partir de roteiro semiestruturado, com posterior visita às instalações dos mesmos, como forma de validação, já que a pesquisa tinha entre seus objetivos, o de buscar evidência dos dados

coletados na entrevista. Sendo as empresas pesquisadas meios de hospedagem certificados, a existência de evidências pode ser requisito necessário no processo de certificação. Alguns estudos identificam que empresas com uma quantidade de ações sobre a temática sustentabilidade, efetivamente documentam as suas ações (Font et al, 2012a). As entrevistas com os gestores, responsáveis legais pelas empresas, considerou o domínio dos mesmos em relação às ações desenvolvidas em suas empresas, conforme identificado na bibliografia (Bohdanowicz, Zanki-Alujevic & Martinac, 2004; Ayuso, 2006; 2007). Entretanto, outras pesquisas realizadas em meios de hospedagem do Brasil, sobre a sustentabilidade, identificaram a falta de domínio dos gestores sobre questões de ordem conceitual, mesmo que a empresa tivesse ações efetivas na área (Pires, 2008). Os gestores são o foco da pesquisa, pela forte dependência dos empreendimentos em relação aos mesmos nas micro e pequenas empresas e pelo poder de tomada de decisão que possuem (Bohdanowicz, 2006).

Os meios de hospedagem contatados demonstraram interesse em participar do estudo, e desde o primeiro momento colocaram-se à disposição para receber os pesquisadores e apresentar evidências relacionadas aos dados questionados durante o processo de coleta de dados. Conforme previsto na norma NBR15401:2006, mantiveram-se disponíveis na comunicação com os *stakeholders*, evidenciando seu comprometimento com a sustentabilidade (ABNT, 2006). A análise crítica posterior teve por objetivo compreender as ações realizadas no meio de hospedagem, e contribuir não só com a análise científica dos dados, mas também com análises que orientem as ações de meios de hospedagem que buscam a certificação da NBR 15401:2006 (Font, 2008).

OS HOTÉIS CERTIFICADOS NA NBR 15401:2006

Os meios de hospedagem Hotel Canto das Águas e Hotel de Lençóis, situados em Lençóis, na Bahia, e a Pousada Ville La Plage, na cidade de Búzios, no Rio de Janeiro, possuem um número similar de unidades habitacionais (UH), como se verifica no Quadro 2. Além disso, todos possuem a certificação em função das ações do Programa Bem Receber, que tinha como objetivo a orientação para implementação dos processos previstos na NBR 15401:2006, com a possibilidade da certificação de meios de hospedagem com número de UHs igual ou inferior a 50 (Laurino, 2008; Lavor 2003).

Quadro 2 – Tamanho dos meios de hospedagem certificados na NBR 15401:2006

N	NOME	UH	LEITO
1	Hotel Canto das Águas	44	125
2	Hotel de Lençóis	50	176
3	Pousada Ville La Plage	43	110

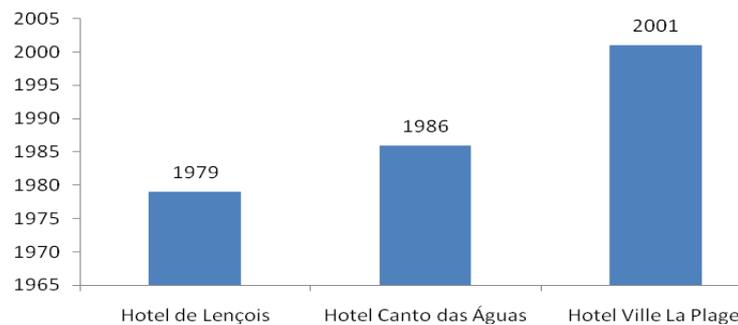
Fonte: Os Autores, 2011.

As empresas pesquisadas podem ser classificadas, pelo quantidade de UHs, como de pequeno porte (Duarte, 1998), e todas buscaram a implementação com interesse na certificação como resultado do Programa Bem Receber, implementado no Brasil pelo Governo Federal, que visava subsidiar tal ação com apoio financeiro e operacional para a concretização do processo

de certificação (Laurino, 2008; Souza & Laurino, 2010). Esse fato vem ao encontro do identificado por pesquisas estrangeiras: empresas de pequeno porte buscam o processo de certificação como forma de promover melhorias organizacionais. Apesar de ser esse o objetivo de várias delas, torna-se inviável para micros e pequenas empresas, pelo custo na adequação ao processo de certificação (Honey & Stewart, 2002).

Quanto ao ano de fundação, entre as empresas pesquisadas há três décadas diferentes. A mais antiga tinha mais de trinta anos e a mais recente, aproximadamente dez anos em 2011, data da pesquisa. O ano de fundação é um ponto importante, visto que tradicionalmente uma estrutura antiga não foi construída, considerando tecnologias voltadas para atender exigências de gestão sustentável de sua operação, como as cobradas pela NBR 15401:2006 (Arenhart, 2011).

Gráfico 1 – Ano de Fundação dos Meios de Hospedagem certificados na NBR 15401:2006



Fonte: Os Autores, 2011.

O Hotel de Lençóis e o Ville La Plage possuem cinco setores e o Hotel Canto das Águas, oito setores, em suas estruturas organizacionais. Diferente de uma norma ISO, a NBR 15401:2006 são normas certificáveis que foram formatadas para implementação em todos os setores de um meio de hospedagem, como é o caso das empresas pesquisadas (ABNT, 2006; Lavor, 2003).

O meio de hospedagem Hotel Canto das Águas, o primeiro a ser certificado, em 2008, já efetuava ações de boas práticas (Ayuso, 2006; 2007) como resultado da participação no Programa de Certificação do Turismo Sustentável – PCTS, em 2007, e no Programa Bem Receber, de 2008 em diante (Laurino, 2008). Esse fato possibilitou que fosse mais rápida a adequação das ações de boas práticas aos requisitos da norma, corroborando estudos que apontam que quanto mais ações – e de forma correta – mais fácil a agilização da documentação necessária (Font et al, 2012a). O Hotel de Lençóis participou do Programa Bem Receber (Laurino, 2008), bem como os demais hotéis pesquisados, mas no seu caso o fator motivador para a certificação foi diferente. O programa tinha efetivamente como meta a promoção da certificação dos participantes, o que ocorreu no ano de 2009. A participação do Hotel de Lençóis no programa forneceu a base para que ele pudesse se adequar aos requisitos da norma (Font et al, 2012a). Quando do início dos estudos sobre gestão ambiental foi identificado o potencial poluidor da Pousada Ville la Plage (Grosbois, 2011; Arenhart, 2011). Por isso o hotel buscou uma certificação que atestasse seu interesse pela consolidação de um sistema de gestão ambiental (Bohdanowicz, 2005). Esse foi interesse da gestora/proprietária,

que de fato buscava um diferencial para o empreendimento (Holcomb; Upchurch & Okumus, 2007), obtendo a certificação em 2010.

Quando questionados sobre a implementação e a manutenção da NBR 15401:2006, os gestores identificam a contribuição que a certificação possibilitou para a sensibilização de todos os envolvidos interna e externamente ao hotel, em relação a aspectos ligados à sustentabilidade. Durante o processo de implementação, a NBR possibilitou, através de orientação e treinamento, suprir a lacuna da falta de compreensão sobre questões ambientais de forma sistemática (Pires, 2008; Laurino, 2008), existente mesmo eles já tendo desenvolvido em suas estruturas atividades ambientais.

Além dos programas de que os gestores participaram como base para a implementação da NBR 15401:2006, foi identificado que já eram realizadas voluntariamente ações de boas práticas ambientais de forma altruística (Garay & Font, 2011; El Dief & Font, 2010^a; Font & Garay, 2012). No caso do Hotel Canto das Águas e da Pousada Ville La Plage, as gestoras argumentaram que isso ocorria em função da observação da possibilidade de realizar ações, consideradas simples, mas com resultados concretos para o entorno dos hotéis.

Pelas características do Programa Bem Receber (Laurino, 2008), no que se refere à forma de controle e gestão dos recursos hídricos e elétricos, os meios de hospedagem identificaram potencial efetivo para redução de custos (Honey & Stewart, 2002; Bohdanowicz; Simanic & Martinac, 2005a; Bohdanowicz, 2007a; Bohdanowicz, 2007b), principalmente em função da redução do consumo, apesar da ainda reduzida quantidade de dados estatísticos sobre as diversas ações realizadas na organização (Deng, 2003). Tais elementos podem ser potencializados com treinamentos (El Dief & Font, 2010a), o que geraria, ou reforçaria, estrategicamente o diferencial competitivo dos hotéis em suas relações com os *stakeholders* (Priego, Najerab & Font, 2011).

O Programa Bem Receber previa em sua concepção original a divulgação dos diversos meios de hospedagem certificados na NBR 15401, como forma de dar suporte às empresas que se engajavam no processo (Laurino, 2008). Contudo, como pode ser observado pela dificuldade em se obter dados relativos às empresas certificadas nesta norma, tal fato não se observou na prática. Isso faz questionar o fato de as empresas não estarem sabendo utilizar a promoção e a competitividade que tal certificação poderia lhes proporcionar (Honey & Stewart, 2002).

Cabe a ressalva de que o Hotel Canto das Águas vem explorando uma divulgação espontânea, por ter sido o primeiro do país a ser certificado, tendo por algum tempo usado o título de “O hotel mais sustentável do Brasil” e, após 2009, “O primeiro hotel sustentável do Brasil”. O Ville la Plage, por sua vez, tem uma divulgação acadêmica e mercadológica em função das participações em prêmios nacionais, e da atuação da gestora/proprietária como palestrante em eventos por todo o Brasil. Não se observou nenhuma ação comercial vinculando o nome do Hotel de Lençóis à certificação NBR 15401:2006.

Um elemento que merece destaque no Hotel Canto das Águas são as ações denominadas eco-inovação (Ekins, 2010; European Commission, 2011). Essas ações, quando implementadas, agregam valor aos serviços do meio de hospedagem, em função dos projetos desenvolvidos em parceria com os *stakeholders*, como a substituição dos guardanapos de papel industrializados por guardanapos de pano artesanais e personalizados, dos sacos plásticos para roupas para lavanderia por sacos de tecido artesanais e personalizados, dos sombreros de lona por sombreros de palha artesanais, a construção de mesas de centro e de criados-mudos

com madeira de demolição ou restos de madeiras certificadas, todos produzidos por artesãos da comunidade (Ayuso, 2006; Priego; Najerab & Font, 2011; Grosbois, 2011). Projetos de eco-inovação com valor relacionado, não somente, mas diretamente, com questões de ordem ambiental, mas também com questões culturais, sociais e econômicas (Priego, Najerab & Font, 2011; Garay & Font, 2011). Porém, apesar de se ter identificado projetos de eco-inovação que agregam valor aos serviços prestados com potencial para geração de melhorias competitivas, foi identificada a ausência de dados ambientais, sociais e econômicos referentes às mudanças que estas ações promoveram na e para a empresa, e para e com os *stakeholders* envolvidos (Deng, 2003). A partir destes dados poderiam ser efetivamente avaliadas de forma mais crítica todas as mudanças que estes novos processos operacionais podem promover nas relações e o quanto influenciam na competitividade da empresa.

As ações de eco-inovação implementadas pelos meios de hospedagem como resultado do processo de certificação, para com o ambiente externo, comunidade, governo, meio ambiente, concorrentes e fornecedores (Souza, 2005) contribuem para incrementar o diferencial competitivo dos hotéis (Font & Mihalic, 2002). Contudo, a efetivação e a comercialização precisam ser adequadamente estruturadas para que cheguem ao público-alvo. Entretanto, como citado anteriormente, há necessidade de ações efetivas quanto a uma sistematização para controle e gestão efetiva de todos os processos que já ocorrem em um meio de hospedagem, bem como das ações de eco-inovação que foram implementadas em função da certificação NBR 15401:2006 (Bohdanowicz, Simanic & Martinac, 2005a; El Dief & Font, 2010a). É necessário que todos os processos sejam controlados e geridos, para que possam ser compreendidos, mensurados e implementados de forma a promover melhorias para a sociedade, os meios de hospedagens e os seus *stakeholders* (Bonilla Priego & Avilés Palacios, 2008).

Quanto aos obstáculos para implementar o processo de certificação nos hotéis, identificaram-se mudanças quanto ao aumento do número de funcionários na Pousada Ville La Plage e a falta de compreensão, em todos os hotéis pesquisados, sobre os conceitos discutidos nas normas, em função de sua complexidade (Gândara, Souza & Abdalla, 2011a, 2011b). Há, ainda, a necessidade de critérios para mensurar os parâmetros necessários para a implementação da norma. Cabe lembrar, entretanto, que em todos os meios de hospedagem houve suporte para o Programa Bem Receber (Souza & Laurino, 2009; Laurino, 2008). Mesmo assim, identificaram-se obstáculos no processo de implantação da norma, mas não para mantê-la, visto que, depois de implementada, houve consenso para a manutenção da certificação. Os meios de hospedagem pesquisados não indicaram como objetivo de suas ações a busca imediata pelo aumento da demanda, fator motivacional para implementação da certificação que se verifica na literatura (Honey & Stewart, 2002; Bohdanowicz, Zanki-Alujevic & Martinac, 2004; Ayuso, 2006). Contudo, eles mensuram a demanda, não identificando seu aumento em função da certificação, e/ou no período pós-certificação, como indicado em estudos realizados (Priego, Najerab & Font, 2011).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando os resultados da pesquisa de campo, similares aos de outros estudos realizados sobre certificação e sustentabilidade em meio de hospedagem (Bonilla Priego & Avilés Palacios, 2008), recomenda-se que sejam realizadas mais pesquisas junto aos meios de hospedagem certificados, e sobre as relações deles com seus *stakeholders*. Inclusive, como

forma de contribuir para a melhoria dos processos de certificação nos meios de hospedagem, bem como formas de coleta de dados mensuráveis relativos a antes e após a consolidação dos processos de certificação, de maneira a identificar e compreender as alterações surgidas por esses processos.

Visando contribuir com futuros estudos, apresenta-se a seguir os meios de hospedagem certificados em 2014³, contudo cabe ressaltar ainda a falta de disseminação dos mesmos de forma ampla e de fácil acesso tanto para outras organizações que busquem a certificação em sustentabilidade quanto para pesquisadores que desejem realizar estudos para ampliar o conhecimento sobre esta temática:

- Hotel Canto das Águas, Bahia⁴;
- Hotel de Lençóis, Bahia⁵;
- Pousada Ville la Plage, Rio de Janeiro⁶;
- Mabu Thermas & Resort, Paraná⁷;
- Vitória Hotéis, São Paulo;
- Hotel Blumenberg, Rio Grande do Sul⁸;
- Atlante Plaza, Pernambuco⁹;
- Mar Hotel Convention, Pernambuco¹⁰;
- Summerville Beach Resort, Pernambuco¹¹;
- Pousada e SPA Don Ramon, Rio Grande do Sul¹².
- Pousada Encantos da Terra, Rio Grande do Sul.

A certificação como forma de se obter retorno financeiro pelo aumento da demanda em meios de hospedagem tem sido a justificativa das empresas que a buscam (Hillman & Keim, 2001). Não se verificou, no entanto, tal fato nesta pesquisa, o que chama atenção para a necessidade de estruturar uma certificação que contribua para este fim e se tal seria possível, conforme se discute em nível acadêmico na área de gestão (Porter & Kramer, 2006). Verifica-se que a complexidade técnica da norma relativa às questões de sustentabilidade a torna referência em nível internacional (ABNT, 2006; Laurino, 2008; Lavor, 2003). Esse mesmo fato faz com que ela seja de difícil compreensão pelos gestores e funcionários dos meios de hospedagem

³ Fontes: <<http://www.abnt.org.br/>>,
<<http://www.abralimp.org.br/modulos/noticias/descricao.php?cod=2337>>

⁴ Ver: Souza, C. A. e Alvares, R. C. S. 2013^a; 2013^b.

⁵ Idem nota 4.

⁶ Idem nota 4.

⁷ Fonte: <<http://www.hoteliernews.com.br/noticias/mabu-thermas-grand-resort-pr-conquista-segundo-selo-em-sustentabilidade-pela-abnt-64678>>

⁸ Fonte: <<http://ecohospedagem.com/hotel-pousada-blumenberg-canela-rio-grande-do-sul/>>

⁹ Fonte: <<http://hoteliernews.com.br/noticias/rede-pontes-hotéis-resorts-recebe-certificacao-de-sustentabilidade-2253>>

¹⁰ Idem nota 9.

¹¹ Idem nota 9.

¹² Fonte: <Abralimp - Associação Brasileira do Mercado de Limpeza Profissional>

pesquisados (Souza & Laurino, 2009). Isso deve ser considerado na elaboração de projetos para processos de implementação da certificação em meios de hospedagem do país.

Os estudos identificaram a ausência de sistemas aplicados de coleta dados sobre as ações implementadas para a certificação e a comunicação gerada pela mesma nos meios de hospedagem (Deng, 2003). Este ponto impossibilita análises mais precisas em relação aos processos de gestão da certificação implementados nos meios de hospedagem pesquisados, de forma que tal fato impossibilita compreender efetivamente os resultados das ações na gestão das organizações estudadas. Outro ponto que cabe ser sugerido, em função de ser uma norma ainda com poucas empresas certificadas, é o desenvolvimento de uma forma de acompanhamento dessa evolução, de maneira a usar sistemáticas como ferramentas de *benchmarking*, tanto em nível acadêmico quanto mercadológico.

REFERÊNCIAS

- Arenhart, A. (2011) *Certificação ambiental aplicável aos meios de hospedagem no Brasil*. Medianeira. Monografia (Tecnólogo). Curso Superior de Tecnologia em Gestão Ambiental da Universidade Tecnológica Federal do Paraná.
- ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas (2006) *NBR 15401: meios de hospedagem: sistema de gestão da sustentabilidade: requisitos*. Rio de Janeiro.
- ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas (2014). Disponível em: <http://www.abnt.org.br/m2.asp?cod_pagina=963>. Acessado em: 15 outubro 2014.
- Ayuso, S. (2006) Adoption of voluntary environmental tools for sustainable tourism: analysing the experience of Spanish hotels. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, [S.l.], [S.l.], pp. 1-14.
- Ayuso, S. (2007) Comparing voluntary policy instruments for sustainable tourism: the experience of the Spanish hotel sector. *Journal of Sustainable Tourism*, V. 15 (2), pp. 144-160.
- Bohdanowicz, P. (2007a). A case study of hilton environmental reporting as a tool of corporate social responsibility. *Tourism Review International*, n. 11, pp. 115-131.
- Bohdanowicz, P. (2007b). Determinants and benchmarking of resource consumption in hotels - case study of Hilton International and Scandic in Europe. *Energy and Buildings*, V. 39, [S.l.], pp. 82–95.
- Bohdanowicz, P. (2006) Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries—survey results. *Hospitality Management*, v. 25, pp. 662–682
- Bohdanowicz, P. (2005) European hoteliers' environmental attitudes: greening the business. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, V. 46 (2), pp 188-204.
- Bohdanowicz, P., Simanic, B. & Martinac, I. (2005a) Environmental training and measures at scandic hotels, Sweden. *Tourism Review International*, v. 9, pp. 7–19.

- Bohdanowicz, P., Simanic, B. & Martinac, I. (2005b) Sustainable hotels – environmental reporting according to green globe 21, green globes, Canada/GEM UK, ihei benchmarkhotel and hilton environmental reporting. In.: The 2005 World Sustainable Building Conference, Tokyo, pp. 27-29 Sep. (SB05Tokyo).
- Bohdanowicz, P., Simanic, B. & Martinac, I. (2004) Sustainable hotels: eco-certification according to EU Flower, Nordic Swan and The Polish Hotel Association. Regional Central and Eastern European Conference on Sustainable Building (SB04), October, pp. 27-29, Warszawa, Poland.
- Bohdanowicz, P., Zanki-Alujevic, V. & Martinac, I. (2004) Attitudes towards environmental responsibility among Swedish, Polish and Croatian hoteliers. *B.E.S.T Sustainable Tourism Think Tank IV Sustainable and Mass Destination: Challenges and Possibilities*. Pp. 1-4 july, Esbjerg, Denmark.
- Bonilla Priego, M. J. & Avilés Palacios, C. (2008) Analysis of environmental statements issued by EMAS-Certified Spanish Hotels. *Cornell Hospitality Quarterly*, V. 49 [S.I.], pp. 381-394.
- Chung, L. H.; Parker, L. D. (2010) Managing social and environmental action and accountability in the hospitality industry: A Singapore perspective. *Accounting Forum*, V. 34, [S.I.], pp. 46-53.
- Deng, S. (2003) Energy and water uses and their performance explanatory indicators in hotels in Hong Kong. *Energy and Buildings*, 35, pp. 775-784.
- Duarte, V. V. (1996) *Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos*. São Paulo: Senac.
- Ekins, P. (2010) *Eco-innovation for environmental sustainability: concepts, progress and policies*. London: Springer.
- El Dief M. & Font, X. (2010a) Determinants of environmental management in the red sea hotels: personal and organizational values and contextual variables. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, [S.I.], [S.I.], pp. 1-23.
- El Dief M. & Font, X. (2010b) The determinants of hotels' marketing managers' green marketing behaviour. *Journal of Sustainable Tourism*, V. 18 (2), pp. 157-174.
- European Comission (2011) *Attitudes of European entrepreneurs towards eco-innovation*. [S.I.]: The Gallup Organization.
- Font, X., Walmsley, A., Cogotti, S. & Mccombes, L.; Häusler, N. (2012) Corporate social responsibility: The disclosure-performance gap. *Tourism Management*, V. 33 (6), pp. 1544-1553.
- Font, X. & Garay, L. (2012) *Explaining pro-sustainability behavior of tourism businesses in Europe's protected áreas*. [S.I.], [S.I.], p. 1- 28. (not published)
- Font, X. & Mihalic, T. (2002) Beyond hotels: nature-based certification in Europe. In.: Honey, M. *Ecotourism & certification: setting Standards in practice*. Washington: Island, pp. 211-235.
- Font, X. (2008) Sostenibilidad y alivio de la pobreza em países em vías de desarrollo: El papel del hotelero y del investigador. *Estudios y Perspectivas em Turismo*, V. 17, [S.I.], pp. 7-28.

- Galbreath, J. (2010) Drivers of corporate social responsibility: the role of formal strategic planning and firm culture. *British Journal of Management*, V. 21, [S.l.], pp. 511-525.
- Gândara, J. M. G., Souza, C. A. & Abdalla, K. N. R. B. (2011a) Um estudo exploratório sobre a 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade e os Stakeholders. *Anais... Fórum Internacional de Turismo do Iguassu, Foz do Iguaçu*.
- Gândara, J. M. G., Souza, C. A. & Abdalla, K. N. R. B. (2011b) Um estudo exploratório sobre a NBR 16001:2004 – Responsabilidade Social e NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade. *Anais... Congresso Societur: RSE en la Industria Turística*.
- Garay, L. & Font, X. (2011) Doing good to do well? Corporate social responsibility reasons, practices and impacts in small and médium accommodation enterprises. *International Journal of Hospitality Management*, [S.l.], [S.l.], pp. 1-9.
- Grosbois, D. (2011) Corporate social responsibility reporting by the global hotel industry: Commitment, initiatives and performance. *International Journal of Hospitality Management*, pp. 1-10.
- Hillman, A. J.; Keim, G. D. (2001) Shareholder value, stakeholder management, and social issues: what's the bottom line? *Strategic Management Journal*, V. 22 (2), pp. 125-139.
- Holcomb, J. L., Upchurch, R. S. & Okumus, F. (2007) Corporate social responsibility: what are top hotel companies reporting? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, V. 19 (6), pp. 461-475.
- Honey, M.; Stewart, E. (2002) The evolution of “green” standards for torism. In.: Honey, M. *Ecotourism & certification: setting Standards in practice*. Washington: Island.
- Kirk, D. (1995) Environmental management in hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, V. 7 (6), pp.3-8.
- Laurino, A. T. (2008) *Análise da implantação do programa bem receber nos meios de hospedagem participantes do município de Foz do Iguaçu*. Foz do Iguaçu. Monografia (Bacharelado). Curso de Graduação em Hotelaria da Universidade Estadual do Oeste do Paraná.
- Lavor, C. S. (2003) *Um estudo sobre a normalização e a certificação do turismo no Brasil: situação atual e perspectivas*. Brasília. Dissertação (Mestrado). Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília.
- Leal, M. L. (2011) *Percepção ambiental dos funcionários de um hotel em relação à prática das ações dos 3 R's*. Foz do Iguaçu. Monografia (Bacharelado). Curso de Graduação em Hotelaria da Universidade Estadual do Oeste do Paraná.
- Pires, J. H. S. (2008) *Análise sobre as práticas de responsabilidade social empresarial nos meios de hospedagem de Foz do Iguaçu*. Foz do Iguaçu. Monografia (Bacharelado). Curso de Graduação em Hotelaria da Universidade Estadual do Oeste do Paraná.

Pires, J. H. S.; Souza, C. A.; Andrade, H. F. X. (2010) Responsabilidade Social Empresarial: selos e certificações nos meios de hospedagem de Foz do Iguaçu-PR. *Anais... Fórum Internacional De Turismo Do Iguaçu*, Foz do Iguaçu.

Porter, M. E. & Kramer, M. R. (2006) Strategy and society: The link between competitive advantage and corporate social responsibility. *Harvard Business Review*, [S.l.], [S.l.], pp.78-101.

Priego, M.J.B.; Najerab, J.J. Font, X. (2011) Environmental management decision-making in certified hotels. *Journal of Sustainable Tourism*, V.19 (3), pp. 361-381.

Souza, C. A. (2005) *Responsabilidade social empresarial em resorts: uma forma contemporânea de hospitalidade comercial "O caso da Pousada do Rio Quente Resorts"*. São Paulo, Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi.

Souza, C. A. & Laurino, A. T. (2009) Análise da implantação do Programa Bem receber nos meios de Hospedagem participantes do município de Foz do Iguaçu. *Anais... Encontro Nacional Da Angrad*, 2009, Joinville.

Souza, C. A. & Alvares, R. C. S. (2013a). Certificação sustentável em meios de hospedagem: a NBR 15401:2006 e a percepção dos clientes. In: *Anais... Simpósio Nacional sobre Gestão Ambiental de Empreendimentos Turísticos*, 2013, Bento Gonçalves. Bento Gonçalves: ABES.

Souza, C. A. & Alvares, R. C. S. (2013b). Certificação Sustentável em Meios de Hospedagem - Caso da Certificação NBR 15041 no Brasil. In: *Anais... Congresso Internacional de Inovação e Sustentabilidade*, 2013, São Paulo. São Paulo: Vespa Comunicação, pp. 1-15.

Stifelman, J. (2008) Greenhushing doesn't help anyone: why green business should speak up. Disponível em: < <http://www.treehugger.com/corporate-responsibility/greenhushing-doesnt-help-anyone-why-green-business-should-speak-up.html>>. Acessado em: 15 setembro de 2014.

Visser, W. (2011) *The age of responsibility: CSR 2.0 and the new DNA of business*. Cornwall: Wiley.

Recebido – 01 ABR 2014

Avaliado e Revisado – OUT - NOV

Aprovado – 17 DEZ 2014