

TURISMO E SUSTENTABILIDADE EM MEIOS DE HOSPEDAGEM: Um estudo da rede hoteleira em São Borja (RS)

Fernanda Koenig¹

Fernanda de Magalhães Trindade²

Resumo: Este artigo aborda a temática da sustentabilidade em meios de hospedagem, com foco no meio ambiente, partindo da premissa que a sustentabilidade possui pelo menos três pilares de sustentação: social, ambiental e econômico. Tem por objetivo averiguar quais as estratégias de sustentabilidade utilizadas pelos meios de hospedagem no município de São Borja (RS). A partir dessa lógica, realizou-se uma revisão da literatura sobre o tema, buscando esclarecer conceitos introdutórios imprescindíveis para a boa compreensão do leitor, bem como apresentar a contextualização histórica da sustentabilidade no decorrer dos anos e os critérios sustentáveis exigidos pelo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass). Foi desenvolvida a pesquisa exploratória qualitativa, com a aplicação de entrevistas a representantes de cinco hotéis da cidade. A partir das respostas, foram analisadas as estratégias de sustentabilidade utilizadas por cada empreendimento, buscando realizar uma reflexão sobre o assunto. Chegou-se à conclusão de que os hotéis realizam pouquíssimas práticas sustentáveis, carecendo implementar mais ações, a partir da conscientização de gestores e seus colaboradores.

Palavras-chave: Meio Ambiente; Meios de Hospedagem; São Borja; Sustentabilidade; Turismo.

¹ Discente do Curso de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal Farroupilha, *campus* São Borja. E-mail: fernanda.2020011800@aluno.iffar.edu.br.

² Docente do Curso de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal Farroupilha, *campus* São Borja. Doutora em Educação nas Ciências, Mestre e Bacharela em Turismo e Hotelaria. E-mail: fernanda.trindade@iffarroupilha.edu.br.

1 INTRODUÇÃO

Este é um trabalho acadêmico de conclusão do Curso de Tecnologia em Gestão de Turismo, do Instituto Federal Farroupilha, *campus* São Borja (RS), com o tema sustentabilidade em meios de hospedagem, focando na sustentabilidade ambiental. De acordo com Volpi e Paulino (2019), as discussões relacionadas à busca pela sustentabilidade das atividades no setor do turismo têm ocorrido com maior frequência desde a década de 1990.

Levando em conta esse aumento na frequência das discussões sobre o assunto com o passar dos anos, deparou-se com o seguinte problema de pesquisa: quais são as estratégias sustentáveis utilizadas pelos meios de hospedagem, da categoria hotel, em São Borja? Dessa maneira, esta pesquisa tem como objetivo averiguar quais as estratégias de sustentabilidade ambiental que são utilizadas pelos hotéis no município.

A escolha pela temática da sustentabilidade em meios de hospedagem deve-se pela afinidade com o tema, mas, principalmente, pela sua importância para a continuidade do turismo futuramente, através da conservação ambiental, apropriando-se de diversas medidas que buscam a redução de impactos nocivos ao ambiente e maximizando os positivos.

A situação atual de degradação do meio ambiente arrisca a existência da vida humana digna, o próprio homem pode inviabilizar a sua existência no planeta, pois já pode-se notar as mudanças bruscas no clima e nas estações do ano, bem como a perda de diversos recursos naturais, como a água que está escassa em várias regiões da Terra (GOMES; FERREIRA, 2018).

Tornou-se ainda mais evidente a relevância da sustentabilidade com a escassez hídrica que assolou o sul do Brasil no verão do ano de 2022. Conforme Schaffner (2022), a estiagem deixou mais de 5,4 mil famílias sem acesso à água devido à seca que castigou propriedades rurais no Rio Grande do Sul.

Além disso, o calor intenso, somado à carência de água, resultou em uma série de incêndios, sendo o pior deles no município de Santo Tomé, localizado na Argentina, fronteira com São Borja. Até o dia 18 de fevereiro de 2022, estimou-se que aproximadamente de 600 mil hectares tinham sido afetados pelas queimadas em mais de 50 dias de combate às chamas (RÁDIO MISSIONEIRA, 2022).

Ademais, para que a pesquisa fosse possível, foi realizada uma breve revisão bibliográfica do estado da arte até o ano atual, buscando esclarecer conceitos imprescindíveis como turismo, meios de hospedagem e sustentabilidade. Realizou-se a contextualização histórica da sustentabilidade desde os primórdios da história humana, contendo seus principais acontecimentos até a contemporaneidade.

Também apresentam-se algumas das principais normativas ambientais existentes, com foco no Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), do Ministério do Turismo, que impõem pré-requisitos de sustentabilidade a serem seguidos pelos meios de hospedagem, caso desejem obter a classificação oficial de 1 a 5 estrelas.

Em seguida, baseada na análise dos critérios sustentáveis da normativa em vigor, a pesquisa foi desenvolvida, com a realização de entrevistas contendo perguntas abertas e fechadas, aplicadas a representantes de cinco hotéis. Através das respostas obtidas, realizou-se uma análise observando as estratégias de sustentabilidade ambiental praticadas por cada meio de hospedagem.

De acordo com Santos (2018), foram desenvolvidos recentemente alguns estudos a fim de questionar e investigar a aplicabilidade da sustentabilidade na hotelaria, tema que tem sido objeto de estudo em diversos países como Espanha, Turquia, Suécia, Polônia, China e muitos outros.

Como pode-se notar no parágrafo anterior, o tema referente à sustentabilidade em meios de hospedagem é discutido no mundo acadêmico em diversos países, no entanto, identifica-se uma lacuna no conhecimento científico já estruturado, inexistindo pesquisas de tal natureza referentes ao município de São Borja, adentrando-se em um campo ainda não explorado.

O que resta são estudos semelhantes em outros locais, podendo ser utilizados como base para este artigo. Logo, nota-se a necessidade de desenvolver esta pesquisa, para trazer esclarecimentos sobre o assunto, servindo de referência para trabalhos futuros, contribuindo para que a sociedade seja influenciada a escolher hotéis por critérios ambientais, optando por meios de hospedagem com iniciativas sustentáveis, bem como conscientizando gestores e, dessa maneira, auxiliando na conservação do meio ambiente.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 TURISMO E HOTELARIA

A priori, é notório elucidar a definição da palavra turismo, uma vez que este trabalho fundamenta-se a partir da ótica do turismo e da sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem. A Organização Mundial do Turismo (OMT, [20–], não paginado) conceitua o turismo como “um fenômeno social, cultural e econômico que implica a deslocação de pessoas para países ou locais fora do seu ambiente habitual para fins pessoais ou empresariais/profissionais”.

Brasil (2016b) define turismo como uma atividade econômica caracterizada pelo conjunto de transações de compra e venda de serviços turísticos realizados entre os agentes econômicos da atividade. Já para McIntosh (1997 apud Beni 2001, p. 24), “turismo é a ciência, a arte, e a atividade de atrair e transportar visitantes, alojá-los e cortesmente satisfazer suas necessidades e desejos”.

Desse modo, o turismo e a hospitalidade encontram-se interligados como uma via de mão-dupla. Onde ocorre o turismo deve haver a hospitalidade, para que o visitante se sinta acolhido e queira retornar ao destino turístico futuramente. Alves, Marques, Stefanini e Nascimento (2019) constataam que oferecer experiências verdadeiras de hospitalidade aos consumidores pode aumentar a satisfação do hóspede e o desempenho dos negócios no turismo.

Outrossim, Milito (2021) aponta a hospitalidade como a linha que rege a relação entre os visitantes e os visitados, muito antes do turismo surgir como campo de estudo, mas afinal o que é hospitalidade?

Para Cullen (2022, não paginado), a hospitalidade é a “simbiose de atenção, gentileza e carinho com quem está ao seu lado, conhecido ou desconhecido, vale para todos”. Lashley (2015) amplia mais o conceito, afirmando que a hospitalidade pode ser entendida como uma característica fundamental e onipresente na vida dos seres humanos, indicando a disposição do ser realmente hospitaleiro, sem quaisquer expectativas de reciprocidade ou recompensa.

Dito isso, inerente ao turismo e a hospitalidade se encontra a definição de hotelaria, que Luiz e Barros (2019) retratam como um segmento do turismo que proporciona diferentes ambientes que satisfazem as necessidades de descanso,

alimentação e lazer, por exemplo, atendendo aos interesses da sociedade.

Incorporado ao segmento hoteleiro, encontram-se os meios de hospedagem, que, de acordo com Brasil (2016a), consistem em um estabelecimento administrado comercialmente por empresa hoteleira, destinado a prestar serviço de alojamento temporário aos hóspedes, em unidades habitacionais (UH's) construídas especialmente para essa finalidade.

Em âmbito nacional, para a classificação dos meios de hospedagem, foi desenvolvido o SBClass, de modo participativo, aberto e transparente, através de uma ação do governo federal em parceria com a sociedade e interessados na temática. Consiste em uma matriz de classificação legal, utilizando o sistema de estrelas, que contém sete tipologias de meios de hospedagem - Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama & Café, Hotel Histórico, Pousada e Flat/Apart Hotel - de adesão e adoção voluntária, a fim de orientar os turistas de modo claro e objetivo em suas escolhas (BRASIL, 2015).

Também é pertinente esclarecer o termo hotel, uma vez que a pesquisa foi realizada em meios de hospedagem que se autoclassificam nessa categoria. Brasil (2010b, p. 7) apresenta Hotel como um “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”.

Bringmann, Conto e Bellé (2021) afirmam que os meios de hospedagem, incluindo os hotéis, exercem seu papel social ao compartilhar informações sobre o desenvolvimento de suas ações sustentáveis (ambientais, socioculturais e econômicas), sensibilizando, assim, os hóspedes sobre as suas responsabilidades, bem como incentivando-os a escolher meios de hospedagem movidos por parâmetros da sustentabilidade.

Portanto, é imprescindível neste trabalho que seja abordada também a temática do meio ambiente e da sustentabilidade, para propiciar a compreensão clara e concisa sobre do que se trata a pesquisa e sua correlação com o turismo.

2.2 MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE

Encaminhando-se para a perspectiva ambiental, os gregos da antiguidade acreditavam que o homem e a natureza eram inseparáveis. Desse modo, o meio

ambiente era visto como um todo, onde cada uma das partes, inclusive o homem, se articulava com os demais. No entanto, em um conceito moderno, há a distinção entre o meio ambiente natural e o meio ambiente modificado pelo ser humano (PESSOA *et al.*, 2021).

A partir do enfoque ambiental emerge a sustentabilidade, que Boff (2015) define como os mecanismos utilizados para que o planeta e seus biomas permaneçam vivos, protegidos e alimentados de nutrientes, para sempre estarem bem conservados e preparados para os possíveis riscos que possam surgir.

Para Brasil (2010a, p. 10), a sustentabilidade é o “uso dos recursos de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações”.

A OMT (2005) alega que o desenvolvimento turístico sustentável é contínuo e carece de monitoramento constante dos impactos que a atividade pode causar, possibilitando minimizar os impactos negativos e maximizar os benefícios potenciais com ações de manejo, como medidas preventivas ou de correção de rumos. Tal processo requer o envolvimento de todos os atores do turismo, em especial do poder público, incentivando e apoiando o desenvolvimento sustentável, bem como estimulando a participação da sociedade através da construção de consensos. Assim sendo, os produtos turísticos sustentáveis são desenvolvidos em harmonia com o meio ambiente e as culturas locais.

Carvalho (2019) contribui dizendo que o desenvolvimento sustentável e a sustentabilidade vão muito além da esfera ambiental e ecológica, e que as vertentes social, econômica, cultural, política e histórica também participam do leque sustentável. Mas como alcançar a sustentabilidade? Deve-se pensar nos meios para chegar a esse resultado, como é o caso da conservação e da preservação. Apesar das duas palavras parecerem sinônimos, não possuem o mesmo significado, sendo apresentadas a seguir.

Sousa (2020) explica que preservar é manter a natureza intocada, desenvolvendo ações que assegurem a manutenção das características próprias do meio e a interrelação entre seus componentes, a exemplo de florestas em que o ser humano é proibido de fazer qualquer alteração, como caçar, desmatar, entre outros. Nesses locais, é inviável que ocorra o fenômeno do turismo, pois a entrada é

proibida para que espécies de seres vivos, feições de relevo e outras formas raras ou ameaçadas de extinção, sejam elas bióticas ou abióticas, sobrevivam. Na atividade turística é inviável a total preservação do meio ambiente, pois uma vez instalada no local, impacta de alguma forma, seja ela positiva ou negativa.

Em contrapartida, há a conservação, que se relaciona com o uso sustentável da natureza, sendo mais flexível que a preservação. O homem pode intervir no meio, mas de modo planejado para o manejo da utilização dos recursos naturais, como no caso de reservas extrativistas de comunidades locais, que exploram os recursos de maneira sustentável (SOUSA, 2020), e também do turismo.

Após perceber as nuances da sustentabilidade, é importante conhecer a trajetória que ela percorreu no decorrer da história até os dias atuais, e como ela se relaciona com a atividade turística.

2.3 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL: ORIGEM E EVOLUÇÃO

Os primeiros indícios de sustentabilidade que se tem notícia aparecem incorporados às tradições dos povos indígenas desde os tempos remotos, quando a obediência dessas etnias ao preceito de “*Gayanashagowa*” (Grande Lei da Paz) levava os chefes indígenas a avaliar o impacto das suas decisões sobre a sétima geração futura (PILLON *et al.*, 2020).

Na Europa, a sustentabilidade teve seus primeiros resquícios em 1712, com o livro “*Sylvicultura Oeconomica*” (Silvicultura Econômica), escrito pelo silvicultor e cientista alemão Hans Carl Von Carlowitz. Posteriormente, os silvicultores da França e da Inglaterra adquiriram o costume de plantar árvores como um meio para a “silvicultura de rendimento contínuo” (HEINBERG, 2007 apud PILLON *et al.*, 2020).

Mais recentemente, Neves, Benedicto, Bittencourt e Pacobello (2021) relatam que ocorreu a Conferência de Estocolmo, também conhecida como Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente, realizada em 1972, um dos eventos mais importantes sobre sustentabilidade, pois teve foco na poluição e na chuva ácida do norte europeu, tornando o assunto uma preocupação global.

Além disso, a Conferência de Estocolmo contou com a participação de 113 países e 250 organizações não governamentais, sendo reconhecida como um marco histórico nas tentativas de melhorar as relações entre o meio ambiente e o

ser humano, e por inaugurar a busca pelo equilíbrio entre a redução da degradação ambiental e o desenvolvimento econômico (BRASIL, 2019).

Na década de 1980, segundo Pillon (*et al.* 2020, p. 10), foi criada a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD), que passou a estudar o tema da sustentabilidade, pois havia o entendimento de que “o modelo de desenvolvimento e produção até então vigente comprometeria o equilíbrio do uso do mundo natural, em escala global”.

No ano de 1987, foi publicado o “Relatório de Brundtland” pela Primeira Ministra da Noruega Gro Harlem Brundtland, apresentando pela primeira vez a expressão “desenvolvimento sustentável”, sendo considerado “aquele que atende as necessidades das gerações atuais sem comprometer a capacidade das gerações futuras de atenderem às suas necessidades” (CMMAD, 1991, p. 46). Para se compreender melhor, a sustentabilidade é o objetivo do desenvolvimento sustentável, ou seja, é através do desenvolvimento sustentável que se pretende alcançar a sustentabilidade (CARVALHO, 2019).

Já em 1992, a Organização das Nações Unidas (ONU) convocou a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CNUMAD), realizada no Rio de Janeiro, mais conhecida como Rio 92, que se destacou pela criação da Carta da Terra; da Agenda 21; de 3 convenções sobre a proteção da biodiversidade, redução da desertificação e mudanças climáticas; e de 2 declarações de princípios sobre florestas, meio ambiente e desenvolvimento (NEVES; BENEDICTO; BITTENCOURT; PACOBELLO, 2021).

Quando se trata do desenvolvimento do turismo e sua relação com a sustentabilidade a longo do tempo, Binz (2018, p. 19) afirma que “[...] a Hotelaria sempre esteve presente no percurso da história humana e participou ativamente no desenvolvimento econômico brasileiro e mundial, da Era Antiga aos dias atuais”.

Complementa dizendo:

[...] torna-se importante discutir sobre os serviços turísticos e suas relações com a sustentabilidade. Os meios de hospedagem são estabelecimentos que fazem parte dessa cadeia do turismo, e, assim como todos os serviços dessa natureza, provocam impactos no meio ambiente, na economia e na sociedade onde se situam (BINZ, 2018, p. 19).

Nesse cenário, o Ministério do Turismo desenvolveu no Brasil o SBClass, que impõem requisitos de sustentabilidade que os meios de hospedagem devem atender se desejarem obter a classificação hoteleira, de 1 a 5 estrelas, tema apresentado na

próxima seção.

2.4 SISTEMA BRASILEIRO DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM (SBCLASS)

Atualmente, conforme Santos (2018), há algumas certificações ambientais sustentáveis, a nível nacional, voltadas aos meios de hospedagem, com a finalidade de orientar sobre as práticas da sustentabilidade e sobre a adoção de critérios exigidos por certificadoras, como por exemplo: ISO 14001, Certificação Ambiental; Classificação Hoteleira; Selo Verde; ISO 9000, Gestão da Qualidade; Guia 4 Rodas; entre outras.

“Cabe ressaltar que possuir uma certificação não significa ser sustentável e sim que o empreendimento possui ou está promovendo algumas ações que fazem parte do rol das atividades de sustentabilidade” (SANTOS, 2018, não paginado). Cagna (2018) complementa afirmando que atualmente existem muitas certificações ou selos verdes no mercado que não passam de mecanismos para ganhar dinheiro, por isso é apropriado sempre questionar os critérios adotados pelas certificadoras.

Em 2011, surgiu o SBClass, criado pelo Ministério do Turismo para classificar oficialmente os meios de hospedagem, constituindo um importante mecanismo de comunicação com o mercado e o meio mais adequado para o consumidor escolher qual meio de hospedagem deseja utilizar, possibilitando a concorrência justa entre os empreendimentos turísticos do país e auxiliando os turistas, brasileiros ou não, em suas escolhas (BRASIL, 2010b).

Esse sistema utiliza a simbologia de 1 a 5 estrelas, como já foi dito anteriormente, para classificar sete tipos de empreendimentos distintos (Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama & Café, Hotel Histórico, Pousada e Flat/Apart Hotel), considerando requisitos de infraestrutura, de prestação de serviços e de práticas de sustentabilidade, que devem ser atendidos pelos meios de hospedagem para receber a classificação (BRASIL, 2011).

Na Cartilha de Orientação Básica-Hotel do Ministério do Turismo (BRASIL, 2010b), para a classificação na categoria Hotel, são exigidos que cumpram-se os seguintes critérios mandatórios, isto é, obrigatórios, de sustentabilidade - tendo em vista que esta pesquisa tem por objetivo averiguar quais as estratégias sustentáveis

utilizadas pelos meios de hospedagem dessa categoria:

- Redução do consumo de energia elétrica;
- Redução do consumo de água;
- Redução de resíduos sólidos;
- Reuso de resíduos sólidos;
- Reciclagem de resíduos sólidos;
- Seleção de fornecedores (critérios ambientais);
- Sensibilização dos hóspedes em relação à sustentabilidade.

Brasil (2010a) explica que, para que o meio de hospedagem seja classificado, deve ser avaliado por um representante legal do Inmetro e atender a 100% dos requisitos mandatórios referente à classificação pretendida. São mencionados ainda requisitos eletivos, que devem ser atendidos em 30%³.

Os requisitos de redução do consumo de água e energia elétrica, e reuso, redução e reciclagem de resíduos sólidos devem ser atendidos por todas as categorias, desde hotéis de 1 até 5 estrelas. Já a seleção de fornecedores (critérios ambientais) e a sensibilização dos hóspedes em relação à sustentabilidade são obrigatórios apenas aos hotéis que pretendem aderir às categorias 4 e 5 estrelas.

A classificação possui 36 meses de validade a partir da concessão e, após 18 meses, deve ocorrer uma nova avaliação para verificar se o meio de hospedagem continua atendendo aos requisitos da matriz de classificação hoteleira (BRASIL, 2010a). Diante do exposto, na próxima seção apresenta-se a metodologia utilizada neste trabalho, com base nos requisitos mencionados anteriormente como norteadores do instrumento de pesquisa.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

O tipo de pesquisa desenvolvida neste trabalho científico é de caráter exploratório, que de acordo com Köche (2011, p. 126) “não se trabalha com a relação entre variáveis, mas com o levantamento da presença das variáveis e da sua caracterização quantitativa ou qualitativa”, juntamente com a revisão bibliográfica.

³ Não foram encontrados documentos ou materiais em que constem requisitos eletivos.

Ademais, a abordagem escolhida quanto ao método foi a qualitativa, que Rhoden e Zancan (2020, p. 2) elucidam como as pesquisas que

[...] aparecem para dar conta do lado não visível e não compreendido apenas por meio de equações, médias e estatísticas, ou seja, nas pesquisas qualitativas, o pesquisador preocupa-se com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e na explicação da dinâmica das relações sociais.

Tendo em vista que este trabalho tem como foco os empreendimentos hoteleiros, escolheu-se uma amostra contendo cinco hotéis no município de São Borja, a serem submetidos a coleta e análise de dados. O critério utilizado para a escolha dos meios de hospedagem foi a seleção intencional, de acordo com a oferta de empresas no município que mais são representativas no ramo.

A partir da definição dos critérios de sustentabilidade exigidos pelo SBClass, foi escolhida a entrevista semiestruturada como instrumento de coleta de dados, realizada diretamente com representantes dos cinco empreendimentos. As questões da entrevista foram desenvolvidas no Google Documentos, impressas e direcionadas aos entrevistados, com data e horário marcados previamente, por meio de ligação de telefone celular, nas dependências de cada meio de hospedagem.

Antes da realização das entrevistas, foi apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), momento em que se explicou o objetivo da pesquisa e garantiu o consentimento para a análise e publicação dos dados, mantendo o anonimato. Os representantes assinaram, em duas vias, sendo que uma permaneceu com a empresa e outra com a pesquisadora.

Os nomes de cada hotel foram omitidos, como estratégia para que os representantes conversem abertamente com a pesquisadora, a fim de obter dados fidedignos à realidade. Nesse caso, os empreendimentos são nominados através de letras alfabéticas: Hotel A, Hotel B, Hotel C, Hotel D e Hotel E.

Foi escolhida a entrevista semiestruturada, em que foram desenvolvidas perguntas fechadas, iguais a todos os entrevistados, e perguntas abertas com a opção "Outros" para que os meios de hospedagem ficassem livres para contribuir com o que achassem pertinente, proporcionando rumos diferentes a cada entrevista.

Diante disso, pôde-se analisar as medidas sustentáveis praticadas pelas empresas hoteleiras e compreender a realidade de cada uma quanto ao assunto. A partir das respostas, as questões foram analisadas e categorizadas de acordo com

as variáveis de sustentabilidade propostas pelo SBClass, que norteou cada questão, e divididas em sete quadros distintos a fim de facilitar a compreensão do leitor.

4 RESULTADOS DA PESQUISA

Nesta seção, são apresentadas as respostas dos cinco meios de hospedagem, através de quadros subdivididos em sete estratégias sustentáveis, baseadas nas variáveis de sustentabilidade exigidas pelo SBClass às empresas hoteleiras. As categorias exigidas são a redução do consumo de água; redução do consumo de energia elétrica; redução de resíduos sólidos; reuso de resíduos sólidos; reciclagem de resíduos sólidos; seleção de fornecedores por critérios ambientais; e sensibilização dos hóspedes quanto à sustentabilidade.

Desenvolveu-se exemplos de estratégias sustentáveis pertinentes para cada categoria, organizados em formato de questionário, em que as respostas possíveis são “Sim” caso praticadas, ou “Não”, caso não praticadas. A finalidade de apontar exemplos na entrevista teve como intuito facilitar a compreensão dos entrevistados sobre o assunto, agilizar o processo das entrevistas e proporcionar uma coleta de dados mais eficaz e pontual.

Os entrevistados também foram orientados a citar estratégias sustentáveis praticadas pelos hotéis que não foram mencionadas nos exemplos por meio da opção “Outros”, mas nenhum se manifestou. Os dados são apresentados a seguir.

Quadro 1 - Estratégias para redução do consumo de água

Estratégias	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Hotel D	Hotel E
Caixa de água	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Captação de água da chuva	Não	Não	Não	Sim	Não
Reaproveitamento de água da chuva	Não	Não	Sim	Sim	Não
Sistema de tratamento de água	Não	Não	Não	Não	Não
Torneiras automáticas/temporizadas	Não	Não	Não	Sim	Não
Periodicidade de lavagem de enxoval	Todo dia	Todo dia	Todo dia	Conforme ocupação	Conforme ocupação
Outros	Não	Não	Não	Não	Não

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Observa-se no Quadro 1 que todos os hotéis possuem caixas d' água e apenas o Hotel D possui sistema de captação de água da chuva. O Hotel C alegou reaproveitar a água da chuva, enquanto o Hotel D reaproveita a água captada pela chuva para limpeza de calçadas e outros locais, e os demais não captam e não a aproveitam. A água da chuva também poderia ser usada para regar plantas do estabelecimento e a horta, entretanto nenhum hotel comunicou desenvolver tal ação.

Nenhum dos cinco meios de hospedagem possui sistema próprio de tratamento de água, todos possuem abastecimento de água proveniente da Companhia Riograndense de Saneamento (CORSAN). Apenas o Hotel D possui torneiras automáticas/temporizadas nas pias, em que o hóspede pressiona o botão da torneira, a água emerge por alguns segundos e em seguida o fluxo é cortado, evitando assim gotejamento e torneiras abertas desnecessariamente.

Os Hotéis A, B e C alegaram lavar o enxoval dos quartos todos os dias, enquanto os Hotéis D e E afirmaram que a lavagem ocorre conforme a ocupação, caso a estada seja de dois dias, o enxoval é lavado após o *check-out*⁴. Caso o hóspede permaneça um número maior de dias, o empreendimento conversa com o cliente no momento da chegada e se entra em um acordo sobre a lavagem do enxoval, de modo a agradar ambas as partes. A seguir é apresentado o Quadro 2, abordando as estratégias para reduzir o consumo de energia elétrica.

Quadro 2 - Estratégias para redução do consumo de energia elétrica

Estratégias	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Hotel D	Hotel E
Luzes com sensor de movimento	Sim	Não	Sim	Sim	Sim
Placas fotovoltaicas	Sim	Não	Não	Sim	Não
Desligamento de aparelhos eletrônicos não utilizados	Não	Não	Sim	Sim	Sim
Aparelhos eletrônicos de baixo consumo de energia elétrica	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Lâmpadas fluorescentes	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Cartão-chave ⁵ nas UH's	Não	Não	Não	Não	Não
Outros	Não	Não	Não	Não	Não

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

⁴ Procedimento que oficializa a saída do hóspede do hotel, desocupando o quarto.

⁵ Sistema eletrônico utilizado nas portas das UH's em substituição à fechadura tradicional.

Ao questionar as estratégias para redução do consumo de energia elétrica, todos os empreendimentos, com exceção do Hotel B, afirmaram possuir luzes com sensor de movimento em áreas onde todos transitam livremente e interagem, como corredores e banheiros sociais, por exemplo.

As luzes com sensor de movimento são ótimas opções para a redução do consumo de energia elétrica, pois só acionam-se ao detectar movimento, logo, quando os ambientes não estão sendo utilizados, as luzes são automaticamente desligadas, evitando o consumo desnecessário de energia quando ninguém usa o local e as luzes são esquecidas acesas.

No quesito de placas fotovoltaicas, apenas os Hotéis A e D possuem esse tipo de energia limpa, uma vez que a poluição gerada pelas placas é mínima e a redução na conta de energia elétrica é significativamente grande, gerando redução de gastos com faturas de consumo de energia.

Os Hotéis A e B afirmaram não retirar os aparelhos eletrônicos das tomadas quando não estão sendo utilizados, desse modo, permanecem sempre plugados, no modo espera, prontos para serem ligados. Já os Hotéis C, D e E declararam retirá-los das tomadas, assim sendo os aparelhos televisores e o microondas, por exemplo, não consomem energia para manter luzes acesas quando não estão em uso.

Todos os hotéis alegaram priorizar a compra de aparelhos eletrônicos que possuam a Etiqueta Nacional de Conservação de Energia o mais próxima possível da faixa verde (A), procurando, assim, aparelhos que consumam menos energia, bem como admitiram usar lâmpadas fluorescentes apesar de seu preço elevado, por consumir menos eletricidade ao se comparar com as antigas lâmpadas incandescentes, e possuir uma vida útil maior.

Além disso, nenhum dos empreendimentos faz uso do sistema eletrônico de cartão-chave, todos os quartos utilizam chaves tradicionais. O cartão-chave acaba sendo muito eficiente na redução do consumo de energia, uma vez que, quando o hóspede deixa o quarto e fecha a porta, toda a energia do ambiente é cortada e, dessa maneira, luzes e ar-condicionados esquecidos (ou propositalmente) ligados, param de funcionar.

A seguir, o Quadro 3 apresenta os dados coletados referente às estratégias para reduzir o aumento do consumo de resíduos sólidos, ou seja, as táticas

utilizadas para diminuir a produção e consumo de lixo sólido, como sacolas plásticas, por exemplo.

Quadro 3 - Estratégias para redução do consumo de resíduos sólidos

Estratégias	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Hotel D	Hotel E
Sacolas ecológicas/ <i>ecobags</i>	Não	Não	Não	Não	Não
Refil para canetas, pincéis atômicos, etc.	Não	Não	Não	Não	Sim
Papel reciclado	Não	Não	Mesclado	Não	Não
Folhas de papel frente e verso	Sim	Não	Sim	Sim	Sim
Talheres e louças não-descartáveis	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Produtos biodegradáveis	Não	Não	Não	Não	Não
Tecidos de origem orgânica	Não	Não	Mesclado	Sim	Sim
Outros	Não	Não	Não	Não	Não

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Nenhum dos cinco hotéis utiliza sacolas ecológicas (*ecobags*) para fazer as compras do meio de hospedagem, declarando usar as sacolinhas plásticas dadas pelos supermercados e lojas para transportar as compras. As sacolas ecológicas auxiliam na redução do consumo de plástico, uma vez que sempre é usada a mesma sacola, por sua durabilidade e resistência ser maior.

As sacolas plásticas demoram muitos anos para serem decompostas no meio ambiente, acarretando um acúmulo desenfreado de plástico. Devido a isso, recomenda-se o uso de sacolas ecológicas e/ou biodegradáveis para fazer compras, a fim de diminuir o consumo desse material.

Apenas o Hotel E afirmou utilizar refis quando os produtos acabam, como canetas e pincéis atômicos, por exemplo, ao invés de jogar as embalagens no lixo e comprar um novo produto. Apenas o Hotel C declarou fazer uso de papel reciclado juntamente com folhas brancas, enquanto os demais só usam folhas brancas em seu material de escritório. Todos os hotéis, exceto o Hotel B, utilizam suas folhas de papel frente e verso.

Nenhum Hotel faz uso de produtos biodegradáveis para limpeza, lavagem de enxoval, louças, dentre outros, afirmando que não possuem conhecimento sobre marcas biodegradáveis e/ou que consideram seu valor muito alto para a utilização no estabelecimento, em detrimento a produtos de limpeza e de lavagem convencionais, que se encontram nos supermercados.

Os Hotéis A e B declararam não utilizar tecidos de origem orgânica, ou seja fibras vegetais, em seus enxovais, enquanto o Hotel C afirma possuir materiais tanto de origem orgânica quanto de origem mineral, e os Hotéis D e E alegaram possuir enxoval 100% constituído de algodão. A matéria prima dos produtos têxteis não orgânicos, normalmente costuma ser o petróleo, como é o caso do poliéster.

No momento da lavagem, esse tecido larga microplásticos que acabam poluindo o meio ambiente, chegando aos mares e contaminando a vida marinha até chegar ao ser humano, enquanto tecidos orgânicos como algodão orgânico e linho são biodegradáveis. De acordo com Brasil (2018), em um estudo realizado, foi descoberto que em uma única lavagem de uma peça de poliéster, podem ser lançadas até 1.900 fibras de microplástico no meio ambiente.

O Quadro 4 a seguir, contém as estratégias utilizadas pelos cinco hotéis para o reuso dos resíduos sólidos.

Quadro 4 - Estratégias para reuso de resíduos sólidos

Estratégias	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Hotel D	Hotel E
Reuso de recipientes para novos usos	Sim	Sim	Sim	Não	Não
Biodigestor	Não	Não	Não	Não	Não
Composteira	Não	Não	Não	Não	Não
Horta	Não	Sim	Não	Não	Não
Papéis usados como rascunho	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Outros	Não	Não	Não	Não	Não

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Os Hotéis A, B e C reutilizam recipientes para novas funções, para diferentes afazeres ou áreas de uso, como vidros que se transformam em vasos de flores, compotas de geleia que passam a guardar objetos, viram porta-velas, etc. Afirmando que não expõem esses materiais aos hóspedes diretamente, pois podem ser

considerados anti-higiênicos. Enquanto os Hotéis D e E descartam os recipientes e adquirem novos produtos.

Nenhum Hotel possui nem biodigestor nem composteira em seus domínios e apenas o Hotel B tem uma horta para abastecer seu restaurante. Todos os Hotéis guardam os papéis que já foram utilizados para usar como rascunho, quando necessário. Posteriormente, o Quadro 5 exibe as estratégias utilizadas pelos meios de hospedagem para destinar os resíduos sólidos à reciclagem, levando em conta que não é possível reciclá-los nos hotéis, mas sim direcioná-los a esse processo.

Quadro 5 - Estratégias para reciclagem de resíduos sólidos

Estratégias	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Hotel D	Hotel E
Lixeiras de coleta seletiva	Sim	Não	Não	Sim	Sim
Separação do lixo reciclável e orgânico	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Destinação correta do lixo orgânico	Sim	Não	Não	Sim	Não
Outros	Não	Não	Não	Não	Não

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Os Hotéis A, D e E possuem lixeiras para a coleta seletiva espalhadas pelo empreendimento, enquanto os Hotéis B e C possuem apenas uma única lixeira para todos os tipos de lixo, misturando o seco e o orgânico.

Ainda, todos os Hotéis dizem separar o lixo reciclável do orgânico, e os Hotéis A e D destinam corretamente o lixo orgânico, o separando do lixo seco e mandando a aterros sanitários. Quanto à sustentabilidade, o Quadro 6 abrange as estratégias utilizadas pelos meios de hospedagem para selecionar seus fornecedores.

Quadro 6 - Estratégias para seleção de fornecedores

Estratégias	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Hotel D	Hotel E
Fornecedores locais	Sim	Sim	Sim	Não	Não
Agricultura familiar	Sim	Sim	Não	Sim	Não
Outros	Não	Não	Não	Não	Não

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Os Hotéis A, B e C afirmaram comprar produtos de fornecedores locais, e os Hotéis A, B e D responderam que consomem produtos da agricultura familiar da região e de outras localidades para compôr a mesa de café da manhã de seus hóspedes e de seus restaurantes, quando possuem.

Por último, o Quadro 7 apresenta as estratégias de sensibilização dos hóspedes quanto à sustentabilidade, desenvolvidas pelas empresas.

Quadro 7 - Estratégias para sensibilização dos hóspedes

Estratégias	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Hotel D	Hotel E
Folhetos informativos	Não	Não	Não	Não	Não
Placas de conscientização	Sim	Não	Sim	Não	Sim
Outros	Não	Não	Não	Não	Não

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Nenhum Hotel possui folhetos informativos disponíveis aos hóspedes em balcões, mesas de centro ou mesmo nas unidades habitacionais (quartos) a respeito da temática da sustentabilidade.

No quesito placas de conscientização, os Hotéis A, C e E alegaram ter placas de conscientização nos quartos para a economia de água e luz durante o banho, escovação dos dentes e luzes acesas. O Hotel D informou que possuía as placas antes de realizar uma pintura nos quartos, mas que não foram mais recolocadas, admitindo que deveriam ser postas novamente.

Após a coleta e a análise dos dados apresentados, conclui-se que as estratégias utilizadas pelos hotéis, em São Borja, acerca da sustentabilidade, são insuficientes para atender os requisitos exigidos pelo SBClass. Caso estas empresas queiram se cadastrar no sistema nos dias atuais, teriam de melhorar em muito suas iniciativas para poder se adequarem às exigências e, posteriormente, receber a classificação hoteleira.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo averiguar quais as estratégias sustentáveis

utilizadas por cinco empreendimentos hoteleiros do município de São Borja, através de entrevistas com representantes de cada meio de hospedagem. As questões da entrevista foram desenvolvidas com base nos critérios de sustentabilidade exigidos pelo SBClass, do Ministério do Turismo, às empresas que desejem se cadastrar oficialmente e receber a classificação na categoria Hotel.

No decorrer da pesquisa, não foram encontrados materiais sobre sustentabilidade em São Borja que apresentassem resultados e pudessem servir de referência para a pesquisa, fato que dificultou a fundamentação teórica, mas que reforça a importância deste estudo. A temática da sustentabilidade é muito recente no Brasil e vem se tornando popular nos últimos anos. Os meios de hospedagem estão começando a se preocupar com questões sustentáveis, pois percebem que é um diferencial no momento da escolha do local do pernoite.

O objetivo da pesquisa foi atingido, chegando a conclusão de que os meios de hospedagem entrevistados possuem pouquíssimas ações sustentáveis, fato que pode ser justificado pela existência de barreiras para seu desenvolvimento, como a localização do município - distante de grandes centros -, e o valor das instalações, produtos e serviços.

Por meio da pesquisa, foi possível observar que estratégias simples e que não demandam grandes mudanças, tempo e capital são realizadas quase que unanimemente entre os hotéis, como aproveitar papéis usados como rascunho e utilizar lâmpadas fluorescentes e de Led. Contudo, práticas que dependem quantias monetárias elevadas para sua instalação, como placas fotovoltaicas e sistema de cartão-chave, são muito raras. Resta a grande maioria dessas empresas funcionar com sistemas antigos, tendo em vista que se torna muito custosa tal mudança.

Por exemplo, há poucas marcas de produtos de limpeza biodegradáveis, grande parte ainda é importada, tornando seu custo muito elevado. Assim sendo, inviabiliza a sua utilização pela maioria dos hotéis no município, em comparação a produtos nacionais encontrados nos supermercados que não são concentrados, rendem menos e são mais baratos.

Iniciar a escrita sobre sustentabilidade gera o início do interesse pelo assunto, inspirando futuros autores a escrever sobre a sustentabilidade em meios de hospedagem em São Borja, levando em conta que atualmente não existem artigos

sobre o tema no município. Dessa maneira, agrega valor à cidade, divulgando as práticas sustentáveis realizadas, podendo ser um diferencial para que um determinado hotel seja escolhido, levando em conta tais atitudes. Com a produção desses materiais, a sustentabilidade recebe maior enfoque, sendo possível conscientizar empreendedores a dar maior importância ao assunto.

Percebe-se que falta acesso à informação, necessitando medidas como consultorias, palestras, reuniões e rodas de conversa que orientem gestores a levar suas empresas a caminhos sustentáveis. Bem como conscientizar leitores e principalmente hóspedes, através da leitura deste trabalho, a praticar ações voltadas ao meio ambiente e escolher hotéis movidos por parâmetros sustentáveis, para o bem comum e um futuro melhor a todos.

REFERÊNCIAS

ALVES, C. A.; MARQUES, R. B.; STEFANINI, C.J.; NASCIMENTO, V. S. Hospitalidade, experiências e emoções. **Revista Turismo - Visão e Ação**, São Paulo, v. 21, n. 3, p. 373-398, 14 maio 2019. ISSN 1983-7151. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tva/a/k4h4cR6ggSthCWp4f7r9Qpc/?lang=pt&format=html>. Acesso em: 20 mar. 2022.

BENI, M. C. **Análise Estrutural do Turismo**. 4. ed. rev. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2001. 516 p. ISBN 85-7359-031-9.

BINZ, P. **Gestão da Gastronomia Sustentável em Meios de Hospedagem**. UCS - Repositório Institucional, Dissertação de Mestrado, Caxias do Sul, p. 01-100, 12 set. 2018. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/handle/11338/3905>. Acesso em: 14 nov. 2021.

BOFF, L. **Sustentabilidade: O que é - O que não é**. 5. ed. rev. e atual. Petrópolis/RJ: Editora Vozes, 2015. 223 p. ISBN 9788532642981.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass): Cartilha de Orientação Básica**. Brasília-DF, 2010a. Disponível em: http://antigo.turismo.gov.br/sites/default/turismo/programas_acoes/Arquivos/Cartilha_1__PROCESSO_DE_CLASSIFICAxO.pdf. Acesso em: 20 nov. 2021.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass): Cartilha de Orientação Básica - Hotel**. Brasília-DF, 2010b. Disponível em: http://antigo.turismo.gov.br/sites/default/turismo/programas_acoes/Arquivos/Cartilha_2_HOTEL.pdf. Acesso em: 20 nov. 2021.

BRASIL. Ministério do Turismo. Notícias: **Brasil ganha novo sistema de classificação hoteleira**. Brasília/DF, 7 jun. 2011. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/brasil-ganha-novo-sistema-de-classificacao-hoteleira>. Acesso em: 20 nov. 2021.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass)**. 16 jun. 2015. Disponível em: <http://antigo.turismo.gov.br/aceso-a-informacao/63-acoes-e-programas/5021-sistema-brasileiro-de-classificacao-de-meios-de-hospedagem-sbclass.html>. Acesso em: 25 abr. 2022.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Glossário do Turismo: Meio de Hospedagem**. Brasília/DF, 2016a. Disponível em: <http://dadosefatos.turismo.gov.br/gloss%C3%A1rio-do-turismo/894-m.html>. Acesso em: 8 nov. 2021.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Glossário do Turismo: Turismo**. Brasília/DF, 2016b. Disponível em: <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/gloss%C3%A1rio-do-turismo/901-t.html>. Acesso em: 12 mar. 2022.

BRASIL. Ministério da Educação. **Impactos ambientais das fibras têxteis e alternativas**. Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF), 21 nov. 2018. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/sustentabilidade/noticias-sustentaveis/impactos-ambientais-das-fibras-texteis-e-alternativas>. Acesso em: 16 maio 2022.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. **Histórico Mundial**. 2019. Disponível em: <http://www.mma.gov.br/educacao-ambiental/politica-de-educacaoambiental/historicomundial>. Acesso em: 21 mar. 2022.

BRINGMANN, D. R; CONTO, S. M; BELLÉ, E. Comunicação ambiental em meios de hospedagem. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 7, n. 4, p. 43523-43540. 30 abr. 2021. ISSN 2525-8761. Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?cluster=5345211647451558705&hl=pt-BR&as_sdt=0,5. Acesso em: 16 jun. 2022.

CAGNA, T. **Como avaliar se um hotel é sustentável**. 2018. Disponível em: <https://ecohospedagem.com/como-avaliar-hotel/>. Acesso em: 14 nov. 2021.

CARVALHO, G. O. Sustentabilidade e Desenvolvimento Sustentável: uma visão contemporânea. **Revista Gestão e Sustentabilidade Ambiental**, Florianópolis, v. 8, n. 1, p. 779-792, jan/mar. 2019. Disponível em: https://portaldeperiodicos.animaeducacao.com.br/index.php/gestao_ambiental/articloe/view/6707. Acesso em: 3 abr. 2022.

CMMAD - Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento. **Nosso Futuro Comum**. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1991. p. 46-71. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4245128/mod_resource/content/3/Nosso%20Futuro%20Comum.pdf. Acesso em: 4 abr. 2022.

CULLEN, B. **Você é hospitaleiro com quem está à sua volta?**. In: MINISTÉRIO DO TURISMO (Brasil). IBHE – Instituto Brasileiro de Hospitalidade. São Paulo, 28 jan. 2022. Disponível em: <https://ibhe.com.br/publicacoes/2022/01/voce-e-hospitaleiro-com-quem-esta-a-sua-volta/>. Acesso em: 13 mar. 2022.

GOMES, M. F.; FERREIRA, L. J. Políticas Públicas e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável. **Revista Direito & Desenvolvimento**, João Pessoa, v. 9, n. 2, p. 155-178, 3 dez. 2018. ISSN 2236-0859. Disponível em: <https://45.227.6.12/index.php/direitoedesenvolvimento/article/view/667/560>. Acesso em: 27 mar. 2022.

KÖCHE, J. C. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa**. 33. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011. ISBN 85.326.xxxx-x - Edição digital. Disponível em: http://www.adm.ufrpe.br/sites/www4.deinfo.ufrpe.br/files/Fundamentos_de_Metodologia_Cienti%CC%81fica.pdf. Acesso em: 03 abr. 2022;

LASHLEY, C. Hospitalidade e hospitabilidade. **Revista Hospitabilidade**, São Paulo, v. 7, Edição Especial, p. 70-92, maio 2015. ISSN: 1807-975X. Disponível em: <https://www.rev Hospitabilidade.org/hospitalidade/article/view/566>. Acesso em: 13 mar. 2022.

LUIZ, M. H. P.; BARROS, A. G. A. L. **Operacionalização de Eventos: um estudo sobre a comunicação interna do setor de eventos com os demais setores de um Hotel**. In: DE MENEZES, P. D. L.; TITO, A. L. A., (org.). Perspetivas de gestão em hotelaria e turismo. João Pessoa: Editora CCTA, 2019. p. 255-288. ISBN 978-85-9559-167-2. Disponível em: <http://www.ccta.ufpb.br/editoraccta/contents/titulos/hotelaria/perspectivas-da-gestao-em-turismo-e-hotelaria/livro-paula.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2022.

MILITO, M. C. **Relação entre Turismo e Hospitalidade na Composição da Rede de Avaliação da Experiência Turística**. ANPTUR: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo, [s. l.], XVIII SEMINÁRIO, 24 set. 2021. ISSN 23596805. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/18/2159.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2022.

NEVES, L.F.; BENEDICTO, S. C.; BITTENCOURT, J. J.; PACOBELLO, D. R. Sustentabilidade, ética e responsabilidade social nas organizações: uma reflexão teórica. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 7, n. 7, p. 72666-72690, 20 jul. 2021. ISSN: 2525-8761. Disponível em: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/33203>. Acesso em: 14 nov. 2021.

OMT - ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Glossário de Termos de Turismo**. [20–], *online*. Disponível em: <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>. Acesso em: 12 mar. 2022.

OMT - ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Desenvolvimento Sustentável**. 2005, *online*. Disponível em: <https://www.unwto.org/sustainable-development>. Acesso em: 21 mar. 2022.

PESSOA, W. M. *et al.* Concepções discursivas sobre sustentabilidade: uma abordagem preliminar. **Revista Philologus** - Anais do XIII SINEFIL, Rio de Janeiro: CIFEFIL, ano 27, n. 79, jan-abr. 2021. Círculo Fluminense de Estudos Filológicos e Linguísticos, p. 443-453. Disponível em: <https://1library.org/document/y8x6xp5q-concepcoes-discursivas-sobre-sustentabilidade-uma-abordagem-preliminar.html>. Acesso em: 31 out. 2021.

PILLON, C. N. *et al.* **Princípios para Conservação e Uso Sustentável dos Recursos Naturais e da Biodiversidade**: Bases Teóricas para Processos de Capacitação. Embrapa Clima Temperado - Documentos (INFOTECA-E), Pelotas, p. 01-33, 2020. ISSN 1516-8840. Disponível em: <http://www.infoteca.cnptia.embrapa.br/infoteca/handle/doc/1129508>. Acesso em: 14 nov. 2021.

RÁDIO MISSIONEIRA. **Incêndios na Argentina chegam a Santo Tomé, na fronteira com São Borja**. São Luiz Gonzaga/RS, 18 fev, 2022. Disponível em: <https://www.radiomissioneira.com/incendios-na-argentina-chegam-a-santo-tome-na-fronteira-com-sao-borja/>. Acesso em: 23 mar. 2022.

RHODEN, J. L. M; ZANCAN, S. A perspectiva da abordagem qualitativa narrativa de cunho sociocultural: Possibilidade metodológica na pesquisa em educação. **Revista UFSM Educação**, Santa Maria, v. 45, n. 61, p. 1-22, 24 jun. 2020. ISSN 1984-6444. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reeducacao/article/view/36867>. Acesso em: 25 abr. 2022.

SANTOS, J. M. **Gestão da sustentabilidade**: Uma análise dos meios de hospedagem associados ao núcleo de hotéis da praia dos ingleses em Florianópolis/SC. Repositório Institucional- IF-SC, Santa Catarina, 7 dez. 2018. Disponível em: <https://repositorio.ifsc.edu.br/handle/123456789/947>. Acesso em: 14 nov. 2021.

SCHAFFNER, F. **Estiagem deixa 5,4 mil famílias sem acesso à água no RS**. Jornal GZH, 3 jan. 2022. Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/geral/noticia/2022/01/estiagem-deixa-54-mil-familias-sem-acesso-a-agua-no-rs-ckxz5drw6006o0188jxzx2o1j.html>. Acesso em: 11 mar. 2022.

SOUSA, H. **Preservar ou conservar?** In: GOVERNO FEDERAL (Maranhão). Universidade Federal do Maranhão. Programa UFMA - Sustentável. 3.0.34. [S. l.], 14 fev. 2020. Disponível em: <https://portais.ufma.br/PortalUnidade/ufmasustentavel/paginas/noticias/noticia.jsf?id=52999>. Acesso em: 8 nov. 2021.

VOLPI, Y. D.; PAULINO, S. R. A sustentabilidade em meios de hospedagem: enfoque na materialidade dos serviços. **DeMA Desenvolvimento e Meio Ambiente**, [S. l.], v. 52, p. 388, dez. 2019. ISSN 2176-9109. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/made/article/view/59993>. Acesso em: 23 set. 2021.