



LIMITAÇÕES E POSSIBILIDADES PARA A SUSTENTABILIDADE: ESTUDO DE CASO EM UM PEQUENO MEIO DE HOSPEDAGEM - RIO VERDE, MATO GROSSO DO SUL, BRASIL

*LIMITATIONS AND POSSIBILITIES FOR SUSTAINABILITY: CASE STUDY IN A
SMALL HOTEL BUSINESSES - RIO VERDE, MATO GROSSO DO SUL, BRAZIL*

Luciene Maria de Oliveira – UEMS*¹
Rubia Elza Martins de Souza – UEMS*²

Palavras- Chave	Resumo
<p>Sustentabilidade. Sistema de Gestão Ambiental. Pequenos meios de hospedagem. Pousada.</p> <div data-bbox="167 1370 405 1630" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>ISSN 2594-8407</p><p>Licenciada por <i>Creative Commons</i> Atribuição Não Comercial / Sem Derivações / 4.0/</p></div>	<p>Os princípios da sustentabilidade mostram-se importantes nos dias atuais, tendo em vista à degradação. Assim sendo, observa-se que no setor da hotelaria há uma preocupação em introduzir mecanismos e ferramentas para minimizar os impactos causados pela própria atividade. Desta maneira, o presente artigo objetivou realizar o levantamento do potencial turístico da Pousada do Guerreiro - Rio Verde, MS com ênfase para as ações de sustentabilidade. Em busca de alcançar o objetivo geral foram delineados quatro objetivos específicos: descrever as acomodações e facilidades ofertadas aos (as) hóspedes; elencar as atividades de lazer e recreação ofertada aos (as) hóspedes e <i>day-use</i>; identificar as ações voltadas à sustentabilidade que são desenvolvidas no empreendimento; elaborar sugestões de melhorias. A Pousada do Guerreiro, objeto deste estudo, está localizada a 12 km do município de Rio Verde/MS, distando 203 km da capital do estado, Campo Grande. Metodologicamente a pesquisa se caracteriza como descritiva e exploratória e de natureza qualitativa, configurando-se como um estudo de caso. Para a coleta de dados, foi aplicado um questionário, com perguntas abertas e fechadas, junto ao arrendatário do estabelecimento estudado. Por meio desses dados foi possível realizar o levantamento de elementos da infraestrutura da Pousada, e, por conseguinte, identificou-se, que, quanto à questão da sustentabilidade, o empreendimento precisa se adequar, levando em conta os desafios econômicos e de conhecimento na área da gestão e do turismo para o fomento da atividade que ali já se desenvolve.</p>



Keywords	Abstract
<p><i>Sustainability. Environmental management system. Small accommodation facilities. Inn.</i></p> <div data-bbox="164 878 411 1211" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>Submetido em: 02/09/2021</p><p>Aprovado em: 19/05/2022</p><p>Publicado em: 18/07/2022</p><p>Editor: Izac Bonfim</p></div>	<p><i>The principles of sustainability are important nowadays, with a view to degradation. Therefore, it is observed that in the hospitality sector there is a concern to introduce mechanisms and tools to minimize the impacts caused by the activity itself. In this way, the present article aimed to carry out a survey of the tourist potential of Pousada do Guerreiro - Rio Verde, MS with emphasis on sustainability actions. In order to achieve the general objective, four specific objectives were outlined: to describe accommodations and facilities offered to the guests; list the leisure and recreation activities offered to guests and day-use; identify the actions aimed at sustainability that are developed in the enterprise; make suggestions for improvements. The Pousada do Guerreiro, object of this study, is located 12 km from the city of Rio Verde/MS, 203 km from the state's capital, Campo Grande. Methodologically, the research is characterized as descriptive and exploratory and qualitative in nature, configuring itself as a case study. For data collection, a questionnaire was applied, with open and closed questions, with the tenant of the studied establishment. Through these data, it was possible to carry out a survey of elements of the Pousada's infrastructure, and, therefore, it was identified that, regarding the issue of sustainability, the enterprise needs to adapt, taking into account the economic and knowledge challenges in the area. management and tourism for the promotion of the activity that is already being developed there.</i></p>

<p>Como Citar: Oliveira, L. M.; Souza, R. E. M. (2022). Limitações e Possibilidades para a Sustentabilidade: estudo de caso em um pequeno meio de hospedagem – Rio Verde, Mato Grosso do Sul, Brasil. <i>Ateliê do Turismo</i>. Campo Grande – MS, v. 2, n. 1, p. 85-105</p>



INTRODUÇÃO

A discussão da sustentabilidade tem se consolidado com um tema importante e central de debate, devido aos sérios problemas ambientais enfrentados mundialmente, fato que compromete o futuro da humanidade. Nesse contexto, a hotelaria, enquanto uma atividade ligada diretamente ao turismo, pode ser considerada, assim como outros setores/atividades, um potencial agente de degradação do meio ambiente.

Segundo Rego (2017), as transformações que estão vinculadas ao desenvolvimento sustentável, no que tange ao setor empresarial, tendem a proporcionar gradativamente à sociedade, uma renovação efetiva de benefícios. Assim, de acordo com Ferreira, Bertolini e Brandalise (2021), observa-se que o setor hoteleiro tem, atualmente, se vinculado ao desenvolvimento de práticas comprometidas com o desenvolvimento sustentável, sendo que esse estreitamento de relações se dá, dentre outros motivos, pela necessidade de melhorar a oferta de serviços, bem como de adequá-la às exigências da demanda, visto que os turistas estão mais sensíveis à questão ambiental, ou seja, a promoção do desenvolvimento econômico associada desenvolvimento social e ambiental.

Nesse sentido, o presente artigo teve como objetivo geral realizar o levantamento do potencial turístico da Pousada do Guerreiro – Rio Verde – MS, com ênfase para as ações de sustentabilidade. Com vistas a alcançar o objetivo geral, foram elencados quatro objetivos específicos, a saber: descrever as acomodações e facilidades ofertadas aos (as) hóspedes; elencar as atividades de lazer e recreação ofertada aos (as) hóspedes e *day-use*; identificar as ações voltadas à sustentabilidade que são desenvolvidas no empreendimento; elaborar sugestões de melhorias.

Esta pesquisa se justifica, dado o potencial do município de Rio Verde-MS para o desenvolvimento de segmentos de turismo ligados ao ambiente natural, visto que o município conta com atrativos ligados ao turismo rural, turismo de aventura e turismo de natureza, de maneira que o empreendimento estudado está alinhado à vocação do município, possibilitando a diversificação da oferta turística local.

Metodologicamente, a pesquisa se caracteriza como descritiva, pois segundo Angelo (2012), diz respeito à descrição de características de uma população ou fenômeno com padronização em sua coleta de dados a partir de entrevista, questionários e formulários de natureza qualitativa, não se preocupando com a representatividade dos números. Este estudo se configura como um estudo de caso, visto que versou sobre um objeto de estudo específico, delimitando a área de análise.

Empregou-se como procedimento metodológico a pesquisa bibliográfica, sendo essa pautada em livros e artigos científicos publicados em revistas. Para Gil (2002), as pesquisas bibliográficas são desenvolvidas com base em materiais como obras escritas, tais como: livros, publicações periódicas, impressos diversos, levando sempre em conta sua procedência.



Aplicou-se ao arrendatário do local, ainda no processo de coleta de dados, um questionário composto por perguntas abertas e fechadas, com o objetivo de coletar informações pertinentes ao objetivo da pesquisa. O questionário aplicado em vinte e sete de dezembro de 2019 foi dividido em quatro setores (levantamento de atividades desenvolvidas na pousada, gestão de resíduos sólidos, gestão do consumo de água e energia, gestão ambiental), de modo a coletar informações que dessem subsídio para responder aos objetivos da pesquisa.

Para fins de organização e estruturação desta pesquisa, optou-se por compartimentá-la em quatro etapas, sendo elas: leitura de material bibliográfico (artigos científicos, dissertações e teses, coletados no *Google Scholar* e no Portal de Periódicos da Capes), com vistas a familiarizar as pesquisadoras com o tema e, por conseguinte, promover o embasamento teórico, necessário para se desenvolver uma pesquisa acadêmica; elaboração e revisão do instrumento de pesquisa (questionário); atividade de campo, caracterizada pela aplicação do questionário junto ao arrendatário do estabelecimento pesquisado; análise e discussão dos dados coletados em campo.

O artigo encontra-se estruturado em quatro seções: a primeira delas desenvolve uma discussão teórica sobre hotelaria e sustentabilidade; no segundo momento fez-se a descrição e caracterização da Pousada; no terceiro momento foram descritas as ações de sustentabilidade no empreendimento. A quarta seção buscou apresentar as sugestões de melhoria. Por fim, foram feitas as considerações finais do trabalho.

REFERENCIAL TEÓRICO

Hotelaria e Sustentabilidade

O termo sustentabilidade remete à concepção de conciliar a qualidade de vida em busca de alternativas para construir uma sociedade justa, economicamente viável e ambientalmente correta. Como bem apresenta o pesquisador Rattner (1999 p. 333), o conceito de sustentabilidade "[...] não se resume apenas explicar a realidade, exige o teste de coerência lógica em aplicações práticas, onde o discurso é transformado em realidade objetiva". A sociedade encontra-se enraizada em maus hábitos. Uma mudança de comportamento exige uma aprendizagem contínua e coletiva.

Para Almeida (2016), o estudo da sustentabilidade no turismo e no ramo hoteleiro é um assunto determinante que visa suprir as necessidades sociais, econômicas, culturais e ambientais para garantir um futuro melhor, agregando criatividade, tecnologia, para que empreendedores invistam e desenvolvam a sustentabilidade em seus serviços, não pensando somente na questão prática, mas também, na competitividade e ações e estratégias *marketing* do negócio.

O setor hoteleiro encontra-se cada vez mais preocupado com as práticas sustentáveis, buscando opções de produtos e serviços que estejam dentro dos parâmetros da sustentabilidade, o que pode tornar-se um fator positivo para sua marca, chamando



atenção dos consumidores, por se tratar de uma exigência do mercado atual. Salienta-se que essas novas práticas devem estar na essência da empresa e na cultura organizacional.

Embora não sejam os únicos, como exemplo de práticas sustentáveis, podem ser citados, a partir da visão de Santos e Santos (2015), alguns empreendimentos 3 estrelas, a saber: a pousada Só Alegriaⁱ, a pousada Conto de Minas, o Class hotel Alfenasⁱⁱ, o Class hotel Guaxupé, o Class hotel Passos, o Class hotel Pouso Alegre e o Class hotel Varginha, todos, com exceção da pousada Só Alegria, localizados em Minas Gerais. A estrutura desses empreendimentos hoteleiros foi pensada para atender preceitos da sustentabilidade como ambiental, socioambiental, sociocultural, político e socioeconômico, de modo que apresentam características que demonstram o comprometimento na minimização dos impactos ambientais gerados pela atuação do empreendimento, trazendo implicações para o bem estar coletivo.

Quanto às ações de sustentabilidade, os empreendimentos supracitados apresentam as seguintes características: pousada Só Alegria, possui poço artesiano; sensor de energia e fechadura inteligente em todos os apartamentos; compostagem de lixo; separação de lixo descartável, orgânico e papel; utilização de caixa de leite como suporte para fazer mudas de plantas que são destinadas a presentear os hóspedes.

Quanto à pousada Conto de Minas, foi evidenciado que a mesma possui controle do consumo de água e energia; os eletrodomésticos foram trocados por novos para diminuição do consumo de energia; possui sensores de presença nas áreas comuns; coleta seletiva do lixo; lâmpadas econômicas; dosadores para produto de limpeza; conscientização dos funcionários quanto à forma de manuseio dos produtos e equipamentos; qualificação dos funcionários.

Os hotéis da rede Class (Alfenas, Guaxupé, Passos, Pouso Alegre e Varginha) possuem medidas direcionadas à redução de consumo de água e energia; energia solar; monitoramento diário em relação a vazamentos; redutor de água; controle de resíduos sólidos; parcerias com empresas recicladoras; sensibilização dos hóspedes quanto à economia de água e reutilização de toalhas; monitoramento da satisfação dos hóspedes para melhoria da qualidade; capacitação dos funcionários; contribuição a eventos culturais e comércio local, etc.

Para Silva, Brambilla e Vanzella, (2018), a sustentabilidade empresarial traz grande contribuição para os empreendimentos corporativos, fato que gera a valorização do negócio e acaba por trazer novos investidores. Essa prática faz com que empresas integrem uma nova performance em suas estratégias, considerando que enfrentam muitos desafios resultantes de fenômenos ambientais, econômicos, sociais e tecnológicos. Esse tipo de abordagem promove vantagem competitiva para as empresas praticantes, sendo um diferencial de sucesso em seu desenvolvimento, redução de custos e, ao mesmo tempo, à minimização dos impactos gerados e o uso responsável dos recursos naturais.



De acordo com Mello, Naime e Hupffer (2012), não é mais aceitável que as empresas se restrinjam apenas ao fornecimento de produtos e serviços de qualidade, com preços baixos, e que cumpram as normas. Aquelas que demonstrarem ser responsáveis social e ambientalmente serão valorizadas pelo mercado consumidor.

Os hotéis geram grande desenvolvimento econômico nas localidades em que se encontram instalados. No entanto, são responsáveis por certos impactos negativos ao meio ambiente, impactos esses que podem ser minimizados com medidas voltadas à conservação. Desta forma, a otimização do uso dos recursos, o reaproveitamento, reciclagem dos resíduos e a forma de racionalizá-los, acabam por evitar desperdícios, economizando recursos operacionais, além de desenvolverem meios de equilíbrio com o ambiente.

Peres (2011), enfatiza que a globalização e os avanços tecnológicos tornaram o mercado muito mais competitivo nos últimos anos para qualquer organização, seja pelo aumento de concorrentes, por comportamentos críticos dos consumidores, em que se pode substituir e testar um produto ou serviço, facilmente, podendo, assim, o consumidor decidir o que mais lhe agrada. Do exposto, fica evidente que a questão ambiental é um fator importante no ambiente corporativo, fato que faz com que diversas empresas já venham adotando práticas conscientes, pensando no avanço futuro e do valor que o meio ambiente assume para a sociedade, entendendo que a gestão ambiental reduz custos e pode tornar o empreendimento mais eficiente e vantajoso.

Oliveira *et al.*, (2016), relatam que a sustentabilidade é algo de interesse por parte de muitos hóspedes, já que o discurso e as práticas relacionadas a conservação dos ambientes vem sendo propagada à sociedade desde a década de 1970. Neste sentido, Santos e Santos (2015), ressaltam que a atração e fidelização de clientes mais exigentes quanto à questão ambiental e sociocultural deve ser vista enquanto, “um aspecto a mais”, pois o setor hoteleiro contribui para impactos negativos causados ao meio ambiente, devido a forma de utilização da água, energia elétrica, resíduos químicos e orgânico. Tomando as devidas precauções referentes a esses cuidados, o empreendimento passa a ofertar um diferencial, capaz de despertar o interesse na escolha por parte dos hóspedes.

Segundo Forno (2017), de 1990 para a frente, disseminou-se a ideia de que os empreendimentos estariam fazendo sua “tarefa de casa”, ao cumprissem com as exigências impostas pela legislação ambiental. Esse conjunto de exigências, retrabalhadas nos processos, compõem os chamados Sistemas de Gestão Ambiental (SGA).

Barbieri (2004), define gestão ambiental como sendo as diretrizes e as atividades administrativas e operacionais, tais como planejamento, direção e controle, com o objetivo de obter efeitos positivos sobre o meio ambiente, reduzindo ou eliminando os danos causados pelas ações humanas ou mesmo evitando seu surgimento.

Os SGA apresentam alguns princípios fundamentais: auto responsabilidade, responsabilidade da direção, melhoria contínua (Amorim, 2005):



Quadro 1

Princípios fundamentais do Sistema de Gestão Ambiental

Auto Responsabilidade	O sistema cria um estímulo para a percepção da responsabilidade ambiental da organização através do estabelecimento de um procedimento estruturado que permite o controle dos efeitos ambientais, bem como a melhoria do desempenho ambiental das atividades, produtos e serviços da organização.
Responsabilidade da Direção	A implementação do SGA e o alcance das metas ambientais é uma responsabilidade da alta administração da organização. O reconhecimento da responsabilidade ambiental da organização está no início de um círculo de direção, controle e auditoria, com a obrigação de checar e avaliar periodicamente a eficácia das medidas, bem como a constante adequação das metas e medidas de proteção ambiental, sendo o círculo novamente fechado pela alta administração.
Melhoria Contínua	A melhoria contínua compreende o constante processo de aprimoramento do sistema de gestão ambiental, visando atingir melhorias do desempenho ambiental global, de acordo com a política ambiental da organização. O objetivo processo em questão é a melhoria do desempenho ambiental, no qual se consideram resultados mensuráveis relativos aos efeitos ambientais causados pela organização e não propriamente a melhoria do SGA. As melhorias não precisam necessariamente acontecer em todas as áreas das atividades simultaneamente, cabendo à organização indicar as prioridades.

Fonte: Amorim (2005, p. 27-28).

Para Forno (2017), o Sistema de Gestão Ambiental traz inúmeros benefícios para as organizações, sendo eles: controle e redução dos riscos de impactos ambientais; adequação das empresas à legislação ambiental, evitando multas e punições; redução de custos; diminuição da utilização de recursos e geração de resíduos; melhoria na qualidade dos serviços e produtos; conscientização dos funcionários e clientes; melhoria na imagem frente à sociedade; destaque no mercado.



Importante ressaltar que quando uma empresa visa sua própria sobrevivência, pensando na melhoria contínua, não significa necessariamente que precisará implantar tecnologias caras, pois, medidas simples, como algumas já aqui mencionadas, são um tanto quanto eficazes e contribuem com conservação.

O empreendimento que implementa o Sistema de Gestão Ambiental, está concordando em manter uma responsabilidade com o meio ambiente. A meta da qualidade ambiental é uma dimensão recentemente incorporada ao planejamento e à produtividade no âmbito de um gerenciamento ecológico no ramo da hotelaria. Desta forma, Garabini afirma que:

A adoção de procedimentos de gestão e certificação ambiental resulta de medidas de controle tendo em vista os acidentes ambientais ocorridos nas últimas décadas e, em face do cenário empresarial globalizado, no qual a certificação vem desempenhando o papel de garantir vantagem competitiva para o enfrentamento da concorrência do mercado ecologicamente correto (2008, p. 43).

Segundo Forno (2017 p. 22):

As leis e as normas estabelecem meios para se avaliar empresas e produtos. Se quisermos que uma empresa tenha um sistema de gestão ambiental com uma performance ambiental adequada, com um produto considerado como de qualidade pelos consumidores, deveremos criar estratégias para que essa intenção se cumpra. Para tanto, devemos usar as ferramentas legais e normativas disponíveis: rotular, selar, certificar, os sistemas, enquanto modelos teóricos são eficientes.

Os sistemas ambientais aplicados na hotelaria, representam uma maneira do empreendimento desenvolver atividades que respeitem ao ambiente em que se encontra, como acontece no exemplo da Produção Mais Limpa (P +L). Sua metodologia está baseada no Programa das Nações Unidas, que, para Diógenes *et al.* (2012), pode ser aplicada em qualquer empreendimento e ou produtos, considerando que otimiza os recursos naturais, evitando o desperdício, reduzindo riscos nas operações em relação aos funcionários e ao meio ambiente.

À guisa desta discussão, refletindo sobre a qualidade da empresa e de seus produtos, menciona-se que a Associação Brasileira de Normas Técnicas ABNT (2015) contribuiu com o Sistema de gestão de Qualidade ISOⁱⁱⁱ 9001:2015, uma nova versão da ISO 9001:2008, criado para gerir e garantir a qualidade. Sua avaliação é obtida através da certificação, o que, no caso, significa que a empresa encontra-se em atendimento às condições estabelecidas no sistema e possui um nível de qualidade que é exigido. Essa qualidade é baseada em vários aspectos como: cliente, liderança, engajamento das pessoas, abordagem de processos, melhoria, tomada de decisão e gestão do relacionamento.



Outro sistema destacado pela ABNT (2018) é a ISO 45001:2018, que faz parte da gestão da segurança e saúde ocupacional destinado a minimizar o risco para trabalhadores e outras partes interessadas que possam ser expostas a riscos associados as suas atividades.

Outra norma da ABNT que pode ser implementada em qualquer meio de hospedagem é a NBR 154001:2006, desenvolvida com atenção voltada à realidade das pequenas e médias empresas. De acordo com a ABNT (2006), a NBR 154001:2006, diz respeito a um sistema de gestão de sustentabilidade abrangendo requisitos ambientais, econômico e sociocultural, devendo assim manter-se, baseado nos princípios do turismo sustentável.

Neste contexto, faz-se relevante mencionar a ISO 14001:2004, norma relacionada a um sistema da gestão ambiental, onde a organização desenvolve e implementa uma política com objetivos e requisitos legais por ela subscritos e informações referentes aos aspectos ambientais significativos.

A norma ISO 14001 especifica todos os requisitos necessários para a incorporação de um Sistema de Gestão Ambiental, sendo que sua implantação contribuiu para que as empresas buscassem novas tecnologias, a fim de melhorar o processo industrial. Amorim (2005), especifica as principais características da ISO 14001:2004, sendo elas: baseada na metodologia PDCA [planejar, desenvolver, checar e atuar], visa à prevenção da poluição, requer a identificação e avaliação dos aspectos e impactos, introduz a necessidade de comunicação com partes externas, traz uma abordagem de processos e de melhoria contínua.

Desse modo, o ciclo PDCA possui todas as fases necessárias para averiguar se, de fato, o Sistema de Gestão Ambiental está melhorando o desempenho empresarial. Esses processos possuem uma comunicação com partes externas para que a busca da prevenção de poluição seja alcançada.

Segundo Alencar (2013), o programa Planet 21, de uma das maiores redes hoteleiras do mundo, a ACCOR, é um exemplo notável de estratégias de gestão ambiental. Este referido programa conta com 21 objetivos concretos e mensuráveis que envolvem as fontes locais, a diversidade e a gestão do uso da água, energia e produção de resíduos, a certificação ambiental e outros sistemas de reconhecimento da qualidade ambiental, como os rótulos ecológicos e os prêmios de desempenho ambiental.

Contudo, a sustentabilidade está vinculada à ética e à responsabilidade ambiental, sendo tais quesitos consideráveis e importantes para a sociedade atual, visto que há maior sensibilização quanto à compreensão de que os recursos naturais são esgotáveis. Ademais, observa-se que diante dessas mudanças na estrutura social, a adoção da gestão ambiental nos empreendimentos se mostra como positiva, na medida em que apresenta caminhos para minimizar os impactos ao meio ambiente, além de promover a sensibilização e o engajamento dos empregados e consumidores.



RESULTADOS

Descrição e Caracterização da Pousada do Guerreiro

A Pousada do Guerreiro, está localizado a 12 km do município de Rio Verde/MS, sendo seu acesso constituído de 10 quilômetros de estrada pavimentada e dois quilômetros de estrada sem pavimentação. O estabelecimento dista 203 km da capital do estado, Campo Grande. Embora próximo à propriedade em questão existam outras propriedades rurais voltadas à atividade da pecuária, ressalta-se que a propriedade em estudo conta como única fonte de renda, o turismo.

Rio Verde localiza-se ao norte do estado, com acesso pela rodovia BR 163 e faz limite com os municípios de Coxim, Rio Negro, São Gabriel do Oeste, Aquidauana e Corumbá. O município encontra-se localizado entre as áreas do bioma cerrado e pantanal e, segundo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2010), possui uma população de aproximadamente 18.890 (dezoito mil oitocentos e noventa habitantes).

De acordo com informações encontradas no *site* da Câmara Municipal de Rio Verde, o município possui atrativos turísticos voltados aos segmentos de turismo ligados ao meio ambiente natural, como o turismo rural, o turismo de aventura e o turismo de natureza. As principais atrações da localidade são: cachoeira das Sete Quedas, balneário Quedas d'Água, balneário Sete Quedas, bem como fazendas que oferecem atividades de lazer.

Rio Verde faz parte do Programa de Classificação dos municípios de Mato Grosso do Sul^{iv}, de modo que na duas últimas classificações (2019 e 2022), apareceu na categoria “frutificar”, categoria essa composta por municípios que já possuem vocação definida e que já se encontram no processo de organização de roteiros e produtos turísticos, investindo em ações de promoção. Assim sendo, incorre-se em afirmar que o lócus de estudo da presente pesquisa pertence ao segmento turístico de ambiente natural, que vem conquistando visibilidades nos contextos regional e estadual.

A Pousada do Guerreiro, banhada pelo Córrego Fundo, corpo d'água que apresenta como característica marcante as águas claras e cercado por vegetação, se configura como atrativo turístico do município voltado à vocação da localidade. O empreendimento possui seis hectares e, segundo o colaborador da pesquisa, era utilizada apenas para receber amigos que vinham do município de Ponta Porã – MS. Com vistas a receber os amigos foi que, inicialmente, construiu-se uma unidade habitacional sendo que, na sequência, outras duas. Atualmente, a pousada conta com vinte e uma unidades habitacionais.

Motivado por alguns fatores não relacionados à pesquisa em pauta, foi evidenciado que o proprietário do estabelecimento arrendou o estabelecimento a um de seus funcionários, para continuidade na administração, fato que gerou a reabertura da



Pousada em 28 de novembro de 2019. Importante mencionar que a mesma não chegou a ser fechada. Apenas houve a troca de sua gestão.

A Pousada do Guerreiro conta com seis funcionários, quatro fixos e dois *freelancers*. Não foi possível fazer o levantamento da taxa de ocupação mensal, separando as diferentes modalidades de usufruto dos serviços e da infraestrutura do empreendimento (*day-use*, diária/UH, diária/*camping*), uma vez que o interlocutor não forneceu os dados de forma desassociada.

As unidades habitacionais dispõem da seguinte infraestrutura: banheiro privativo, uma cômoda, aparelho de ar condicionado, uma cama de casal e duas camas de solteiro. A capacidade máxima de ocupação das UHs é de 84 hóspedes. Os hóspedes têm acesso à rede *wi-fi* nas unidades habitacionais e nas aéreas sociais. Ademais, o empreendimento oferece estrutura para *camping*, em uma área de aproximadamente 20 metros quadrados.

Quanto à infraestrutura ligada ao restaurante, identificou-se que a mesma não se encontra em funcionamento. No entanto, as duas cozinhas que fazem parte do conjunto de infraestrutura do empreendimento, podem ser utilizadas pelos hóspedes que vão acampar e por aqueles que se hospedam nas unidades habitacionais. A Pousada não oferece café da manhã, cabendo aos hóspedes a responsabilidade de levar mantimentos para consumo.

Além da hospedagem, a Pousada do Guerreiro oferece o serviço de *day-use*, em que são ofertados aos hóspedes a possibilidade de se acomodarem em quiosques, todos eles equipados com freezer, mesa com cadeiras e churrasqueira.

O empreendimento conta com duas piscinas, ambas de água corrente, com as seguintes dimensões: 12 metros de comprimento por oito metros de largura, com profundidade que varia entre oitenta centímetros e um metro e oitenta. Há um campo de areia destinado à prática de vôlei e futebol, bem como mesa de sinuca. Como infraestrutura de suporte para os indivíduos hospedados no espaço reservado para *camping*, bem como para os *day-use*, há sete banheiros, sendo quatro femininos e três masculinos.

Importante mencionar que o espaço é frequentemente locado para a realização de acampamentos de instituições religiosas, bem como para eventos sociais particulares, como: festa de aniversário e casamentos. Em caso de locação do espaço, a Pousada é fechada para o público em geral, ficando disponível somente para uso das pessoas envolvidas/convidadas para tais eventos.

Quanto aos valores da diária cobrados para hospedagem nas UHs, na área de *camping*, bem como para o *day-use*, foram informados os seguintes: apartamento duplo - R\$ 140,00; apartamento triplo - R\$180,00; apartamento quádruplo - R\$ 200,00; *camping* - R\$ 35,00 por pessoa; *day-use* R\$ 20,00; locação do quiosque - R\$ 100,00 a diária.

De acordo com informações coletadas, o interlocutor mencionou que o público que a Pousada recebe é composto, em sua maioria, por famílias e que o gasto diário médio é



de R\$ 100,00, aproximadamente. Também foi questionado se os hóspedes se interessam pela história do local e, segundo o arrendatário, não há interesse, mas geralmente escolhem esse tipo de atrativo por trazer tranquilidade, visto que a vida cotidiana se mostra muito agitada.

Dentro das questões levantadas junto ao gestor foi questionado qual seria o diferencial em seu estabelecimento, em relação a outros da mesma categoria. Foi relatado pelo mesmo que seria o atendimento prestado, fala que vai ao encontro do que aponta Roim e Santos (2012, p. 3) quando mencionam que o atendimento é considerado no setor hoteleiro como ponto chave para alcançar a satisfação do cliente, pois é por meio dele que clientes materializam seus desejos e superam suas expectativas sobre a viagem e a estadia que escolheu.

Em relação ao levantamento da opinião dos hóspedes acerca do atendimento, infraestrutura e serviços oferecidos pela Pousada, identificou-se que o arrendatário utiliza a rede social *Facebook* para a coleta de tais informações. Segundo o interlocutor da pesquisa, a preocupação com o *marketing* do negócio é importante, pois atrai novos clientes e o universo digital traz visibilidade à sua empresa, considerando que o cliente quase sempre cria algum tipo de expectativa. Em relação a parcerias com Agências de viagens e Operadoras de Turismo, o mesmo informou que no momento ainda não existem.

Quanto ao futuro, o gestor pretende construir uma piscina e um *playground* destinado somente ao público infantil, pois acha importante ter um espaço reservado para lhes atender.

A, diante das informações coletadas junto ao gestor, bem como por meio da visita *in loco*, foi possível fazer o levantamento da infraestrutura que a Pousada do Guerreiro disponibiliza aos hóspedes que se hospedam nas unidades habitacionais, no *camping*, bem como aos *day-use*.

Ações Sustentáveis no Gerenciamento e Operação do Empreendimento

A sustentabilidade exige uma postura preventiva e um olhar responsável por parte da gestão de um empreendimento. Para Nascimento (2010), essa postura e olhar são percebidos tanto por investidores quanto por pelos colaboradores, gerando uma vantagem no mercado turístico.

De acordo com o autor supracitado, as empresas vêm se adequando, em caráter legal, aos anseios sociais, implementando programas desenvolvidos na área da tecnologia, revendo seus processos de produção e o ciclo de vida dos seus produtos.

Segundo Caliari, Silva e Nunes (2017), a união dos fatores de desenvolvimento sustentável e gestão empresarial vem se tornando um novo modelo de gerenciamento, fazendo com que os empreendimentos atendam às exigências da sociedade, melhorando a imagem das empresas e reforçando a necessidade de investir em novas tecnologias, as chamadas tecnologias limpas. Para esses autores, o termo tecnologia limpa diz respeito



às técnicas de produção ou de modelos gerenciais: “[...] utilizadas para colocar no mercado serviços e os produtos, que não afetem ou transforme negativamente o meio ambiente, melhor dizendo que trabalhem em sintonia com o meio ambiente”. (Caliari, Silva e Nunes, 2017, p. 538).

Diante de um cenário extremamente competitivo, é preciso um olhar voltado para a busca de novos hóspedes, investidores e melhoria na formação dos funcionários, já que, cada vez mais, evidencia-se a procura por hotéis que se preocupam com os aspectos ambientais, onde a prestação de serviço é eficiente e preza pela responsabilidade social, uma vez que construindo um compromisso com a sociedade, todos passam a viver melhor, fazendo assim, cada um a sua parte.

Analisando as informações obtidas por meio de questionário aplicado junto ao arrendatário da Pousada do Guerreiro, identificou-se que, tanto no aspecto gerencial quanto operacional, são desenvolvidas poucas ações voltadas à sustentabilidade. Identificou-se que não são utilizadas lâmpadas led para economia de energia. Por outro lado, verificou-se a existência de alguns aparelhos condicionadores de ar de baixo consumo, providos da capacidade de regular a temperatura do ambiente, desativando, na sequência.

No entanto, mais econômico que as lâmpadas de *led* são os sensores de presença que detectam movimentação de fontes de calor, através de um sensor infravermelho, acionando a carga, e desligando após a ausência do hóspede, de acordo com o tempo programado, mecanismo este que o empreendimento também não possui.

Segundo Almeida (2016), quanto às boas práticas sustentáveis, um exemplo é a iluminação que representa cerca de 20 a 25% do consumo de energia de um hotel, lembrando que o quesito iluminação está em constante transição, com novas tecnologias onde a lâmpada possui melhor durabilidade, eficiência energética e sensores de presença para diminuir o consumo.

O empreendimento estudado não faz uso de cartão magnético como chave de acesso, mecanismo esse que reduziria custos relacionados a extravios de chaves e troca de fechadura, além de trazer maior segurança aos hóspedes nas entradas e saídas das UHs.

Tem-se como hipóteses que o não uso dessas ferramentas tecnológicas (sensores de presença e cartão magnético) pode advir do fato de que sejam dispendiosas financeiramente, tornando inviável sua aquisição.

Identificou-se que o empreendimento estudado não conta abertura para ventilação natural – aberturas para saída e entrada de ar – o que possibilitaria a diminuição de gastos com energia, proporcionando economia com ar condicionado e ventiladores. Almeida (2016), trata acerca da ventilação, aquecimento e ar-condicionado (VAC), afirmando que representam entre 20 e 50% dos custos gerais de energia do hotel.

Ademais, constatou-se que o empreendimento não possui o elemento vidro, para além das janelas, como componente da estrutura física da recepção e do corredor que conecta as UHs, o qual seria útil para iluminação do ambiente, evitando que se mantivessem as luzes acessas durante o dia, além do fato de que a transparência



proporcionada permitiria a criação de interação com o exterior. Importante mencionar que a Pousada possui ambientes com cores claras o que ameniza os custos com a iluminação, pois torna o ambiente mais claro.

Quanto ao uso da água, constatou-se que a água utilizada na Pousada é proveniente de poço artesiano e que não há mecanismo que possibilite o reuso. Identificou-se que o empreendimento não possui torneira com temporizador, nem descarga de duplo acionamento, assim como nenhum mecanismo com sensibilidade para diminuição e controle de consumo consciente da água.

Quanto às medidas de boas práticas sustentáveis relacionadas ao consumo de água, para Silva e Santana (2014), a água coletada da chuva pode ser usada nos afazeres domésticos, para banho, para lavar roupa, para a limpeza dos vasos sanitários, sistema de ar condicionado e sistema de controle de incêndio, bem como para a irrigação de jardim, entre outros.

De acordo com os dados coletados verificou-se que não há na Pousada do Guerreiro separação de resíduos sólidos, sendo tudo destinado ao aterro sanitário do município de Rio Verde/MS. Para Almeida (2016), materiais recolhidos para reciclagem são usados na fabricação de novos produtos em que no processo de fabricação se usa menos energia em vista daqueles que são produzidos a partir da matéria prima original. Percebe-se, desta forma, que o ganho ambiental é duplo, pois além de gerar menos lixo, consome-se menos energia na produção dos novos produtos.

Constatou-se que a Pousada faz-se uso de produtos de limpeza biodegradáveis, produtos esses que possuem decomposição rápida quando comparados a outros do mercado, além de ser absorvido rapidamente pela natureza, causando menos impactos ao meio ambiente.

Importante mencionar que no que se refere ao levantamento das informações ligadas diretamente à gestão ambiental, o arrendatário mostrou desconhecimento sobre as questões que lhe foram apresentadas, de modo que não foi possível coletar dados acerca desses elementos.

Diante das informações obtidas, bem como da visita *in loco*, identificou-se que o segmento de turismo condizente com a realidade da Pousada do Guerreiro é o turismo de natureza. Essa segmentação, segundo Lima (2017), tem apresentado crescimento no Brasil, devido ao fato de que a sociedade se sente cada vez mais atraída a conhecer esses atrativos turísticos em áreas naturais e a falta de tempo para relaxar impulsiona a busca por espaços onde predominem os elementos relacionados à natureza.

Martins e Silva (p. 501. 2019) consideram que o segmento turismo de natureza seja: (Mais adequado representar as atividades realizadas em espaços naturais protegidos ou não), motivados pelos aspectos da natureza (seja para descansar, retornar as origens, contemplar e/ou realizar atividades que gerem adrenalina, risco ou apenas sejam realizados em meio natural) e que certamente geram determinados impactos – ambientais e sociais que nem sempre são percebidos ou considerados pelos turistas e



pelo mercado. Além disso, o conceito também está diretamente associado aos interesses do mercado.

Diante do apresentado, a Pousada do Guerreiro se configura como um empreendimento ligado ao Turismo de natureza, uma vez que oferece aos hóspedes atividades que proporcionam o contato com a natureza, como banho de rio, acampamento e atividades ao ar livre.

Possibilidade de melhorias quanto à ampliação da oferta de atividades e serviços

A ampliação da oferta de atividades e serviços em um determinado empreendimento pode, por consequência, promover a empresa no que tange às questões econômicas, bem como auxiliar na composição da experiência dos turistas em relação ao local e as atividades que estão ao seu dispor. Assim sendo, visando esse aspecto, a Pousada poderia acrescentar outras atividades como o bóia *cross* (atividade que consiste em descer as corredeiras de bóia de forma individual), passeio a cavalo, caminhada em trilhas e contemplação da natureza, diversificando as possibilidades de usufruto do espaço.

Analisando todo o contexto, sugere-se que a Pousada do Guerreiro invista no restaurante, pois a estrutura já existe e não está sendo usada, a não ser para a realização de eventos e pelo público que está utilizando o *camping* existente. Entende-se que a alimentação tem papel importante para um viajante, pois uma comida caseira e um café da manhã fariam com que a estada dos hóspedes fosse mais bem aproveitada, o que, por sua vez, também pode ser um fator capaz de interferir na experiência turística. Ademais, por se tratar de um local afastado da cidade, evitaria o transtorno do turista precisar se deslocar para comprar mantimentos.

Outro fator que foi constatado é a necessidade de investimento na recepção, para melhor atender seus hóspedes. A informatização dos dados dos seus clientes se mostra relevante, pois através dessa sistematização o gestor poderá obter dados acerca do perfil de seus hóspedes.

Pensando na agilidade, tempo e praticidade de modo geral, o local necessita melhorar e adequar o atendimento, a infraestrutura, mão de obra e o gerenciamento e operação do negócio.

Sugestões de melhorias quanto às ações para gestão sustentável

A gestão sustentável de um negócio é primordial para seu crescimento e rentabilidade, pois traz benefícios relevantes que devem ser encarados como oportunidade de projeção no mercado, visto que a competitividade e a demanda crescente dos produtos estão comprometidas com a sustentabilidade.



Diante do fato de que o arrendatário demonstrou desconhecimento acerca de questões ligadas à gestão do empreendimento e, especificamente, à gestão ambiental, sugere-se que a equipe busque cursos em gestão de negócios, gestão de pessoas, planejamento financeiro, informática, produção alimentícia, gerenciamento de resíduos, higienização em meios de hospedagem, cursos estes que são oferecidos em plataformas virtuais. Essa capacitação se faz importante, pois trazem tendências do mercado, deixando o gestor e funcionários a par das novidades e das exigências dos clientes/turistas atuais. Salienta-se que existem plataformas *online* que ofertam cursos de modo gratuito, o que facilitaria o acesso por parte da equipe de funcionários da pousada.

Mostra-se relevante que o empreendimento procure reduzir o consumo de energia, ação que fará diferença no orçamento. Essas ações podem ocorrer por meio da sensibilização dos colaboradores, através de reuniões periódicas para tratar sobre metas de redução de gastos. Além dessas iniciativas, o monitoramento periódico dos equipamentos elétricos também se mostra importante.

Observou-se que o empreendimento ainda não possui um profissional *salvas vidas*, assim sendo, sugere-se a contratação de um profissional, pelo menos nos períodos de maior recebimento de hóspedes, de modo a prover segurança aos mesmos, uma vez que esse sentimento interfere na experiência turística. O mesmo se diz em relação à segurança patrimonial que zela e assegura de riscos tanto os hóspedes quanto o empreendimento.

O empreendimento não pode ser caracterizado como devidamente adaptado aos hóspedes com capacidade física reduzida e carece de adequações que atendam as normas nacionais estabelecidas, além de adaptação de pelo menos uma unidade habitacional para pessoas com deficiência.

Segundo a Câmara dos Deputados (2019), houve mudanças na Lei 2724/15, com alteração nas regras de adaptação de unidades habitacionais em hotéis para hospedar pessoas com deficiência. Na lei atual, os hotéis e outros estabelecimentos de hospedagem são obrigados a adaptar 10% das unidades habitacionais e a versão ABNT NBR 9050:2020 (versão corrigida em 2021) estabelece novos procedimentos que devem ser adotados e critérios técnicos a serem seguidos nos projetos de construção, em que visa instalação e adaptação do meio urbano e rural, no quesito acessibilidade.

Atualmente, os empreendimentos têm se preocupado com a acessibilidade, pois essa questão está ligada à sustentabilidade e às discussões que estão em voga na atualidade. O empreendimento poderá adaptar os locais de difícil acesso, facilitando o trajeto desse público, como rampa de acessos aos equipamentos, poderá ofertar treinamentos a monitores para atendimento em libras, bem como fornecer material informativo em braile. Todas essas questões mencionadas podem beneficiar o atrativo turístico, mostrando ao público que o local se preocupa com seus hóspedes.

Quanto ao tratamento de lixo, sugere-se a implantação de lixeiras com separação de resíduos – orgânicos, plásticos, vidros, papel, etc. Nas dependências da Pousada há



espaços abertos que poderiam ser ocupados com jardim e hortas, possibilitando a prática de compostagem, possibilitando a utilização do lixo orgânico.

Pensando na economia e sustentabilidade, a Pousada do Guerreiro pode utilizar a água coletada da chuva pra a lavagem de roupa, descarga dos banheiros, irrigação de jardins e hortas.

Como potencialidades poderiam buscar artistas locais que produzem artesanato e/ou moradores das proximidades que fabricam doces, pães e demais produtos artesanais, para a comercialização desses produtos. Segundo Oliveira *et al.* (2016 p.205), “Trata-se de uma maneira de valorizar os artesãos e artistas da região, integrando-os no processo do turismo, com possibilidade de renda”.

Ficou evidente neste estudo que a questão da sustentabilidade é para o empreendimento, um ponto que precisa ser assimilado. No entanto, existem desafios econômicos e de conhecimento na área que precisam ser superados, o que não se configura como impedimento, mas sim como possibilidade, uma vez que o empreendimento se mostra com muitas potencialidades para o fomento da atividade que ali já se desenvolve.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A sustentabilidade é um fator importante no setor hoteleiro, visto que esse setor causa impacto sobre o meio ambiente, através da utilização da água, energia, produtos químicos e por conta da quantidade e da forma como são eliminados os resíduos gerados. Além disso, é necessário que a gestão e/ou setor responsável estejam atentos às atividades que podem oferecer riscos à saúde, bem como a segurança de seus hóspedes e funcionários, de modo que atuando nessas frentes, princípios da sustentabilidade sejam considerados.

Considerando os ambientes social, econômico e sustentável, podem ser adotadas posturas voltadas não somente para o lucro, pois o desenvolvimento turístico necessita que os atores envolvidos se aprimorem buscando investimentos, sendo capazes de gerar inovações de produto, serviços e gestão baseados nesses princípios.

O presente estudo teve como objetivo realizar o levantamento do potencial turístico da Pousada do Guerreiro – Rio Verde, MS com ênfase para as ações de sustentabilidade. Como desdobramento desta pesquisa, buscou-se contribuir com o gestor da Pousada do Guerreiro, por meio de análises da realidade atual, bem como pela oferta de sugestões direcionadas às ações de sustentabilidade, de modo que o empreendimento pudesse encontrar alternativas sustentáveis para minimizar os custos e, conseqüentemente, aumente a lucratividade.

No primeiro momento deste trabalho foi feita uma descrição do empreendimento no que tange à infraestrutura e atividades ofertadas. Assim sendo, levantou-se informações quanto às acomodações e facilidades ofertadas aos hóspedes que se hospedam nas UHs, a infraestrutura disponível aos clientes que vão acampar ou apenas passar o dia.



Ademais, foram identificadas as atividades e infraestrutura de lazer que o empreendimento oferta aos hóspedes.

Quanto à identificação das ações voltadas à sustentabilidade que são desenvolvidas no empreendimento, verificou-se que são empreendidas poucas ações, sendo elas: utilização de lâmpadas *led*; utilização de aparelhos condicionadores de ar de baixo consumo; ambientes com cores claras e utilizam produtos de limpeza biodegradáveis. No entanto, ações e estratégias de baixo custo poderiam ser adotadas, com vistas à sustentabilidade, a saber: abertura para ventilação natural; reuso da água e separação de resíduos sólidos.

Seguindo as sugestões de melhorias, foram feitas as seguintes recomendações: realização de treinamento tanto para os funcionários quanto para o gestor; sensibilização dos colaboradores, através de reuniões periódicas para tratar sobre metas de redução de gastos; promoção de competições entre setores, com prêmios para os ganhadores; prevenção e monitoramento dos equipamentos elétricos; oferta de outras atividades aos turistas/ visitantes, tais como: o bóia *cross*, passeio a cavalo, caminhada e contemplação da natureza.

No que tange à acessibilidade sugeriu-se: adaptar alguns espaços para pessoas com capacidade reduzida; adequar rampas de acessos aos equipamentos; ofertar treinamentos a monitores para atendimento em libras; fornecer material informativo em braile. Ademais, pensando no conforto e melhor atendimento aos hóspedes, foi feita a sugestão de investir no restaurante, e comercializar produtos fabricados pelos moradores das proximidades como doces, queijos, artesanatos, de modo a gerar renda para a comunidade local.

Ainda, tratando das sugestões, foi mencionada a necessidade de informatizar o sistema da recepção, bem como contratar serviço de segurança patrimonial e salva vida, sobretudo para os dias mais movimentados.

Por fim, constatou-se que a Pousada do Guerreiro de Rio Verde–MS, pode ser caracterizada como um empreendimento ligado ao turismo de natureza, pois, já possui algumas atividades relacionadas a esse segmento como *camping*, banho no rio e o próprio contato com elementos característicos do meio ambiente natural, como a vegetação. Quanto às práticas de sustentabilidade, pode-se dizer que são pouco desenvolvidas, o que não impede que a gestão busque melhorias para que o empreendimento, de modo a contribuir para minimização dos impactos causados pela visitação turística.

REFERÊNCIAS

Alencar, A. (2013). ACCOR celebra um ano de Implementação do Programa Planet 21. Revista Hotéis. Recuperado em 17 de junho de 2020, de <https://www.revistahoteis.com.br/accor-celebra-um-ano-de-implantacao-do-programa-planet-21/>.



Almeida, J. B. R. d. (2016). Sustentabilidade em Hotelaria Uma Análise da Infusão/Difusão em Hotéis de Lisboa. Trabalho de conclusão de curso [Mestrado em Gestão do Turismo e da Hotelaria].

Angelo, E. R. B. (2012). Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo (1 ed.). Fundação CECIERJ.

Amorim, E. L. C. d. (2005). Gestão Ambiental (1 ed.). Maceió: UFAL.

Associação Brasileira de Normas Técnicas (2004). Sistemas de Gestão Ambiental – Requisitos com a Orientação para o Uso. Recuperado em 27 de novembro de 2020, de <http://www.madeira.ufpr.br/disciplinasghislaine/iso-14001-2004.pdf>

Associação Brasileira de Normas Técnicas (s.d.). NBR 9050:2020 Versão Corrigida: 2021. Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Recuperado em 22 de janeiro de 2021, de <http://www.abnt.org.br/imprensa/releases/6974-abnt-lanca-nova-versao-da-abnt-nbr-9050-de-acessibilidade>.

Associação Brasileira de Normas Técnicas (2018). ISO 45001 Sistema de Saúde e Segurança Ocupacional Requisitos com Orientação para Uso. 1 edição.

Associação Brasileira de Normas Técnicas (2012). Meios de Hospedagem, Sistema de Gestão de Sustentabilidade ABNT NBR 15401. Rio de Janeiro. ABNT/SEBRAE.

Barbieri, J. C. (2004). Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos. São Paulo: Saraiva.

Câmara dos Deputados, C. d. D. Projeto reduz de 10% para 3% percentual obrigatório de quartos de hotéis acessíveis. Recuperado em 30 de janeiro de 2021, <https://www.camara.leg.br/noticias/554314-projeto-reduz-de-10-para-3-percentual-obrigatorio-de-quartos-de-hoteis-acessiveis/>.

Câmara Municipal de Rio Verde. Balneários e atrativos turísticos. Recuperado em 04 de maio de 2022, <https://camararioverde.ms.gov.br/pagina/24>.

Caliari, K. V. Z., Silva, D. S. d., e Nunes, R. S. (2017). Práticas de Gestão Sustentável e seus Impactos. Uma Análise do Setor Hoteleiro da Grande Vitória. Revista Gestão e Sustentabilidade Ambiental, v. 6, n. 3, p.521-551.

Diogenes, V. H. D. et al. (2012) Aplicação da Produção mais Limpa no Setor de Turismo: um estudo de caso em um hotel de Natal/RN. Revista GEPROS. Gestão de Produção, Operações e Sistemas, v. 7, n 1, p. 141-156.

Ferreira, J. C.; Bertoloni, G. R. F.; Brandalise, L. T. (2021). Análise do nível de sustentabilidade da rede hoteleira de Foz do Iguaçu – PR. Revista Turismo, Visão e Ação, v. 21, n. 2, p. 102-127.

Forno, M. A. R. D. (2017). Fundamentos em gestão ambiental (1. ed.). Porto Alegre: Editora da UFRGS.

Garabini, P. P. (2008). Turismo, sustentabilidade e meio ambiente: o gerenciamento dos resíduos sólidos dos meios de hospedagem em área rural – o caso de Caeté/MG. Trabalho de conclusão de curso (Mestrado em Turismo e Meio Ambiente).



International Organization for Standardization. Iso 9000 family: quality management. Recuperado em 04 de maio de 2022, <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>.

Gil, A. C. (2002). Como Elaborar Projeto e Pesquisa. 4. ed. – São Paulo: Atlas.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2010). Rio Verde de Mato Grosso. Recuperado em 22 de novembro de 2020, de <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ms/rio-verde-de-mato-grosso/panorama>.

Lima, B. d. S. (2017). Paisagens da Serra de Maracaju/MS, suas Potencialidades para o Turismo de Natureza. Trabalho de conclusão de curso (Mestrado em Geografia).

Martins, P. C., & Silva, C. A. da. (2019). Turismo de Natureza ou na Natureza ou Ecoturismo? Reflexões e contribuições sobre um tema em constante debate. Revista Turismo Em Análise, n. 29, v. 3, p. 487-505.

Mello, R, Naime, R e Hupffer, H, M. (2012). Avaliação sobre o uso de Práticas de Sustentabilidade na Hotelaria- Estudo de Caso em Hotéis de uma Cidade do Litoral Norte do rio Grande do RS. Revista Eletrônica em Gestão, Educação e Tecnologia Ambiental. V. 8, n. 8, p. 1689-1699.

Nascimento, J. P. d. (2010). Implementação de Gestão Ambiental: Vantagens e Desafios. Trabalho de conclusão de curso (Especialização em Gestão Ambiental).

Oliveira, J. P. et al. (2016). Arquitetura hoteleira sob a ótica da sustentabilidade e da hospitalidade do espaço: um estudo sobre a aplicação dos conceitos de sustentabilidade e hospitalidade do espaço em projetos de hotéis. Revista Brasileira de Pesquisa e Turismo. v.10, n.1, p. 189-209.

Peres Jr., M. R.; Rezende, D.C, (2011). Gestão da sustentabilidade no segmento hoteleiro: estudo dos meios de hospedagem de Monte Verde, MG. Caderno Virtual de Turismo, v.11, n. 2, p.234-252.

Portaria nº 9 (2021 de 05 de outubro). Institui o Programa de Classificação Turística dos Municípios do Estado de Mato de Mato Grosso do Sul, disciplina sua aplicação e dá outras providências. Diário Oficial Eletrônico, nº 10.650, Campo Grande-MS.

Rattner, H. (1999). Sustentabilidade - uma visão humanista. Revista Ambiente & Sociedade, v.5, n.2, p. 233-340.

Rego, C. A. (2017). Sustentabilidade Empresarial: Um estudo Multicaso no Segmento hoteleiro na Cidade de Rondonópolis/MT. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Ciências Contábeis).

Roim, T. P. B. & Santos, A. C. d. (2012) A Questão do Atendimento: a alma do empreendimento hoteleiro. Revista Científica Eletrônica de Turismo, n. 17p. 1-9.

Santos, R. A. Santos, M. R, (2015). Sustentabilidade e Hotelaria: Um Estudo de Caso em Nova Iguaçu Rio de Janeiro, Brasil. Revista Turismo & Sociedade, v.8, n.3, p. 446-466.

Silva, M. A. d. & Santana, C. G. d. (2014). Reuso De Água: possibilidades de redução do desperdício nas atividades domésticas. Revista do CEDS, n.1, p. 1-14.



Silva, M. F.; Brambilla, A.; Vanzella, E. (2018). *T&H. Turismo E Hotelaria no Contexto da Sustentabilidade*. João Pessoa: Editora do CCTA.

Topke, D, R. Vidal. M, P e Soares, R. (2011). Hotelaria Sustentável: preocupação com a Comunidade Local ou Diferencial Competitivo?. *Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo*, v.6, n.3, p. 1-21.

INFORMAÇÃO (ÕES) DO (S) AUTOR (ES)

- *1 Bacharela em Turismo pela Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS). E-mail: luciene32012@hotmail.com
- *2 Doutora em Geografia pela Universidade Federal de Goiás (UFG). Professora do Curso de Turismo da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS). E-mail: rubia.sousa@uems.br

REVISTA CIENTÍFICA ATELIÊ DO TURISMO – VINCULADA A



**UNIVERSIDADE FEDERAL
DE MATO GROSSO DO SUL**

ⁱ <https://www.pousadasoalegria.com.br/index.php>.

ⁱⁱ <https://www.classshotel.com.br/>.

ⁱⁱⁱ As normas ISO indicam as especificações de produtos e serviços, bem como as melhores práticas para tornar a indústria mais eficiente e eficaz (<https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>).

^{iv} O Programa de Classificação Turística dos Municípios de Mato Grosso do Sul tem por objetivo fortalecer a economia do turismo por meio do estímulo ao planejamento, gestão e marketing contínuos da atividade turística nos municípios (Fundação de Turismo de MS – Portaria n. 09 de 05 de outubro de 2021).