



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO  
GROSSO  
CAMPUS CUIABÁ - BELA VISTA  
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO  
COORDENAÇÃO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO**

**ANIELLY CRISTINE PRADO DE ABREU**

**EMPREENDEDORISMO SUSTENTÁVEL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM: A  
GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE EM Pousadas NA REGIÃO DA  
RODOVIA TRANSPANTANEIRA, POCONÉ-MT**

**Cuiabá – MT  
2019**



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO  
GROSSO**

**CAMPUS CUIABÁ - BELA VISTA**

**DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO**

**COORDENAÇÃO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO**

**CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU, EM NÍVEL DE  
ESPECIALIZAÇÃO, EM INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO PARA  
NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS**

**ANIELLY CRISTINE PRADO DE ABREU**

**EMPREENDEDORISMO SUSTENTÁVEL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM: A  
GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE EM Pousadas NA REGIÃO DA  
RODOVIA TRANSPANTANEIRA, POCONÉ-MT**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Pós-  
Graduação Lato Sensu, em Nível de  
Especialização, em Inovação e  
Empreendedorismo para Negócios  
Sustentáveis do Instituto Federal de  
Educação, Ciência e Tecnologia de  
Mato Grosso, Campus Cuiabá - Bela  
Vista.

Orientador: Ms. Juliano Bonatti.

**Cuiabá – MT  
2019**

**Divisão de Serviços Técnicos. Catalogação da Publicação na Fonte. IFMT Campus  
Cuiabá Bela Vista  
Biblioteca Francisco de Aquino Bezerra**

A162e

Abreu, Anielly Cristine Prado de

Empreendedorismo sustentável em em meios de hospedagem: a gestão da sustentabilidade em pousadas na região da Transpantaneira, Poconé – MT. / Anielly Cristine Prado de Abreu. \_Cuiabá, 2019. 22f.

Orientador: Prof. Me. Juliano Bonatti

TCC (Especialização em Inovação e Empreendedorismo para Negócios Sustentáveis) \_. Programa de Pós-graduação. Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Mato Grosso.

1. Pousadas – TCC. 2. Certificação – TCC. 3. Dimensões da sustentabilidade - TCC. I. Bonatti, Juliano. II. Título.

IFMT CAMPUS CUIABÁ BELA VISTA    CDU 502:338.48(817.2)  
CDD 338.4791.98172

**FOLHA DE APROVAÇÃO**

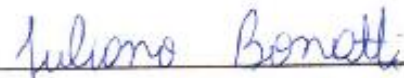
**ANIELLY CRISTINE PRADO DE ABREU**

**EMPREENDEDORISMO SUSTENTÁVEL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM: A  
GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE EM Pousadas NA REGIÃO DA  
RODOVIA TRANSPANTANEIRA, POCONÉ-MT.**

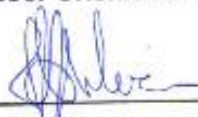
Trabalho de Conclusão de Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu*, em Nível de Especialização, em Inovação e Empreendedorismo para Negócios Sustentáveis, submetido à Banca Examinadora composta pelos Professores convidados e do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Mato Grosso como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Especialista.

Aprovado em 26 de Junho de 2019.

**BANCA EXAMINADORA**



**Ms. Juliano Bonatti**  
Professor Orientador - IFMT



**Dr. Jorge Luiz da Silva**  
Professor Convidado - IFMT



**Ms. Marcelo Costa**  
Professor Convidado - IFMT

Cuiabá - MT  
2019

## **DEDICATÓRIA**

Á Deus e a minha família, parentes, amigos e a todos que de alguma forma colaboraram e me incentivaram para concluir este objetivo.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus, aos meus pais, Lusinei e Rinaldo, a companheira Glaucia, amigos, colegas, orientador Juliano e professores pela força e incentivo durante a elaboração e execução do projeto, em especial o coordenador Jorge Silva. Também gostaria de deixar meus agradecimentos aos proprietários das pousadas onde foi aplicado o questionário, por ceder o tempo e espaço para concluir esta pesquisa.

## RESUMO

No Pantanal mato-grossense, existem opções de pousadas que atende turistas de todo o mundo que estão em busca de aventura, lazer e descanso. Alguns desses empreendimentos aderiram a normas, certificações e selos verdes, como a Norma NBR 15401:2014, que diz respeito à sustentabilidade nos meios de hospedagem. O objetivo deste estudo foi avaliar o grau de sustentabilidade entre pousadas, com e sem reconhecimento de práticas sustentáveis, localizadas na rodovia transpantaneira, em Poconé – MT, aplicando um questionário semiestruturado, avaliando e indicando os aspectos e recomendações para melhoria. Os resultados demonstraram que as pousadas certificadas possuem maiores valores de Índice de Gestão da Sustentabilidade (IGS), considerando as dimensões ambiental, sociocultural e política e econômica, o que também refletiu no Índice Geral da Gestão da Sustentabilidade (IGGS). O requisito tratamento de águas residuais e consulta prévia a comunidade, foram um dos melhores e piores requisitos avaliados, respectivamente. Pode-se concluir que a certificação tem influência positiva sobre o desenvolvimento e operacionalização na gestão de uma empresa, porém a sensibilização do empreendedor é um fator decisivo e essencial. Já para as pousadas não certificadas, deve-se investir nos pontos de melhoria e fazer uma análise pormenorizada das ações adotadas.

**Palavras- chave:** pousadas; certificação; dimensões da sustentabilidade; turismo sustentável.

## ABSTRACT

In Pantanal mato-grossense, there are options of inns that caters to tourists from all over the world who are in search of adventure, leisure and rest. Some of these ventures have adhered to norms, certifications and green seals, such as the norm NBR 15401: 2014, which refers to sustainability in the means of lodging. The objective of this study was to evaluate the degree of sustainability between inns, with and without recognition of sustainable practices, located in the transpantaneira highway, in Poconé - MT, applying a semi - structured questionnaire, evaluating and indicating aspects and recommendations for improvement. The results showed that certified inns have higher values of Sustainability Management Index (IGS), considering the environmental, socio-cultural and political and economic dimensions, which was also reflected in the General Sustainability Management Index (IGGS). The requirement wastewater treatment and prior community consultation were one of the best and worst requirements assessed, respectively. It can be concluded that the certification has a positive influence on the development and operationalization in the management of a company, but the awareness of the entrepreneur is a definitive and essential factor. For non-certified inns, it is necessary to invest in the points of improvement and to make a detailed analysis of the actions adopted.

**Keywords:** hostels; certification; dimensions of sustainability; sustainable tourism.



## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
2. MATERIAIS E MÉTODOS.....	12
2.1 Área de estudo.....	12
2.2 Caráter da pesquisa.....	13
2.3 Coleta de dados.....	13
2.4 Análise de dados.....	13
3. RESULTADOS.....	14
3.1 Índice de Gestão Ambiental (IGS-A).....	15
3.2 Índice de Gestão Sociocultural e Política (IGS-SP).....	16
3.3 Índice de Gestão Econômica (IGS-E).....	17
3.4 Pontos de Melhoria.....	17
4. DISCUSSÃO .....	18
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	20
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	21



## **CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU, EM NÍVEL DE ESPECIALIZAÇÃO, EM INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO PARA NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS**

### **EMPREENDEDORISMO SUSTENTÁVEL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM: A GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE EM Pousadas NA REGIÃO DA RODOVIA TRANSPANTANEIRA, POCONÉ-MT.**

ABREU, Anielly  
BONATTI, Juliano

#### **1. INTRODUÇÃO**

Nosso atual modelo de desenvolvimento é considerado insustentável, pois gera diversos problemas ao meio ambiente e também ao setor econômico e social. Cada vez mais, as empresas estão se preocupando em se destacar através do desempenho socioambiental, mantendo o controle dos impactos ocasionados pela sua produção, serviço ou atividade, atingindo os seus objetivos da sustentabilidade. Por isso, estão sendo criadas e aprimoradas leis que contribuem para a proteção e adoção de medidas que minimizem os impactos causados ao meio ambiente, oriundo de atividades humanas. Cabe a cada empresa compreender e gerenciar as atitudes e medidas a serem tomadas em busca da sustentabilidade empresarial (SEBRAE, 2015).

Turismo como um todo, considerando-se sua cadeia produtiva envolvida: agentes de viagens, meios de transportes, meios de hospedagem, restaurantes, entretenimento, compras, etc., contribuem com mais de US\$ 3,8 trilhões, valor equivalente a 11% do produto interno bruto do mundo. É também responsável pela geração direta e indireta de mais de 260 milhões de postos de trabalho, o equivalente à 10% da força de trabalho mundial, representando uma em cada nove pessoas empregadas no mundo, com perspectiva de serem criados mais 100 milhões de empregos até o ano de 2020 (MELLO et al., 2012)

No Pantanal mato-grossense, existem algumas alternativas de pousadas que atendem turistas de todo o mundo e que aderiram a normas, certificações

e selos verdes, como a Norma NBR 15401:2014, que diz respeito à sustentabilidade em meios de hospedagem. De acordo com Lunkes e Rosa (2012), para que as empresas do setor hoteleiro promovam o desenvolvimento sustentável, é necessário dispor de estruturas para atender demandas dos hóspedes (qualidade das instalações e serviços), obter desempenho econômico eficiente (receitas ambientais, redução de custos), e ao mesmo tempo desenvolver práticas responsáveis com o meio ambiente (reduzir consumo de água, reduzir emissões de gases de efeito estufa, efluentes líquidos e resíduos, ou seja, desenvolver ações para solucionar ou minimizar problemas ambientais).

O conteúdo da Norma é direcionado ao aprimoramento da qualidade nos serviços e gestão, ao atendimento à legislação, à colocação do negócio no mercado internacional, à preservação ambiental e cultural, à consciência social e ao desenvolvimento econômico e financeiro. Sua aplicação no meio de hospedagem gera benefícios ambientais, econômicos, sociais e culturais. Do ponto de vista ambiental, a Norma contribui para a conservação da biodiversidade e auxilia na manutenção da qualidade ambiental dos atrativos turísticos (ABNT,2006).

Segundo o Ministério do Turismo (2016), os empreendimentos que aderem à sustentabilidade em sua essência, que se preocupam em minimizar e recuperar os impactos causados por suas atividades, produtos e serviços, tendem a conseguir maior visibilidade e maiores ganhos financeiros. Foi verificado também, que há uma preferência por parte dos consumidores em escolher empreendimentos que estão ligados à sustentabilidade.

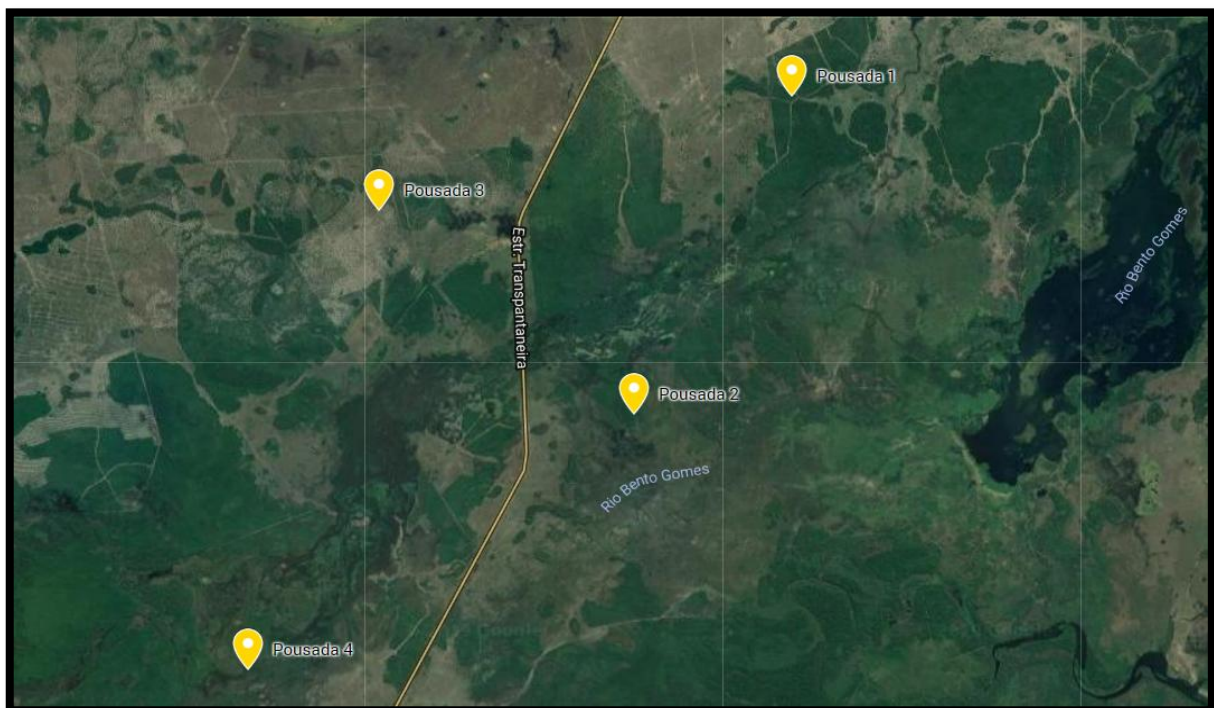
Diante deste fato, o objetivo deste trabalho é avaliar e comparar pousadas com e sem reconhecimento de práticas sustentáveis, localizadas na rodovia transpantaneira, em Poconé – MT por meio de índices de gestão sustentável.

## 2. MATERIAIS E MÉTODOS

### 2.1 Área de Estudo

Os dados de campo para o presente estudo foram coletados na rodovia Transpantaneira (figura 1), no município de Poconé, localizado a 104 km da capital mato-grossense, Cuiabá. Esta rodovia se estende por quase 150 quilômetros e faz a ligação da cidade de Poconé até o Porto Jofre, divisa com o estado de Mato Grosso do Sul. O período de alta temporada na região da Transpantaneira está entre os meses de Julho a Outubro, onde o valor da taxa de ocupação entre as pousadas é acima de 70%. Já nos períodos de baixa temporada, Novembro a Junho, esse valor diminui significativamente para 30%. O período correspondente à alta temporada é o mesmo em que o Pantanal se encontra na seca.

**Figura1:** Mapa da localização das pousadas.



Fonte: Google Maps, 2019.

A pesquisa foi realizada em 4 (quatro) pousadas localizadas nessa região do Pantanal denominadas como “P”, sendo entre elas duas certificadas, (P1 e P2), pela norma NBR ISO 15.401:2014 e duas não certificadas (P3 e P4).

## 2.2 Caráter da Pesquisa

O método adotado nesta pesquisa quanto à abordagem foi de caráter qualitativo e quantitativo. Diferente da pesquisa qualitativa, a quantitativa busca trabalhar com números, resultados que possam ser contabilizados e que se concentram na objetividade. A utilização em conjunto da pesquisa quantitativa e qualitativa, possibilita constatar mais informações do que se poderia conseguir isoladamente (FONSECA, 2002). Também é possível classificar a pesquisa como de forma exploratória e descritiva, pois foram registrados relatos por parte dos entrevistados. Por envolver diversos métodos de pesquisa, o presente estudo insere-se no contexto dos métodos mistos que, segundo Creswell e Clark (2007) se concentram em coletar e analisar qualitativos e quantitativos em um único estudo.

## 2.3 Coleta de dados

Para identificar a quantidade e os tipos de indicadores de sustentabilidade adotados em cada pousada, foi aplicado um questionário semiestruturado baseado no estudo de Santos e Santos (2015). Os dados foram coletados no período entre março/2019 e maio/2019, com requisitos de sustentabilidade apresentados pelas Normas ABNT NBR 15401 (ABNT, 2014) e a NIH-54:2004 (INSTITUTO DE HOSPITALIDADE, 2004), subdividido em três dimensões: Ambiental, Sociocultural e Política e Econômica.

## 2.4 Análises de dados

Para mensurar as práticas de sustentabilidade adotadas em cada pousada, foi utilizada a escala Likert. De acordo com Appolinário (2007, p. 81), a escala de Likert pode ser definida como um “tipo de escala de atitude na qual o respondente indica seu grau de concordância ou discordância em relação a determinado objeto”. Essa escala foi respondida através da escolha dos seguintes itens: (1) Ruim, (2) Regular, (3) Bom, (4) Muito Bom, (5) Excelente. Os dados foram tabulados e reunidos em um quadro indicando a pontuação por requisito e posteriormente a média por dimensão do Índice de Gestão da Sustentabilidade (IGS) e Índice Geral de Gestão da Sustentabilidade (IGGS).

### 3. RESULTADOS

Para os valores IGGS as pousadas certificadas obtiveram pontuações maiores que as não certificadas (Quadro 1). A pousada P1 quase obteve a nota máxima, enquanto a P3 apresentou o valor mais baixo de IGGS. Ainda vale destacar que a pousada sem certificação, a P4, atingiu um resultado próximo das pousadas certificadas.

Na P1, 90% dos requisitos foram respondidos com nota 5 (máxima) e os outros 10% com nota 4. Esta foi a única pousada que não apresentou nenhuma resposta com valores inferiores a 4. A P2, pousada também certificada, alcançou 60% com notas 5 e 7,5% com nota 1 (nenhuma). Já para as pousadas que não são certificadas, a P3 obteve 40% tanto para notas 5 quanto para notas 1. Para a pousada 4, apesar de não certificada alcançou 65% de notas 5 e 15% com requisitos respondidos com notas 1.

#### 3.1 Índice de Gestão Ambiental (IGS-A)

Quando observado os resultados do IGS-A percebeu-se a mesma tendência que o observado para o IGGS. Entretanto, destaca-se que uma das pousadas não certificada, P4, apresentou valor de IGS-A maior que uma pousada certificada, a P2.

**Quadro 1:** Valores do IGS e IGS por requisito e dimensão

Dimensão	Requisitos	P1	P2	P3	P4
AMBIENTAL	Preparação e atendimento a emergências ambientais	5	4	2	5
	Conservação de áreas naturais próprias e/ou apoio a proteção e manejo de áreas naturais de terceiros na região	5	1	5	5
	Possui algum tipo de proteção da fauna e da flora	4	4	5	5
	Arquitetura integrada a paisagem, compatível com o entorno físico e cultural	5	4	5	5
	O paisagismo reflete o ambiente natural do entorno	5	5	5	5
	Medidas para reduzir, reutilizar ou reciclar resíduos sólidos	5	4	4	5
	Coleta seletiva	5	5	5	5
	Tratamento de águas residuais	5	5	5	5
	Redução da emissão de gases, ruídos e odores no ar	5	4	1	4
	Redução do consumo de energia	5	5	5	4
	Redução do consumo de água	5	5	1	4
	Medidas de captação de água da chuva	5	1	1	1
	Uso de águas residuais tratadas para regar, lavagem de veículos e outras aplicações	5	5	1	1
	Informação a clientes e funcionários sobre o comprometimento com a economia de água e energia	5	5	1	5
	Uso de produtos de limpeza biodegradáveis	5	5	1	4
	Controle de pragas de acordo com a legislação	5	5	1	5
	Compra de insumos que minimizem os impactos ambientais.	5	4	1	5
	<b>ÍNDICE DE GESTÃO AMBIENTAL (IGS-A)</b>	<b>4,9</b>	<b>4,2</b>	<b>2,9</b>	<b>4,3</b>

<b>SOCIOCULTURAL E POLÍTICA</b>	Contribuição em ações que visam à comunidade local.	5	4	4	5
	Envolvimento e encorajamento da direção e dos funcionários em atividades comunitárias	5	5	2	4
	Interação com a comunidade local e aceitação de sugestões e reclamações	5	5	4	4
	Procedimento de avaliação da eficácia da sua ação sociocultural	4	2	1	1
	Medidas preventivas referentes ao turismo sexual e prostituição infantil.	5	4	5	5
	Contratação de mão de obra local.	5	5	5	5
	Capacitação profissional da mão de obra local.	5	5	5	5
	Estimular e promover o uso de serviços e produtos locais.	5	5	5	5
	Incentivos à venda de artesanatos e produtos típicos da região.	5	5	1	5
	Condições de trabalho justas e claras	5	5	5	5
	Promoção da cultura local	5	5	5	5
	Implementação de programas de saúde para os funcionários e suas famílias.	5	4	3	4
	Áreas sinalizadas para fumantes	5	5	1	1
	Ações para apoiar a educação local, inclusive educação ambiental.	5	4	5	5
	Respeito aos hábitos, direitos e tradições locais.	5	5	5	5
<b>ÍNDICE DE GESTÃO SOCIOCULTURAL E POLÍTICA (IGS-SP)</b>	<b>4,9</b>	<b>4,5</b>	<b>3,7</b>	<b>4,3</b>	
<b>ECONOMICA</b>	Plano de negócios que demonstre a viabilidade do empreendimento.	5	5	1	1
	Registro que evidencie a sustentabilidade do negócio	5	3	1	5
	Houve algum tipo de consulta prévia a comunidade sobre a implementação do empreendimento	4	1	1	1
	Procedimento de avaliação dos clientes sobre os serviços oferecidos (satisfação do cliente).	5	5	4	5
	Monitoração e manutenção da qualidade para os produtos e serviços oferecidos.	5	5	5	5
	Distinguir dentre seus fornecedores aqueles que prezam a sustentabilidade	5	5	2	5
	Preferência a fornecedores que implementem práticas sustentáveis de produção.	4	5	1	5
	Procedimentos de identificação contínua de perigos, avaliação de riscos e medidas de controle necessárias.	5	2	1	4
	<b>ÍNDICE DE GESTÃO ECONÔMICA (IGS-E)</b>	<b>4,7</b>	<b>4,5</b>	<b>2</b>	<b>3,9</b>
<b>ÍNDICE GERAL DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE (IGGS)</b>	<b>4,8</b>	<b>4,4</b>	<b>2,9</b>	<b>4,1</b>	

Fonte: Dados da pesquisa.

Ainda em relação aos requisitos que compunham a dimensão ambiental notou-se que, do total de 17 requisitos avaliados, três obtiveram a nota máxima em todas as pousadas. Desses um buscou avaliar a integração paisagismo com as características ambientais do local, os outros se referem à coleta seletiva e ao tratamento de águas residuais.

Dentre os requisitos com menor pontuação da dimensão ambiental, destacam-se principalmente as medidas de captação de água das chuvas. Esse requisito foi implementado em apenas uma pousada, a P1. Outro requisito também menos pontuado foi o uso de águas residuais tratadas para lavagem de veículos, regar e outras aplicações, que está inserido apenas nas pousadas já certificadas.

Quando avaliadas separadamente, as pousadas certificadas apresentaram que 52,94% dos requisitos ambientais estão totalmente alinhados com a proposta da sustentabilidade ambiental. Além disso, podem-se

apontar somente dois requisitos da dimensão ambiental que foram menos favorecidos nas pousadas certificadas, os relacionados com a conservação e manejo de áreas naturais e outro relativo à captação de água da chuva.

Tendo em vista o balanço das pousadas sem certificação percebeu-se que 35,29% dos requisitos atingiram os valores máximos da dimensão ambiental. Da mesma forma que as pousadas certificadas, dois requisitos tiveram as pontuações mais baixas da avaliação. Um deles refere-se à captação da água da chuva, o mesmo que as pousadas certificadas, e outro se refere ao reuso da água das águas residuais.

### **3.2 Índice de Gestão Sociocultural e Política (IGS-SP)**

Em relação aos resultados da dimensão sociocultural e política, IGS-SP, notou-se que as pousadas certificadas obtiveram os maiores valores, com destaque para a P1 que assim como no IGS-A, também quase atingiu o valor máximo na avaliação. A P3 obteve menor pontuação e a P4, não certificada, com valores bem próximos a P2, certificada.

Em um total de 15 questões referentes à dimensão sociocultural e política nas pousadas, aquelas que são certificadas atingiram 66,66% com maiores avaliações (5), na qual se destacam as ações voltadas aos trabalhadores e incentivo a cultura e a comunidade local. Nenhuma dessas pousadas com certificação teve pontuação mínima (1), porém no requisito procedimento da avaliação da eficácia da ação sociocultural, a P2 foi classificada como regular (2).

As pousadas não certificadas atingiram um percentual de 53,33%, o que representa pouco mais da metade dos requisitos respondidos com nota máxima, 5. Vale ressaltar que essas pousadas não aderiram a uma medida simples de ser aplicada, como a área sinalizada para fumantes, na qual foi relatada uma cobrança por partes dos próprios hóspedes, segundo um dos proprietários. Além do requisito anteriormente mencionado, outro com a nota mínima, foi o procedimento de avaliação da eficácia da sua ação sociocultural.

### **3.3 Índice de Gestão Econômica (IGS-E)**

Na dimensão econômica, temos novamente as pousadas certificadas com as maiores pontuações, mantendo a P1 com valores dos índices mais



altos e a P3 com os mais baixos. Em comparação à média das dimensões anteriores, na dimensão econômica houve um rebaixamento nos valores, com exceção da P2. A P3 foi a que apresentou um maior decaimento, mantendo-se abaixo da média.

As pousadas certificadas alcançaram 50% das práticas aderidas com nota máxima, sendo as únicas a possuir um plano de negócios que demonstre a viabilidade do empreendimento, plano este que foi feito apenas após a abertura da pousada. As menores pontuações ficaram por conta da P2 que obteve nota 1 na consulta prévia a comunidade sobre a implementação do empreendimento e nota 2 para os procedimentos de identificação contínua de perigos, avaliação de riscos e medidas de controle necessárias.

Sobre as pousadas não certificadas, P3 e P4, alcançaram apenas 12,5% de práticas respondidas com nota 5, representado pelo requisito sobre monitoramento e manutenção da qualidade para os produtos e serviços oferecidos. As dimensões com menores pontuações foram representadas pela elaboração do plano de negócios e a consulta prévia a comunidade, ambas atingiram nota 1. Esta dimensão atingiu a menor média dentre todas as dimensões para as pousadas não certificadas.

### **3.4 Pontos de melhoria**

O quadro 2 traz aqueles requisitos que receberam pontuação 1 para ambas as pousadas que não possuem certificação, a P3 e P4, juntamente com os pontos de melhoria sugeridos por requisito. Dentre o total de seis requisitos classificados com as menores pontuações, dois são da dimensão ambiental, dois para dimensão sociocultural e política e dois para a econômica. Essas práticas vão desde ações com correções simples e rápidas, até as que exigem um tempo maior de implantação.

As pousadas certificadas também podem aderir pontos de melhoria para que a sustentabilidade atinja os valores máximos em todas as dimensões.

**Quadro 2:** Pontos de melhoria

REQUISITOS	PONTOS DE MELHORIA
Medidas de captação de água da chuva	Instalar calhas nos telhados e uma cisterna para armazenamento.
Uso de águas residuais tratadas para regar, lavagem de veículos e outras aplicações	Realizar um sistema de armazenamento e distribuição da água tratada para que seja aproveitada em diversos fins de serviços.
Procedimento de avaliação da eficácia da sua ação sociocultural	Adicionar junto a avaliação de satisfação do cliente perguntas referentes às ações socioculturais.
Áreas sinalizadas para fumantes	Escolher local aberto e afastado das áreas de lazer e serviço, implantando placas sinalizando o ambiente.
Plano de negócios que demonstre a viabilidade do empreendimento	Mesmo que o empreendimento já esteja em funcionamento, é importante realizar o plano de negócios para que haja um planejamento da gestão da pousada.
Houve algum tipo de consulta prévia a comunidade sobre a implementação do empreendimento	Como o empreendimento já foi implantado, verificar com os moradores vizinhos se há alguma sugestão de melhoria e/ou reclamação.

Fonte: Dados da pesquisa

#### 4. DISCUSSÃO

O proprietário da P1, que obteve valores médios maiores, além de já ter a certificação há mais de quatro anos, realiza manutenções e busca melhorias a todo o momento, inclusive está em busca de solicitar a nova certificação sobre sistema de gestão da sustentabilidade para meios de hospedagem, a ISO 21.401:2018 que é uma norma internacional. Essa característica condiz com Dornelas (2008), que um empreendedor de sucesso tende a ser visionário, sabe tomar decisões, é dedicado, é apaixonado pelo que faz, é dinâmico e planeja cada passo.

Segundo o administrador da pousada, após conseguir a certificação, houve mais visibilidade ao empreendimento, oportunidades de parcerias, aumento da taxa de ocupação e redução de gastos, destacou também que o maior desafio é conseguir fazer com que o colaborador entenda a importância da certificação e mude seus hábitos. Para Almeida (2002), uma empresa ou empreendimento para ser sustentável, deve buscar permanentemente, atingir a ecoeficiência, ou seja, aumentar a produção gastando menos. A P1 busca isso, gerar mais produtos de melhor qualidade e utilizar menos recursos naturais.

A pouca diferença nos valores entre P2 e P4, pode ser explicado pelo fato da P2 deixar de cumprir todos os requisitos da norma. Para Tarawneh (2000, apud. Maekawa; Carvalho; Oliveira, 2013), as principais dificuldades

para manter os requisitos da norma, são: resistência à mudança; baixa capacitação da mão de obra; complexidade de alguns instrumentos de gestão e de processos produtivos da empresa; e necessidade de investimento constante em capacitação e melhorias.

O fato da P3 ter apresentado as menores pontuações em todas as dimensões e também na média do IGGS, pode ser explicada pelo gestor que demonstrou pouca preocupação em adotar medidas voltadas para redução dos impactos ambientais, ser a única pousada onde não há incentivo à venda de artesanatos e produtos típicos da região e faz a avaliação dos clientes e serviços (satisfação do cliente) através de sites de terceiros. De acordo com Vinha (2003) a opção do empreendimento em não adotar e não respeitar as dimensões sociais e ambientais passa uma visão negativa da empresa para os clientes, que muitas vezes deixam de utilizar e/ou comercializar o serviço ou produto oferecido, além de dificultar renovação de contratos.

A P4, apesar de ser uma pousada que não possui certificação apresentou em alguns requisitos pontuações maiores que a P2, certificada. Para o proprietário da P4, adquirir a certificação é apenas um processo burocrático e inviável financeiramente. Segundo Almeida (2002), em uma empresa sustentável, dentre todos os níveis de hierarquia, devem se preocupar em inovar e informar, sobretudo ao consumidor, a oportunidade de escolha. Porém, isso não significa que as pessoas sempre prefiram a opção mais ambientalmente correta e socialmente justa. Na realidade, eles dão prioridade a desempenho, valor, preço, segurança e confiabilidade. O mesmo, além de realizar diversas práticas já expostas no questionário, também possui uma autorização do IBAMA (Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis) para a soltura de aves em sua propriedade. Já foram soltos mais de 300 papagaios, uma das espécies mais criadas em cativeiro. Além disso, oferece um trabalho de capacitação com os funcionários através de aulas de inglês.

Em relação aos pontos de melhoria, todas as pousadas devem buscar sempre uma atualização, inovação e investimento. Dias e Pimenta (2005), argumentam que os programas de gestão ambiental para as hotelarias representam o maior setor dentro da economia turística. Adquirir esses programas de gestão pode auxiliar na melhoria das ações.

É importante ressaltar que apesar da obtenção de valores mistos no requisito sobre preferência a fornecedores que implementem práticas sustentáveis de produção, os proprietários das pousadas informaram que há uma dificuldade em encontrar fornecedores que se encaixem nesse perfil.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Pode-se concluir que possuir certificação de sustentabilidade para meios de hospedagem, não é o fator único responsável para manter um alto nível de sustentabilidade. O fator sensibilização e ações do empreendedor em dar continuidade nas práticas e mudanças na administração e operacionalização, são essenciais para que a gestão sustentável seja mantida no empreendimento.

As pousadas certificadas possuem uma maior variedade de práticas relacionadas à sustentabilidade, porque seguiram os requisitos estabelecidos na norma, o que facilita a identificação daquilo que pode ser melhorado e investido. Porém é importante estar atento e sempre buscar melhorias, inovação e manter aquilo já foram estabelecidos, pois a sustentabilidade é algo que está sempre inovando e apresentando novas tecnologias.

Já para as não certificadas, devem estar atentas aos detalhes, principalmente no caso da P3 que obteve valores baixos e deve mudar algumas posturas adotadas dentro da pousada e na sua gestão. A P4, que se destacou em diversos requisitos, deve buscar implantar as práticas que obteve nota 1 para melhoria na sua gestão.

É importante ressaltar que a certificação traz diversos benefícios, como maior visibilidade, destaque, premiações, incentivos e facilidades financeiras, além de fazer o empreendedor estar mais atento aos pequenos detalhes da sustentabilidade que estão dentro nas normas, como a captação de água da chuva, que apenas uma pousada que adere.

## **6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ALMEIDA, F. **O bom negócio da sustentabilidade**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 15401 meios de hospedagem – sistema de gestão da sustentabilidade**. ABNT, Rio de Janeiro, 2014.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 15401 meios de hospedagem – sistema de gestão da sustentabilidade - requisitos**. ABNT, Rio de Janeiro, 2006.

APPOLINÁRIO, F.(Ed.) **Dicionário de Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2007.

CHARTER, M.; CLARK, T. **Sustainable innovation: key conclusions from sustainable innovation**. Conferences 2003–2006 Organized by The centre for sustainable Design. University College for Creative Arts. maio, 2007.

DIAS, R.; PIMENTA, M. A. **Gestão de hotelaria e turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

DORNELAS, J. C. **Empreendedorismo: transformando ideias em negócios**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. NIH-54 – Norma Nacional para Meios de Hospedagem – Requisitos para a Sustentabilidade. Salvador: IH, 2004.

LUNKES, R.J.; ROSA, F.S. **Gestão Hoteleira: Custos, Sistemas de Informação, Planejamento Estratégico, Orçamento e Gestão Ambiental**. 1ª. ed. Curitiba: Juruá, 1, 276, 2012.

MAEKAWA, R.; CARVALHO, M.M.; OLIVEIRA, J.O. **Um estudo sobre a certificação ISO 9001 no Brasil: mapeamento de motivações, benefícios e dificuldades**. Gest. Prod., São Carlos, v. 20, n. 4, p. 763-779. 2013.

MELLO et al. **Avaliação sobre o uso de práticas de sustentabilidade na hotelaria –Estudo de caso em hotéis de uma cidade do litoral norte do RS**. Rev. Elet. em Gestão, Educação e Tecnologia Ambiental. v(8), nº 8, p. 1689-1699. Rio Grande do Sul, 2012.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Orientação para prestadores de serviços turísticos**. Brasília, 2016. Disponível em: <<http://turismo.gov.br>>. Acesso em: 22 out. 2018.

SANTOS, R. A.; SANTOS, M. R. **Sustentabilidade e Hotelaria: Um estudo de caso no município de Nova Iguaçu, Rio de Janeiro, Brasil**. Turismo & Sociedade (ISSN: 1983-5442). Curitiba, v. 8, n. 3, p. 446-466, setembro-dezembro de 2015.

SEBRAE, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas **Gestão sustentável nas empresas**. 2ª ed. Cuiabá: SEBRAE, 2015.

TARAWNEH, M. **ISO 9000: Benefits and Difficulties: An Applied Study on Jordanian Industrial Companies**. Dirasat: Management Science, v. 27, n. 2, 2000.

VINHA, G. V. **As empresas e o desenvolvimento sustentável: da eco-eficiência à responsabilidade social corporativa**. Economia do Meio Ambiente: teoria e prática. LUSTOSA, M. C.; MAY, P. H.; VINHA, V. da. (Org.) Elsevier, p.173 – 196..Rio de Janeiro,2003.