

Entre a Prática do Discurso e o Discurso na Prática: Contradições de um Hotel que se Declara Sustentável

LAÉRCIO DE BARROS SILVA

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB)

MARCELO DE SOUZA BISPO

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB)

Agradecimento à órgão de fomento:

A CAPES por conceder bolsa de estudos durante a realização desta pesquisa de mestrado.

Entre a Prática do Discurso e o Discurso na Prática: Contradições de um Hotel que se Declara Sustentável

1. Introdução

O tema da sustentabilidade vem ganhando importância e espaço em vários segmentos sociais, entre os quais, o mundo corporativo. Entretanto, o dilema entre crescimento econômico, lucratividade empresarial frente a necessidade de preservação ambiental, escassez de recursos naturais e o aumento da desigualdade social no mundo, faz do tema sustentabilidade algo controverso e de difícil aplicação prática. Nesse sentido, apesar do discurso da sustentabilidade ser algo bem aceito socialmente, o exercício cotidiano dos seus pressupostos nas práticas tanto das pessoas quanto das empresas continua um desafio. A noção de desenvolvimento sustentável parece não ser suficiente para superar as controvérsias presentes no discurso da sustentabilidade e o mundo do consumo capitalista que vivemos.

Tal constatação vem da percepção do desequilíbrio existente entre as “ações de sustentabilidade” e os seus resultados práticos. Um exemplo disso é que ainda que existam e possam ser ampliadas as ações de reciclagem de lixo, a quantidade de lixo produzido e o adequado manuseio dele estão longe de uma solução definitiva. Isso pode ser percebido claramente em países como o Brasil, que apesar de ter uma legislação em vigor para lidar com este tema, a grande maioria das cidades brasileiras ainda não possuem, se quer, coleta de lixo adequada e espaços próprios para o seu descarte e tratamento. Do ponto de vista social e econômico, é cada vez maior a concentração de riqueza no mundo com a criação de grandes grupos empresariais, diminuição da concorrência e, ao mesmo tempo, o aumento da precarização das relações de trabalho, da pobreza e de populações em situação vulnerável.

Mais especificamente no contexto empresarial, muitas empresas vêm adotando um discurso que visa apresentá-las como instituições preocupadas com a sustentabilidade. Um bom exemplo disso é a indústria hoteleira que diz abraçar a necessidade de um mundo sustentável. Atualmente, praticamente todos os hotéis criaram materiais de comunicação com os seus hóspedes apontando a necessidade de economizar água apresentando dados que mostram como este recurso é precioso para vida humana e pode ficar escasso e mais custoso em pouco tempo. Assim, os hotéis buscam convencer seus hóspedes a utilizar menos água solicitando que estes evitem de solicitar a troca diária de suas toalhas de banho e lençóis de cama. Entretanto, estes mesmos hotéis, com raras exceções, não divulgam o que eles fazem com o recurso financeiro economizado fruto da opção do hóspede em “colaborar com o meio ambiente”. Nem mesmo compartilham ou deixam claro quais outras ações fazem para promover a sustentabilidade nas suas várias facetas.

Foi com este cenário em mente que nós resolvemos investigar um hotel em uma cidade do Nordeste brasileiro que se declara sustentável. Ou seja, o hotel investigado assume publicamente na sua missão e valores a causa da sustentabilidade. A pesquisa foi um estudo de caso qualitativo conduzido no ano de 2016 e teve como objetivo analisar as diferenças existentes entre a prática do discurso e o discurso da prática da sustentabilidade em um hotel que se declara sustentável. Assim, nós buscamos levantar na literatura sobre sustentabilidade quais são os aspectos relevantes para que um hotel seja sustentável e comparamos com os discursos gerenciais do hotel pesquisado e a prática da sustentabilidade cotidiana do hotel em si. Para tanto, a pesquisa lançou mão de observação direta, entrevistas e análise de documentos. O artigo busca contribuir com a apresentação dos paradoxos existentes na gestão da sustentabilidade em empresas e, ao mesmo tempo, evidenciar que a sustentabilidade só será alcançada caso deixe de ser apenas uma prática discursiva para ser uma prática real.

2. Fundamentação Teórica

2.1 Sustentabilidade

Sustentabilidade é um conceito que vem ganhando força dentro do campo científico, uma vez que ele se configura como sendo de real relevância para humanidade. A emergência da sustentabilidade se dá pelo fato de que cada vez mais se agrava a situação das condições ambientais que garantem a sobrevivência do homem na terra. O contínuo processo de industrialização e o uso desenfreado dos recursos naturais (ou capital ambiental) resultou em um quadro de agravamento dos sistemas ambientais, econômicos e sociais. E devido à crescente gravidade das condições, o homem se deu conta da insustentabilidade do sistema vigente, reconhecendo a necessidade de mudança de rumo, optando assim por caminhos alternativos aos direcionamentos vigentes, caminhando em direção à sustentabilidade (Irving, 2014; Irving & Oliveira, 2012; Silva & Mendes, 2005).

De acordo com Irving (2014, p.32) “o termo sustentabilidade tem sua origem, etimologicamente, no latim *sustentare*, que significa suportar, conservar em bom estado, manter, resistir, continuar”, o que implica na ideia de continuidade futura. Sustentabilidade na concepção deste trabalho é uma forma de manter condições de vida digna, de forma contínua ao longo do tempo. “E esse termo, nos dicionários de língua portuguesa, expressa o sentido de ‘sustentação’, ‘manutenção’, ‘conservação’. Por essa via de interpretação, em tese, tudo o que pode ‘ser mantido’ é sustentável” (Irving, 2014, p.32). Mikhailova (2004, p. 25-26) define sustentabilidade como “a capacidade de se sustentar, de se manter. Uma atividade sustentável é aquela que pode ser mantida para sempre”. Nesse sentido, é evidente que qualquer coisa pode ser sustentável, desde que haja possibilidade de se manter ao longo do tempo.

O termo sustentabilidade ganha ampliação de uso a partir da década de 1970. Alguns fatos históricos trouxeram ao debate, no cenário mundial, a necessidade de se tomar ações práticas em relação ao tema (Irving, 2014). A diversidade de significados que o termo assume causa certo tipo de indefinição para o tema. De acordo com Faber, Jorna e Engelen (2005), sustentabilidade é um conceito complexo e confuso, o que pode implicar em reais problemas para quem a estuda.

Assim, configura-se como um desafio, haja vista a sua real importância, tanto no campo teórico quanto no campo prático. “A problemática da sustentabilidade assume neste novo século um papel central na reflexão sobre as dimensões do desenvolvimento e das alternativas que se configuram” (Jacobi, 2003, p. 193). Nesse sentido, a sustentabilidade surge como uma solução alternativa para resolução de problemas graves da conjuntura social contemporânea, isso porque a atual situação socioambiental é cada vez mais impactada pela ação humana, o que provoca consequências complexas graves tanto em termos quantitativos quanto em qualitativos (Irving & Oliveira, 2012; Jacobi, 2003).

É verdade que o conceito de sustentabilidade é bastante indefinido e polissêmico – “a essência de ‘sustentabilidade’ não pode ser facilmente determinada” (Faber, Jorna & Engelen, 2005, p.2). Uma justificativa que defende essa necessidade de indefinição é o fato de tratar a sustentabilidade como sendo um conceito de cunho interdisciplinar e por estar presente nas variadas ações humanas. “O campo da sustentabilidade constitui um terreno interdisciplinar complexo e plural por pressuposto e está associado a um debate teórico controverso e também pulsante, entre ideologias e percepções de mundo distintas” (Irving, 2014, p.16).

A sustentabilidade recebe influências das ciências da ecologia, da economia, sociologia, biologia, ética e política etc. (Faber, Jorna & Engelen, 2005) e aparece em estudos associados a indicadores, ferramentas organizacionais, agricultura e alimentação, ecossistemas, gestão empresarial, políticas públicas, turismo ecológico, responsabilidade social etc. (Scotto, Carvalho & Guimarães, 2007). Sem contar de que deve continuar a ser um campo com abertura de inserção de colaborações que ajudem a formar uma unidade de

pensamento, não em sua definição, mas em seu objetivo final, já que se trata de um debate ideológico entre visões de mundo.

Ideologicamente a sustentabilidade busca garantir melhores condições de vida na Terra, através do bom relacionamento do homem para com o meio. Dentro da sustentabilidade, assume-se a ideia de equilíbrio. Este equilíbrio tão propagado deve ocorrer principalmente em três dimensões, que são econômicas, sociais e ambientais, o que para alguns autores são considerados o tripé da sustentabilidade (Irving, 2014; Irving & Oliveira, 2012). Das três dimensões definidas como basilares para a sustentabilidade, duas são dimensões humanas – isso porque sistemas econômicos e sociais são criações humanas, que de alguma forma fazem uso da dimensão ambiental para se estabelecer e se perpetuar. Sendo assim, sustentabilidade “implica uma reflexão crítica sobre o modo de funcionamento da sociedade contemporânea e pressupõe também um posicionamento político e ideológico” (Irving, 2014, p.16). Sustentabilidade pode ser encarada também como uma ação política, uma vez que ela pressupõe a busca por melhorias compartilhadas.

Alguns autores adicionam outras dimensões para tratar de desenvolvimento sustentável e por consequência de sustentabilidade. É o caso de Sachs (2002) que insere as dimensões cultural, ecológica, territorial e política, nas esferas nacionais e internacionais. De acordo com Silva e Mendes (2005) “ao se discutir o desenvolvimento sustentável não se pode perder de vista a própria sustentabilidade, e o contrário também é verdadeiro” (Silva & Mendes, 2005, p. 13).

Difícilmente se fala em sustentabilidade sem que haja uma relação com o desenvolvimento sustentável, isso porque há uma forte relação que a sustentabilidade tem com o conceito de desenvolvimento sustentável, o que às vezes faz com que até possam ser usados como sinônimos, porém alguns autores já salientam a distinção dos termos (Baroni, 1992; Mitcham, 1995).

2.2 Desenvolvimento sustentável

Como são considerados termos semelhantes e às vezes usados até como sinônimos, falar de sustentabilidade requer chamar para o debate o desenvolvimento sustentável. O desenvolvimento sustentável vem antes da ideia de sustentabilidade e inicia no cenário global o debate sobre as reais necessidades de mudanças em relação ao modo de crescimento econômico. “A noção de desenvolvimento sustentável é polissêmica, tensionada e inacabada, desde sua origem, com fortes implicações éticas, políticas e ideológicas” (Irving, 2014, p. 25). O desenvolvimento sustentável é uma dimensão muito ampla e requer muito cuidado, isso devido ao fato de suas fortes implicações, que são dimensões complexas uma vez que toca nas estruturas que “montam” a organização da humanidade. “E, por essência, representa uma ‘ideia-força’ contraditória, o que reafirma a exigência de um debate crítico a respeito” (Irving, 2014, p. 25).

As primeiras preocupações com um desenvolvimento sustentável surgiram em 1972 através da publicação do relatório do Clube de Roma, intitulado como “Limites do crescimento” (*The Limits to Growth*). Ainda em 1972, após a importância do conteúdo do relatório, a ONU convoca a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente Humano, a chamada conferência de Estocolmo. “Esse é considerado um marco global fundamental na discussão sobre a questão ambiental e inspiração para o que seria, futuramente, a reflexão sobre desenvolvimento sustentável” (Irving, 2014, p. 21). Sendo assim, o debate sobre as condições ambientais está inserido no contexto global, apesar das poucas ações práticas tomadas em relação ao agravamento da crise ambiental, isso devido a fatores complicadores, como os objetivos de crescimento dos países desenvolvidos, e o sistema capitalista vigente que muito distanciava os objetivos das nações de objetivos de justiça e equidade social e preservação dos recursos naturais.

Além da conferência de Estocolmo vários foram / são os eventos no âmbito mundial que debatem a sustentabilidade e/ou o desenvolvimento sustentável. Primordialmente, essas conferências se dedicam a encontrar soluções para os problemas que assolam a humanidade. Mais recentemente o combate à pobreza e erradicação da fome no mundo têm se tornado foco nos debates – a declaração dos objetivos do milênio promove essa inserção. Acima de tudo, a ideia de desenvolvimento sustentável refere-se à ideia de reconfiguração das relações entre homem e natureza, porém há uma crescente necessidade de realizar “[...] o desafio de pensar a passagem do conceito para a ação” (Jacobi, 2003, p. 194-195). O quadro 1 resume os acontecimentos que marcam a trilha rumo à conceituação do desenvolvimento sustentável.

Quadro 1 - Resumo dos principais fatos que marcaram as trilhas e desenvolvimento sustentável

Fatos	Responsáveis
Elaboração do relatório do Clube de Roma em 1972, denominado por “Limites do Crescimento” (<i>The Limits to Growth</i>). Primeiro passo para início do debate global.	Clube de Roma (1972).
Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente Humano (Conferência de Estocolmo). Impacto midiático e valor simbólico rumo a ações.	ONU (1972).
Em 1983 a ONU cria a Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD) o objetivo da comissão era de pôr em debate a crise ambiental e a proposição de caminhos para o desenvolvimento sustentável.	ONU/ CMMAD (1983)
Em 1987 a publicação do relatório “Nosso Futuro Comum” (<i>Our Common Future</i>) ou relatório de Brundtland. Primeira definição do conceito de desenvolvimento sustentável, aceito amplamente até os dias atuais “O desenvolvimento que satisfaz s necessidades presentes, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de suprir suas próprias necessidades”.	CMMAD (1987) apresentado por Gro Harlem Brundtland, primeira-ministra da Noruega e então chefe da CMMAD
Em 1992 a Conferência das Nações Unidas para Meio Ambiente e Desenvolvimento Rio-92. Elaboração da “Carta da Terra” e da “Agenda21”. A última considerada como um instrumento de planejamento para a construção de sociedades sustentáveis.	CNUMAD (1992)
Em 2002 a Cúpula Mundial sobre Desenvolvimento Sustentável, Johannesburgo - África do Sul. Inclusão do setor cooperativo iniciativa chamada de “ <i>Business Action For Sustainable Development</i> ” (Ação empresarial para o desenvolvimento sustentável).	CNUDS (2002)
Em 2012 a Rio+20, Rio de Janeiro – Brasil. Elaboração do relatório “Futuro que Queremos”, e tinha como principal foco a discursão sobre economia verde e redução da pobreza	CNUDS (2012)

Fonte: Autores, 2017.

As discussões em torno de desenvolvimento sustentável são longas e estão distantes de acabar, uma vez que a evolução do pensamento da sociedade cada vez mais muda as formas de pensar, interpretar e compreender a realidade social. Sendo assim, novas maneiras surgem para conceituar o desenvolvimento sustentável. E uma das compreensões é apresentada por Silva e Mendes (2005), os autores conceituam “desenvolvimento Sustentável como um processo de transformação que ocorre de forma harmoniosa nas dimensões espacial, social, ambiental cultural e econômica a partir do individual para o global”. Um ponto muito importante no conceito é o que os autores chamam de inter-relação e interdependência o que ocorre entre as dimensões do desenvolvimento sustentável, não tendo apenas um caráter de ação-efeito como nas outras definições.

Uma definição possível para o desenvolvimento sustentável que apresenta avanços em relação às suas dimensões é a de Sachs (2002). O autor estabelece em sua obra os caminhos para o desenvolvimento sustentável e realiza um debate em torno de ações que podem ser

tomadas na trilha desses caminhos. Inicialmente, o autor propõe uma discussão sobre uma civilização moderna baseada em biomassa, e estabelece que o uso da biodiversidade de forma consciente e equilibrada é uma alternativa que deverá ser seguida para atingir uma sociedade sustentável. Faz um apanhado histórico da inserção nos debates sobre meio ambiente no cenário internacional e apresenta reflexões sobre as formas de desenvolvimento sem agravamento das condições ambientais por meio da ecoeficiência e limitação das ações do mercado. Por fim, faz reflexões sobre uma gestão negociada e contratual dos recursos como pedra fundamental do desenvolvimento sustentável. Segundo seu entendimento, é necessário haver o envolvimento da população local para tomada de decisão por meio de uma abordagem negociada e participativa na construção de uma boa sociedade com o aproveitamento sensato da natureza.

Nesta obra o autor apresenta critérios para a sustentabilidade do desenvolvimento, composto por oito dimensões: social, cultural, ecológica, ambiental, territorial, econômica e política em nível nacional e internacional que estão resumidamente no quadro 2.

Quadro 2 - Critérios para o Desenvolvimento Sustentável segundo Sachs (2002)

Dimensões	Critérios
Social	<ul style="list-style-type: none"> - alcance de um patamar razoável de homogeneidade social; - distribuição de renda justa; - emprego pleno e/ou autônomo com qualidade de vida descente; - igualdade no acesso aos recursos e serviços sociais.
Cultural	<ul style="list-style-type: none"> - mudança no interior da continuidade (equilíbrio entre respeito à tradição e inovação); - capacidade de autonomia para elaboração de um projeto nacional integrado e endógeno (em oposição às cópias servis dos modelos alienígenas); - autoconfiança combinada com abertura;
Ecológica	<ul style="list-style-type: none"> - preservação do potencial de capital natural e sua produção de recursos renováveis; - limitar o uso dos recursos não-renováveis.
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - respeitar e realçar a capacidade de autodepuração dos ecossistemas naturais.
Territorial	<ul style="list-style-type: none"> - configurações urbanas e rurais balanceadas (eliminação das inclinações urbanas nas alocações do investimento público); - melhoria do ambiente urbano; - superação das disparidades inter-regionais; - estratégias de desenvolvimento ambientalmente seguras para áreas ecologicamente frágeis (conservação da biodiversidade pelo ecodesenvolvimento).
Econômico	<ul style="list-style-type: none"> - desenvolvimento econômico intersetorial equilibrado; - segurança alimentar; - capacidade de modernização contínua dos instrumentos de produção razoável nível de autonomia na pesquisa científica e tecnológica; - inserção soberana na economia internacional.
Política (nacional)	<ul style="list-style-type: none"> - democracia definida em termos de apropriação universal dos direitos humanos; - desenvolvimento da capacidade do Estado para implementar o projeto nacional, em parceria com todos empreendedores; - um nível razoável de coesão social
Política (internacional)	<ul style="list-style-type: none"> - eficácia do sistema de prevenção de guerras da ONU, na garantia da paz e na promoção da cooperação internacional; - um pacote Norte-Sul de co-desenvolvimento baseados nos princípios de igualdade (regra do jogo e compartilhamento de responsabilidade de favorecimento do parceiro mais fraco); - controle institucional efetivo do sistema internacional financeiro e de negócios; - controle institucional efetivo da aplicação do Princípio da Preocupação na gestão do meio ambiente e dos recursos naturais; prevenção das mudanças globais negativas; proteção da diversidade biológica (e cultural); gestão do patrimônio global, como herança comum da humanidade; - sistema efetivo de cooperação científica e tecnológica internacional e eliminação parcial do caráter de commodity da ciência e tecnologia, também como prioridade da herança comum da humanidade.

Fonte: Autores com base em Sachs (2002).

2.3 Sustentabilidade no setor hoteleiro

O setor hoteleiro está inserido dentro do campo da economia do turismo ou indústria do turismo, como muitos também costumam chamar. Esse setor econômico é de grande relevância em caráter mundial, uma vez que além da movimentação em termos monetários reais, ele também proporciona a movimentação de capital cultural, fazendo da cultura algo intercambiável e compartilhada entre os diferentes povos. Apesar de já existir há séculos, o turismo enquanto prática sociocultural humana só passou a ser reconhecida no século XX, mais precisamente na década de 1950 (Oliveira, 2007), o que nos leva a entender que é uma área com poucos anos e de largo desenvolvimento, e que são necessários estudos sobre as formas de redução dos impactos negativos do turismo e, por consequência, da hotelaria, para aprimorar o planejamento desse setor com grande potencial.

Ao se falar de turismo, também se insere a esfera da hotelaria, sendo neste sentido possível o desenvolvimento de tais atividades e ainda assim a manutenção do equilíbrio com o meio ambiente. E, inclusive, como destacado por Feitosa e Gómez (2013), a harmonização deste tipo de prática pode contribuir para o desenvolvimento sustentável de uma dada localidade, apontando assim para caminhos do turismo e da hotelaria sustentável.

A atividade turística pode apresentar impactos positivos, como bem destacados por Oliveira (2007), mas também pode ocasionar impactos negativos, como, por exemplo, a degradação de recursos naturais (Feitosa & Gómez, 2013). Por ser uma atividade que muitas vezes está diretamente relacionada à “apreciação” dos recursos naturais, o turismo quando não praticado de forma equilibrada pode ocasionar perdas irreparáveis para os ecossistemas. Moraes (2008, p. 548) destaca sobre os impactos do turismo: “os impactos do turismo dizem respeito ao conjunto de modificações decorrentes do desenvolvimento turístico nos destinos receptores. Atingem diferentes esferas (ambiental, social, econômico e cultural)” (Moraes, 2008, p. 548). Como parte integrante e relevante da atividade turística, os meios de hospedagem também causam impactos nos ecossistemas nos quais estão instalados.

De acordo com Feitosa e Gómez (2013, p. 225) “A hotelaria é uma grande consumidora de recursos, desde a sua construção até disponibilização de equipamentos e serviços destinados a fixação de hóspedes. É evidente que os meios de hospedagem impactam negativamente o meio ambiente”. Se formos analisar, todas as atividades humanas causam impactos ambientais negativos, porém adotar a premissa da sustentabilidade enquanto ideologia de gestão é uma forma de minimizar esses desequilíbrios causados pela ação humana.

De acordo com Brandão, Barbieri e Reyes Jr. (2015), o que iniciou a sustentabilidade no âmbito do turismo foi o reconhecimento da real necessidade de promover equilíbrio entre a relação de turismo e meio ambiente. A Organização Mundial de Turismo (OMT) em 2005 estabelece o conceito de turismo sustentável como sendo o processo que satisfaz as necessidades presentes tanto dos turistas quanto das comunidades receptoras, sem que haja comprometimento da capacidade de atender as necessidades das futuras gerações. Esse conceito de turismo sustentável estabelecido pela OMT tem raízes profundamente fincadas no conceito de desenvolvimento sustentável estabelecido pela CMMAD em 1987.

No caso da hotelaria, é importante que, para que a sustentabilidade aconteça, os seus princípios e ideologia de gestão devem ser a própria sustentabilidade por meio da boa utilização de elementos naturais, e sempre que possível reaproveitando-os, do mesmo modo a relação dos elementos naturais que circundam o ambiente em que o empreendimento está localizado, estabelecendo, assim, uma relação mais duradoura e menos dispendiosa (Oliveira, Tricárico, Varella & Velasquez, 2016).

Várias são as denominações que os empreendimentos hoteleiros podem receber quando optam por desenvolver atividades de sustentabilidade como, por exemplo, eco

amigáveis, eco eficientes, hotéis verdes, hotéis ecológicos, e assim por diante. Han e Kim (2010) definem que um hotel verde é uma propriedade dotada de alojamentos eco amigáveis que implementa práticas tidas como ‘verdes’ e programas ecológicos com a finalidade de proteger o meio ambiente, além, é claro, da redução de custos e despesas de suas operações. Apesar de diversos estudos demonstrarem que as principais intenções dos hotéis são em relação à redução de custos e despesas, Oliveira *et. al.* (2016, p. 195) afirmam que os empreendimentos hoteleiros que buscam desenvolver práticas sustentáveis através de sua gestão ou por meio de sua arquitetura estão demonstrando “claras intenções em conservar e manter o meio que se insere”.

Ainda há o entendimento de que as práticas de sustentabilidade podem modificar significados no sentido de proporcionar diferenças no seu modo de acomodar, isso devido a uma ideologia diferenciada, que carrega princípios de valorização do equilíbrio entre a relação homem e meio ambiente.

Assim, os hotéis, através da valorização e exposição de elementos que sejam ecologicamente adequados; pelas práticas ambientalmente amigáveis; pela inclusão de valores locais, seja nas ações estabelecidas de gestão ou mesmo representadas pelos elementos arquitetônicos disponíveis, assumem um compromisso em trazer novo significado ao espaço construído, transformando-o em “lugar” de vivências e de acolhimento. Perfaz-se, dessa maneira, a prática da hospitalidade como resultado da arquitetura sustentável (Oliveira *et. al.*, 2016, p. 198).

A discussão dos autores torna perceptível nuances diferentes no que diz respeito à importância que os elementos materiais ganham nas práticas de se promover hospitalidade, isso porque há um destaque para a arquitetura dos empreendimentos. Neste caso, os hotéis se utilizam das suas estruturas físicas para desenvolver suas práticas sociais e ambientais, com a finalidade de se tornar sustentável e contribuir para um desenvolvimento mais equitativo.

3. Metodologia

A presente pesquisa é de cunho qualitativo. De acordo com Merriam (2009), pesquisa qualitativa é aquela que terá o interesse em: primeiro, como as pessoas interpretam suas experiências; segundo, como elas constroem seus mundos; e terceiro, quais os significados elas atribuem às suas experiências. Como método de investigação, neste estudo optou-se pelo uso do estudo de caso qualitativo (GODOY, 2006). Como estratégia de coleta de dados foi usada à observação participante e entrevistas semiestruturadas.

As observações iniciaram em agosto de 2016 e se estenderam até o início de dezembro do mesmo ano. Ao total foram contabilizados aproximadamente 120 horas de observação direta, os dados das observações foram anotados em um bloco de notas de um aparelho de celular e depois transferidos para um documento de Microsoft Word 2010. Ao todo foram escritas 19 páginas de dados de observação, o qual serviram de embasamento para as constatações das práticas de sustentabilidade tidas pelo hotel.

A segunda parte da coleta de dados aconteceu em dezembro de 2016 e contou com as entrevistas, iniciadas sempre pelo pedido da descrição do dia a dia que os profissionais desempenham em seu ambiente de trabalho. Após uma breve descrição do que eles faziam no trabalho era iniciada uma seção que de perguntas compostas por apenas dez perguntas que tentava averiguar quais as principais mudanças provocadas pela adoção da sustentabilidade e o entendimento que eles possuem sobre o que é ser sustentável. Foram realizadas cinco entrevistas, sendo uma com a gestora, outras duas com recepcionistas e outras duas com funcionárias da cozinha. As entrevistas foram gravadas e posteriormente transcritas na íntegra para um documento Microsoft Word 2010.

As entrevistas foi uma estratégia de confrontar as diferenças entre o discurso (ação autodeclarado pelo hotel) com os dados de campo, fruto das observações. Sendo assim, foi possível a elaboração de comparações entre discurso, prática e teoria. A análise dos dados se deu entre a triangulação do que a literatura apresenta como condições ideais para alcançar a sustentabilidade, o que foi observado no hotel e na sua página eletrônica e as entrevistas realizadas.

4. Análise dos Resultados

A apresentação dos resultados será através da triangulação entre os diferentes métodos de coleta de dados em comparação com a literatura sobre sustentabilidade na hotelaria. Para facilitar a discussão e melhor visualizar as relações, apresentam-se alguns quadros que resumem as categorias das dimensões da sustentabilidade, por meio de um aporte teórico; a discursividade presente nas falas dos entrevistados; e, por fim, o que pôde ser constatado durante a observação das práticas cotidianas do hotel investigado. Salienta-se que as formas de captação dos dados foram essenciais para visualizar a diferença entre o discurso e as práticas existentes.

A primeira categoria identificada na literatura e que está presente no hotel se refere à utilização dos recursos naturais. Esse tipo de ação é inevitável para a maioria das ações humanas, isto é, para que o homem viva em sociedade e desenvolva suas atividades comerciais e industriais ele necessita extrair esses recursos do meio ambiente. Não é novidade e está presente em quase todas as teorias e conceituações de sustentabilidade a conservação dos recursos naturais. Deste modo, é importante que para haver sustentabilidade no setor hoteleiro esse princípio seja obedecido. Na figura a seguir é possível identificar as indicações ou indícios deixados por Bradão, Barbieri e Reyes Jr (2015), Feitora e Gómez (2013) e Oliveira et. al. (2016) dentro dessa categoria. Nesse sentido, foi constatado alguns pontos positivos em relação a seguir as indicações, outros pontos negativos por não seguir as regras e outras contradições entre discurso e prática.

Dentre os pontos positivos está a estrutura em si do hotel, uma vez que sua grande parte é estruturada em formas de contêineres, o que ocasiona uma redução nos custos de instalação/construção do hotel e ao mesmo tempo uma redução do consumo de recursos naturais. Fica evidente na fala dos seus atores sociais humanos que a presença da estrutura em contêiner é um dos principais fatores da promoção de sua sustentabilidade.

Algumas fragilidades são encontradas nessa categoria devido às indicações não serem seguidas, como, por exemplo, o uso de mangueira para regar gramas e plantas do jardim. A água é um recurso natural de extrema importância para a sobrevivência humana, mas sempre que se rega o jardim do hotel com mangueira, litros de água são desperdiçados. Nesse momento é onde há uma contradição entre o discurso e a prática, pois dentre as ações autodeclaradas sustentáveis do hotel está que a “água captada da chuva é utilizada para a irrigação das plantas”, porém na constatação real por meio das observações, não há formas de armazenamento da água pluviométrica. Não há evidências se a causa é por ser o hotel uma organização recente e seu projeto não estar em funcionamento por completo ou se por outro motivo. O quadro 3 apresenta um resumo das convergências e divergências entre teoria discurso e prática nessa primeira categoria.

Quadro 3- Utilização dos recursos naturais

Categoria		
Utilização dos recursos naturais		
Teoria	Discurso	Prática
<p>“A hotelaria é uma grande consumidora de recursos, desde a sua construção até disponibilização de equipamentos e serviços destinados a fixação de hóspedes. É evidente que os meios de hospedagem impactam negativamente o meio ambiente” (Feitosa & Gómez, 2013, p. 225).</p> <p>“claras intensões em conservar e manter o meio que se insere, seja ele natural, cultural e/ou material” (Oliveira et. al., 2016, p. 195).</p> <p>Promover equilíbrio entre a relação de turismo/hospedagem e meio ambiente (Brandão, Barbieri & Reyes Jr. 2015).</p>	<p>“como a gente não tem frigobar nos quartos a gente só apresenta o serviço na recepção como forma de economizar energia” (ENTREVISTA 1, 2016).</p> <p>“a questão é muito você reduzir os gastos de água reduzir o uso de energia em setores que teriam um uso maior” (ENTREVISTA 1, 2016).</p> <p>“exatamente para poder ter uma economia de energia, em relação a água da mesma forma a gente conversa com eles para não deixar o chuveiro tanto tempo ligado as torneiras da mesma forma, para que haja essa economia” (ENTREVISTA 2, 2016).</p> <p>“fazer toda a manutenção em si do hotel com o mínimo de coisas que prejudiquem, como por exemplo o uso de água que é o mínimo possível, não precisa usar um balde de água” (ENTREVISTA 1, 2016).</p>	<p>Foi percebido o uso desregulado de água na prática de regar o gramado e as plantas do jardim. (NOTAS DE CAMPO, SETEMBRO DE 2016).</p> <p>Não foi constatado o reaproveitamento de água da chuva (NOTAS DE CAMPO, AGOSTO DE 2016).</p> <p>“Há placas educativas informando sobre o uso de energia elétrica” (NOTAS DE CAMPO, AGOSTO DE 2016).</p> <p>“Sistema de iluminação em led, para consumo reduzido de energia elétrica” (NOTAS DE CAMPO, SETEMBRO DE 2016).</p> <p>“Aproveitamento da ventilação natural na recepção, assim como da iluminação durante os dias, o uso de paredes de vidro auxilia nessa ação” (NOTAS DE CAMPO, AGOSTO DE 2016)</p>

Fonte: Autores, 2017.

A segunda categoria de análise é a geração de experiência. Nesta categoria, a relevância se dá pelo fato de necessitar oferecer diferenciação de experiência entre as ofertas de hotéis que são e os que não são sustentáveis. Oliveira et. al. (2016) são categóricos ao falar que através da sua estrutura física há uma geração de experiência diferenciada, e deve causar experiência peculiar de hospitalidade. Nas observações, isso é identificado com grande constância, principalmente pela experiência diferenciada de se hospedar em um contêiner, além dos ambientes acolhedores que são projetados com o uso de materiais reciclados como *pallets* e carretéis de madeira. Os elementos de reciclagem no hotel, que por vezes são incomuns em outros hotéis e proporcionam a experiência única de se sentir hospedado em um ambiente diferenciado e alinhado com a sustentabilidade.

Nas falas dos entrevistados fica evidenciado a necessidade de oferecer conforto aos hóspedes e que o alinhamento com a sustentabilidade não pode impedir que isso aconteça. Além de oferecer uma experiência diferenciada para os hóspedes, também existe a possibilidade de oferecer novas experiências aos visitantes do hotel, isto é, quem não se hospeda, mas que vai até o hotel conhecer sua proposta. É sempre destacado que a principal diferença do hotel para os demais é sua estrutura em contêiner, a utilização dos contêineres proporciona uma nova experiência e modifica as formas e significados de hospedagem, que é um tipo de prática social existente em todo o mundo, há vários anos, mas que agora ganha nova roupagem devido à ação da sustentabilidade. O quadro 4 irá fazer uma apresentação dessa categoria, no que se refere à teoria, discurso e prática.

Quadro 4 - Categoria Geração de experiência

Categoria		
Geração de experiências		
Teoria	Discurso	Prática
<p>Empreendi-mentos hoteleiros que buscam desenvolver práticas sustentáveis através de sua gestão ou por meio de sua arquitetura demonstrando o indubitavelmente permite o acolhimento em um espaço que seja impregnado de valores locais, capazes de gerarem ao usuário, experiência peculiar e hospitaleira” (Oliveira <i>et. al.</i>, 2016, p. 195).</p>	<p>“O que muda em relação aos outros hotéis é a questão do policiamento, e a proposta da sustentabilidade o que busca muito é alinhar a sustentabilidade ao conforto e o que a gente busca provar é que o hóspede pode ficar aqui com conforto e sem degradar nada” (ENTREVISTA 1, 2016).</p> <p>“a gente sempre busca manter isso de uma certa forma que não prejudique o conforto do hóspede e não prejudique a natureza a gente busca alinhar isso” (ENTREVISTA 1, 2016)</p> <p>“Eu não preciso, eu posso fazer algo que não prejudique o solo, que eu não degrade o meio ambiente, que eu não acabe com o espaço, que eu não polua, mas de forma que sempre tenha conforto e praticidade para os hóspedes” (ENTREVISTA 1, 2016).</p> <p>“o que atrai muito as pessoas quando a gente fala em sustentabilidade é a principal coisa é o contêiner em si, nós somos o segundo hotel no Nordeste em contêiner e é exatamente isso que atrai muito as pessoas, porque os contêineres são reutilizados não são contêineres novos, então só o fato dele ser reutilizado ele já tá ajudando muito o meio ambiente por ser tirado de lá” (ENTREVISTA 2, 2016).</p> <p>“Eu particularmente acho ótimo, porque por falar em relação aos hóspedes, os hóspedes quando chegam aqui é uma surpresa total pra eles, tanto que eu conversei muito com eles e eles falam que em nenhum lugar viu isso, então eu acho uma coisa maravilhosa por que não afeta nada na natureza, se der algum problema é só tirar o contêiner e pronto” (ENTREVISTA 4, 2016).</p>	<p>“O uso de contêiner proporciona uma experiência diferenciada para os hóspedes, eles ficam encantados com as formas de instalações do hotel” (NOTAS DE CAMPO, AGOSTO DE 2016).</p> <p>“Há no hotel a presença de visitantes para conhecer como é uma estrutura de um hotel em contêiner” (NOTAS DE CAMPO, SETEMBRO DE 2016).</p> <p>“A proximidade com o mar é também o que atrai os hóspedes” (NOTAS DE CAMPO, AGOSTO DE 2016).</p> <p>“O contato com a natureza que eles tem aqui é muito bom, eles aprendem a cuidar do meio ambiente” (NOTAS DE CAMPO, NOVEMBRO DE 2016).</p> <p>“Assim a gente vê que os hóspedes vão convivendo mais com isso, vão aprendendo a dar mais valor o planeta, vai cuidando mais, vai preservando mais. Então é muito legal a... eles verem e apreenderem junto com a gente, porque da mesma forma que a gente vai aprendendo com eles, eles aprendem com a gente a cuidar de tudo é bem interessante, vale muito a pena” (NOTAS DE CAMPO, NOVEMBRO DE 2016)</p>

Fonte: Autores, 2017.

A terceira categoria identificada é a ação gerencial. Gestão é uma prática social que serve como elo entre os setores do hotel e o mantém enquanto organização. A gestão é dotada de escolhas que determinam o perfil e a filosofia que deve ser adotada em uma determinada organização. Desse modo, a ação gerencial é de grande relevância para a formação de uma filosofia empresarial para o hotel e que assegure a perseguição da sustentabilidade. A gestão do hotel, de acordo com sua filosofia, deve ter um compromisso maior com o meio ambiente, uma vez que, já foi evidenciado pelas falas nas entrevistas e pelas conversas informais, ao longo do tempo de observação direta, que o principal comprometimento do hotel é com o meio ambiente, sempre destacando ações voltadas para a preservação dos recursos naturais, o cuidado com a praia e, muitas vezes como aparece na fala da gestora, “um policiamento” da área externa para que não aconteça nenhuma degradação ambiental.

De acordo com Oliveira *et. al.* (2016), as ações estabelecidas pela gestão devem de algum modo incorporar a sustentabilidade de modo que significados sejam criados e filosofias estabelecidas. No hotel, as ações gerenciais rumo à sustentabilidade possuem fragilidades identificadas e justificadas pelo pertencimento à rede de hotéis a qual ele faz parte. Uma vez

pertencente à rede, a maioria das ações gerenciais são determinadas por dirigentes maiores na hierarquia, cabendo à gestão da unidade apenas seguir. Porém, há um esforço em estabelecer práticas cotidianas de manutenção e rotinas que se alinham à filosofia da sustentabilidade.

Na gestão da unidade, algumas práticas são possíveis de ocorrer por não haver procedimentos estabelecidos pela rede, o que é um ponto positivo, já que o hotel busca fornecer um serviço de hospedagem com pouca degradação ambiental, com o uso regulado de recursos naturais. Uma das ações comuns presente nas práticas empresariais e também na literatura é a elaboração de Sistemas de Gestão Ambiental (SGA), porém no hotel não se faz uso desse tipo de ferramenta de gestão para gerir a sua sustentabilidade ambiental. Foram identificadas apenas ações de forma isolada, além do uso de uma estrutura preparada para oferecer sustentabilidade como uma prática cotidiana. O quadro 5 apresenta dados de campo e um trecho teórico que caracteriza a ação gerencial enquanto uma categoria de análise.

Quadro 5 - Categoria ação gerencial

Categoria		
Ação gerencial		
Teoria	Discurso	Prática
Assim, os hotéis, através da valorização e exposição de elementos que sejam ecologicamente adequados; pelas práticas ambientalmente amigáveis; pela inclusão de valores locais, seja nas ações estabelecidas de gestão ou mesmo representadas pelos elementos arquitetônicos disponíveis, assumem um compromisso em trazer novo significado ao espaço construído, transformando-o em “lugar” de vivências e de acolhimento. Perfaz-se, dessa maneira, a prática da hospitalidade como resultado da arquitetura sustentável (Oliveira <i>et. al.</i> , 2016, p. 198).	“O que muda em relação aos outros hotéis é a questão do policiamento, e a proposta da sustentabilidade o que busca muito é alinhar a sustentabilidade ao conforto e o que a gente busca provar é que o hóspede pode ficar aqui com conforto e sem degradar nada, então temos que adequar cada setor com isso, como eu tava falando anteriormente, a questão é muito você reduzir os gastos de água reduzir o uso de energia em setores que teriam um uso maior” (ENTREVISTA 1, 2016)	A ação gerencial no hotel busca implantar medidas de sustentabilidade em todos os setores do hotel, porém não há uma orientação efetiva de como deve ser essas ações, por isso há uma fragilidade em algumas de suas ações (NOTAS DE CAMPO, NOVEMBRO DE 2016). Muitas das práticas do hotel são determinadas pela ação da rede a qual pertence, as ações são muitas das vezes engessada por pertencer a uma rede e precisar seguir algumas regras (NOTAS DE CAMPO, NOVEMBRO DE 2016).

Fonte: Autores, 2017.

A quarta categoria a ser analisada corresponde às condições materiais/estruturais/arquitetônicas. De fato, é essa a categoria com maior visibilidade no hotel pesquisado, uma vez que a evidenciação no discurso e na prática tem fortes congruências, além de ser de bastante significado para as demais categorias analisadas. Como já mencionado, a estrutura do hotel possibilita uma boa percepção em relação à confirmação da sustentabilidade. Oliveira *et. al.* (2016) e Han e Kim (2010) estabelecem que a infraestrutura de um hotel que deseja trabalhar nas trilhas da sustentabilidade deve oferecer alojamentos eco amigáveis ao passo que sua estrutura é dotada de consumir menos recursos naturais, gerar menos resíduos e que sua construção, em si, seja realizada com o uso racional de recursos naturais e com pouco impacto no espaço de instalação.

A instalação do hotel se deu em um terreno que foi antecedido por uma residência e que foi transformado em um projeto arquitetônico para abrigá-lo. A estrutura que existia anteriormente no espaço foi construída em alvenaria com uso de recursos naturais e geração de resíduos sólidos comuns às construções. Porém, ao se mudar a finalidade do espaço, foi possível à incorporação das instalações existentes ao novo projeto, que se valeu de uma construção menos prejudicial ao meio ambiente por meio da utilização da adaptação dos

contêineres. A ação de reutilização dos contêineres é uma ação de sustentabilidade e ecoa ao longo do tempo por ser uma prática reflexiva que se perpetua.

Ainda é possível destacar sua ação também na criação de experiência para quem se hospeda. A arquitetura de um ambiente pode provocar sensações e explorar nossos conhecimentos estéticos para provocar impressões e formarmos imagens positivas ou negativas daquilo que experimentamos. É o caso ocorrido no hotel – sua estrutura em si proporciona a formação da imagem ecológica, usando de estratégias sensoriais que possibilitam a formação de uma imagem positiva e um sentimento agradável de estar presente e poder vivenciar esse tipo de hospedagem.

Outra categoria envolvida com as condições materiais, estruturais e arquitetônicas do hotel é a que leva em consideração a preservação dos recursos naturais ou o uso regular desses recursos. Além da arquitetura em si do hotel, as condições materiais também são elementos importantes para a prática da sustentabilidade. Desse modo, é importante destacar a presença de elementos do tipo lixeira de coleta seletiva, as placas educativas em relação ao uso racional de água e energia, assim como as placas que explicam a importância de se cuidar do meio ambiente. Estas últimas atuam no sentido de educar os hóspedes e visitantes para que possam preservar a natureza, principalmente no que se refere ao uso da praia.

Conforme já exposto, o hotel está diretamente ligado à praia e o que se percebe nas falas dos atores sociais do hotel é que há uma forte responsabilidade de cuidar desse ambiente natural. Em conversas informais, e até mesmo nas entrevistas, é possível perceber sempre o tom de “vigilância” e “policiamento” para que nada de errado aconteça naquele trecho de praia pelo qual o hotel se sente responsável. No quadro 6 que segue é mostrado um resumo de mais uma triangulação entre o que a teoria apresenta e dados das duas formas de coleta, por meio das entrevistas e das observações de campo.

Quadro 6 - Categoria condições materiais/estruturais/arquitetônicas

Categoria		
Condições materiais/estruturais/arquitetônicas		
Teoria	Discurso	Prática
<p>Hotel dotado de alojamentos eco amigáveis que implementa práticas tidas como ‘verdes’ e programas ecológicos com a finalidade de proteger o meio ambiente, além é claro da redução de custos e despesas de suas operações (Han & Kim, 2010).</p> <p>Assim, os hotéis, através da valorização e exposição de elementos que sejam ecologicamente adequados; pelas práticas ambientalmente amigáveis; pela inclusão de valores locais, seja nas ações estabelecidas de gestão ou mesmo representadas pelos elementos arquitetônicos disponíveis, assumem um compromisso em trazer novo significado ao espaço construído, transformando-o em “lugar” de vivências e de acolhimento. Perfaz-se, dessa maneira, a prática da hospitalidade como resultado da arquitetura sustentável (Oliveira <i>et. al.</i>, 2016, p. 198).</p>	<p>“não é como a gente construiu um hotel e depois implantou a sustentabilidade, a sustentabilidade estava presente desde a construção, era uma técnica que a gente sempre precisa debater, que a gente pode fazer construções, que a gente não precisa só implantar medidas a gente não precisa degradar o meio ambiente e depois adotar medidas sustentáveis como se tivesse pedindo desculpas pra eles, a gente pode fazer em equilíbrio” (ENTREVISTA 1, 2016).</p> <p>“Não seria porque no caso ele teria que ser todo em alvenaria, então o gasto que as pessoas tiveram com o hotel foi mínima comparada a uma estrutura total de alvenaria, o tempo de entrega também foi bem mínimo, então quanto menos obra, menos poluição, então seria uma coisa totalmente diferente, em todos os sentidos, do antes da obra, durante a obra e depois todos esses frutos estão sendo colhidos em todas as fases” (ENTREVISTA 1, 2016).</p> <p>“Acho que a estrutura em si do hotel né? Em ser sustentável” (ENTREVISTA 3, 2016)</p>	<p>“A chegada ao hotel se dá pelo espaço que também é usado como estacionamento, este estacionamento é considerado pequeno para a oferta de leitos, a fachada do hotel dá a impressão de ecológico, possui uma parede "viva" com plantas, uma larga porta de vidro, que é a entrada principal, duas árvores grandes e frondosas foram preservadas e fazem sombra na calçada de frente, um pequeno jardim é localizado composto por grama e palmeiras” (NOTAS DE CAMPO, AGOSTO DE 2016).</p> <p>“A estrutura que o hotel possui é de fato sustentável, usa para suas acomodações em maior parte contêineres reaproveitados e adaptados por meio de tratamento acústico e térmico, transformando o que era ‘lixo’ em confortáveis instalações, sem que haja o consumo de muitos recursos naturais e sem uma grande geração de resíduos sólidos” (NOTAS DE CAMPO, SETEMBRO DE 2016).</p>

Fonte: Autores, 2017.

A última categoria para análise corresponde à relação com o Desenvolvimento Sustentável local. Essa categoria é a mais frágil que foi identificada. As ações voltadas para essa categoria são pouquíssimas ou inexistentes, o que representa um sério problema para a sustentabilidade do hotel. As relações que o hotel mantém é sempre relações estritamente econômicas, isto é, relação com fornecedores e usuários/hóspedes. E mesmo quando as relações são econômicas elas não provocam impacto no desenvolvimento sustentável local. Pois nesse sentido o hotel sempre compra de redes de fornecedores de grande amplitude e não de pequenas iniciativas do formato da economia solidária. Apesar de haver em uma das entrevistas a preocupação em se comprar de um pequeno fornecedor a atividade não se repete em outros setores. O que fica nas entrelinhas é em relação aos ganhos econômicos financeiros e à comodidade de se fazer pedidos direto com os fornecedores das redes. Comumente o desenvolvimento sustentável é o tipo de desenvolvimento que busca sempre alinhar no mínimo três principais dimensões, são essas as ambientais, as econômicas e sociais.

No quesito ambiental o hotel desenvolve várias ações. Em sua maior parte, as ações estão voltadas para as causas ambientais, fortalecendo a necessidade de se preservar o meio ambiente, seja reutilizando, seja cuidando da praia, por exemplo, mas sempre com o foco voltado para esse tipo de ação. Algumas fragilidades aqui também já foram apontadas, uma

vez que suas ações ambientais não estão dentro de todas as suas práticas possíveis, isto é, há muito mais a ser feito no sentido de alcançar uma sustentabilidade mais performativa, não como algo ideal, mas, sim, como algo que pode ser feito dentro de uma dada realidade.

Havendo fragilidades na dimensão ambiental, muito mais há nas demais dimensões do desenvolvimento sustentável. Suas contribuições sociais são poucas ou quase nulas, da mesma forma que não se trabalha com o objetivo de fornecer vias de desenvolvimento econômico solidário de seu entorno ou de comunidades periféricas que possam vir a interagir por meio de ações sociais.

As dimensões culturais e espaciais são moderadamente atendidas. A cultural por apresentar o uso de artesanatos, e aproveitamento da culinária local e o uso estético da música para transmitir regionalidades; e na espacial também há um comprometimento do hotel em resguardar o seu entorno e um responsabilização por sua preservação, isto é, do ambiente natural praia. A seguir o quadro 7 faz uma apresentação da categoria.

Quadro 7 - Relação com o desenvolvimento sustentável local

Categoria		
Relação com o Desenvolvimento sustentável local		
Teoria	Discurso	Prática
Atividades realizadas de forma planejada e consciente podem proporcionar benefícios sistêmicos, os quais englobam o crescimento econômico, o bem estar social, a preservação ambiental (Feitosa & Gómez, 2013).	“... a gente sempre tenta mesclar algo que não seja diretamente que degrade alguma coisa, por exemplo a polpa de fruta pede ao fornecedor maior, mas a gente pede também a um rapaz que trabalha no município do Conde que ele tem uma fazenda e que produz pappas de frutas sem nenhum aditivo químico nem nada, é uma microempresa” (ENTREVISTA 1, 2016)	“As práticas do hotel giram em torno da dimensão econômica, suas relações externas sempre são com fornecedores da rede, fornecedores diretos e clientes/hóspedes, não há uma ação social que promova o desenvolvimento das localidades, apesar de se reconhecer uma pequena ação identificada na fala de uma das entrevistadas” (NOTAS DE CAMPO, NOVEMBRO DE 2016).

Fonte: Autores, 2017.

5. Considerações Finais

A presente pesquisa visou contribuir com o debate entre a prática do discurso e o discurso da prática na sustentabilidade de um hotel que se declara sustentável. Para realização desse objetivo foi necessário realizar uma triangulação entre entrevistas, observações de campo e a literatura. De acordo com os resultados e com a literatura sobre sustentabilidade no campo hoteleiro, foi possível a criação de cinco categorias de análise, onde foi possível confrontar a teoria com o discurso e a prática hoteleira no tema sustentabilidade. As categorias foram a utilização dos recursos naturais, geração de experiências, ação gerencial, condições materiais/estruturais/arquitetônicas e relação com o desenvolvimento sustentável local.

A organização dos dados da pesquisa constituiu de revisitação da literatura existente sobre sustentabilidade na hotelaria, a releitura das notas de campo e *insights* após as leituras, assim como o uso das entrevistas transcritas. Durante a pesquisa e após a análise por categoria criada foi possível estabelecer as condições de adoção de sustentabilidade no cenário pesquisado. Foi possível constatar que apesar de se ter um ambiente que se autodeclara sustentável, algumas ações de sustentabilidade o hotel não possui como o exemplo de ações que envolvem o engajamento do empreendimento com o seu entorno. Outras ações como, por exemplo, o uso responsável da água, são apenas discursivas. Esses achados da pesquisa evidenciam o distanciamento entre teoria e prática no campo da sustentabilidade. Contudo, é importante destacar que tal distanciamento não se dá apenas por

negligência da gestão do empreendimento, mas também apresenta relação com os problemas ideológicos entre a noção de sustentabilidade plena e os objetivos econômicos que orientam o mundo dos negócios no contexto capitalista. Este último, talvez, seja o principal desafio para avançar em sustentabilidade nos próximos anos, uma vez que se trata não de uma mudança de gestão em si, mas uma mudança cultural e que envolve ações educativas que poderão ser vistos apenas em gerações futuras.

Outro ponto de destaque ao final desta pesquisa é que a literatura existente sobre sustentabilidade, muitas vezes, se soma a um discurso inviável do que propriamente contribui para ações práticas efetivas de como alcançar uma condição de sustentabilidade. Nesse sentido, concluímos que as evidentes incompatibilidades entre os valores atuais que orientam o mundo dos negócios e aqueles apregoados em boa parte da literatura disponível, criam dois polos dicotômicos. Assim, entendemos que as discussões sobre sustentabilidade devem caminhar no sentido de buscar possibilidades possíveis que sejam realmente executáveis, práticas, ao invés de continuar a criar um discurso “bonito”, em que a distância das práticas de gestão atuais são significativas.

Referências

Baroni, M. (1992). Ambigüidades e deficiências do conceito de desenvolvimento sustentável. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.18, n.2, Abr./Jun. p.14-24.

Brandão, C. do N., Barbieri, J. C. & Reys Júnior, E. (2015). Análise da sustentabilidade do turismo: um estudo em comunidades indígenas no Estado de Roraima, Brasil. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. São Paulo, v. 9, n. 2, p. 500-518.

Brasil. (2014). Ministério do turismo. **Estatísticas básicas de turismo: Brasil - Ano base 2014**. Disponível em: <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/estatisticas_indicadores/estatisticas_basicas_turismo/>. Acessado em 10 de junho de 2016.

Faber, N., Jorna, R. & Van Engelen, J. O. (2005). The Sustainability Of" Sustainability"—A Study Into The Conceptual Foundations Of The Notion Of" Sustainability". **Journal of Environmental Assessment Policy and Management**, v. 7, n. 01, p. 1-33.

Feitosa, M. J. S. & Gómez, C. R. P. (2013). Aplicação do Tourism Ecological Footprint Method para avaliação dos impactos ambientais do turismo em ilhas: um estudo em Fernando de Noronha. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 7, n. 2, p. 220-238.

Godoy, A. S. (2006). Estudo de caso qualitativo. In: Godoi, C. K.; Bandeira-de-Melo, R. & Silva, A. B. (orgs). (2006). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais**. São Paulo: Saraiva, p. 115-127.

Han, H. & Kim, Y. (2010). An investigation of green hotel customers' decision formation: Developing an extended model of the theory of planned behavior. **International Journal of Hospitality Management**, v. 29, n. 4, p. 659–668.

Irving, M. de A. (2014). Sustentabilidade e o futuro que não queremos: polissemias, controvérsias e a construção de sociedades sustentáveis. **Sinais sociais**, v. 9, n. 6, p.15-38.

Irving, M. de A. & Oliveira, E. (2012). **Sustentabilidade e transformação social**. Rio de Janeiro: Senac Nacional.

Jacobi, P. et al. (2003). Educação ambiental, cidadania e sustentabilidade. **Cadernos de pesquisa**, v. 118, n. 3, p. 189-205.

Merriam, S. B. (2009). **Qualitative research: a guide to design and implementation**. New York: Jossey-Bass.

Mikhailova, I. (2004). Sustentabilidade: Evolução dos conceitos teóricos e os problemas da mensuração prática. **Economia e Desenvolvimento**, n. 16, p. 22-41.

Mitcham, C. (1995). The concept of sustainable development: its origins and ambivalence. **Technology in society**, v. 17, n. 3, p. 311-326.

Moraes, A. G. (2008). Avaliação da gestão ambiental dos hotéis de selva na Amazônia, Brasil. **PASSOS: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**, v. 6, p. 541-554.

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 em Turismo**, v. 10, n. 1, p. 189-209.

Oliveira, E. S. (2007). Impactos socioambientais e econômicos do turismo e suas repercussões no desenvolvimento local: o caso do Município de Itacaré – Bahia. **Interações Revista Internacional de Desenvolvimento Local**. V.8, N.2, Set. p. 193-202.

Organização Mundial do Turismo. (2002). **Tourism highlights**, 2005 edition. WTO: Madrid.

Sachs, I. (2002). **Caminhos para o desenvolvimento sustentável**. Org. STROH, P. Y. Rio de Janeiro: Garamond.

Scotto, G., Carvalho, I. C. M. & Guimarães, L. B. (2007). **Desenvolvimento sustentável**. Petrópolis: Vozes.

Silva, C. L. da & Mendes, J. T. G. (2005). **Reflexões sobre Desenvolvimento sustentável: Agentes e interações sobre a ótica multidisciplinar**. Petrópolis: Vozes.