

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE
CAMPUS DE IRATI
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

ELIANE SERPE

**INICIATIVAS PARA A SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL EM MEIOS DE
HOSPEDAGEM: Estudo de caso do Tetris Container Hostel em Foz do Iguaçu -
PR**

IRATI
2016

ELIANE SERPE

**INICIATIVAS PARA A SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL EM MEIOS DE
HOSPEDAGEM: Estudo de caso do Tetris Container Hostel em Foz do Iguaçu -
PR**

Monografia apresentada à disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso, requisito básico para apresentação do Trabalho de Conclusão de Curso do Curso de Turismo.

Orientado pela Prof. Dra. Vanessa de Oliveira Menezes

IRATI

2016

Dedico este trabalho a minha família, em especial, a minha filha Kamile, pelos momentos de ausência durante minha formação acadêmica.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus que foi meu alicerce em toda minha caminhada, me amparando quando mais necessitava.

Agradeço a minha orientadora Vanessa de Oliveira Menezes, pela paciência, pelo incentivo e entusiasmo nos momentos em que eu desanimava. Sobre tudo pela dedicação desde o início, independentemente do dia ou horário sempre estava a postos para me ajudar.

Um agradecimento especial aos meus pais, principalmente a minha mãe Leonilda que me apoiou em todas as etapas e cuidou com zelo de minha filha nos momentos de ausência. Aos amigos que de alguma maneira ajudaram nesta etapa e ao meu namorado Christian Renê por sempre me encorajar diante às adversidades.

Muito obrigada aos professores que aceitaram compor minha banca, contribuindo com esta pesquisa, à gestora do empreendimento por ceder a entrevista e aos colegas que me incentivaram durante o curso.

Obrigada!

“O sucesso é ir de fracasso em fracasso sem perder o entusiasmo!”

(Winston Churchill)

RESUMO

Os empreendimentos hoteleiros têm mudado de postura ao tratar de questões ambientais, inserindo práticas que visam diminuir os impactos no meio ambiente. Este estudo tem por finalidade descobrir se as iniciativas ambientalmente sustentáveis adotadas no Tetris Container Hostel em Foz do Iguaçu-PR estão gerando resultados financeiros e mercadológicos para o empreendimento. Para responder essa questão, os objetivos específicos propostos foram: elencar quais são as iniciativas ambientalmente sustentáveis adotadas pelo empreendimento; investigar como estas iniciativas estão sendo absorvidas e trabalhadas pelo hostel; e identificar as razões para a implantação destas iniciativas. A metodologia aplicada a este estudo de caso foi pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo feita no Tetris Container Hostel em Foz do Iguaçu-PR. Os resultados obtidos evidenciam que, apesar das várias iniciativas ambientalmente sustentáveis implementadas no hostel, na visão da gestora, estas ainda não trouxeram resultados financeiros nem mercadológicos para o empreendimento.

Palavras- chave: Iniciativas ambientalmente sustentáveis, Meios de hospedagem, Foz do Iguaçu, Tetris Container Hostel.

ABSTRACT

Hotel businesses have changed posture to address environmental issues by inserting practices aimed at reducing the impact on the environment. This study aims to find out if the environmentally sustainable initiatives adopted by Tetris Container Hostel in Foz do Iguaçu - PR are bringing financial and marketing results. In order to answer this question, some of the specific objectives proposed were: to verify the environmentally sustainable initiatives adopted by the company; to investigate how these initiatives are being absorbed and worked by the hostel; and to identify the reasons for the implementation of these initiatives. The methodology applied to this case study was literature research and field research on Tetris Container Hostel in Foz do Iguaçu-PR. The results show that, despite several environmentally sustainable initiatives implemented at the hostel, by the manager's point of view, they have not brought financial or marketing results to the enterprise.

Keywords: Environmentally sustainable initiatives, Hostels, Foz do Iguaçu, Tetris Container Hostel.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | |
|--|----|
| Figura 1 – Jogo Tetris..... | 37 |
| Figura 2 – Mapa da localização do Tetris Container Hostel..... | 38 |
| Figura 3 - Colchão reaproveitado..... | 45 |
| Figura 4 – Sala de estar..... | 46 |
| Figura 5 – Área de lazer..... | 46 |
| Figura 6 – Sofá..... | 47 |
| Figura 7 – Telhado verde..... | 48 |
| Figura 8 – Mobília..... | 51 |
| Figura 9 – Luminária..... | 51 |
| Figura 10 – Estante de livros..... | 52 |
| Figura 11 – Recepção..... | 53 |
| Figura 12 – Piso Mega dreno..... | 54 |
| Figura 13 – Deck da Piscina..... | 54 |

LISTA DE QUADROS E TABELAS

| | |
|---|----|
| Quadro 1- Iniciativas destacadas pela gestora do Tetris Container Hostel..... | 40 |
| Quadro 2 – Iniciativas referentes à observação não participativa..... | 55 |
| Tabela 1 – Taxa de ocupação do hostel..... | 43 |

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| INTRODUÇÃO | 11 |
| 1 METODOLOGIA | 14 |
| 2 EMBASAMENTO TEÓRICO | 17 |
| 2.1 A SUSTENTABILIDADE E AS ORGANIZAÇÕES | 17 |
| 2.2 SUSTENTABILIDADE NA PERSPECTIVA AMBIENTAL | 20 |
| 2.3 MEIOS DE HOSPEDAGEM..... | 25 |
| 2.3.1 Hostels | 27 |
| 2.4. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL EM MEIO DE HOSPEDAGEM | 28 |
| 3 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO | 35 |
| 3.1 FOZ DO IGUAÇU | 35 |
| 3.2 TETRIS CONTAINER HOSTEL | 36 |
| 4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS | 39 |
| 4.2 APRESENTAÇÃO DA OBSERVAÇÃO NÃO PARTICIPATIVA..... | 44 |
| 4.2.1 Estrutura do empreendimento e iniciativas ambientalmente sustentáveis..... | 45 |
| 4.2.1.1 Iniciativas relacionadas ao consumo e armazenamento de água..... | 48 |
| 4.2.1.2 Iniciativas relacionadas ao consumo e armazenamento de energia | 49 |
| 4.2.1.3 Gestão de resíduos sólidos | 49 |
| 4.2.1.4 Produtos ambientalmente sustentáveis..... | 50 |
| 4.2.1.5 Envolvimento dos hóspedes com as práticas de sustentabilidade ambiental..... | 55 |
| 5 CONSIDERAÇÕES | 56 |
| REFERÊNCIAS | 58 |
| APÊNDICES | 65 |
| MODELO DE QUESTIONÁRIO APLICADO À GESTORA DO TETRIS CONTAINER HOSTEL..... | 66 |
| ITENS OBSERVADOS NA OBSERVAÇÃO NÃO PARTICIPATIVA..... | 67 |

INTRODUÇÃO

Esta pesquisa tem como tema a sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem, assunto que vem sendo debatido com frequência na atual sociedade, devido aos muitos estudos que evidenciaram as consequências negativas do uso abusivo dos recursos ainda existentes no planeta (ROCKSTÖM et al., 2009 *apud* MENEZES, 2015).

A sustentabilidade ambiental é um tema considerado chave dentro da premissa sustentabilidade, devido às discussões incessantes sobre aquecimento global; por conseguinte as mudanças climáticas, os desastres naturais e outros fatores relacionados. Esta constante conscientização em relação aos problemas ambientais faz com que não seja mais possível pensar em atividades lucrativas sem se preocupar com o meio ambiente (MELLO; NAIME; HUPFFER, 2012).

Para Aligleri, Aligleri e Kruglianskas (2009) o uso desenfreado dos recursos não renováveis dentre as empresas vem abruptamente comprometendo o equilíbrio do planeta e da vida humana, fazendo com que o crescimento não seja mais sinônimo de desenvolvimento. Os autores ainda complementam ao afirmar que essa nova conjuntura intensificou o discurso sobre a necessidade de agir no presente, para proteger as gerações futuras, sem desconsiderar a geração atual.

As empresas utilizam muitos recursos naturais que não devem ser desperdiçados. Para Viera (2004), evitar desperdícios representa uma preocupação constante para o crescimento e sobrevivência das empresas no mercado competitivo construído pela globalização. Nesse sentido, os meios de hospedagem têm procurado novas estratégias de gestão, visando à diminuição do uso dos recursos naturais, de consumo e de resíduos tóxicos, como a separação do lixo reciclado, o uso de lâmpadas fluorescentes, a instalação de sistemas e captação de energia solar, o reaproveitamento da água da chuva para regar jardins, patrocinar projetos de proteção à natureza (CHAMUSCA; CENTENO, *s/a apud* PERARDT FARIAS; MENEZES, 2013), entre outras ações.

Diante esta nova conjectura nos meios de hospedagem, o presente estudo traz discussões sobre essa temática, utilizando como pano de fundo um estudo de caso, o Tetris Container Hostel, meio de hospedagem situado na cidade de Foz do Iguaçu, oeste do estado do Paraná.

Segundo a Revista Hotéis (2015), o Tetris Container Hostel foi projetado em contêineres marítimos e tem como foco reduzir o impacto que poderia causar no meio ambiente se baseando na proposta do 3R's – Reduzir, Reutilizar e Reciclar. Diante da preocupação que o empreendimento adota em relação às iniciativas ambientalmente sustentáveis, este trabalho parte da seguinte pergunta de pesquisa: as iniciativas ambientalmente sustentáveis adotadas pelo Tetris Container Hostel têm gerado resultados financeiros e mercadológicos positivos ao empreendimento na visão dos gestores?

Para responder esta questão, estipulou-se como objetivo geral verificar se as iniciativas ambientalmente sustentáveis adotadas pelo Tetris Container Hostel têm gerado, na visão de seus gestores, resultados financeiros e mercadológicos positivos ao empreendimento. Já os objetivos específicos são: elencar quais são as iniciativas ambientalmente sustentáveis adotadas pelo empreendimento; investigar como estas iniciativas estão sendo absorvidas e trabalhadas pelo hostel; e identificar as razões para a implantação destas iniciativas.

A sustentabilidade ambiental não é um tema inovador dentro das pesquisas científicas em meios de hospedagem. Autores brasileiros como Viera (2004); Viera e Hoffmann (2006); Gonçalves (2004); Dias (2011); Perardt Farias e Menezes (2013); Menezes, Cunha e Cunha (2013) e Menezes (2015) são apenas alguns dos pesquisadores que tratam sobre esse tema. No entanto, por ser um assunto atual, ainda cabem novas explorações que agreguem valor para os demais estudos que serão elaborados futuramente.

O setor hoteleiro em geral é muito propenso ao gasto de recursos naturais e ao desperdício (VIERA, 2004); nesse sentido, esta pesquisa tem por finalidade provocar a discussão do tema no meio acadêmico, expondo a complexidade relacionada à busca pela resolução desses problemas, objetivando a criação de propostas para a implantação de estratégias no meio hoteleiro.

A pesquisa acerca desse novo produto hoteleiro, construído a partir de contêineres, é inédita dentre os trabalhos da UNICENTRO, enfatizando que é o único hostel em contêiner no Brasil, segundo a Revista Hotéis (2014), o que o torna um estudo de caso diferenciado.

Outro fator decisivo para escolha deste hostel em especial, além do fato de ser construído com material reutilizado, é a política empregada na sua

operacionalização em reduzir gastos desnecessários e reutilizar objetos que seriam descartados após reciclá-los (REVISTA HOTÉIS, 2014). Observa-se, portanto, que o empreendimento oferece um leque de iniciativas ambientalmente sustentáveis, condição que pode trazer maior amplitude a esse trabalho de conclusão de curso.

A presente investigação pode resultar em novas ideias que poderão ser adotadas no hostel e também na melhoria das iniciativas que já existem no estabelecimento.

Esta pesquisa está dividida em diferentes capítulos que serão apresentados a seguir. O primeiro trata-se do tema, trazendo uma breve descrição sobre o assunto, apresentando também o problema de pesquisa, o objetivo geral e os específicos. No capítulo 1, apresenta-se a metodologia empregada nesta pesquisa. O capítulo 2 traz a teoria, no qual são abordados temas necessários para basear a pesquisa, sendo eles: Sustentabilidade e as organizações, Sustentabilidade na perspectiva ambiental, Meios de hospedagem e Sustentabilidade em meios de hospedagem. O capítulo 3 traz a caracterização do objeto de estudo. No capítulo 4 é exibida a apresentação e análise de dados, seguido do capítulo 5 no qual são apresentadas as considerações finais do trabalho, além das referências e apêndices.

1 METODOLOGIA

Este capítulo traz as especificidades acerca da metodologia aplicada ao estudo com o objetivo de buscar o resultado do problema de pesquisa proposto, bem como os objetivos específicos. É apresentada uma visão geral da pesquisa, destacando ainda o período das etapas de coleta, tabulação, apresentação e análise dos dados.

Para melhor compreensão deste estudo, define-se pesquisa como um instrumento utilizado pela área acadêmica para conhecer e se aprofundar em temas de valor científico. Além disso, é por meio dela que o leitor saberá a trajetória do pesquisador até chegar aos resultados finais. Marconi e Lakatos (2002) definem pesquisa como um instrumento fundamental para a resolução de problemas coletivos. Contudo, há a necessidade de uma metodologia para que o estudo possa ser analisado.

Schlüter (2003, p.25) explica que

A palavra metodologia provém do grego e etimologicamente significa viagem que se realiza em busca de um objetivo específico. Em ciências sociais, significa aceitação e avaliação de procedimentos padronizados de acordo com a investigação que se realiza.

Pode ser entendida também como a apresentação dos métodos utilizados na coleta e tratamento de dados referidos a uma determinada pesquisa. Esta será apresentada nos parágrafos a seguir.

Este estudo tem caráter qualitativo, ou seja, analisa experiências de indivíduos ou grupos relacionadas a histórias ou práticas, cotidianas ou profissionais, examinando interações e comunicações que estejam se desenvolvendo e ainda investigando documentos (GIBBS, 2009), focando nos significados dos dados, não simplesmente em suas representações estatísticas. Também é de cunho exploratório, pois de acordo com Gil (2010) tem por finalidade proporcionar maior familiaridade com o tema, ou problema a fim de torná-lo o mais esclarecedor possível. Possui base empírica e com enfoque organizacional, por se tratar apenas de um empreendimento. Por fim, é um estudo de caso que de acordo com Gil (2010,

p.37) é um “estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetivos, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento”.

O levantamento de dados foi feito a partir de fontes primárias e secundárias. Sobre os dados secundários, esta pesquisa foi elaborada por meio da exploração de bibliografias, utilizando autores que refletem sobre as questões relacionadas à sustentabilidade ambiental e sobre a gestão dos meios de hospedagem na perspectiva ambiental. Gil (2010) revela que a pesquisa bibliográfica utiliza-se de materiais elaborados, já publicados, que normalmente são constituídos por livros, revistas, jornais, teses, dissertações e artigos de eventos científicos.

Os temas pesquisados foram: Sustentabilidade, Sustentabilidade Ambiental, Meios de hospedagem e Iniciativas ambientalmente sustentáveis em meios de hospedagem. A pesquisa foi realizada no período de março a setembro de 2015.

Além da consulta e reflexão nas bibliografias selecionadas, o estudo contou com uma etapa de pesquisa de campo, dividida em duas fases: (I) observação não participativa, a fim de levantar as iniciativas ambientalmente sustentáveis e ter maior embasamento sobre o desenvolvimento destas iniciativas, e (II) entrevista semiestruturada por meio de nove perguntas abertas, todas direcionadas ao gestor do empreendimento. Estas questões seguem um protocolo de entrevista (APÊNDICE 1) e de observação (APÊNDICE 2).

A entrevista semiestruturada ocorreu no dia 02 de outubro de 2015, às 17:30 horas, nas dependências do Tetris Container Hostel, seguindo o protocolo de entrevista, elaboradas pela autora dessa pesquisa. A entrevista foi gravada com a autorização prévia da entrevistada.

Para Schlüter (2003, p. 107)

A entrevista tem uma série de vantagens sobre outros métodos de levantamento de dados: a) permite obter dados relevantes e significativos para o estudo que se está realizando; b) permite uma situação de espontaneidade; c) não requer que o entrevistado saiba ler; d) permite obter uma maior quantidade de respostas; e) é mais adequada para revelar informação sobre sentimentos e emoções das pessoas. Entre as desvantagens da entrevista pode-se mencionar: a) ausência de sigilo; b) é cara em tempo e dinheiro; c) conta com limitações inerentes a entrevista (referentes à expressão verbal e a falta de anonimato), ao entrevistador (presença, modos, opiniões) e ao entrevistado (não lhe interessa responder, não compreende o tema, não é sincero).

Na observação não participativa foram considerados itens como acústica, isolamento térmico, comodidade, localização, entorno, *design* – praticidade e ações adotadas no empreendimento que são relevantes à sustentabilidade ambiental. Os itens levantados foram dimensionados em 4 categorias: (I) iniciativas relacionadas ao consumo e armazenamento de água; (II) iniciativas relacionadas ao consumo e armazenamento de energia; (III) gestão de resíduos sólidos, e (IV) produtos ambientalmente sustentáveis. As três primeiras categorias foram baseadas no trabalho de Viera (2004), já a última foi definida a partir do estudo de Menezes (2015).

Ressalta-se que a observação não participativa foi realizada nos dias 02 e 03 de outubro de 2015. O protocolo de observação foi elaborado pela pesquisadora baseado na bibliografia estudada com propósito de atingir os objetivos da pesquisa.

A fim de complementar os dados da pesquisa e ter mais subsídios para as análises finais, no decorrer da pesquisa foi solicitado ao responsável pelo setor de reservas via contato eletrônico, a taxa de ocupação do hostel entre os meses de julho de 2015 e janeiro de 2016. Salienta-se que a taxa de ocupação do mês de cedida pelo foi parcial, devido à mudança de sistema no empreendimento, não sendo possível o acesso a ocupação da primeira quinzena de operação.

Os dados obtidos foram tabulados e diagnosticados a partir de uma análise descritiva, averiguando separadamente a operacionalização e a gestão do empreendimento hoteleiro. Vergara (2000) explica que a pesquisa descritiva coloca em evidência as características da população ou fenômeno em estudo, relaciona e compara as variáveis definindo sua natureza. Segundo a autora, a pesquisa não tem o comprometimento de explicar os fenômenos que descreve, entretanto serve de base para tal explicação.

Para este estudo, a análise foi realizada a partir da relação dos dados empíricos obtidos por meio das pesquisas de campo com o embasamento teórico do trabalho. Os dados empíricos também foram cruzados entre si a fim de responder de maneira mais concreta parte dos objetivos do estudo.

Os dados coletados em conjunto com a fundamentação teórica, foram suficientes para a elaboração de uma análise que responde aos objetivos propostos e a resolução do problema de pesquisa estipulado nesta monografia.

2 EMBASAMENTO TEÓRICO

A estrutura deste referencial teórico traz discussões sobre Sustentabilidade e as organizações, Sustentabilidade ambiental, Meios de hospedagem e Sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem. Essa discussão é feita a partir do posicionamento de diferentes autores que, trazem um melhor entendimento e aprofundamento sobre estes temas. O conteúdo deste capítulo destaca, ainda, a importância de cada um destes tópicos.

A apresentação deste capítulo é feita por meio de subcapítulos e itens que abordam temas específicos e distintos, mas que vão se relacionando entre si no decorrer no texto.

2.1 A SUSTENTABILIDADE E AS ORGANIZAÇÕES

A preocupação com este tema na sociedade começou a partir de 1968, com a publicação do estudo de D. H. Meadows intitulado “Limites do Crescimento” que alertava sobre a exploração sem limites dos recursos do planeta (CAMARGO, 2003; MENEZES, 2015; BELLEN, 2006). Já nas empresas, a questão ambiental, segundo Moura (2008) *apud* Conceição *et al* (2011), começou a ganhar proporção depois dos inúmeros acontecimentos anormais na natureza, como a morte de pássaros e outros animais em uma fazenda dos Estados Unidos pelo contato com substâncias tóxicas utilizadas pelas indústrias locais. Esse acontecimento alertou as organizações sobre suas práticas que passaram a mudar sua conduta perante os clientes, os fornecedores e o próprio meio ambiente.

O termo sustentabilidade é abrangente e complexo; contudo, é importante ressaltar que existem várias vertentes, não envolvendo apenas questões ambientais, foco deste trabalho. Sustentabilidade se define como toda a ação que visa manter as condições energéticas, informacionais e físico-químicas que sustentam os seres, de modo a preservar sua continuidade, atendendo as necessidades tanto da geração presente quanto das gerações futuras (BOFF, 2012).

Na definição proposta pelo Ministério do Turismo (MTur):

[...] pode ser entendida como o princípio estruturador de um processo de desenvolvimento centrado na equidade social, eficiência econômica, diversidade cultural, proteção e conservação do meio ambiente. Portanto, tem possibilidade de tornar-se um fator motivador e mobilizador das instituições, regulando padrões de comportamento e valores dominantes (BRASIL, 2007, p. 17).

A partir das citações anteriores é possível concluir que essa temática envolve várias facetas; além dos aspectos ambientais, também está relacionada a fatores culturais, econômicos e sociais, visando à preservação destes recursos para que estejam disponíveis às próximas gerações. Dias (2011) chama esses fatores de tripé da sustentabilidade.

Em contrapartida, Sachs (2004, p. 61) aborda outros elementos existentes neste conceito; e que, segundo ele, são fundamentais para entendê-lo. Para o autor, a sustentabilidade pode ser:

Territorial: devido à má distribuição espacial tanto dos recursos como da população [...];
Econômico: é ligado às questões econômicas, o autor ressalta que a destinação e a gestão dos recursos devem ser mais eficientes;
Político: para uma governança democrática, promoção da paz, gestão do patrimônio global e nacional;
Social: para promover a igualdade na distribuição de renda [...];
Cultural: devendo haver um respeito pela cultura e tradição de cada região, buscando sua continuidade;
Ambiental: deve-se conseguir sustentar a vida por meio dos recursos naturais e dar a destinação correta aos resíduos gerados e criar regras promovendo a preservação ambiental.

Tais elementos contribuem para um entendimento mais amplo sobre esse tema. No entanto, ao relacionar esses aspectos às organizações, verificou-se que a preocupação com a sustentabilidade deixou de ser uma inquietação isolada e de pouca importância; hoje as organizações se dedicam a ações abrangentes e práticas de caráter organizacional relacionadas a esse tema. Algumas empresas, preocupadas com o ambiente de trabalho e o meio em que estão inseridas, não apenas o ecológico, mas também os aspectos econômicos, éticos e sociais, criaram departamentos especializados em suas unidades de negócio que implementam ações a fim de melhorar sustentavelmente o seu entorno e até outras regiões. Este departamento ou área é conhecido como Responsabilidade Social Corporativa (BERTONCELLO; CHANG, 2007; BARBIERI; CAJAZEIRA, 2009).

O Conselho Empresarial Mundial para o Desenvolvimento Sustentável, citado por Melo Neto e Froes (1999, p.87) afirma que;

Responsabilidade Social Corporativa é o comprometimento permanente dos empresários de adotar um comportamento ético e contribuir para o desenvolvimento econômico, melhorando simultaneamente a qualidade de vida de seus empregados e de suas famílias, da comunidade local e da sociedade como um todo.

Já o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (2007) ressalta que este conceito define-se como forma de gestão formulada a partir da ética e transparência da empresa com seu público em geral, visando desta maneira contribuir para o desenvolvimento sustentável da sociedade.

De acordo com Bertoncello e Chang (2007), a responsabilidade social atenta-se para múltiplas exigências como parcerias entre clientes e fornecedores, participação dos colaboradores nas decisões e resultados da empresa, produção com mais qualidade, satisfazendo os clientes, contribuição para o desenvolvimento comunitário, pesquisas tecnológicas e conservação do meio ambiente.

Para tanto, essa exigência passou a ser foco de interesse dentro das organizações, assim inserindo uma nova categoria em sua administração, como afirma Tachizawa (2002, p. 27)

Essa atividade dentro da organização passou a ocupar interesse dos presidentes e diretores e a exigir uma nova função administrativa na estrutura administrativa, que pudesse abrigar um corpo técnico específico e um sistema gerencial especializado, com finalidade de propiciar à empresa integração articulada e bem conduzida de todos os seus setores e a realização de um trabalho de comunicação social moderno e consciente.

Com base nessas informações, observa-se que o termo Responsabilidade Corporativa está associado à ideia de que as decisões e os resultados das atividades empresariais dependem de colaboradores especializados dentro da organização. Do mesmo modo que ela se atenta às questões sustentáveis e a qualidade de vida dos colaboradores, também traz iniciativas visando à melhoria do ambiente externo da empresa.

Tachizawa (2002, p. 24) destaca que “a gestão ambiental e a responsabilidade social, enfim, tornam-se importantes instrumentos gerenciais para capacitação e criação de condições de competitividade para as organizações [...]”.

Existem normas que regem a Responsabilidade das empresas como a NBR 16001 publicada em 2004, possuindo atualmente uma versão mais atualizada de 2012, esta que compõe a Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT e a norma internacional ISO 26000, publicada em novembro de 2010 em Genebra, Suíça. Sobre a ISO 26000, a ABNT é membro fundadora e representante oficial da entidade no Brasil. A NBR 16001 é uma norma de sistema de gestão na qual permite que a organização busque certificação por meio de uma terceira parte, além de ser passível de auditoria. Já a ISO 26000 é uma norma de diretrizes e oferece orientações para todo tipo de organização (INMETRO, 2010).

Vale ressaltar que a organização que possui um sistema de gestão de responsabilidade social baseado na NBR 16001¹ pode obter certificação por meio de um organismo externo, denominado Organismo de Certificação de Sistema de Gestão da Responsabilidade Social (OCR), controlado pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO). (BARBIERI; CAJAZEIRA, 2009). Assim, observa-se que não é a empresa que dirá se ela é sustentável, mas sim os afetados ou influenciados por ela por meio das auditorias desses organismos.

Neste sentido, percebe-se que a temática em destaque não tem sido alvo de preocupação apenas da sociedade, mas também das organizações, que por meio de programas ou departamentos específicos têm investido e adotado programas, planos e ações que visam não só melhorar a sustentabilidade de sua empresa ou de seu entorno, mas do planeta como um todo.

Mesmo com a pluralidade do tema, o presente estudo foca apenas à sustentabilidade ambiental. Desta forma, o próximo subcapítulo traz maior discussão sobre esse assunto.

2.2 SUSTENTABILIDADE NA PERSPECTIVA AMBIENTAL

A preocupação com as questões relacionadas às alterações no meio ambiente começou a se destacar no final do século XX, em virtude dos problemas globais que surgiram como a redução da camada de ozônio, a contaminação do ar,

¹Norma Brasileira desenvolvida pela ABNT.

alterações climáticas, efeito estufa, entre outras mudanças (DIAS, 2011; ALMEIDA, 2002). Desde então, o meio ambiente tem sido tema de debates em encontros por todo o mundo.

Aliado a tais preocupações surgiu o “desenvolvimento sustentável”, termo criado em 1972, durante a Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente, na Suécia, encontro que reuniu 113 países. Entretanto, o termo só ganhou destaque na agenda internacional a partir da publicação do Brundtland Report, em 1987, documento que advertia que os recursos naturais existentes não seriam suficientes para atender as necessidades do planeta em um longo prazo. (CONCEIÇÃO et al., 2011; MENEZES, 2015).

A década de 1980, conforme Moura (2008, apud CONCEIÇÃO et al, 2011), foi marcada com as leis regulamentadoras de atividades industriais em relação a poluição nos Estados Unidos. O autor afirma ainda que no Brasil a Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981 estabeleceu a Política Nacional para o Meio Ambiente e o Estudo e Relatório de Impacto Ambiental (EIA/RIMA), a fim de regulamento licenciamento nas atividades que modificam o meio ambiente.

Outros eventos marcantes relacionados à sustentabilidade ambiental ocorreram a partir deste período; um dos mais importantes neste sentido foi a Rio 92 ou Eco-92 - Conferência das Nações Unidas Sobre Meio Ambiente e o Desenvolvimento, em 1992, realizada no Rio de Janeiro. O evento gerou a Agenda 21, documento que propõe o uso adequado dos recursos naturais e novas pesquisas no intuito de gerar energia limpa (GONÇALVES, 2004). À margem da falta de recursos vitais à sobrevivência, surge o debate sobre a preservação de recursos naturais que ofereçam condições mínimas de continuidade da existência do ser humano na Terra (PERES; REZENDE, 2011).

Em 1997 ocorreu um evento denominado COP3 (Conferências das Partes) em Kyoto, no Japão, no qual aconteceu um acordo para a redução de 5,2% da emissão de gases do efeito estufa (SLOAN; LEGRAND; CHEN, 2013). Este evento contou com a adesão de 38 países industrializados, sendo que o acordo entrou em vigor em 2005 (SISTER, 2008).

Mais recentemente um evento que abordou a temática da sustentabilidade em nível mundial foi a Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento, a Rio+20, em 2012. Segundo a Organização das Nações Unidas, o evento tratou de:

[...] questões como as mudanças climáticas e a elevação do nível do mar; desastres naturais e ambientais; gestão de resíduos; recursos costeiros, marítimos, de água doce, terrestres, energéticos, turísticos e de biodiversidade; transporte e comunicação; ciência e tecnologia; globalização e liberação do comércio; produção e consumo sustentável; desenvolvimento de capacidade e educação para o desenvolvimento sustentável; saúde; cultura; gestão do conhecimento e da informação para tomada de decisão. (ONU, 2013, s/p)

Esses encontros de lideranças podem partir de um pressuposto econômico e não somente ambiental, pois neles são apresentadas metas referentes à diminuição de gases do efeito estufa lançados no meio ambiente a serem cumpridas pelos países participantes, mas não se fala em resultados que revelem a eficácia dos acordos.

A última conferência mundial referente à questão climática, de acordo com Ministério do Meio Ambiente (BRASIL, 2016.) foi a COP 21 em Paris no ano de 2015, na qual o Brasil se posicionou como o único país em desenvolvimento a se comprometer com a redução absoluta de emissões de gases. O novo acordo contou com a participação de 195 países e a União Européia com o objetivo de limitar o aquecimento global a 2º graus Celsius até 2100 (BRASIL, 2015).

De acordo com Dias (2011), a diminuição dos recursos naturais sugiram porque a sociedade atual está baseada em um crescimento desenfreado de consumo, gerando assim o acúmulo de resíduos e explorando em excesso os recursos não renováveis.

Levando em consideração à questão ambiental, Viera e Hoffmann (2006) explicam que o termo sustentabilidade se define em utilizar conscientemente os recursos com a finalidade de minimizar os impactos que uma atividade pode causar em determinado ambiente. Já Bellen (2006) explica que sustentabilidade ecológica ou ambiental significa manter a deterioração do planeta em um nível mínimo e ampliando ao mesmo tempo a capacidade de utilização do seu potencial proveniente da natureza.

Com a questão ambiental ganhando destaque em vários setores, Conceição et al. (2011) destacam que as organizações constataram que as pessoas dão maior credibilidade às empresas que adotam políticas para atingir a qualidade ambiental. Isso de certa maneira tem pressionado as organizações em seus procedimentos administrativos e operacionais. Gonçalves (2004) mostra este fato ao explicar que a sociedade atual vem exigindo que as empresas se adaptem ao novo contexto,

respeitando a natureza, estabelecendo normas e procedimentos legais e gerenciais, de modo a diminuir os impactos, bem como os recursos empregados.

A respeito dessa nova postura empresarial acerca das vigentes demandas impostas pela sociedade, Bateman e Snell (1998, p. 32) afirmam que “O escopo dos problemas ambientais é amplo e seu impacto é muito grande. Administrar eficazmente tendo em mente o ambiente requer atenção à eficiência, à eficácia e às metas de longo prazo [...]” Desse modo, nota-se que as empresas precisam elaborar iniciativas ambientais para que a temática a respeito do desenvolvimento sustentável não seja esquecida.

Almeida (2002) menciona em seus estudos que um dos principais motivos que incentivam as empresas a adotar os princípios do desenvolvimento sustentável é a necessidade de sobrevivência, considerando a nova postura da sociedade em relação aos aspectos ambientais.

A resposta proveniente do surgimento do conceito de desenvolvimento sustentável e da preocupação de toda a sociedade, principalmente dentre as empresas no mercado atual, tem sido a aplicação de sistemas de indicadores ou de ferramentas que a avaliem (BELLEN, 2006). A aplicação desses recursos demandam investimentos que geralmente são necessários, não apenas para diminuir a degradação do meio ambiente, mas também para a diminuição de custos e atuar como um diferencial dentre as empresas do mesmo ramo (FELIX; SANTOS, 2015).

Os indicadores devem ser meios de comunicação para que exista um entendimento entre todos os participantes. Para isso, deve haver alguns requisitos universais como: valores observáveis dos indicadores, dados disponíveis, metodologia de coleta, tabulação de dados e construção dos indicadores, capacidade financeira, humana e técnicas disponíveis para construção e monitoramento dos indicadores, aceitação da política dos indicadores, além de precisarem ser financeiramente viáveis (BELLEN, 2006).

Alguns dos indicadores de sustentabilidade, segundo Marcovitch (2012), resultam em selos de qualidade relacionados ao meio ambiente. Estes selos são conquistados quando a organização cumpre as obrigações a que se propôs. O mesmo autor cita alguns deles como a Certificação FSC, selo que garante procedência legal de madeiras nos mercados interno e externo, administrado pela

Forest Stewardship Council; a ISO 14001, que privilegia a sustentabilidade como forma de gestão e é fiscalizada pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO, visando a redução do uso de energia, matérias-primas e lixos; o Instituto Gardner, empresa de Tecnologia da Informação que também possui certificado ISO 9001 e produz relatório nos padrões da “Global Reporting Initiative – GRI”, entre outros (MARCOVITCH, 2012).

É necessário levar em conta também a sustentabilidade como estratégia de negócio. Em muitos casos, como afirma Tachizawa (2002, p.24): “A *empresa verde* é sinônimo de bons negócios e no futuro será a única forma de empreender negócios de forma duradoura e lucrativa”.

Menezes (2015, p.31), define essa mudança de postura por parte das instituições como um “processo de inovações que, por meio da aplicação de novas ideias ou comportamentos, minimiza os impactos ambientais, gerando, ao mesmo tempo, renda.” Neste sentido, as instituições devem ter esse legado a assumir já que podem alcançar resultados financeiros, além de contribuir para a diminuição da degradação do meio ambiente.

Não obstante, os problemas ambientais que têm afetado o planeta estão cada vez mais presentes nos meios de comunicação, assim, criando massivamente, expectativas sociais que apontam a necessidade urgente de superação da crise ecológica (DIAS, 2009). O autor ressalta ainda que o marketing, para atender uma nova demanda que é a satisfação dos clientes ambientalmente conscientes, atentou-se para uma nova abordagem à disciplina, a indução para gerar produtos ecologicamente corretos.

Diante disso, designou-se o termo marketing verde ou ambiental que, segundo Polonsky (1994), citado na obra de Dias (2009, p.74):

[...] consiste de todas as atividades designadas para gerar e facilitar qualquer troca com o objetivo de satisfazer os desejos ou necessidades humanas, desde que a satisfação dessas necessidades e desejos ocorra, com um mínimo de impacto prejudicial sobre o meio ambiente.

A partir desse momento surgem iniciativas ambientalmente sustentáveis em meio às empresas, mudanças ligadas tanto na gestão quanto na operacionalização da organização, no sentido de minimizar os impactos ambientais.

Algumas empresas seguem essa regra, como a Kodak, empresa multinacional dedicada ao design, produção e comercialização de equipamentos fotográficos, que adotou iniciativas que visam à redução do consumo de água e de energia por meio do “Projeto Meio Ambiente no Cliente”, plano de reciclagem de seus produtos direcionados aos clientes. A Kodak também possui iniciativas ambientais importantes como a reciclagem de materiais, a redução de poluentes por meio de instalação de caldeira movida a gás natural, desenvolvimento de projetos voltados à natureza, além do projeto “Patrulheiros ambientais”, que envolve escolas municipais com o objetivo de formar agentes multiplicadores em preservação e conscientização ambiental (DIAS, 2009).

Essas iniciativas surgiram com o intuito de melhorar a imagem da organização, usufruindo de outras vantagens como a redução do custo operacional, aumento do *marketshare*², etc.

As iniciativas ambientais apresentadas pela Kodak são apenas alguns exemplos que espalharam por vários setores da economia e que já são vistas, inclusive em empresas do trade turístico como os meios de hospedagem.

A hotelaria em geral, de acordo com Kirk (1996 *apud* PERARDT FARIAS e MENEZES, 2013), observou a necessidade de redução dos impactos gerados por utilizar um grande número de recursos. Sloan, Legrand e Chen (2013) afirmam que o setor hoteleiro está entre os maiores poluidores em meio ao setor de serviços, e a redução dessa poluição acaba sendo significativa para o meio ambiente.

Mas antes de tratar sobre a sustentabilidade ambiental nos meios de hospedagem, faz-se necessário conhecer e entender um pouco mais sobre o setor.

2.3 MEIOS DE HOSPEDAGEM

Segundo Castelli (2001, p.56) meio de hospedagem “[...] pode ser entendido como sendo uma organização que mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada”. Já Petrocchi (2007, p. 02) afirma que “[...] é a pessoa jurídica que explora ou administra meios de hospedagem, tendo como objetivos sociais o exercício da atividade hoteleira”.

²MarketShare – expressão americana de uso corrente nas organizações, que pode ser traduzidas como participação de mercado ou quota de mercado (MARCONDES et al, 2009).

Partindo dos conceitos apresentados anteriormente, entende-se que meios de hospedagem são locais no qual se comercializa hospedagem, a qualquer tipo de cliente com o intuito da lucratividade.

Há diferentes tipos de meios de hospedagem no Brasil. Considerando a categorização disponível pelo Ministério do Turismo (2015), os meios de hospedagem podem ser divididos em: Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama e Café, Hotel Histórico, Pousada e Flats/Apart.

De acordo com o estudo realizado pela Jones Lang La Salle Hotels, consultoria imobiliária com foco exclusivo em hotéis e hospitalidade, em parceria com o Fórum das Operadoras Hoteleiras do Brasil - FOHB, em 2012, verificou-se que a maioria desses empreendimentos brasileiros é de gestão independente, aquela que não pertence a uma rede ou grupo hoteleiro. Ainda de acordo com a pesquisa, o total de empreendimentos em 2012 foi de 361 Hotéis e Flats (3,8%), 392 Hotéis e flats de cadeias internacionais (4,1%), 3.498 Hotéis independentes com até 20 Unidades Hoteleiras (36, 3%), 5.350 Hotéis independentes com mais de 20 UH's (55,8%), totalizando 9.592 empreendimentos até julho de 2012 (ABEOC, 2013). Entretanto, percebe-se diferenças se comparar com os dados do Ministério do Turismo (MTur) que destaca que há no Brasil, 7.851 meios de hospedagem, número levantado a partir dos empreendimentos cadastrados em 2014 (BRASIL, 2015a).

De acordo com o MTur, esse número representa um crescimento de apenas 3,3% quando comparado ao ano anterior. Os meios que mais evoluíram neste período foram os albergues (32,2%), também conhecidos como hostels e os alojamentos de floresta (26,5%) (DIÁRIO DO TURISMO, 2015). De acordo com o MTur, o maior número de meios de hospedagem registrados no Brasil ainda são os hotéis e as pousadas, com 4.819 e 2.095 unidades respectivamente (BRASIL, 2015a).

Giaretta (2005) explica que além dos meios de hospedagem hoteleiros destacados pelo MTur, há ainda os meios de hospedagem extra-hoteleiros ou alternativos, que são empreendimentos não convencionais e economicamente mais atrativos, mas não possuem o serviço padrão da hotelaria tradicional. A autora ainda apresenta as seguintes tipologias como exemplo de meios de hospedagem extra-hoteleiros: residência secundária, alojamento de turismo rural, *campings* e hostel ou albergue da juventude.

Este trabalho não se aprofundará em todos os meios de hospedagem descritos no parágrafo anterior, apenas em um tipo específico, os hostels, por representar o recorte de análise estipulado.

2.3.1 Hostels

De acordo com Alves, Ribeiro e Wada (2012 p. 6) hostels, ou popularmente conhecidos no Brasil como albergues da juventude são:

[...] mais econômicos do que os hotéis tradicionais e são voltados para jovens. Os empreendimentos, normalmente, tem quartos compartilhados e privativos e com áreas sociais em comum na casa, como sala de TV e biblioteca.

A principal característica de um hostel, para Andrade (2015), é o conceito de dormitórios compartilhados cuja unidade principal de venda é a cama, em vez de quarto, permitindo aos hóspedes dormir no mesmo espaço com outras pessoas, minimizando o preço final da estadia e aumentando a taxa de ocupação, pois oferecem dormitórios com 4 a 8 camas, banheiros compartilhados, além de espaços para socialização e de utilização partilhada.

As primeiras instalações consideradas albergues da juventude surgiram na Alemanha, em 1884 com o objetivo de alojar alunos. Em 1909 surgiu a primeira associação destinada a esse fim. Criada por Richard Schirrmann, a Deutsches Jugendherbergswerk (Associação Alemã de Albergues da Juventude) usava escolas em períodos de férias para alojar alunos, utilizando as viagens como método de estudo (SILVA; KÖHLER, 2015). De acordo com Giaretta (2003), neste período já havia 301 albergues da juventude na Alemanha, passando para 535 no ano seguinte.

Depois da Segunda Guerra Mundial, período que compreendeu entre os anos de 1939 a 1945, os hostels se espalham pelo mundo. Nos anos de 1960, chegaram os primeiros hostels brasileiros, instalados respectivamente no Rio de Janeiro (1965) e São Paulo (1966) (GERBER, 2012).

Em 1971 surgiu no Brasil a Federação Brasileira dos Albergues da Juventude, braço nacional da Hostelling International - HI, a maior rede de hospedagem do mundo, presente nos cinco continentes. Atualmente a Federação Brasileira conta

com cinco associações estaduais filiadas a ela nos estados de Minas Gerais, São Paulo, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e Paraná e outras unidades pelo Brasil. São mais de 95 hostels da HI no país (HOSTELLING INTERNATIONAL, 2015).

Na década de 1980, o Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR) elaborou o Plano Nacional de Albergues da Juventude, um plano com o objetivo de fomentar o setor. Elaborou, ainda, um regulamento comum que assegurava a acolhida de jovens do mundo inteiro, a natureza permanente ou temporária do empreendimento e alguns pré-requisitos para seu funcionamento como sala comum, dormitórios, banheiros com duchas, local para guardar bagagem e cozinha. Mesmo com as iniciativas do governo, o crescimento expressivo dos hostels no Brasil ocorreu mais significativamente apenas nos últimos anos (SILVA; KÖHLER, 2015).

Esse tipo de hospedagem alternativa pode ter crescido no Brasil por alguns motivos, como os preços mais baixos do que um hotel e pela interação que os brasileiros têm com os estrangeiros, especialmente durante as viagens. Segundo um estudo realizado pela bandeira de hotéis Mercure, marca da rede francesa Accor, 84% dos turistas brasileiros fazem amigos quando viajam, número superior à média mundial (56%) (BRASIL, 2015a).

Esse crescimento pode ser visto pelos números levantados no setor, em 2014, os hostels foram os meios de hospedagem que mais se desenvolveram no Brasil, de acordo com dados do CADASTUR, Cadastro Geral de Empresas Turísticas, gerido pelo Ministério do Turismo. De acordo com a Pesquisa, houve em 2014 164 cadastros de hostels no Brasil, um aumento de 32,2% (DIÁRIO DO TURISMO, 2015).

Além do crescimento desse tipo de hospedagem, alguns deles vêm seguindo uma tendência com aspectos ligados à sustentabilidade ambiental, já que a sociedade tem exigido essa postura dos empreendimentos.

2.4. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL EM MEIO DE HOSPEDAGEM

Com a expansão do setor hoteleiro aumenta também a preocupação com os impactos causados pela atividade. Neste sentido, observa-se a importância de discutir a temática neste setor.

Ruschmann (2001) e Viera e Hoffmann (2006) afirmam que foi nos anos de 1970 que surgiram as primeiras discussões acerca da sustentabilidade em meio à atividade turística com o intuito de minimizar a degradação do meio ambiente, e acabou se tornando fator de destaque no *trade*. No entanto, no setor hoteleiro, somente no início dos anos 1990 começou uma modificação desde a construção dos novos empreendimentos hoteleiros até a operação de suas atividades (SLOAN; LEGRAND; CHEN, 2013).

A sustentabilidade em meios de hospedagem, de acordo com Sloan, Legrand e Chen (2013, p. 22), define-se como sendo a:

[...] operação de hospitalidade que gerencia seus recursos de tal forma que os benefícios econômicos, sociais e ambientais são maximizados de modo a encontrar a necessidade da geração presente enquanto protege e aumenta as oportunidades para as gerações futuras.

A hotelaria é um ambiente propício ao desperdício com a utilização demasiada de recursos naturais gerando conseqüentemente impactos ambientais por meio da quantidade de lixo gerado, uso excessivo de água e energia elétrica, efluentes líquidos misturados a detergentes e outros dejetos lançados à natureza (VIERA, 2004).

Para Chamusca e Centeno (s/a), citado por Perardt Farias e Menezes (2013), o ambiente hoteleiro pode gerar os seguintes impactos: uso em demasia da terra, flora e faunas nativas; geração de resíduos sólidos e de efluentes líquidos; emissão de gases e ruídos; e poluição visual.

Diante desta realidade, as instituições estão mais conscientes sobre a importância da preservação ambiental e têm aplicado os Sistemas de Gestão Ambiental, também conhecidos como SGAs. Os SGAs podem ser definidos a partir do conceito proposto pela NBR ISO 14001, como a “parte do sistema de gestão que compreende a estrutura organizacional, as responsabilidades, as práticas, os procedimentos, os processos e recurso para aplicar, elaborar, revisar e manter a política ambiental da empresa” (CAJAZEIRA, 1998, p. 21).

A implementação sistematizada de processos de Gestão Ambiental nas instituições já demonstra bons resultados. Donaire (1999, p.23) *apud* Conceição et al (2011) aponta alguns desses resultados como: redução de custos, incremento de receitas, além dos benefícios estratégicos.

Os empreendimentos hoteleiros, de um modo geral, consomem grande parte do Produto Interno Bruto - PIB em desperdícios, de acordo com Viera (2004). Isso significa que os desperdícios, além de serem prejudiciais para a organização, afetam a economia e a natureza do país. A autora complementa ainda que alguns meios de hospedagem já adotam medidas de contenção, como a substituição de equipamentos que reduzem gastos a fim de reduzir esses problemas.

Kanni (2004), por sua vez, afirma que a preocupação com a sustentabilidade ambiental nas organizações é justificada pela redução de consumo e, conseqüentemente, pela redução de custos; pela fidelização do cliente, fortalecimento da imagem da empresa, por um maior envolvimento dos colaboradores e pelos benefícios de longo prazo para o negócio.

Para que as medidas tomadas pelos empreendimentos hoteleiros funcionem, faz-se necessário subdividir os itens a serem analisados detalhando-os com a intenção de trazer melhorias ao estabelecimento sempre com o foco na sustentabilidade ambiental. Ou utilizar algum tipo de SGA que possua métodos eficazes e tenha também credibilidade dentre as empresas, em especial no meio hoteleiro.

As iniciativas ambientais em meios de hospedagem podem estar relacionadas a cinco categorias, são elas: economia de água, de energia, redução de resíduos sólidos, efluentes e lixo (VIERA, 2004; PASCZUK, 2008).

Para Kirk (1996 apud MENEZES, 2015) o gerenciamento da água; o gerenciamento da energia; o gerenciamento do ambiente interno do empreendimento, como a qualidade do ar, barulho, luz e o gerenciamento dos resíduos e materiais, tratando questões como a poluição e reciclagem, são elementos que podem ser contemplados nestas iniciativas.

Iniciativas mais pontuais como separação do material reciclável, substituição de lâmpadas comuns pelas mais econômicas, instalação de sistemas e captação de energia solar, reaproveitamento da água da chuva para regar jardins, e patrocinar projetos de proteção à natureza (CHAMUSCA; CENTENO, s/a apud PERARDT FARIAS; MENEZES, 2013) também podem ser destacadas.

Já Pasczuk (2008) cita outras iniciativas ambientalmente sustentáveis como: a troca de enxoval a cada 03 dias e não diariamente, utilização de produtos biodegradáveis pela governança, cozinha e lavanderia, informativo aos hóspedes e

colaboradores sobre a missão e política de sustentabilidade adotados pelo empreendimento, diminuição dos efluentes, bem como o lixo gerado, conscientização dos colaboradores e marketing.

Viera (2004, p.15), cita algumas iniciativas que podem ser introduzidas na hotelaria, como o conceito dos 3Rs que se refere ao lixo:

Reduzir- a geração do lixo consumindo menos e melhor, isto é, racionalizando o uso de materiais do cotidiano;
Reutilizar- diversos produtos antes de serem descartados, são usados para a mesma função original ou são criadas novas formas de utilização. Nunca reutilizar embalagens para fins que não sejam específicos;
Reciclar- a Natureza é toda formada por ciclos. A esse ir e vir das coisas na Natureza, sempre seguindo um mesmo caminho circular, chamamos de reciclagem [...].

Viera (2004) comenta que a economia de água ainda é algo questionado já que os meios de hospedagem não conseguem ter um controle sobre o gasto dos hóspedes, apenas dos funcionários. Porém há a alternativa de equipá-los com torneiras especiais, com chuveiros e válvulas redutoras para amenizar o desperdício, construir poços artesianos, aproveitar a água da chuva, entre outros.

Quanto à redução de consumo de energia, Viera (2004) cita a alteração; desligamento da iluminação de totens e *backlights*³ de fachada, desligamentos de elevadores de carga e de serviço se não utilizados, desligamento de fontes e elementos decorativos, redução do horário de funcionamento da lavanderia, inclusão de iluminação dos corredores com sensores de presença, redução da iluminação do estacionamento, etc.

Visto isso, nota-se que para um empreendimento gozar de resultados positivos, é preciso seguir uma série de medidas objetivando o desempenho ambiental do meio de hospedagem em busca da sustentabilidade ambiental da localidade. Portanto, a gestão ambiental é um caminho para a sustentabilidade do empreendimento. (DIAS, 2009; GOLÇALVES, 2004; ALMEIDA, 2002).

Sloan, Legrand e Chen (2013) afirmam que os empreendimentos hoteleiros possuem capital financeiro para investir em novas tecnologias sustentáveis e poderiam introduzir programas, como já citado, beneficiando o ambiente em larga escala.

³ Iluminação por trás de telas LCD.

Prova de que os meios de hospedagem têm apostado nessa alternativa são os estabelecimentos brasileiros que foram reconhecidos pelo TripAdvisor⁴ com o selo “Eco Líder Nível Platina”, que é a mais alta classificação oferecida pelo portal eletrônico como premiação para empreendimentos com práticas sustentáveis. (BRAGA, 2015).

Costa (2004) e Gonçalves (2004) explicam que na hotelaria em nível mundial existem algumas políticas ambientalmente sustentáveis. Um exemplo é o *Environmental Action Pack for Hotels – Practical steps to benefit your businesses and the environment*, criado pela International Hotel Association – IHA (Associação Internacional de Hotéis), em parceria com a International Hotels Environment Initiative - IHEI (Iniciativas Ambientais Internacional de Hotéis) e o United Nations Environment Programme – UNEP (Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente), criado em 1995, cujos princípios essenciais abordam: a adaptação e aplicação do modelo internacional à realidade brasileira; a difusão dos conceitos práticos de responsabilidade ambiental, envolvendo diferentes *stakeholders*⁵ e a aplicação das técnicas de qualidade ao desenvolvimento técnico, progressivo e coordenado do programa, desta maneira propiciando uma integração entre o meio ambiente e a empresa hoteleira.

Em âmbito nacional, o MTur instaurou o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) que além dos requisitos básicos como os serviços prestados; a qualidade da infraestrutura de instalações e equipamentos, também avalia fatores relacionados à sustentabilidade (BRASIL, 2010).

A sustentabilidade, na visão do MTur, está diretamente relacionada ao desenvolvimento dos empreendimentos hoteleiros. Este quesito busca avaliar empreendimentos que fazem o:

[...] uso dos recursos, de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações. (BRASIL, 2010, p.6).

⁴ Site de viagens que fornece informações e opiniões sobre serviços e destinos turísticos provenientes dos próprios turistas.

⁵Qualquer grupo ou indivíduo que pode afetar ou ser afetado por determinadas atividades de uma corporação Freeman et al (2007) *apud* Alves et al (2012)

Os fatores motivacionais que induzem os empreendimentos a investir em inovação para sustentabilidade ambiental apresentados por Sloan, Legrand e Chen (2013) *apud* Menezes (2015, p. 76) são: “economia potencial de custos; melhoria da imagem e aumento do *marketshare*; aquisição de vantagem competitiva; valores morais da empresa perante a sociedade e aumento da motivação dos colaboradores”. Muitos desses motivos estão ligados aos fatores econômicos e mercadológicos que serão avaliados no objeto de estudo.

Mesmo sendo um tema pertinente na hotelaria, e muito discutido em toda sociedade percebe-se que:

[...] grande parte das iniciativas ambientais na hotelaria está sendo desenvolvida pelas redes hoteleiras, e não por empreendimentos hoteleiros isolados. Isso se deve, pois de acordo com Carillo-Hermosilla, González e Könöla (2009), as grandes organizações são aquelas que apresentam maior disponibilidade financeira para investir nestas iniciativas (PERARDT FARIAS; MENEZES, 2013, p.2).

É possível notar uma evolução significativa para a sustentabilidade ambiental no setor, já que os empreendimentos hoteleiros do mundo inteiro têm aplicado, em diferentes dimensões, estratégias de sustentabilidade em seu cotidiano. Todavia, com a citação anterior, observa-se que são as redes hoteleiras que têm adotado uma postura ambiental mais intensa, pois possuem maiores recursos financeiros para investir neste tipo de iniciativas. E, diante desse panorama, percebe-se que as iniciativas ambientalmente sustentáveis são menos frequentes nos empreendimentos hoteleiros de pequeno porte.

No entanto, em alguns países, já existem empreendimentos que aplicam essas iniciativas, inclusive em empreendimentos independentes como os hostels. O Portland Hawthorne Hostel, situado em Portland, no estado do Oregon, Estados Unidos, por exemplo, possui um telhado verde (*ecorooft*) para a captação de águas pluviais, aliado a um sistema de escoamento e armazenamento de água (PORTLAND HOSTEL, 2015).

Com o telhado verde, o Mellow Eco Hostel Barcelona, Espanha, é outro exemplo de hostel com iniciativas ambientalmente sustentáveis. O empreendimento utiliza energia renovável, instalações recicladas entre outros procedimentos ambientalmente corretos. Já o Reykjavík City Hostel, localizado na Islândia, trabalha com extensas reciclagens, monitoramento de energia e controle de erosão. Além

desses empreendimentos, existem outros exemplos que utilizam distintas iniciativas neste quesito. (GADLING, 2015).

No Brasil, o Tetris Hostel Container trabalha com iniciativas ambientalmente sustentáveis e é o objeto de estudo do presente trabalho. Diante desta realidade, o próximo capítulo trará mais informações sobre este empreendimento.

3 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

Este capítulo traz dados do município de Foz do Iguaçu, um dos principais e mais visitados destinos turísticos brasileiros e sobre o Tetris Container Hostel, objeto de estudo da referida pesquisa.

3.1 FOZ DO IGUAÇU

Foz do Iguaçu é um destino predominantemente turístico com cerca de 300 mil habitantes. A cidade está situada na tríplice fronteira, fazendo divisa com a cidade argentina de Puerto Iguazú e com a cidade paraguaia de Ciudad del Este (CATARATAS DO IGUAÇU, 2015).

De acordo com pesquisa realizada pela Fundação Getúlio Vargas - FGV para o Instituto Brasileiro de Turismo - EMBRATUR, publicado pela Associação Brasileira de Empresas de Eventos - ABEOC (2014), Foz do Iguaçu foi a 3ª cidade brasileira mais visitada por turistas de negócios e eventos, atrás apenas de Rio de Janeiro e São Paulo. No entanto, a cidade é conhecida por explorar também outros segmentos turísticos como o turismo de lazer, turismo de aventura, o turismo de compras, entre outros.

A diversidade e qualidade do produto Foz do Iguaçu fez com que o destino recebesse destaque internacional e prêmios editoriais. As Cataratas do Iguaçu, principal atrativo do destino, é considerada uma das 7 Maravilhas da Natureza. Já a hidrelétrica Itaipu Binacional, outro importante atrativo turístico de Foz é considerada uma das 7 Maravilhas do Mundo Moderno (IGUASSU CONVENTION & VISITORS BUREAU, 2015).

O Guia Quatro Rodas, guia impresso pela Editora Abril dedicado a viagens rodoviárias, considera que Foz do Iguaçu têm os melhores atrativos de ecoturismo do Brasil, avaliação de 2014/2015. Já o The Guardian, tradicional jornal inglês, o avalia como o melhor destino estrangeiro para o Reino Unido. A Rede CNN, canal de notícias norte-americano, destaca Foz do Iguaçu como um dos 14 destinos mais românticos do Mundo (CLICKFOZ, 2014).

O parque hoteleiro de Foz do Iguaçu também é destaque no turismo da cidade (IGUASSU CONVENTION & VISITORS BUREAU, 2015). De acordo com o

Sindicato dos Guias de Turismo de Foz do Iguaçu e Municípios da Costa Oeste - SINGTUR (2015), Foz do Iguaçu possui o quarto maior parque hoteleiro do Brasil. Composto por quase duzentos meios de hospedagem, o parque hoteleiro local oferece desde pousadas e hotéis de categoria econômica a estabelecimentos de luxo e resorts com águas termais, totalizando aproximadamente 27 mil leitos.

Os hostels vêm ocupando um espaço significativo em meio à hotelaria no país, e Foz do Iguaçu está inserido neste contexto por se tratar de um destino turístico. De acordo com o portal eletrônico Visite Foz (2015), a cidade possui 3 empreendimentos desta tipologia, o Hostel Green House, Klein Hostel e o Paudimar Campestre. No entanto, o portal TripAdvisor (2015), um portal eletrônico de viagens que fornece informações, opiniões de usuários e conteúdos relacionados ao turismo, destaca 32 hostels na cidade, entre eles o Tetris Container (em destaque no site), objeto de estudo dessa pesquisa.

3.2 TETRIS CONTAINER HOSTEL

O Tetris Container Hostel é um dos exemplos da infraestrutura hoteleira de Foz do Iguaçu. Localizado no corredor turístico da cidade de Foz do Iguaçu, Paraná, na Avenida das Cataratas, via que dá acesso ao Parque Nacional do Iguaçu e outros atrativos no seu entorno, o Tetris Container Hostel foi todo construído com contêineres, material feito com chapa de aço utilizado para transportar cargas em navios.

Inaugurado em 2015, o empreendimento é relativamente pequeno, se comparado a outros hostels. No entanto, em se tratando de contêiner considera-se o maior do mundo (TETRIS HOSTEL, 2015).

O hostel foi inspirado no jogo russo Tetris criado em 1984, que consiste no empilhamento e no encaixe de tetraminós que também significa a conexão de ideias de pessoas do mundo inteiro. Possui 1000 metros quadrados de área construída e capacidade para receber 70 pessoas, divididas em 10 unidades habitacionais (BRASIL, 2015c).

A figura 1 mostra o jogo russo e traz uma dimensão de como foi pensada a estrutura do empreendimento.

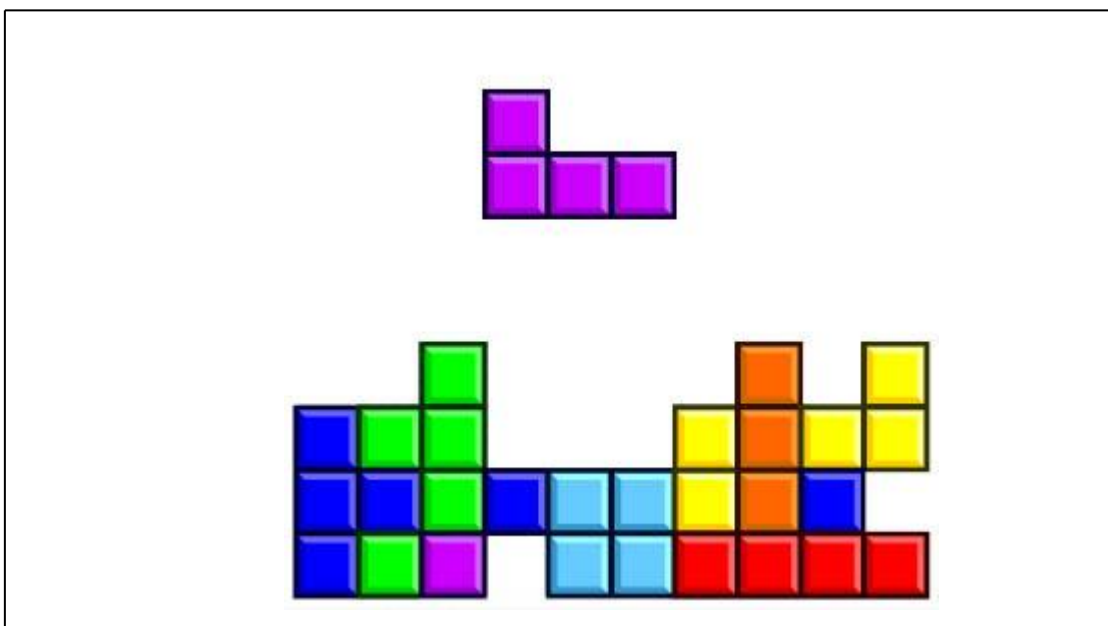


Figura 1 : Jogo Tetris
Fonte: Infoescola, 2015

Ao todo são 15 contêineres adaptados e transformados em quartos, cozinha e piscina compartilhadas (TETRIS HOSTEL, 2015).

Todo o projeto foi construído levando em consideração algumas alternativas para reduzir os impactos ambientais. Além dos próprios contêineres, utilizados para dar forma ao empreendimento, alguns materiais são reaproveitados para compor grande parte do mobiliário e da decoração (GAZETA DO POVO, 2015).

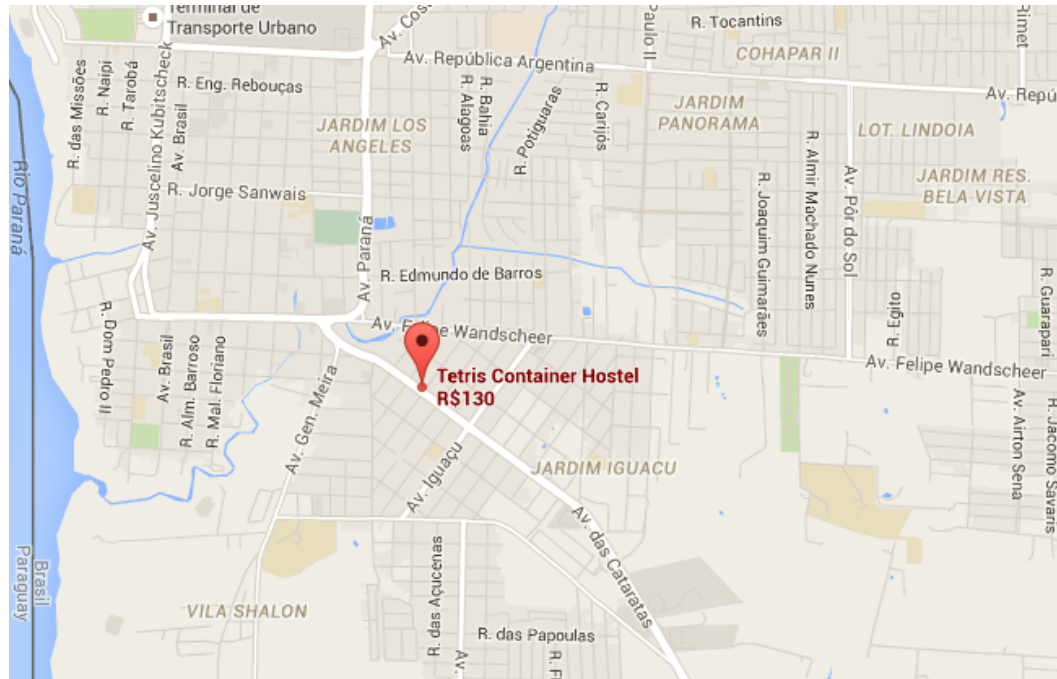
Além disso, de acordo com matéria do dia 18 de fevereiro de 2015, divulgada no portal eletrônico da Gazeta do Povo (2015), o empreendimento conta com um sistema de captação da água da chuva para ser utilizada nas descargas dos banheiros; o telhado verde reduz a temperatura interna e a piscina é aquecida por meio de placas solares.

As iniciativas ambientais empregadas no empreendimento vão desde as mais elementares até soluções mais complexas, como uma técnica de tratamento de esgoto realizado por meio de um sistema *eco-friendly*⁶, em que plantas fazem a filtragem da água que, na sequência, é usada para regar os jardins (BRASIL, 2015c).

⁶O termo significa amigo do meio ambiente. Se refere-se a produtos, serviços, diretrizes, políticas e atitudes que têm por objetivo causar o menor dano possível à natureza (PENSAMENTO VERDE, 2013).

As iniciativas ambientais relacionadas ao Tetris Container Hostel, que foram citadas no presente trabalho, são estudadas com mais detalhes e apresentadas nas próximos itens. Na próxima etapa da pesquisa também será verificado se as iniciativas ambientalmente sustentáveis adotadas pelo Tetris Container Hostel têm gerado, na visão de seus gestores, resultados financeiros e mercadológicos positivos ao empreendimento.

Figura 2: Mapa da localização do Tetris Container Hostel



Fonte: Google Maps

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo descreve os dados coletados por meio das fontes primárias empregadas na pesquisa. É apresentada primeiramente a entrevista semiestruturada; em seguida, a observação não participativa, ambas realizadas no Tetris Container Hostel a fim de evidenciar dados que respondam aos objetivos propostos neste estudo.

4.1 APRESENTAÇÃO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

A gestora foi questionada sobre o surgimento da ideia da utilização de contêineres como elementos estruturais do hostel. Ela respondeu que o conhecimento sobre o conceito de utilização de contêiner em construções surgiu durante o Curso de Mestrado realizado por ela na Espanha, no qual esse tema era abordado constantemente pelo professor. Todavia, a motivação para a construção ocorreu na volta para o Brasil, quando um amigo construiu um escritório a partir deste tipo de estrutura.

A segunda questão foi sobre a proposta inicial da construção, se já abordava a ideia de sustentabilidade ou foi sendo agregado no decorrer do projeto. A gestora afirmou que já se pensava na sustentabilidade do empreendimento desde o início de seu projeto, pois a utilização de contêiner já foi pensando na reciclagem e utilização de materiais.

Sobre as iniciativas ambientalmente sustentáveis, solicitou-se a descrição das iniciativas adotadas no empreendimento. Conforme explicitado no capítulo de metodologia deste trabalho (CAPÍTULO 1), os itens levantados nesta questão foram aqui dimensionados em quatro categorias: (I) iniciativas relacionadas ao consumo e armazenamento de água; (II) iniciativas relacionadas ao consumo e armazenamento de energia; (III) gestão de resíduos sólidos, e (IV) produtos ambientalmente sustentáveis. Estas categorias foram definidas de acordo com a literatura disponível sobre o tema. De acordo com a gestora do empreendimento as iniciativas aplicadas no hostel são:

Quadro 1 – Iniciativas destacadas pela gestora do Tetris Container Hostel

| | |
|---|--|
| <p>(I) INICIATIVAS RELACIONADAS AO CONSUMO E ARMAZENAMENTO DE ÁGUA</p> | <p>- Cisterna de 20 mil litros e sistema de tratamento de água de esgoto no próprio edifício, pelo qual a água passa por cinco tanques de filtragem, cada um com um tipo de formação e de plantas macrófitas (aquáticas) que fazem a filtragem por meio de suas raízes. No último tanque a água sai pronta para ser reutilizada na regagem de plantas.</p> |
| <p>(II) INICIATIVAS RELACIONADAS AO CONSUMO E ARMAZENAMENTO DE ENERGIA SOLAR</p> | <p>- Utilização de lâmpadas de LED⁷ e sistema de aquecimento solar.</p> |
| <p>(III) GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS</p> | <p>- Há uma falha na gestão dos resíduos sólidos no município, ela afirma que no início o empreendimento tinha um controle mais rigoroso, mas como o município não conta com coleta seletiva de resíduos, as regras acabaram se tornando menos rigorosas. Neste caso, a falta de estrutura do município atrapalha o andamento dessa determinada iniciativa.</p> |
| <p>(I) PRODUTOS AMBIENTALMENTE SUSTENTÁVEIS</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Utilização de contêiner para a construção dos espaços do hostel; - Paredes revestidas com um isolante térmico e acústico produzido com lã de garrafa pet, que é um material 100% reciclado e 100% reciclável. Para o projeto, utilizou-se de mais de 120 mil garrafas pet, retiradas da natureza; - Utilização de telhado verde para o controle termo acústico; - Inserção de pisos mega dreno que possuem centenas de pequenas aberturas, evitando o acúmulo de água e permitindo o escoamento de 90% da água da chuva até o lençol freático. - Deck da piscina construído com restos de plásticos industriais, triturados e transformados com um material que simula a madeira; - Reutilização de mobiliário transformado ou reformado, alguns com pallets e carretéis; |

Fonte: A autora.

⁷ Light Emitting Diode (Diodo Emissor de Luz) – Lâmpada econômica.

A partir do quadro 1 percebe-se que a maior parte das iniciativas estão na categoria produtos ambientalmente sustentáveis, mas todas as categorias definidas na pesquisa foram contempladas na resposta da gestora. Algumas delas, como o sistema de tratamento de água, possuem uma tecnologia mais complexa, já outras iniciativas como a utilização de plantas na decoração do telhado são práticas simples e de fácil replicação. A partir do quadro também é possível perceber que parte das iniciativas ambientais aqui destacadas já foi citada por outros autores como Viera (2004), Pasczuk, (2008), Kirk apud em Menezes (2015), Perardt Farias e Menezes (2013) e também Chamusca e Centeno (s/a) citado em Perardt Farias e Menezes (2013). Isso mostra que parte dessas iniciativas não são inéditas no setor de hospedagem.

Sobre as iniciativas relacionadas ao consumo e armazenamento de água, Viera (2004) ressalta que os meios de hospedagem têm dificuldades em controlar o gasto por parte dos hóspedes, mas que a inserção de equipamentos que captem a água da chuva é uma das alternativas para minimizar o problema, iniciativa já destacada pela gestora do hostel. Já sobre as iniciativas relacionadas ao consumo e armazenamento de energia solar, Viera (2004) recomenda a inclusão de iluminação dos corredores com sensores de presença, além de outras iniciativas que de acordo com a gestora não foi aplicado.

Outra questão direcionada à gestora tem relação com os funcionários; questionou-se se eles têm algum tipo de resistência a respeito das iniciativas ambientalmente sustentáveis adotadas no empreendimento. A entrevistada afirmou que não se deparou com nenhum tipo de resistência nesse sentido, pois as iniciativas não influenciam no trabalho deles e também não há itens que eles necessitem se adaptar.

A mesma questão foi abordada, mas dessa vez a respeito dos hóspedes. Nesta pergunta a resposta foi contrária, pois a gestora afirmou que há resistência dos hóspedes com algumas iniciativas. No entanto, a entrevistada explica que aos poucos o público tem entendido e aceitado que é preciso economizar água, maior problema encontrado no processo de economia de recursos. No momento, a entrevistada nota que a maioria dos hóspedes não economiza.

Durante a entrevista, indagou-se sobre o conhecimento dos hóspedes a respeito das iniciativas ambientalmente sustentáveis aplicadas no empreendimento,

se eles têm acesso a algum tipo de informação nas dependências do hostel sobre estas iniciativas ou sobre a pegada ecológica⁸ do empreendimento. A resposta obtida foi negativa, mas a entrevistada salientou que pretende implantar futuramente, mas não especificou o tipo de material.

Questionou-se também sobre as razões da implantação dessas iniciativas adotadas no empreendimento. A gestora afirmou que a utilização de contêineres na estrutura do hostel foi pensada na busca pela qualidade do meio ambiente e que a razão de construir um empreendimento mais verde, adotando iniciativas ambientalmente sustentáveis, foi pensada a partir da consciência ambiental dos idealizadores do projeto que se preocupavam com os recursos disponíveis no planeta para as próximas gerações.

Alguns motivos que levam as empresas hoteleiras a investirem em práticas sustentáveis além da preocupação com o meio ambiente são citados por Felix e Santos (2015) como a diminuição de custos e o diferencial dentre empresas do mesmo setor. Sloan Legrand e Chen (2013) também citam os valores morais da empresa como um motivador, isso foi destacado pela gestora do hostel quando questionada sobre a justificativa de construir um empreendimento sustentável.

Com este estudo nota-se que os empreendimentos de pequeno porte também apresentam condições de serem sustentáveis, pois de acordo com Perardt Farias e Menezes (2013) ao citar Carillo-Hermosilla, González e Könöla (2009) grande parte das iniciativas ambientais são de redes hoteleiras porque elas possuem maior disponibilidade financeira.

As próximas questões estão diretamente ligadas ao objetivo geral e a problemática deste estudo. A primeira foi a seguinte: “Em sua visão, as iniciativas ambientalmente sustentáveis adotadas pelo Tetris Container Hostel têm gerado resultados financeiros positivos? Caso traga, quais são eles?” A resposta inicial foi negativa, ou seja, as iniciativas, na visão da gestora, ainda não têm gerado resultados financeiros positivos para o empreendimento. No entanto, a seguir ela mencionou a uso da água da chuva como um fator positivo, e a economia por parte da utilização de lâmpadas de LED, todavia isso ainda não é suficiente para influenciar no resultado final, e que o retorno financeiro está sendo mais lento do que o esperado.

⁸ Indicador de sustentabilidade utilizado em escala global.

A mesma questão foi elaborada com relação aos resultados mercadológicos. A gestora afirmou que houve procura dos veículos de informação por reportagens no interior do hostel, mas que esse fator não tem influenciado de forma satisfatória se considerar o retorno em reservas no empreendimento. Ela também afirmou que o hóspede não escolhe o hostel por ser sustentável, e sim porque ele é diferente. Mencionou também que o empreendimento já gerou algumas entrevistas para mídias eletrônicas que tratam de sustentabilidade, pelo fato do hostel ter essa característica. Entretanto, ela afirma que essas entrevistas podem ser influenciáveis pelo hostel ser construído em contêineres e não apenas por adotar iniciativas ambientalmente sustentáveis. Percebe-se que em relação ao mercado, o hostel teve repercussão, mas que esse fato até o momento da entrevista não tinha gerado o retorno em reservas.

Para tentar comprovar se realmente não houve um acréscimo na taxa de ocupação a partir da divulgação do empreendimento na mídia, foi solicitado ao empreendimento a taxa de ocupação do hostel entre o dia 16 de julho de 2015, data de abertura do empreendimento, até 31 de janeiro de 2016 apresentados no quadro abaixo:

Tabela 1: Ocupação do Hostel no período de Julho de 2015 a Janeiro de 2016

| Período | Ocupação | Pernoites |
|--------------------------------------|-----------------|------------------|
| Julho de 2015 (16/07/15 - 31/07/15)* | 61,00% | ----- |
| Agosto de 2015 | 67,13% | 1103 |
| Setembro de 2015 | 61,32% | 975 |
| Outubro de 2015 | 65,55% | 1077 |
| Novembro de 2015 | 62,20% | 989 |
| Dezembro de 2015 | 73,46% | 1207 |
| Janeiro de 2016 | 76,45% | 1256 |

*No mês de julho teve alteração no sistema da empresa, não sendo possível obter todos os dados.
Fonte: Tetris Container Hostel, 2016.

Durante todo o período exibido no tabela 1, a média de ocupação foi de 66,73%, ciente que a taxa de ocupação de julho de 2015 refere-se apenas à segunda quinzena deste mês. Nota-se um crescimento significativo no decorrer dos meses, mesmo que muitos deles sejam considerados de baixa temporada na cidade de Foz do Iguaçu. Esse crescimento foi de 13,88% a partir do mês de agosto e pode ser efeito das reportagens cedidas pelo hostel. No entanto, não pode ser perpetrada

nenhuma afirmação concisa de que este crescimento se deve às reportagens, às iniciativas ambientalmente sustentáveis em si ou a qualquer outro motivo. Para este tipo de declaração deveria ser feita uma pesquisa mais aprofundada sobre este tópico. Além disso, há que considerar a questão das variações entre a alta e baixa temporada que afetam diretamente à ocupação hoteleira. No entanto, este é um indício que a cobertura midiática aumentou a ocupação do empreendimento, confrontando a afirmação da entrevistada a respeito dos resultados mercadológicos obtidos pelo estabelecimento.

Durante a entrevista foi questionado um ponto que estava fora do protocolo de perguntas, relacionada com os pisos do contêiner, que é de madeira. Ela foi questionada da procedência desses pisos. Segundo a entrevistada a madeira é original do próprio contêiner, sendo apenas pintado.

O questionário aplicado teve por objetivo adquirir subsídios acerca da sustentabilidade ambiental implantadas no Tetris Container Hostel elencados pela gestora, e os resultados obtidos por essas iniciativas.

A fim de complementar e aumentar a confiabilidade de alguns dos dados apresentados na entrevista foi realizada uma observação não participativa que será apresentada a seguir.

4.2 APRESENTAÇÃO DA OBSERVAÇÃO NÃO PARTICIPATIVA

Os dados da entrevista apresentados anteriormente foram complementados pela observação não participativa. Objetivou-se por meio desta técnica de pesquisa observar: Estrutura do hostel; Iniciativas ambientalmente sustentáveis exploradas pelo empreendimento e Relação dos hóspedes com as iniciativas ambientalmente sustentáveis. Os dados coletados nesta etapa da pesquisa foram divididos de acordo com os itens definidos, mas as informações relativas à estrutura do hotel foram colocados em um item chamado iniciativas ambientalmente sustentáveis. Neste item, os dados levantados na observação foram divididos segundo as quatro categorias definidas para este estudo e já utilizadas para dividir as iniciativas descritas na entrevista. Essa decisão facilitou o cruzamento dos dados da entrevista com a observação não participativa.

4.2.1 Estrutura do empreendimento e iniciativas ambientalmente sustentáveis

Durante a pesquisa não participativa, itens relacionados à estrutura do hostel e às iniciativas ambientalmente sustentáveis foram levantadas utilizando-se apenas do protocolo de pesquisa que foi elaborado pela pesquisadora baseado na bibliografia adotada (APÊNDICE 2). Os itens observados serão apresentados a seguir:

Acústica e isolamento térmico - Foi possível notar que as paredes isolavam os ruídos das unidades habitacionais e do corredor, mas devido às altas temperaturas de Foz do Iguaçu, o isolamento não vedava totalmente o calor, fazendo com que o ar condicionado ficasse ligado em tempo integral o que demanda mais energia elétrica, um recurso que deve ser economizado por se tratar de hostel com preocupação ambiental.

Comodidade - A UH analisada tinha pouca luminosidade, sendo que o quarto era espaçoso e tinha apenas uma lâmpada que não era fluorescente. No entanto, as camas eram confortáveis e aconchegantes, além de possuir uma varanda com vista para a piscina. As demais áreas, como na sala de estar e área de lazer possuíam móveis como sofás, colchões reaproveitados e puffs confeccionados a partir de materiais reutilizados, como pode ser visto na figura 3.



Figura 3: Colchão reaproveitado
Fonte: Acervo da autora

A maioria dos móveis foi construída de maneira ecologicamente correta. Além disso, nota-se criatividade, pois além de serem úteis no dia-a-dia, decoram o ambiente onde estão inseridos. As figuras 4, 5 e 6, a seguir, mostram parte do mobiliário e das áreas comuns do hostel.

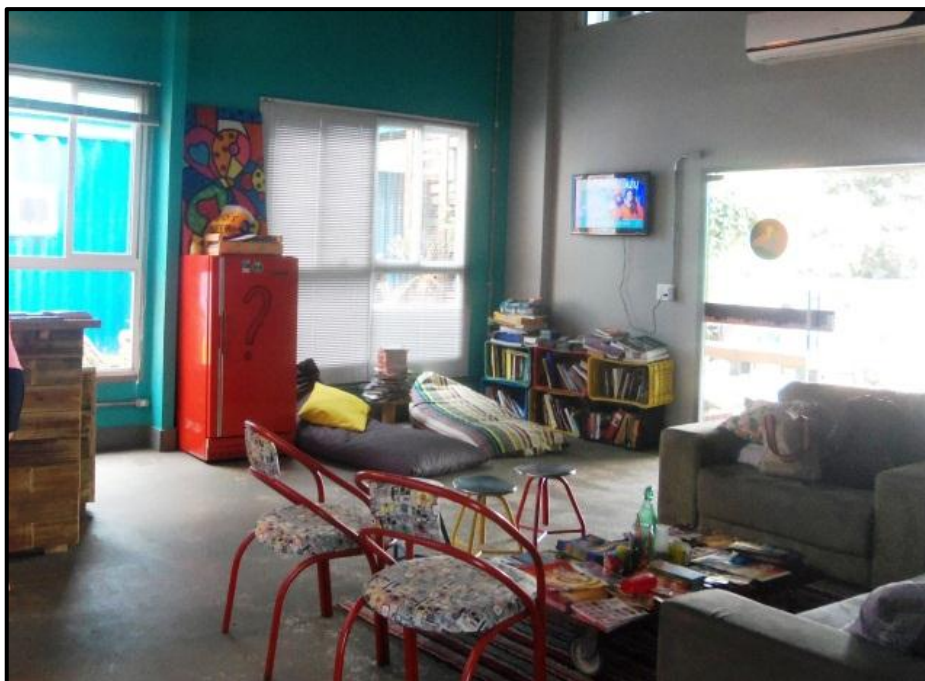


Figura 4: Sala de estar
Fonte: Acervo da autora

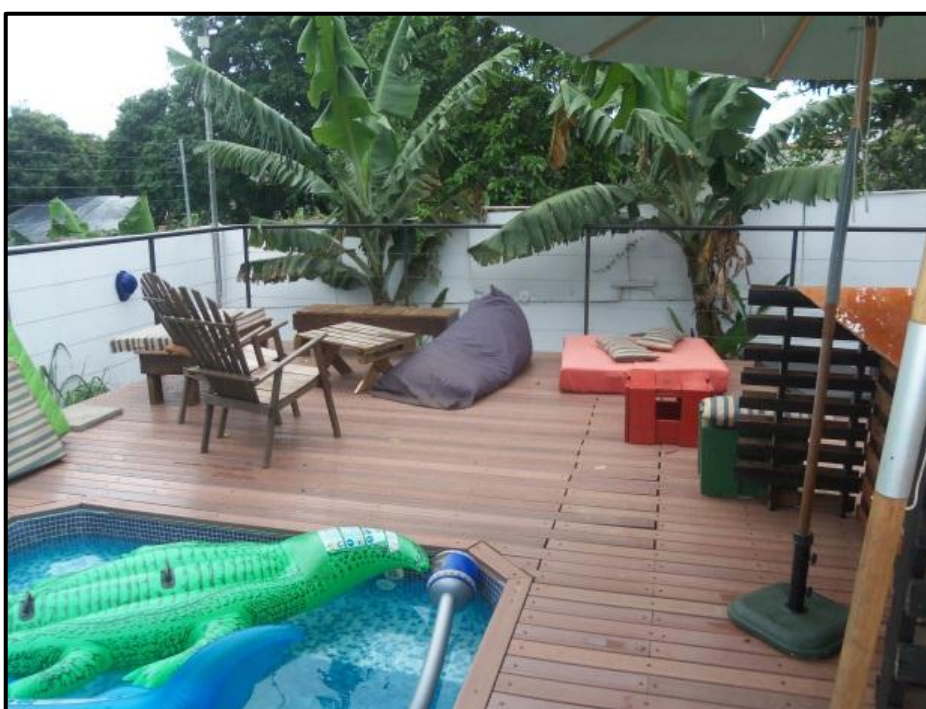


Figura 5: Área de lazer
Fonte: Acervo da autora



Figura 6: Sofá
Fonte: Acervo da autora

Localização e entorno – O hostel localiza-se no trajeto que dá acesso a vários pontos turísticos de Foz do Iguaçu, além de estar próximo do centro da cidade. Há pontos de ônibus próximos ao empreendimento, situados na mesma avenida, facilitando, assim, a circulação dos hóspedes pela cidade.

Design – O empreendimento é bem colorido, tanto na área externa como na interna e o formato do jogo Tetris o torna convidativo.

Telhado verde – Aliado às iniciativas sustentáveis, o telhado pode ser observado do corredor, no segundo piso. Percebe-se que a instalação desse telhado tinha como objetivo auxiliar o isolamento térmico dos cômodos, já que a estrutura em contêineres esquentava mais do que uma estrutura de tijolos. Contudo, é preciso salientar que essa medida diminuiu a temperatura, mas que não é suficiente necessitando uso do ar condicionado em tempo integral. Além disso, há dificuldade em manter as plantas vivas nesse telhado e até o momento da entrevista, a gestora não sabia como solucionar esse problema. A figura 7 mostra o telhado verde utilizado no empreendimento.



Figura 7: Telhado verde
Fonte: Acervo da autora

Há que mencionar a durabilidade dos contêineres, que se bem cuidados e pintados regularmente, dispensa a demolição de paredes em uma possível reforma. No caso de expansão do local é necessário apenas encaixar outros contêineres ou até mudá-los de ordem. Para Felix e Santos (2015) é necessário que o empreendimento tenha um planejamento do crescimento, visando a minimização de gastos com demolições e construções que geralmente utilizam recursos naturais. Desta forma, o uso de contêiner como estrutura facilita esse possível crescimento.

4.2.1.1 Iniciativas relacionadas ao consumo e armazenamento de água

No que se refere ao consumo de água, foi possível perceber que alguns hóspedes consomem mais água do que necessitam. Isso foi observado na cozinha durante o preparo de alimentos e na lavagem de louças. Já no armazenamento da água, foi constatado apenas depois da entrevista com a gestora que há uma cisterna de 20 mil litros para aproveitamento da água da chuva para o abastecimento de todos os sanitários, reafirmando os dados já apresentados na reportagem da Gazeta do Povo (2015).

Existe também, como mencionado na entrevista com a gestora, o tratamento de efluente, feito por um sistema de filtragem chamado zona de raízes, método sinalizado no estudo de Pasczuk (2008) e também noticiado pela Gazeta do Povo (2015). Constatou-se em visita ao empreendimento que não é perceptível a presença desse sistema aos hóspedes, pois embora dois tanques estivessem abertos, é possível visualizar apenas as plantas submersas e não há nenhum tipo de material informativo apontado o sistema.

Salienta-se que todas as iniciativas relacionadas ao consumo e armazenamento de água aqui citadas foram mencionadas no decorrer da entrevista semiestruturada direcionada a gestora do empreendimento.

4.2.1.2 Iniciativas relacionadas ao consumo e armazenamento de energia

Viera (2004) cita a inclusão de sensores de presença em locais estratégicos entre os métodos a serem introduzidos nos empreendimentos a fim de diminuir o consumo de energia sem causar desconforto ao hóspede. No caso do Tetris Container Hostel, foram inseridos sensores nos corredores, local onde não afetam a comodidade do hóspede e contribui na economia de energia, assim corroborando com a citação da autora. Entretanto, os sensores não foram citados pela gestora durante a entrevista, iniciativa que deveria ter maior importância pela economia potencial de custos.

As lâmpadas de LED estão presentes na cozinha e nos corredores, iniciativa que corrobora com os estudos de Pasczuk (2008), porém no quarto visitado a lâmpada não era econômica. Além disso, a unidade habitacional tinha pouca luminosidade, induzindo os hóspedes a deixarem as luzes ligadas por mais tempo, gerando maior gasto de energia.

Há também, um sistema de captação de energia por meio da luz solar instalada no hostel para climatização da piscina. Essa energia renovável pode evitar um grande consumo e conseqüentemente a redução de gastos com esse item.

4.2.1.3 Gestão de resíduos sólidos

O Hostel possui uma política de separação de lixo. Apesar desta iniciativa, foi constatado que a cidade de Foz do Iguaçu não conta com a coleta seletiva de lixo. Desta forma a iniciativa do hotel não tem fins práticos, pois não é apoiada pelo poder público. Para diminuir o impacto ao meio ambiente, Viera (2004) enfatiza a necessidade de um sistema de coleta seletiva de lixo e também conscientizar seus colaboradores por meio de palestras e treinamentos. Embora a coleta seletiva não exista, o fato de ter lixeiras seletivas acaba sendo um fator de conscientização tanto de hóspedes como de colaboradores.

A implantação de sistema de separação de lixo que foi observada no empreendimento, bem como o problema com a inexistência da coleta seletiva de lixo no município foram citados pela gestora durante a entrevista.

4.1.1.4 Produtos ambientalmente sustentáveis

A estrutura é construída a partir de contêineres reciclados e isso é possível perceber em um primeiro olhar. Somente na parte interna dos cômodos as paredes foram descaracterizadas para fazer o isolamento termoacústico. A piscina também foi construída com parte de um contêiner.

Com relação ao mobiliário utilizado no empreendimento, observou-se o reaproveitamento de materiais, em grande parte dos móveis, como mesas feitas de carretéis de madeira, inseridas na área de lazer em frente ao bar (FIGURA 11), cadeiras reformadas (Figura 8), luminárias produzidas com metais oriundos de reaproveitamento, etc. Estas iniciativas também corroboram com a reportagem vinculada pela Gazeta do Povo (2015).



Figura 8: Móbia
Fonte: Acervo da autora

A luminária construída com alumínio reciclado (FIGURA 9) chama atenção por ter um visual inusitado. A lâmpada nela inserida é fluorescente, reduzindo o consumo de energia em relação as lâmpadas simples (incandescentes).



Figura 9: Luminária
Fonte: Acervo da autora

O mobiliário reaproveitado conta com uma estante de livros que pode ser notada ao entrar no empreendimento. Ela foi montada com caixas de compras antes utilizadas em supermercados. Nota-se que as cores são diferentes e como são postas lado a lado, lembra o jogo Tetris, como já mencionado, uma das inspirações do Hostel.



Figura 10: Estante de livros
Fonte: Acervo da autora

O balcão da recepção foi construído com sobras de madeira de construções (FIGURA 11), fator que entra em consonância com a descrição de Felix e Santos (2015) que afirmam que o mobiliário e os equipamentos internos devem representar os recursos locais, aproveitando materiais e artesãos sempre que possível, para que o empreendimento seja realmente sustentável.



Figura 11: Recepção
Fonte: Acervo da autora

Observou-se a utilização de pallets⁹ na decoração, como suporte para vasos de plantas e em alguns móveis. Há plantas inseridas em um arame suspenso acima área de lazer, em frente ao bar para futuramente se transformar em uma espécie de telhado, fazendo sombra onde se localizam as mesas externas.

Na cozinha foi inserido um sistema de aproveitamento de alimentos, pelo qual o hóspede deixa de jogar alimentos no lixo para poder seguir viagem e os deixa em uma prateleira indicando “alimentos *free*”. Esses produtos são consumidos por pessoas que se hospedam nos dias seguintes, minimizando o desperdício.

As calçadas, tanto internas como a da frente ao hostel, foram construídas com piso mega dreno que é permeável. O deck da piscina foi construído por materiais que são fabricados com aglomerados de plásticos industriais, triturados e transformados com um material parecido com madeira. No entanto, de acordo com a gestora, ele não é muito resistente, pois já apresentou pequenos problemas, como desencaixe das peças e a alteração na coloração, perceptíveis como mostra na figura 13:

⁹ Estrado de madeira, utilizados para transportar ou empilhar materiais com o auxílio de empilhadeira.

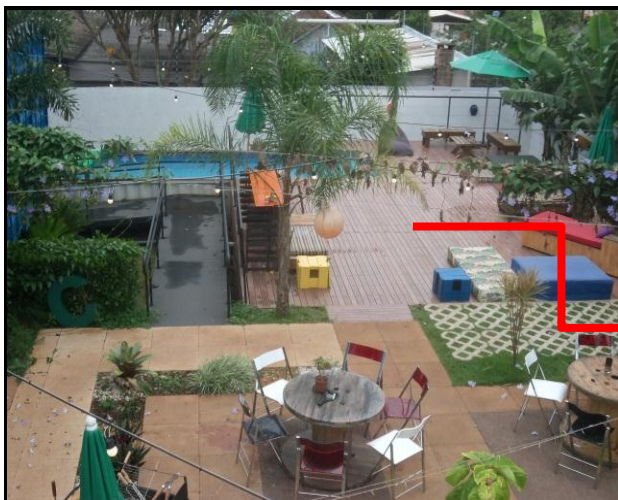


Figura 12: Piso mega dreno
Fonte: acervo da autora



Figura 13: Deck da piscina
Fonte: acervo da autora

A figura 12 proporciona um ângulo que permite a visualização de outros itens citados neste subcapítulo, como a mesa feita com carretéis móveis, construído a partir de sobras de materiais.

Os itens observados foram distribuídos no quadro abaixo para melhor visualização:

Quadro 2: Iniciativas referentes à observação não participativa

| | |
|---|---|
| <p>(i) INICIATIVAS RELACIONADAS AO CONSUMO E ARMAZENAMENTO DE ÁGUA</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Cisterna para reaproveitamento da água da chuva. - Tanques para filtragem da água de esgoto. |
| <p>(ii) INICIATIVAS RELACIONADAS AO CONSUMO E ARMAZENAMENTO DE ENERGIA SOLAR</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Sensores de presença nos corredores. - Painéis de captação de energia solar. -Lâmpadas de LED. |
| <p>(iii) GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Lixeiras para seleção de lixo. |
| <p>(vi) PRODUTOS AMBIENTALMENTE SUSTENTÁVEIS</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Utilização de contêineres. - Paredes com isolamento térmico. - Piscina de contêiner. - Móveis reformada e algumas provenientes de reaproveitamento de materiais. |

Fonte: A autora.

Dois itens levantados durante a observação não participativa no interior do hostel não foram apontados na entrevista semiestruturada: a piscina, construída com parte de um contêiner, e a prateleira inserida na cozinha a fim de evitar o desperdício de alimentos não perecíveis deixados por hóspedes. Estas iniciativas podem não ter sido evidenciadas na entrevista por esquecimento, ou a gestora não achou essas práticas ambientalmente pertinentes para a pesquisa.

4.1.1.5 Envolvimento dos hóspedes com as práticas de sustentabilidade ambiental

Baseando-se na pesquisa não participativa, observou-se que a maioria dos hóspedes respeita a separação do lixo onde têm lixeiras próprias para esse fim, como é o caso da cozinha. Já nos outros locais, as lixeiras eram simples não dando alternativa para a seleção. Com relação à mobília restaurada, os hóspedes utilizaram todos os móveis da cozinha, da área de lazer, da área de convivência, inclusive a piscina, considerando o período de pesquisa.

Durante a entrevista, a gestora foi questionada se o empreendimento disponibilizava de materiais explicativos para seus hóspedes e a resposta foi: “ainda não, mas a gente pretende colocar”. De fato, nenhum material foi encontrado nas dependências do hostel.

A proposta do hostel é inovadora, tratando-se de um empreendimento hoteleiro em contêiner e suas iniciativas de sustentabilidade são relevantes, principalmente o sistema de tratamento de água que exige conhecimento técnico para seu planejamento e construção. A respeito da comodidade oferecida, o empreendimento peca no piso de madeira dos contêineres que foram mantidos nas unidades habitacionais, pois ele acumula poeira e a cor escolhida é muito escura, fazendo com que o quarto tenha com menos luminosidade.

5 CONSIDERAÇÕES

Devido às constantes discussões acerca da sustentabilidade ambiental nas últimas décadas, os empreendimentos começaram a se preocupar e inserir algumas mudanças no cotidiano das empresas com o intuito de tornarem-se sustentáveis e ter credibilidade dentre os seus clientes.

Essa pesquisa teve como objetivo geral descobrir se as iniciativas ambientalmente sustentáveis têm trazido resultados financeiros e mercadológicos para o Tetris Container Hostel. De acordo com a gestora do empreendimento os resultados financeiros ainda não foram alcançados, pois ela salienta que o retorno é mais lento, ressaltando que o empreendimento está ativo desde dezembro de 2013, mas foi a partir de julho de 2015 que todas as unidades habitacionais começaram a funcionar. Mesmo que, na visão da gestora, o empreendimento não tenha trazido benefícios financeiros e mercadológicos, houve um aumento de 13,88% na ocupação do empreendimento nos últimos 6 meses, que não deve ser deixado de lado. Além disso, é necessário lembrar que o objetivo da gestora, como foi mencionado na entrevista, não era obter lucro com estas iniciativas. Elas foram implementadas por razões morais, neste caso, pela preocupação com o meio ambiente.

Os resultados mercadológicos, mesmo depois de diversas reportagens que evidenciam o empreendimento, bem como suas iniciativas ambientalmente sustentáveis, não tem resultado em um aumento significativo em reservas até a data da pesquisa, de acordo com a gestora.

Constatou-se que várias das medidas adotadas pelo hostel que fazem menção a sustentabilidade ambiental são condizentes com as citadas pelos autores apresentados na discussão teórica. No entanto, é possível perceber que algumas medidas referentes ao consumo de energia não eram suficientes, sabendo que as paredes das unidades habitacionais não isolavam o calor, como mencionado pela entrevistada, necessitando manter o ar condicionado ligado em tempo integral e as lâmpadas presentes nesses mesmos locais não eram fluorescentes, demandando maior gasto de energia.

Com relação à observação não participativa, notou-se que os hóspedes utilizam todos os móveis que foram transformados e reutilizados, porém

desconhecem algumas iniciativas ambientalmente sustentáveis que o hostel adota, como o tratamento de efluentes e a presença de cisterna.

Para a concretização desta pesquisa, algumas dificuldades foram encontradas como a locomoção até o município onde está localizado o hostel, bem como os custos de viagem, hospedagem e uma possível cobrança pela entrevista que acabou sendo descartada. Houve também dificuldade de encontrar datas compatíveis entre entrevistadora e entrevistada e também houve vários desencontros até que a entrevista fosse concretizada. Vale ressaltar que as respostas para essa pesquisa são baseadas na entrevista, na observação direta e acesso a taxa de ocupação, mas a pesquisadora não teve acesso a demonstrativos contábeis da empresa para comprovar se realmente estas iniciativas não estão trazendo benefícios financeiros ao empreendimento.

Durante o período de observação, constatou-se que as fotos disponibilizadas no site do hostel não são condizentes com o seu interior em termos de beleza. Se o hóspede procura locais que realmente se preocupam com sustentabilidade, este conseguirá se familiarizar. No entanto, percebe-se que faltam materiais indicativos sobre as iniciativas adotadas e em que lugar do empreendimento elas estão inseridas.

O Tetris Container Hostel pode ser visto como um modelo a ser seguido pelos demais empreendimentos da categoria, pois as medidas de sustentabilidade normalmente são percebidas em cadeias hoteleiras que têm mais capital.

Este trabalho apresenta um tema a ser explorado futuramente a nível estadual e nacional dentre os hostels, sabendo que a maioria dos trabalhos científicos brasileiros que se referem à sustentabilidade ambiental tem por base os hotéis de grande porte e redes hoteleiras. Cabe ainda temas que possam analisar a percepção dos hóspedes em relação aos métodos sustentáveis adotados pelo Tetris Container Hostel, bem como outros empreendimentos da categoria.

REFERÊNCIAS

ABEOC. Associação Brasileira de Empresas de Eventos. **Hotelaria em Números.** Brasil 2013. Disponível em : < http://www.abeoc.org.br/wpcontent/uploads/2013/09/Hotelaria_em_Numeros_2013.pdf > Acesso em 08 de setembro de 2015.

_____. Foz do Iguaçu é destaque em turismo de negócios e eventos 2014. Disponível em: < <http://www.abeoc.org.br/2014/10/foz-do-iguacu-e-destaque-em-turismo-de-negocios-e-eventos/> > Acesso em 08 de setembro de 2015.

ALIGLERI, L.; ALIGLERI, L. A.; KRUGLIANSKAS, I. **Gestão socioambiental e sustentabilidade do negócio.** São Paulo: Atlas, 2009.

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

ALVES, T. S. S.; RIBEIRO, F. N. R.; WADA, E. K. **Gestão e Stakeholders:** Estudo de casos em empreendimentos extra-hoteleiros. Apres. VI Fórum Internacional de Turismo do Iguassu, Foz do Iguaçu, 2012. Disponível em: <<http://festivaldeturismodascataratas.com/wp-content/uploads/2014/01/3.-GEST%C3%83O-E-STAKEHOLDERS-ESTUDO-DE-CASOS-DE-EMPREENHIMENTOS-EXTRA-HOTELEIROS.pdf>> Acesso em 21 de abril de 2015.

ANDRADE, E. V. Business Hostel: **A new opportunity for the hostel industry.** Alemanha: School Of Business And Economics, 2015.

BARBIERI, J. C.; CAJAZEIRA, J. E. R. **Responsabilidade social empresarial e Empresa Sustentável:** Da teoria à prática. São Paulo: Saraiva, 2009.

BATEMAN, T. S.; SNELL, S. A. **Administração:** construindo vantagem competitiva. São Paulo: Atlas, 1998.

BERTONCELLO, S.L. T.; CHANG, J. J. **A importância da responsabilidade social Corporativa como fator de diferenciação.** FACOM - nº 17, 2007.

BELLEN, H. M. v. **Indicadores de sustentabilidade:** uma análise comparativa. 2 Ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

BOFF, L. **Sustentabilidade:** O que é – O que não é. Rio de Janeiro: Vozes, 2012.

BRAGA, G. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Meios de hospedagem aderem ao mercado formal.** Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/ultimas-noticias/799-meios-de-hospedagem-aderem-ao-mercado-formal.html>> Acesso em 20 de maio de 2015a.

_____. **Ações de sustentabilidade rendem prêmio a meios de hospedagem.** Disponível em:

<http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20150506.html >. Acesso em: 11 de maio de 2015b.

BRASIL, MINISTÉRIO DO TURISMO. **Albergues: hospedagem ideal para fazer amigos.** Disponível em: < <http://www.turismo.gov.br/ultimas-noticias/967-albergues--hospedagem-ideal-para-fazer-amigos.html> > Acesso em 20 de maio de 2015a.

_____. **Sistema brasileiro de classificação de meios de hospedagem (SBClass).** Disponível em:

<http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/legislacao/downloads_legislacao/Portaria_100_2001.pdf >. Acesso em: 08 maio de 2015b.

_____. **Maior hostel em containers marítimos do mundo é inspirado no jogo Tetris.** Disponível em:< <http://www.brasil.gov.br/turismo/2015/01/hostel-em-foz-do-iguacu-pr-e-sinonimo-de-sustentabilidade>> Acesso em 5 de setembro de 2015c.

_____. **Ética, Meio Ambiente e Cidadania para o Turismo.** Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/xticax_Meio_Ambiente_e_Cidadania_para_o_Turismo.pdf. > Acesso em 10 de abril de 2015d.

_____. **Turismo e Sustentabilidade.** Disponível em: < http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/conteudo_fundamental_turismo_e_sustentabilidade.pdf > Acesso em 05 de setembro de 2015e.

_____. **Sistema brasileiro de classificação de meios de hospedagem.** Cartilha de Orientação Básica. Brasília: Ministério do Turismo, 2010.

BRASIL, MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. **Com proposta mais ambiciosa, Brasil chega à COP21 como importante negociador do clima.** Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/meio-ambiente/2015/11/com-proposta-mais-ambiciosa-Brasil-chega-a-COP21-como-importante-negociador-mundial-do-clima>. Acesso em 11 de fevereiro de 2016.

CAJAZEIRA, J. E. R. **ISO 14001: Manual de Implantação.** Qualitymark Editora, 1998.

CAMARGO, A.L.B. **As dimensões e os desafios do desenvolvimento sustentável:** concepções, entraves e implicações à sociedade humana. 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – UFSC, Florianópolis-SC.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira.** 8.ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

CATARATAS DO IGUAÇU. **Foz do Iguaçu.** Disponível em :<<http://www.cataratasdoiguacu.com.br/portal/paginas/19-foz-do-iguacu.aspx>> Acesso em 07 de setembro de 2015.

CLICK FOZ. **Foz do Iguaçu é destaque em turismo de negócios e eventos 2014.** Disponível em: <<http://www.clickfozdoiguacu.com.br/foz-iguacu-noticias/foz-do->

iguacu-e-destaque-em-turismo-de-negocios-e-eventos> Acesso em 07 de setembro de 2015.

CONCEIÇÃO, A.; COELHO L.V.T.; TORRES, R.P.; SOUZA, S. P.; NETO, J. L.S. et al. **A Importância do Sistema de Gestão Ambiental (SGA)** - Estudo de caso na empresa Grande Rio Honda em Palmas – Tocantins. In: Católica do Tocantins, 2011. Disponível em : <[http://www.catolica-to.edu.br/portal/portal/downloads/docs_gestaoambiental/projetos2011-1/4-periodo/A_IMPORTANCIA_DO_SISTEMA_DE_GESTAO_AMBIENTAL_\(SGA\).pdf](http://www.catolica-to.edu.br/portal/portal/downloads/docs_gestaoambiental/projetos2011-1/4-periodo/A_IMPORTANCIA_DO_SISTEMA_DE_GESTAO_AMBIENTAL_(SGA).pdf)> Acesso em 18 de julho de 2015.

COSTA, S. S. **Lixo mínimo**: uma proposta ecológica para hotelaria. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2004.

DIÁRIO DO TURISMO. **Número de albergues cresce 32,2% em 2014**. Disponível em: <<http://diariodoturismo.com.br/numero-de-albergues-cresce-322-em-2014/>> Acesso em: 21 de agosto de 2015.

DIAS, R. **Gestão ambiental**: responsabilidade social e sustentabilidade. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

DIAS, R. **Marketing ambiental**: ética, responsabilidade social e competitividade nos negócios. São Paulo: Atlas, 2009.

ETHOS & SEBRAE. **Responsabilidade Social para micro e pequenas empresas** – Passo a Passo, São Paulo, 2003.

FELIX, V. S.; SANTOS, J. S. **Proposta de uma metodologia de avaliação de desempenho ambiental para o setor hoteleiro**. Revista Acadêmica FGV: Observatório de Inovação do turismo disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/oit/article/view/11411>. Acesso em 19 de abril de 2015.

FERREIRA, J.L. **A variável ambiental como componente na classificação da qualidade dos serviços** – hotelaria. Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Florianópolis, SC. 1999.

GAZETA DO POVO. **Contêineres se transformam em hostel sustentável na fronteira**. Disponível em: < <http://www.gazetadopovo.com.br/economia/conteineres-se-transformam-em-hostel-sustentavel-na-fronteira-ek0yqsnclni00cfe3xq8bnxam> > Acesso em 22 de setembro de 2015.

GADLING. **10 best eco-friendly hostels in the world**. Disponível em: < <http://gadling.com/2011/11/05/10-best-eco-friendly-hostels-in-the-world/>> Acesso em 07 de setembro de 2015.

GERBER, N. **Hostelling International – HI Hostels**: Um estudo de caso do Porto Alegre Hostel Boutique – RS Unilasalle: Canoas, RS, 2012. Disponível em: http://biblioteca.unilasalle.edu.br/docs_online/tcc/graduacao/turismo/2012/ngerber.pdf > Acesso em 11 de fevereiro de 2016.

GIARETTA, M. J. **Turismo da juventude**. Barueri: Manole, 2003.

GIARETTA, M.J. Hospedagem Alternativa. In Trigo, L. G. G. et al. (orgs) **Análises regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo. Roca, 2005 p. 797-803.

GIBBS, G. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GONÇALVES, L. C. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.

IGUASSU CONVENTION E VISITORS BUREAU. **Cataratas do Iguaçu – Brasil**. Disponível em: < <http://iguassu.com.br/turismo/> > Acesso em: 07 de setembro de 2015.

HOSTELLING INTERNACIONAL. **Hostelling Internacional Brasil**. Disponível em: <http://www.hihostelbrasil.com.br/>. Acesso em: 03 de setembro de 2015.

INFOESCOLA. **Tetris**. s/d. Disponível em:< <http://www.infoescola.com/curiosidades/tetris/> >Acesso em 06 de fevereiro de 2016.

INMETRO. **ISO 26000**. Disponível em: < http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/iso26000.asp > Acesso em 8 de setembro de 2015.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. **O que é responsabilidade social empresarial?**, 2007. Disponível em: <<http://www.ethos.org.br/DesktopDefault.aspx?TabID=3344&Alias=Ethos&Lang=ptBR>>.

KANNI, F. Sustentabilidade e responsabilidade socioambiental nas empresas turísticas – a certificação ambiental no segmento de hospedagem. In RUSCHMANN, Doris; SOLHA, Karina T. **Turismo: uma visão empresarial**. São Paulo: Manole, 2004. (p.91-113).

MARCONDES, L. P.; Crnkovic, L.H.; AZEVEDO, M.S; SCARSIOTTA, S.M.; FARAH, O. E. **Análise do market share e fair share no setor hoteleiro**: Um estudo de Caso no Hotel Meliá Comfort Berrini na cidade de São Paulo. In VI Seminário ANPTUR. São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi, 2009. Disponível em: <<http://eventos.univerciencia.org/index.php/seminANPTUR/2009/paper/viewFile/245/36>> Acesso em 08 de setembro de 2015.

MARCONI, M.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARCOVITCH, Jacques. **Certificação e sustentabilidade ambiental**: Uma análise crítica. Trabalho de Conclusão de Curso. São Paulo: USP, 2012. 148 p.

Disponível em: < www.usp.br/mudarfuturo/cms/wp-content/uploads/Certifica%C3%A7%C3%A3o-e-Sustentabilidade-Ambiental-Trabalho-Final_261012.pdf > Acesso em 14 de agosto de 2015.

MENEZES, V. O. **Inovação para a sustentabilidade ambiental e estratégia competitiva em redes hoteleiras globais**: elaboração de um modelo conceitual de relação. 2015. 216 fls. Tese (Doutorado em Administração) Universidade Positivo, Curitiba. 2015.

MENEZES, V.O.; CUNHA, S. K.; CUNHA, J. C. **Inovações para a proteção ambiental em cadeias hoteleiras**: um estudo de caso da Slaviero Hotéis. 2013. Disponível em: <http://www.altec2013.org/docs/PROCEEDINGS_ALTEC2013_v3.pdf>. Acesso em 23 de abril de 2015.

MELLO, R.; NAIME, R.; HUPFFER, H. M. **Avaliação sobre o uso de práticas de sustentabilidade na hotelaria** –Estudo de caso em hotéis de uma cidade do Litoral Norte do RS. Feevale: Novo Hamburgo- RS. Gestão, Educação e Tecnologia Ambientalv(8), nº 8, p. 1689-1699, SET-DEZ, 2012. Disponível em:<<http://cascavel.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php/reget/article/view/6325>> Acesso em: 27 de abril de 2015.

MELO NETO, F.; FROES, C. **Responsabilidade social & cidadania empresarial**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

NASCIMENTO, L. F. **Gestão Ambiental e Sustentabilidade**. Florianópolis: UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2012. Disponível em: https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0CDgQFjADahUKEwjHo_312OXHAhXEh5AKHbVvCo0&url=http%3A%2F%2Fwww.ufjf.br%2Fengsanitariaeambiental%2Ffiles%2F2012%2F09%2FLivrotexto_Gestao_Ambiental_Sustentabilidade.pdf&usq=AFQjCNExDpWMLA27tGGUEit1fCbF2zsNUA. > Acesso em 27 de agosto de 2015.

ONU, Organização das Nações Unidas. **A ONU e o meio ambiente**. Disponível em: Acesso em 29 de março de 2013.

PASCZUK, P. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**: o caso do hotel fazenda das 100 árvores em Castro – PR. Trabalho de Conclusão de Curso de Turismo da Universidade Estadual do Centro-Oeste, UNICENTRO. Irati, PR: 2008.

PENSAMENTO VERDE. **Conheça o termo e alguns produtos "eco-friendly"**. Disponível em: <<http://www.pensamentoverde.com.br/produtos/conheca-o-termo-e-alguns-produtos-eco-friendly/>> Acesso em 08 de setembro de 2015.

PERARDT-FARIAS, A. P.; MENEZES, V. O. **Iniciativas Ambientalmente Sustentáveis em Redes Hoteleiras**: Estudo de caso de um empreendimento hoteleiro típico. Irati: Universidade Estadual do Centro Oeste. Apres.:VII Fórum Internacional de Turismo do Iguassu, 2013. Disponível em: <<http://festivaldeturismodascataratas.com/wp-content/uploads/2014/01/5.-INICIATIVAS-AMBIENTALMENTE-SUSTENT%C3%81VEIS-EM-REDES->

HOTELEIRAS-ESTUDO-DE-CASO-DE-UM-EMPREENHIMENTO-HOTELEIRO-T%C3%8DPICO.pdf> Acesso em: 09 de maio de 2015.

PERES Jr., M. R.; REZENDE, D.C. **Gestão da sustentabilidade no segmento hoteleiro**: estudo dos meios de hospedagem de Monte Verde, MG. Caderno Virtual de Turismo. Rio de Janeiro, v. 11, n.2, p.234-252, ago. 2011.

PETROCCHI, M. **Hotelaria**: planejamento e gestão. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

PORTLAND HOSTEL. **Hawthorne Hostel Rainwater Demonstration Project**. Disponível em: < <http://www.portlandhostel.org/2012/04/05/hawthorne-hostel-rainwater-demonstration-project/>> Acesso em 7 de setembro de 2015.

REVISTA HOTÉIS. **Foz do Iguaçu ganha o maior Hostel Container do Brasil**. In Newbrand. Disponível em: <http://www.revistahoteis.com.br/foz-do-iguacu-ganha-o-maior-hostel-container-do-brasil/>. Acesso em 02 de maio de 2015.

RUSCHMANN, D. **Turismo e planejamento sustentável**: a proteção do meio ambiente. 8. ed. Campinas: Papirus, 2001.

SCHLÜTER, R. G. **Metodologia da pesquisa em turismo e hotelaria**. São Paulo: Aleph, 2003.

SACHS, I. **Desenvolvimento**: incluyente, sustentável, sustentado. Rio de Janeiro: Garamond, 2004.

SISTER, G. **Mercado de carbono e protocolo de Quioto**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

SLOAN, P.; LEGRAND, W.; CHEN, J. S. **Sustainability in the hospitality industry**. Principles of sustainable operations. 2.ed. New York: Routledge, 2013.

SILVA, T. M.; KÖHLER, A. F. **O mercado de albergues/hostels do Município de São Paulo-Brasil**: caracterização e avaliação de estabelecimentos e empreendedores. In: Revista Iberoamericana de Turismo – RITUR, Penedo, vol. 5, n.1, p. 54-78, São Paulo: Universidade de São Paulo, 2015. Disponível em: <<http://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/1585> > Acesso em 15 de agosto de 2015.

SINGTUR FOZ. **Hospedagem**. Disponível em: <<http://singturfoz.com.br/hospedagem/hospedagem.html>> Acesso em 07 de setembro de 2015.

TACHIZAWA, T. **Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa**: Estratégias de Negócios Focadas na Realidade Brasileira. São Paulo: Atlas, 2002.

TETRIS CONTAINER HOSTEL. Disponível em: <http://tetrishostel.com.br/new/?page_id=13> Acesso em 5 setembro de 2015.

TRIPADVISOR. Hostels em Foz do Iguaçu. Disponível em : <
http://www.tripadvisor.com.br/Search?q=hostel&geo=303444&pid=3826&typeaheadRedirect=true&redirect=&startTime=1448335052586&uiOrigin=MASTHEAD&returnTo=http%253A__2F__2F__www__2E__tripadvisor__2E__com__2E__br__2F__SmartDeals__2D__g303444__2D__Foz__5F__do__5F__Iguacu__5F__State__5F__of__5F__Parana__2D__Hotel__2D__Deals__2E__html >

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

VIERA, E. V. **Desperdício em hotelaria**: Soluções para evitar. Caxias do Sul: EDUCS, 2004.

VIERA, E. V.; HOFFMANN, Valmir. E. **Práticas de sustentabilidade ambiental para empreendimentos turísticos hoteleiros**: aplicação de um modelo (2006). In: IV SeminTUR – Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL. Universidade de Caxias do Sul – Mestrado em Turismo. Caxias do Sul, RS, Brasil – 7 e 8 de Julho de 2006.

VISITE FOZ. **Albergues em Foz**. Disponível em: <<http://www.visitefoz.com.br/onde-ficar/albergue/>> Acesso em 08 de setembro de 2015.

APÊNDICES

APÊNDICE 1

**MODELO DE QUESTIONÁRIO APLICADO À GESTORA DO TETRIS
CONTAINER HOSTEL**

- 1- De onde surgiu a ideia da utilização de container na arquitetura do hostel?
- 2- A proposta inicial já abordava a ideia de sustentabilidade ou isso foi sendo agregado no decorrer do projeto?
- 3- Quais são as iniciativas sustentáveis implantadas pelo hostel? Enumere todas.
- 4- Você nota algum tipo de resistência por parte dos funcionários em relação às iniciativas sustentáveis? Se sim, quais ?
- 5- Você nota algum tipo de resistência por parte dos hóspedes em a relação às iniciativas sustentáveis? Se sim, quais?
- 6- Existe uma forma de divulgação disponível para os hóspedes e colaboradores dentro do Hostel, enfatizando a importância das iniciativas ambientalmente sustentáveis adotadas pelo empreendimento? Caso tenha, como funciona?
- 7- Quais as razões para a implantação das iniciativas ambientalmente sustentáveis no empreendimento?
- 8- Em sua visão, as iniciativas ambientalmente sustentáveis adotadas pelo Tetris Container Hostel têm gerado resultados financeiros positivos? Caso traga, quais são eles?
- 9- Em sua visão, as iniciativas ambientalmente sustentáveis adotadas pelo hostel têm gerado resultados mercadológicos positivos? (pesquisas, revistas, vendas), caso traga, quais são eles?

APÊNDICE 2

Observação não participativa

ITENS OBSERVADOS

1 ESTRUTURA DO HOSTEL

- a) Acústica
- b) Isolamento térmico
- c) Conforto
- d) Localização
- e) Entorno
- f) Desing- praticidade

2 INICIATIVAS AMBIENTALMENTE SUSTENTÁVEIS

- a) Filtragem por meio de planta
- b) Mobiliária
- c) Cisterna
- d) Telhado verde
- e) Piscina

3 RELAÇÃO DOS HÓSPEDES COM AS INICIATIVAS SUSTENTÁVEIS