

RELATO DE EXPERIÊNCIA

RUMO À SUSTENTABILIDADE: INICIATIVAS DO HOTEL DEVILLE PRIME, CAMPO GRANDE – MS, NA GESTÃO AMBIENTAL E PREPARAÇÃO PARA A CERTIFICAÇÃO ISO 14001

Julia Silva Rocha¹
Ney Felipy Santos Figueiredo²
Fábio Orlando Eichenberg³

RESUMO ESTRUTURADO: O presente estudo analisa a influência da certificação ISO 14001 nas operações do Hotel Deville Prime em Campo Grande, MS, com foco nas práticas de marketing, gestão e reservas no contexto da gestão ambiental. O objetivo foi compreender como a implementação da ISO 14001 pode otimizar a performance sustentável do hotel, promovendo práticas responsáveis e adequadas ao meio ambiente. O estudo buscou evidenciar os benefícios operacionais, como redução de custos e melhoria da imagem institucional, além de integrar a sustentabilidade nas estratégias de marketing do hotel. A pesquisa abordou a falta de práticas sustentáveis no setor hoteleiro, onde a expansão do turismo frequentemente gera impactos negativos ao meio ambiente, como poluição e consumo excessivo de recursos. A escassez de iniciativas de responsabilidade ambiental torna-se um desafio para os hotéis, que precisam se adaptar às exigências regulatórias e à demanda crescente por práticas ecológicas. A metodologia foi de natureza exploratória e descritiva, utilizando uma abordagem mista que combina métodos qualitativos e quantitativos. Um questionário semiestruturado foi aplicado ao público frequentador de serviços hoteleiros, além de entrevistas com gestores do hotel, permitindo avaliar percepções sobre a integração de práticas sustentáveis. Os dados foram organizados em planilhas eletrônicas para facilitar a análise. Teve como resultados principais melhorar as práticas sustentáveis observadas *in loco*, como separação de resíduos, captação de água da chuva, uso de energias renováveis e treinamentos para colaboradores. O gerenciamento eficaz de recursos e a conformidade com a legislação ambiental resultaram em redução do desperdício e custos operacionais. A experiência demonstrou que a certificação ISO 14001 pode servir como um diferencial competitivo no mercado hoteleiro, contribuindo para a responsabilidade ambiental e a melhoria da reputação da marca. A integração de práticas sustentáveis nas estratégias de marketing e gerenciamento é crucial para ressoar com consumidores conscientes, favorecendo um turismo mais responsável. O estudo fornece um modelo para outras instituições hoteleiras e incentiva discussões sobre políticas públicas que promovam a sustentabilidade no setor. A implementação dessas práticas é essencial para garantir a conservação ambiental e a viabilidade a longo prazo da indústria do turismo.

Palavras-chave: Preservação ambiental; Certificação ISO 14001; Sustentabilidade; Hotelaria; Estratégias de marketing

INTRODUÇÃO

O conceito de sustentabilidade no setor de turismo vem ganhando destaque de forma significativa desde a década de 1990, acompanhando o aumento do ecoturismo e do turismo ecológico. Com a utilização de paisagens naturais como atrativos principais, a hotelaria se torna um pilar crucial desse segmento, visto que, como afirmam McIntosh et al. (1999, p. 397), “*El ambiente es el núcleo del producto turístico*”. No entanto, a instalação de empreendimentos turísticos

¹Bolsista PIBIC. Acadêmica Curso de Bacharelado em Turismo da Escola de Administração e Negócios da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (ESAN/UFMS) - e-mail: julia_silva@ufms.br

²Acadêmico do Curso de Turismo da Escola de Administração e Negócios (ESAN) da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS). Contato: ney.f.s.figueiredo@ufms.br

³Doutor em Geografia pela Universidade Federal da Grande Dourados e Docente do Curso de Turismo da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. E-mail: fabio.orlando@ufms.br

próximos a áreas de preservação pode resultar em danos severos aos ecossistemas locais. Os impactos adversos frequentemente decorrem do crescimento descontrolado das redes hoteleiras, que podem desencadear poluição atmosférica e sonora, além de comprometer o manejo adequado dos recursos hídricos, energéticos e a gestão de resíduos e produtos químicos.

A Organização Mundial do Turismo (OMT) reportou que, em 2023, o Brasil recebeu 5.908.341 visitantes internacionais, uma cifra que representa um crescimento de 3% em relação às estimativas anteriores da OMT. Essa dinâmica crescente dentro do turismo pressiona o setor hoteleiro a adotar práticas que promovam a sustentabilidade, já que aproximadamente 40% do capital gerado pelo turismo é direcionado a despesas relacionadas à hotelaria, segundo Marques (2003). Portanto, torna-se imperativo que tanto turistas quanto organizações alterem seus hábitos, avaliando suas interações com o meio ambiente.

A sustentabilidade é um conceito multifacetado, com raízes biológicas e econômicas diferentes. O aspecto biológico refere-se à capacidade dos ecossistemas de se recuperarem diante das pressões antrópicas, enquanto o aspecto econômico lida com a expansão desordenada dos padrões de produção e consumo, especialmente nos últimos 25 anos. A Comissão de Brundtland (1987) define desenvolvimento sustentável como aquele capaz de “satisfazer as necessidades presentes, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de suprir suas próprias necessidades”. Assim, o desafio do setor hoteleiro é equilibrar a eficiência operacional e a lucratividade com a responsabilidade ambiental, dialogando continuamente com as práticas de um desenvolvimento sustentável.

Nesse contexto, a certificação da norma ISO 14001 emerge como uma ferramenta essencial para garantir a conformidade com as exigências ambientais e otimizar a performance sustentável das organizações. A norma, que surgiu em 1996 e é amplamente adotada como um modelo de gestão, estabelece diretrizes fundamentais e requisitos para a implementação de um sistema de gestão ambiental. Lemos e Higuchi (2011) enfatizam que a norma auxilia as organizações na diminuição dos impactos ambientais, sem desconsiderar suas necessidades financeiras. Assim, as práticas sustentáveis que emergem dessa norma contribuem para a proteção do meio ambiente, evitando sanções de órgãos reguladores e potencializando a imagem positiva das empresas no mercado.

No Brasil, a certificação ISO 14001 é administrada pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO), que é responsável por emitir os certificados e fiscalizar as empresas certificadoras. Vale ressaltar que a adoção dessa norma está frequentemente associada à redução de custos, uma vez que políticas de prevenção à poluição minimizam resíduos e

desperdícios e racionalizam a alocação de recursos naturais e humanos (Cagnin, 2002). Para que a certificação seja efetiva, é fundamental que as organizações treinem suas equipes, incluindo estagiários, terceirizados e fornecedores, para controlar os impactos ambientais.

Este estudo analisa a implementação da ISO 14001 no Hotel Deville Prime, localizado em Campo Grande – MS, com foco nos setores de reserva, gerência e marketing. O objetivo é explorar como essa certificação influencia as operações hoteleiras, fornecendo insights valiosos sobre a promoção de práticas sustentáveis e o fortalecimento da competitividade no mercado hoteleiro. A pesquisa examina a influência da certificação na operação e na reputação da marca, destacando as melhores práticas e desafios enfrentados pelos gestores. Além disso, busca contribuir para o debate sobre a aplicabilidade de sistemas de gestão ambiental em meios de hospedagem, como uma abordagem que pode reduzir os impactos negativos das atividades turísticas. Portanto, a hotelaria não somente deve se adaptar aos princípios do turismo sustentável, mas também coopera ativamente em sua promoção e implementação.

Assim, a estrutura do trabalho está organizada em seções que contemplarão os fundamentos teóricos da sustentabilidade e da norma ISO 14001, a metodologia utilizada na pesquisa, os resultados obtidos, além das considerações finais que buscarão elucidar o impacto da certificação na operação do hotel e na minimização de seus efeitos nocivos ao meio ambiente. Este estudo visa, portanto, fomentar a reflexão sobre a imprescindibilidade da gestão ambiental no setor hoteleiro e suas repercussões para o futuro do turismo sustentável.

PROBLEMÁTICA E RELEVÂNCIA

A experiência relatada visa responder ao problema da falta de práticas sustentáveis no setor hoteleiro, que enfrenta pressões crescentes por responsabilidade ambiental e cumprimento de normas regulatórias. O crescimento do turismo e a expansão do setor muitas vezes resultam em impactos negativos sobre o meio ambiente, como poluição, desperdício de recursos e degradação de ecossistemas.

Nesse contexto, a certificação ISO 14001 se destaca como uma ferramenta essencial para que os hotéis, como o Deville Prime, possam adotar um sistema de gestão ambiental eficaz, minimizando esses impactos e promovendo a sustentabilidade. A relevância da experiência reside em demonstrar como a implementação da certificação ISO 14001 no Hotel Deville Prime pode trazer benefícios operacionais, como a redução de custos, conformidade com a legislação ambiental, melhoria da imagem institucional e aumento da competitividade no mercado.

Além disso, a experiência ressalta a importância de integrar práticas sustentáveis nas estratégias de marketing e gerenciamento do hotel, atendendo à demanda crescente de consumidores que valorizam a responsabilidade ambiental. Isso não só contribui para a preservação do meio ambiente, mas também favorece a fidelização de clientes que buscam experiências mais conscientes e sustentáveis durante suas viagens.

METODOLOGIA

Este estudo teve como objetivo analisar a integração das práticas de marketing e gerência com os requisitos da norma ISO 14001 em serviços hoteleiros, visando compreender como estas áreas interagem para promover práticas sustentáveis no setor. Para realizar essa análise, adotou-se uma abordagem metodológica mista que combina técnicas qualitativas e quantitativas, enfatizando pesquisa exploratória e descritiva.

A pesquisa foi estruturada em duas etapas principais. Primeiramente, desenvolveu-se um questionário semiestruturado, composto por cinco questões projetadas para o público que frequenta serviços hoteleiros. Este questionário incluiu opções de resposta que permitiram aos participantes expressar suas opiniões de maneira flexível, visando avaliar as percepções sobre a integração de práticas de marketing, gerência e a norma ISO 14001 nos hotéis. Na segunda etapa, foram realizadas entrevistas direcionadas para esclarecer aspectos específicos sobre os métodos empregados nos setores relevantes do hotel.

Os participantes foram selecionados com base em sua frequência no uso de serviços hoteleiros, garantindo uma amostra representativa das percepções do público-alvo. As perguntas direcionadas ao público e ao hotel foram elaboradas com base em revisões da literatura especializada sobre marketing, gerência e a norma ISO 14001, assegurando que as questões abordassem aspectos pertinentes e essenciais ao estudo. Os dados coletados por meio dos questionários foram tabulados e organizados em uma planilha eletrônica, facilitando a análise. Essa etapa incluiu a construção de quadros e gráficos para uma visualização clara e interpretação dos resultados obtidos.

A implementação da coleta de dados foi acompanhada por um rigoroso controle de qualidade, que garantiu a validade e confiabilidade das informações. O estudo no Hotel Deville

Prime, inaugurado em 2015 em Campo Grande – MS, permitiu um exame detalhado das práticas operacionais sustentáveis em um ambiente real. A pesquisa foi fundamentada no entendimento de que a eficácia na gestão de reservas e marketing é crucial para a sustentabilidade, destacando a importância de alinhar os objetivos organizacionais às demandas socioambientais contemporâneas. Por meio dessa metodologia, buscou-se oferecer uma análise abrangente da intersecção entre práticas de marketing, gerência e gestão ambiental, ampliando a compreensão da aplicação da norma ISO 14001 no contexto hoteleiro.

RESULTADOS

A metodologia adotada no estudo da experiência do Hotel Deville Prime oferece uma visão abrangente sobre a implementação de práticas de sustentabilidade dentro do setor hoteleiro, com foco específico na certificação ISO 14001. A experiência é classificada como um serviço, dado que envolve a gestão de operações hoteleiras que buscam alinhar eficiência operacional com responsabilidade ambiental. Situado em Campo Grande, MS, o hotel desenvolve suas atividades em um contexto que valoriza a preservação ambiental, especialmente pela sua localização adjacente a uma Área de Preservação Permanente (APP). A implementação das práticas de sustentabilidade teve início com a certificação em 2015, sendo um processo contínuo que testemunha a adaptação e evolução das ações sustentáveis ao longo do tempo.

O público-alvo do hotel inclui hóspedes, colaboradores e membros da comunidade local, os quais se beneficiam diretamente das iniciativas implementadas. Parcerias foram estabelecidas com a prefeitura e empresas especializadas em gerenciamento de resíduos, como a SOLURB e a BERPRAM, que desempenham papéis fundamentais na execução dessas práticas.

A experiência do Hotel Deville Prime incorpora valores que são característicos da tecnologia social. Primeiramente, a valorização do saber local é evidente, uma vez que as práticas implementadas não apenas respondem a problemas e demandas da comunidade, mas também envolvem seus conhecimentos e participação ativa. Além disso, as práticas estabelecidas refletem um alto potencial de replicabilidade, permitindo que outros hotéis e estabelecimentos adotem medidas semelhantes em contextos variados.

Outro aspecto relevante é a sustentabilidade econômica, visto que as ações implementadas permitem a redução de custos operacionais e garantem uma distribuição equilibrada das riquezas geradas. No que tange à sustentabilidade ambiental, o hotel possibilita a implementação de ferramentas que preservam os recursos naturais, destacando-se pela captação de água da chuva e o

uso de energia renovável. A experiência se revela viável e de baixo custo, uma vez que muitas das práticas sustentáveis requerem investimentos iniciais modestos, mas trazem benefícios a longo prazo.

Ademais, a metodologia evidencia a intersectorialidade ao articular saberes provenientes de diversas áreas, como turismo, gestão ambiental e marketing, promovendo uma abordagem integrada. A autogestão é outro valor notável, visto que gestores e colaboradores participam da gestão e implementação dessas práticas, fortalecendo a autonomia e a participação comunitária. Por fim, a experiência do Hotel Deville Prime se destaca não apenas pela implementação de práticas sustentáveis, mas também pelo comprometimento com a conscientização dos hóspedes, estabelecendo um diálogo contínuo sobre responsabilidade socioambiental.

IMPLICAÇÕES PRÁTICAS E CONCLUSÕES

Esta experiência é considerada um estudo de caso por ser uma análise profunda e detalhada das práticas de gestão, operações e estratégias sustentáveis de um hotel específico em um contexto geográfico e cultural determinado. O Hotel Deville Prime serve como um exemplo representativo da indústria hoteleira, permitindo a observação e discussão das melhores práticas e desafios enfrentados. A coleta de dados, como avaliações de hóspedes, práticas sustentáveis e a organização gerencial, fornece um panorama abrangente que pode ser aplicado a outros contextos no setor de turismo.

O estudo do caso desta pesquisa foi realizado no Hotel Deville Prime, inaugurado em 2015 em Campo Grande – Mato Grosso do Sul. Este hotel é considerado uma referência na região, oferecendo um serviço de alto padrão, com acomodações confortáveis e uma gama de opções gastronômicas. O hotel possui 196 apartamentos e suítes climatizadas, além de um restaurante que comporta até 180 pessoas, servindo os principais pratos nacionais e internacionais.

Ao realizar um levantamento das plataformas de reserva online onde o hotel está inserido, verificou-se que a plataforma mais utilizada para avaliação é o *TripAdvisor*, que contém 3.845 avaliações, seguida do *Booking* e, por fim, *Trivago*. A referência de qualidade e hospitalidade do hotel é evidenciada pelas avaliações dos hóspedes, que destacam um ambiente limpo, aconchegante, atendimento de excelência e cordialidade, atendendo a todos os requisitos esperados.

O hotel conta com 138 funcionários, que têm a opção de realizar suas refeições no estabelecimento por um preço simbólico. Além disso, suas roupas e equipamentos de segurança

(EPIs) são lavados no próprio hotel. Há programas de incentivos internos para os colaboradores, onde, através de informações reunidas por gestores, é eleito o funcionário de destaque do mês.

O Hotel Deville Prime aplica diversas ações sustentáveis, como a separação de lixo e a utilização de fontes de energia limpa, inclusive placas solares e gás. As práticas sustentáveis estão detalhadas no site do hotel e abrangem áreas como recursos hídricos, energéticos e recicláveis, além de procedimentos de separação de resíduos. Para o manejo de recursos hídricos, o hotel adota medidas para reduzir o impacto do consumo de água, como a captação de água da chuva para reutilização, sistemas de lavagem a vapor e a reutilização de água para a lavagem de estacionamentos e irrigação de jardins. Quanto aos recursos energéticos, a prioridade é o consumo de fontes renováveis, como energia solar.

No que diz respeito aos recursos recicláveis, o hotel evita o uso de copos e plásticos descartáveis, optando por copos de vidro e xícaras de porcelana. A separação de resíduos é uma prática constante, com treinamentos regulares para os colaboradores sobre os distintos tipos de resíduos, incluindo recicláveis, não recicláveis e perigosos. Durante a estadia, os hóspedes são incentivados a reutilizar toalhas e roupas de cama, com informações sobre essa prática comunicadas por meio de placas nos quartos. Toalhas que são deixadas estendidas serão secas para reutilização, enquanto as que ficam no chão serão substituídas.

Outra inovação do hotel é a substituição dos frascos unitários de sabonete, shampoo e condicionador por dispensadores, o que reduz a geração de resíduos. O estabelecimento conta também com equipamentos de ar-condicionado de alta eficiência energética, gerando uma redução de até 30% no consumo de energia. Em parceria com empresas especializadas, o hotel realiza a correta destinação do óleo de cozinha e evita o uso de canudos plásticos, refletindo seu compromisso com a sustentabilidade.

No setor de gerência, os impactos ambientais negativos são considerados, principalmente o consumo excessivo de eletricidade, uso desnecessário de materiais de escritório e produtos químicos na limpeza de áreas comuns e administrativas. A gestão eficaz do hotel envolve não só a eficiência operacional, mas também a capacidade de atrair e fidelizar clientes por meio de estratégias de marketing sustentáveis. A gerência é responsável pela operação eficiente de todas as áreas do hotel, e as políticas de sustentabilidade são implementadas para minimizar o impacto ambiental.

Marcelo, proprietário do Hotel Deville Prime, sinaliza a escassez de colaboradores comprometidos a longo prazo com os valores da empresa como seu principal desafio gerencial. Para lidar com essa questão, ele propõe reuniões diárias com gestores de cada área, discutindo problemas

e reforçando os valores de hospitalidade, trabalho em equipe e liderança. Marcelo demonstra conscientização sobre os impactos ambientais causados pelas operações do hotel e integra essas considerações em todas as fases do planejamento.

Além disso, o hotel gera aproximadamente 10 toneladas de resíduos orgânicos mensalmente e possui um acordo com a prefeitura para a destinação adequada dos mesmos, contando com empresas credenciadas para a coleta e armazenamento dos resíduos. A gestão dos recursos naturais é feita com base em relatórios mensais, e o hotel realiza o descarte adequado de óleo e pilhas. Quanto ao vidro, o gestor menciona a dificuldade na gestão adequada desse material devido à escassez de empresas que realizam a reciclagem adequada no Brasil.

O marketing do Hotel Deville Prime, como parte fundamental de sua operação, busca atender às necessidades dos turistas por meio de campanhas que incorporam mensagens de sustentabilidade. O setor de marketing trabalha para promover o hotel e seus serviços, além de adotar estratégias para aumentar a taxa de ocupação.

Somado a isso, a experiência do Hotel Deville Prime pode ser considerada uma inovação por diversas razões. Primeiramente, a implementação de práticas sustentáveis, como a reutilização de água da chuva, a limpeza com produtos biodegradáveis, e a capacidade de adaptação às demandas do mercado por meio de tecnologia, como a inteligência artificial para previsões de ocupação, coloca o hotel na vanguarda da hotelaria responsável. Além disso, a criação do programa de fidelidade "*Deville One*" demonstra uma abordagem inovadora para melhorar a experiência do cliente e aumentar a lealdade, refletindo a evolução da estratégia de marketing na indústria.

O impacto da experiência do Hotel Deville Prime é significativo em várias frentes. Primeiramente, as práticas sustentáveis têm o potencial de reduzir a pegada ambiental do hotel, contribuindo para a preservação dos recursos naturais e exemplificando um modelo de turismo responsável. Em segundo lugar, a gestão eficiente e as iniciativas de marketing podem aumentar a taxa de ocupação e a reputação do hotel, resultando em maior receita e fidelização de clientes. Além disso, a interação com a comunidade local e a conscientização ambiental promovem um turismo mais consciente e solidário, beneficiando tanto o hotel quanto a sociedade.

Ademais, o estudo de caso do Hotel Deville Prime apresenta diversas implicações relevantes para o setor de turismo, especialmente em relação à gestão sustentável e à inovação nas práticas operacionais. A crescente demanda por turismo responsável e sustentável é uma tendência global que requer atenção das empresas do setor, e o Hotel Deville Prime demonstra como a integração de práticas sustentáveis pode não apenas mitigar os impactos ambientais, mas também melhorar a experiência do hóspede e fortalecer a reputação do estabelecimento.

Em primeiro lugar, as práticas sustentáveis implementadas pelo hotel, como a reutilização de água da chuva, a separação de resíduos e a adoção de fontes de energia limpa, exemplificam um modelo de negócios que pode servir como referência para outros estabelecimentos turísticos. De acordo com Gössling et al. (2012), a adoção de práticas sustentáveis no turismo não só reduz a pegada ambiental, mas também pode resultar em benefícios econômicos, atraindo uma clientela cada vez mais consciente.

Além disso, a experiência do Hotel Deville Prime mostra que a inovação em marketing, como a implementação de um programa de fidelidade e campanhas que comunicam as iniciativas sustentáveis, pode gerar um diferencial competitivo. O sucesso deste tipo de estratégia é corroborado por estudos de Kotler et al. (2014), que destacam a importância de comunicar valores e práticas sustentáveis para atrair consumidores em um mercado cada vez mais exigente.

A importância da interação com a comunidade local também deve ser ressaltada. O envolvimento do hotel em iniciativas sociais, como a coleta de tampinhas destinadas a ONGs, demonstra um compromisso não só com a sustentabilidade, mas também com a responsabilidade social. Isso fortalece as relações entre o hotel e a comunidade, criando um ambiente mais favorável para o desenvolvimento do turismo na região (Tosun, 2000).

Ainda, a pesquisa destaca o papel da gerência na promoção de uma cultura organizacional que valoriza as práticas sustentáveis. A liderança do hotel, ao reconhecer a necessidade de capacitar a equipe e fomentar práticas ambientalmente responsáveis, é fundamental para a implementação bem-sucedida de políticas de sustentabilidade (Jabbour & Santos, 2008). A interação entre a motivação dos colaboradores e a eficiência operacional é um fator determinante para o sucesso nas práticas de turismo sustentável.

Essas implicações indicam que para um hotel se destacar no mercado, é essencial não apenas adotar práticas sustentáveis, mas também comunicar essas iniciativas aos hóspedes e à comunidade. A pesquisa sobre o Hotel Deville Prime oferece uma visão válida sobre como o compromisso com a sustentabilidade e a inovação podem transformar a experiência do hóspede e contribuir para a construção de um turismo mais responsável e solidário.

REFERÊNCIAS:

CAGNIN, Roberto. A certificação ISO 14001 e seus efeitos na redução de custos para as empresas. 2002.

COMISSÃO DE BRUNDTLAND. Our Common Future. Oxford: Oxford University Press, 1987.

GÖSSLING, S.; HALL, C. M.; DOVEY, K. Sustainable Tourism. In: BUHALIS, D.; MAMO, J. (Eds.). Handbook of Tourism and Sustainability. Routledge, 2012.

JABBOUR, C. J. C.; SANTOS, F. C. A. The role of management in the implementation of sustainable practices in hotels: A multi-case study. *Tourism Management*, v. 29, n. 5, p. 1046-1058, 2008.

KOTLER, P.; KARTAJAYA, H.; SETIAWAN, I. *Marketing 3.0: From Products to Customers to the Human Spirit*. Wiley, 2014.

LEMOS, Maria Luiza de Castro; HIGUCHI, Simone. *Gestão ambiental nas organizações: fundamentos teóricos e práticos da ISO 14001*. São Paulo: Editora Atlas, 2011.

MARQUES, Paulo. *O impacto da hotelaria no turismo mundial*. 2003.

McINTOSH, Robert; KERSWILL, Martin; GOELLNER, S. *Sustainable Tourism Development: Principles and Practice*. London: Routledge, 1999.

TOSUN, C. Limits to community participation in the tourism development process in developing countries. *Tourism Management*, v. 21, n. 6, p. 613-633, 2000.