

**DEPARTAMENTO DE GESTÃO E HOSPITALIDADE**  
**CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO**

**EDUARDO SILVA MARTINIANO**

**SUSTENTABILIDADE E A HOTELARIA: ESTUDO DE CASO DA**  
**BANDEIRA DO HOTEL DEVILLE EM CUIABÁ – MATO GROSSO**

**CUIABÁ-MT**  
**2022**

## **FOLHA DE APROVAÇÃO**

### **SUSTENTABILIDADE E A HOTELARIA: ESTUDO DE CASO DA BANDEIRA DO HOTEL DEVILLE EM CUIABÁ – MATO GROSSO**

Artigo apresentado ao Curso de Bacharelado em Turismo do Instituto Federal de Mato Grosso  
Campus Cuiabá - como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo

#### **BANCA EXAMINADORA**



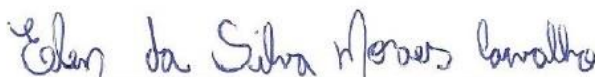
---

Profª. Ma. Angela Maria Carrion Carracedo Ozelame  
(Orientadora – IFMT)



---

Profª. Ma. Milene Maria Motta Lima  
(Examinadora Externa)



---

Profª. Ma. Elen da Silva Moraes Carvalho  
(Examinadora Interna)

Data: 22/06/2022

Resultado: Aprovado

## **RESUMO**

Esse artigo tem como objetivo um estudo de caso do Hotel Deville acerca das relações entre ações de sustentabilidade e responsabilidade social e suas contribuições para competitividade do setor hoteleiro. O método é uma abordagem qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, com a técnica de coleta de dados realizada por meio de entrevistas realizadas no referido hotel. Dessa maneira, o referido estudo se justifica em compreender intangibilidades e flexibilidades inerentes ao processo de sustentabilidade que se relacionam aos arquétipos: temporais, espaciais, sociais, culturais, políticos, ambientais e econômicos no hotel Deville. Avaliou-se o discurso formal, o discurso pronunciado subtendido e interpretação dos pesquisadores. O estudo buscou descrever as ações da direção geral do hotel Deville de Cuiabá-MT hoteleiro com reflexos causais no desempenho organizacional de maneira estratégica, prática de ações relacionadas à responsabilidade social corporativa e sustentabilidade.

**Palavras-chave:** Hotel, Hotel Deville, Sustentabilidade, Cuiabá-MT.

## **ABSTRACT**

The objective of this article is a case study of the Deville Hotel concerning the relations between sustainability and social responsibility actions and their contributions to the hotel sector's competitiveness. The method is a qualitative approach, exploratory and descriptive in nature, with the technique of data collection carried out through interviews conducted at the hotel. Thus, this study is justified in understanding intangibilities and flexibilities inherent in the sustainability process that relate to the archetypes: temporal, spatial, social, cultural, political, environmental and economic in the Deville hotel. The formal discourse, the subtended pronounced discourse, and the researchers' interpretation were evaluated. The study sought to describe the actions of the general management of the hotel Deville of Cuiabá-MT hotel with causal reflections on organizational performance in a strategic manner, practice of actions related to corporate social responsibility and sustainability.

**Keywords:** Hotel, Hotel Deville, Sustainability, Cuiabá-MT.

## 1 INTRODUÇÃO

Em 30 de janeiro de 2020, a OMS declarou que o surto do novo coronavírus constitui uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) – o mais alto nível de alerta da Organização, conforme previsto no Regulamento Sanitário Internacional. Essa decisão buscou aprimorar a coordenação, a cooperação e a solidariedade global para interromper a propagação do vírus. Essa decisão aprimora a coordenação, a cooperação e a solidariedade global para interromper a propagação do vírus.

A transformação do mundo em um grande mercado não é um fenômeno recente, faz parte da história da humanidade, porém, tais transformações, tornaram-se mais intensa na contemporaneidade, sobretudo, diante da presença da pandemia, COVID-19. A necessidade de adequar o trabalho humano para as tecnologias, algo extremamente necessário, já que fomos pegos de surpresa pelo vírus da COVID-19, foi um processo que atingiu e, ainda, afeta diretamente o comportamento das diferentes nações do mundo, sobremaneira no campo da política e da economia. (BORGES, 2010).

Tudo que ocorreu, e ainda ocorre com a humanidade, nesse momento de pandemia resultou ainda mais na retração da atuação do poder público (Estado mínimo), em privatizações, redução de postos de trabalho, terceirização, flexibilização de direitos dos trabalhadores, desemprego, entre outros. Promove-se, assim, a globalização da exclusão, a globalização da miséria, a globalização do desemprego (DRUK, 1999).

Resultado da COVID-19 foi a dispensa dos colaboradores que atuavam nos mais diversos ramos da economia. Um dos setores da economia mais afetados foi o do turismo, visto à proibição de circulação de pessoas dentro e fora de suas cidades por um determinado período de tempo.

Com a diminuição dos casos de COVID-19, houve a liberação de diversos setores do segmento turístico, dentre estes, da rede hotelaria. Com uma nova reestruturação, os hotéis passaram a buscar a ter mais responsabilidade com o meio ambiente, muitos empreendimentos hoteleiros buscam através de seus serviços, estarem cada vez mais em dia com a sustentabilidade. Entendemos que desde o surgimento do uso dos hotéis para diversos eventos e a recepção de um fluxo de pessoas, a “indústria” do turismo sempre gerou riquezas econômica, tanto direta como indiretamente, nos locais visitados pelos turistas, principalmente graças à hotelaria, lazer e entretenimento.

O “lockdown” foi o repensar sobre o meio ambiente, e a dinâmica dos trabalhos numa empresa. E isto, de certa maneira tem instigado vários setores, inclusive no setor turístico, a um desafio de tentar equilibrar a economia e o meio ambiente. Tal setor que sentiu e ainda sentirá o impacto da pandemia Covid-19 por um bom tempo é do turismo, que necessita do deslocamento das pessoas, cuja a necessidade é vivenciar e compartilhar experiências e que, também, necessita, com urgência, repensar na forma de como se relaciona com o meio ambiente. (BOZTEPE, 2012)

Dentro do ramo hoteleiro, desenvolver uma política sustentável é um dos primeiros passos para iniciar um bom programa de sustentabilidade. Uma política e/ou um planejamento bem estruturado e implantado poderá nortear o caminho que será seguido pelo hotel e seus funcionários dali em diante. Durante um momento de decisão, o hotel sustentável deve levar em conta todos os impactos socioambientais, desde a contratação de novos funcionários até o início de novos investimentos, utilizando produtos ecologicamente corretos e apostando em medidas que visam redução dos impactos ambientais.

Neste sentido, devida a atual situação decorrente da pandemia/Covid-19, adotei como ponto de partida o seguinte problema de pesquisa deste estudo: Quais mudanças nas práticas ambientais que o setor hoteleiro poderá aderir para ser um hotel com base na sustentabilidade? Quais elementos dentro dessa logística deverão ser repensados? visto que, existem novos protocolos sanitários e estes deverão ser implementados nos hotéis para dar maior confiança e segurança aos hóspedes, fornecedores, funcionários etc.

Nota-se que os procedimentos de higiene e segurança sanitária serão mais exigidos e valorizados pelos hóspedes no mundo pós-covid-19. Para dar resposta a essas questões orientei o estudo pelo seguinte objetivo.

## **1.2 Objetivo Geral**

Apresentar as medidas e ações de sustentabilidade no empreendimento do hotel Deville Prime, em Cuiabá-MT. Estabelecendo relações com a questão promovida neste estudo. Esse propósito remeteu à definição dos seguintes objetivos específicos.

## **1.3 Específicos**

- Levantar dados das ações sustentáveis implantadas no hotel Deville;
- Compreender quais são as ações sustentáveis no hotel;
- Descrever se o hotel Deville possui projetos que consistem na redução de bens naturais, levando em conta a questão ambiental e econômica, repensando na necessidade de se reaver o tripé da sustentabilidade na pandemia;
- Dessa maneira, o referido estudo de caso se justifica em compreender processo de sustentabilidade que se relacionados às questões: temporais, espaciais, sociais, culturais, políticos, ambientais e econômicos no hotel Deville Prime.

Partindo do entendimento de que a investigação científica se processa com base em pressupostos teóricos que, por sua vez, se expressam em procedimentos metodológicos, apresento a seguir conceitos e procedimentos que orientam a análise.

#### **1.4 Metodologia**

A metodologia proposta neste estudo é de abordagem qualitativa, configurando um estudo de caso. De acordo com Pontes (2006), um estudo de caso propõe-se entender, em profundidade, o como e o porquê por meio de uma identidade própria de cada entidade estudada, investigando as particularidades e características que existem nela. Para Gil (2009), o estudo de caso pode examinar situações da realidade, manter as características únicas do objeto pesquisado, apresentar circunstâncias diante do contexto estudado e explicar fenômenos complexos.

A análise dos dados é feita de forma indutiva e o pesquisador importa-se em tentar compreender o significado que os participantes atribuem as suas experiências. A investigação qualitativa faz uso principalmente de metodologias que possam criar dados descritivos, que permitirão observar o modo de pensar dos participantes numa investigação.

Essa metodologia de pesquisa permite fazer uso de uma variedade de instrumentos de coleta de dados, incluindo: análises de documentos, registros de observações diretas, entrevistas estruturadas e não estruturadas ou qualquer outra técnica de pesquisa. Para o desenvolvimento da pesquisa, adotei como cenário de investigação a cidade de Cuiabá-MT por ser uma cidade que se localiza próxima a diversos pontos turísticos no Estado de Mato Grosso.

Com o objeto de estudo do Hotel Deville Prime, nesse contexto, buscou-se uma instituição/ de rede hoteleira que pudesse nos dar respostas quanto a questões dos procedimentos sustentáveis que foram gerados no decorrer da Pandemia COVID 19. O material

de análise incluiu documentos, textos que discutem o referido tema, livros, artigos, dentre outros elementos que contribuíssem para o desenvolvimento da pesquisa.

Na coleta de dados, foram realizadas entrevistas. Os sujeitos incluíram: 3 participantes que trabalham no hotel Deville. Consideramos para entrevista: 1 recepcionista, 1 gerente, 1 hóspede. Vale ressaltar que os nomes dos entrevistados foram substituídos por nomes fictícios. Para realizar as entrevistas, foi enviado, em 2021, um e-mail ao responsável pela gestão do hotel explicitando os propósitos desse estudo, a configuração da pesquisa e a importância do estudo para área de turismo.

No diálogo, foram sugeridas possíveis datas para o encontro e realização das entrevistas. Foram fornecidos por meio eletrônico os contatos (e-mail e telefone) de dois entrevistados para que quando pudessem disponibilizar de tempo, para responder a entrevista. O último entrevistado ocorreu de modo aleatório, pois era hóspede, no entanto, sua identidade foi mantida em sigilo, assim como, os demais entrevistados.

O tempo utilizado para coletar as informações totalizou duas semanas e meia. Os horários foram selecionados conforme a disponibilidade dos entrevistados. A duração das entrevistas variou entre 40 minutos e 1 hora e 30 minutos, sendo elas transcritas, devolvidas e consentidas pelos entrevistados.

Levando em conta os objetivos deste estudo organizamos em capítulos que nortearão nosso referencial teórico, e discussão. O propósito foi produzir um referencial teórico que permitisse analisar a questão central desta pesquisa, nesse sentido, recorri às contribuições teóricas de autores do campo da área de meio ambiente, sustentabilidade ambiental, economia.

No primeiro capítulo apresenta-se um panorama do Hotel Deville dialogando com autores que se situam no campo desse tema. Com base em pesquisas realizadas no Estado de Mato Grosso teço algumas considerações sobre as condições e transformações que ocorreram devida a Pandemia.

A temática central deste estudo é discutida ao final, pois dá destaque ao perfil dos sujeitos da pesquisa, à atuação profissional, às condições de trabalho e aos relatos sobre a questões associadas a reabertura dos hotéis que buscaram uma série de protocolos, procedimentos e equipamentos onerosos. Ao produzir este estudo, intento contribuir com pesquisas no campo do turismo, auxiliando para pesquisas futuras envolvendo esta mesma temática, com a finalidade de melhoria da qualidade no setor hoteleiro.

Na metodologia usou-se pesquisa quantitativa e semiestruturada, pois de acordo com Bogdan e Biklen (1994), a pesquisa qualitativa possui algumas características próprias. Para os autores, a busca pelos dados e o papel do pesquisador neste tipo de estudo é fundamental para

um trabalho de cunho descritivo. No decorrer de seu trabalho, o pesquisador deve manter seu foco mais no processo de sua pesquisa do que em seus resultados.

## **2 BREVE HISTÓRICO DO HOTEL DEVILLE**

A primeira unidade dos Hotéis Deville foi inaugurada em 1974, na cidade de Curitiba (PR). O grupo foi fundado no mesmo ano por Jayme Canet Junior e João Canet Netto. Hoje, os hotéis estão presentes em nove cidades no Brasil: Salvador (BA), Porto Alegre (RS), Cuiabá (MT), Campo Grande (MS), Curitiba (PR), Maringá (PR), Cascavel (PR), Guaíra (PR) e Guarulhos (SP). A alta qualidade da marca Deville ainda conquistou a primeira franquia da Rede Marriott na América do Sul. Os hotéis são constantemente revitalizados para acompanhar as demandas de nossos hóspedes, sejam pessoas que viajam sozinhas, em família e até em grandes grupos. Nossa hospitalidade faz com que cada experiência seja única.

O Hotel Deville Prime Cuiabá foi inaugurado em setembro de 2005, o grupo de redes do hotel Deville adquiriu o local onde funcionava o antigo Hotel Eldorado por, aproximadamente, 9,4 milhões. A escolha desta rede de hotéis pelo município de Cuiabá se deu em virtude do potencial da região para turismo de negócios e lazer, além de ser a porta de entrada para a Chapada dos Guimarães e do Pantanal. Este empreendimento possui uma capacidade de 188 apartamentos, um centro de convenções para 600 pessoas e piscina externa.

**Figura 1:** Hotel Deville



Fonte: [deville.com.br/hotel-deville-prime-cuiaba](http://deville.com.br/hotel-deville-prime-cuiaba)



O hotel Deville está localizado na região central de Cuiabá, em uma das principais avenidas da cidade, Isaac Póvoas nº 1000, próximo a pontos comerciais culturais, histórico e político, como pode-se observar na Figura 2. Fica à, aproximadamente, 10 km de distância do Aeroporto Marechal Rondon, 70 km de Chapada dos Guimarães e 100 km da região do Pantanal.

**Figura 2** – Mapa de localização



Fonte: Google Maps

Em 2017, o hotel passou por uma reforma com um investimento de 3 milhões. O objetivo da reforma foi trazer elementos modernos da hotelaria. O hotel já era reconhecido pela qualidade e infraestrutura, porém, a reforma era necessária para implementar tecnologia e elementos inovadores, como lâmpadas de led que dão mais leveza e conforto. O lobby, a recepção e o bar também ganharam novos conceitos arquitetônicos.

Além disso, os quartos foram decorados com características da cidade como grafismos e fotografias com imagens da natureza (REVISTA HOTÉIS, 2017). Antes dessa reforma, em 2011, o hotel fez adequações na academia de ginástica, instalando novos equipamentos de iluminação e espelhos para ajudar na difusão da luz (REVISTA HOTÉIS, 2014).

As acomodações variam desde o quarto luxo com uma cama de casal à suíte presidencial e todos os quartos dispõem de mesa de trabalho, como observado na Figura 3. As diárias custam a partir de R\$ 362,34.

**Figura 3** – Acomodação quarto luxo com 1 cama queen size



Fonte: [deville.com.br/hotel-deville-prime-cuiaba](http://deville.com.br/hotel-deville-prime-cuiaba)

Em relação ao centro de convenções, o hotel possui nove auditórios com nomenclatura temática da região, a saber: Amazônia I e II, Pantanal, Espaço Cuiabá, Araguaia, Guaporé, Tangará, Xingu e Cerrado. Além disso, o hotel oferece café da manhã incluso na diária (Figura 4), aceita animais de estimação, tem wi-fi gratuito, academia, bar, room servisse, lavanderia, restaurante, loja de souvenirs e estacionamento pago.

**Figura 4** – Mesa do café da manhã



Fonte: [deville.com.br/hotel-deville-prime-cuiaba](http://deville.com.br/hotel-deville-prime-cuiaba)

A rede do hotel Deville teve início dos anos 70, quando João Canet Netto e Jayme Canet Júnior fundaram o Hotel Deville no centro de Curitiba. Já nesta época, planejavam algo muito maior a partir daquela que seria a primeira unidade de um grande empreendimento. Com a visão empresarial, transmitida pela família Canet, e de olho nesse mercado promissor, os empresários iniciaram um plano de negócios que resultou em um dos maiores grupos hoteleiros do Brasil – a Rede de Hotéis Deville.

Ao longo de 35 anos, a expansão da rede chegou a dez unidades: seis no Paraná (Deville Rayon Curitiba, Deville Curitiba, Deville Maringá, Deville Express Curitiba, Deville Express Cascavel e Deville Express Guaíra), uma em Santa Catarina (Deville Express Florianópolis), uma no Rio Grande do Sul (Deville Porto Alegre Aeroporto), uma em São Paulo (São Paulo Airport Marriott Hotel) e outra no Mato Grosso (Deville Cuiabá).

Como ferramentas de gestão a empresa tem como Missão, oferecer a melhor relação custo-benefício do mercado através de serviços, da constante renovação de nossos produtos e do comprometimento de seus colaboradores para exceder as expectativas de nossos clientes, acionistas, proprietários e investidores. Sua Visão é manter o padrão de qualidade Deville pautado no comprometimento com o conforto, cordialidade e confiabilidade, inovando e agregando valor para fidelizar o cliente. E seus valores são a credibilidade, qualidade, inovação e clientes. O perfil de público principal é o mercado corporativo, tanto para hospedar os viajantes de negócios, quanto para a realização de eventos dentro dos hotéis.

### **3 O MUNDO DO TRABALHO NO SETOR DE HOTELARIA NA PANDEMIA**

Atualmente, o setor turístico gera bilhões de dólares de renda e atrai mais milhões de turistas domésticos e turistas estrangeiros. As organizações hoteleiras, vêm sofrendo diversas transformações, principalmente no Brasil, devido a mudança sofridas por conta da pandemia. O mercado turístico e no tipo de demanda da clientela, também mudou muito durante os anos.

As diversas mudanças também refletiram no tipo de profissional que atua na rede de hotéis. No passado, os hotéis eram caracterizados como simples meios de hospedagem, em que a missão do empreendimento era dispor de um quarto confortável com o oferecimento dos serviços básicos (BORGES, 2010).

Hoje, os altos investimentos das empresas necessitam de um novo perfil do trabalhador polivalente e multifuncional sendo definido pela capacidade de assumir o controle da própria produção configurando uma prática de autogerenciamento do trabalho individual e/ou em

equipe. Essa caracterização de um novo trabalhador, já tem sido adotada em diversas empresas, antes mesmo, da pandemia.

Com a pandemia, houve a necessidade de buscar sujeitos que trabalhassem nas mais diversas áreas, além disso, pessoas foram substituídas por programas de informática, para atendimento ao cliente, dentre outras atividades.

Antunes (2009), conceitua a polivalência como sendo uma condição imposta ao perfil de trabalhador, demandada pelo mundo do trabalho com bases no modelo de organização toyotista, que exige flexibilidade, multifuncionalidade e participação ativa no processo de produção. O mesmo autor afirma que se espera que o trabalhador seja competente, ou seja, que ele saiba: fazer uso dos seus conhecimentos nas várias situações em que seu trabalho é requisitado; atuar individual e coletivamente (em equipe), visando ao alcance das metas da produção; aprender a aprender.

A concepção de competência, aderida essencialmente ao modelo contemporâneo de acumulação flexível do capital, tende a reduzir a formação humana à preparação instrumental para a atuação profissional adequadamente sustentável. O trabalhador polivalente, multifuncional, qualificado é inserido numa estrutura mais horizontalizada que verticalizada, integrada entre diversas empresas, inclusive nas empresas terceirizadas e que acentuam, consideravelmente. (FLECHA, 2019).

Desta forma, Amorim et. al. (2015), afirmam que é um desafio estabelecer consonância entre as estratégias e práticas que se destinam à sustentabilidade organizacional e o reconhecimento do capital humano.

É por isso que as empresas precisam pensar quem são os sujeitos que atenderão os hóspedes, que estejam preparados e saibam a meta da empresa, sobretudo no que se refere a sustentabilidade. Para alguns segmentos do turismo e da hotelaria, a prática da sustentabilidade apresentar-se-ia como aspecto fundamental para a estratégia de desenvolvimento e efetivação de sua organização, que, na maior parte das vezes, dependem intimamente dos atrativos turísticos oferecidos pela comunidade em que estão inseridos para atrair visitantes e turistas.

Neste cenário, estas organizações privadas não devem medir esforços para manter uma imagem íntegra, bons funcionários, competentes e preparados. Com idoneidade e comprometimento da empresa com a sociedade.

#### 4 SUSTENTABILIDADE NA REDE HOTELEIRA

A sustentabilidade na hotelaria se pauta em ações adequadas ao meio, sendo a sustentabilidade possível através de três esferas: a esfera ambiental, que visa principalmente a manutenção dos recursos naturais; a esfera econômica, onde o foco é a prosperidade financeira, e a esfera social, que objetiva desenvolver a sociedade nos quesitos de educação, formação e empregabilidade (BOFF, 2005).

Neste sentido, com as mudanças ocorridas mundialmente nos mais diversos setores, no ramo da hotelaria o apelo “verde” vem ganhando evidências. Diante disso, a economia verde vem ganhando espaço entre as empresas.

De acordo com as Nações Unidas (2011), economia verde é “aquela que resulta em melhoria do bem-estar humano e equidade social, ao mesmo tempo em que se reduz, significativamente, os riscos ambientais e a escassez ecológica”. Por este conceito está sendo bem visto perante a sociedade, muitas organizações têm trazido a economia verde para suas campanhas de marketing, sendo uma maneira atrativa de ganhar clientes, visitantes que desejam estar em um lugar com projetos voltados a sustentabilidade e proteção aos recursos ambientais, tais como os atributos: água, o solo e o ar.

Desta maneira, os hóspedes vêm se atentando à importância do seu papel no contexto ambiental, caracterizado pelas alterações climáticas, pelo esgotamento dos recursos naturais e, também, pelos danos causados à camada de ozônio, pela pandemia, dentre outros elementos. O ser humano percebeu que não pode apenas desfrutar dos recursos que a natureza oferece, sem se preocupar em conservá-los para as próximas gerações (BRANCO, 2019).

Diante disso, as empresas têm um grande desafio à sua frente, que é gerar benefícios aos diversos stakeholders <sup>1</sup>(BRANCO, 2019). O conceito de desenvolvimento sustentável passa a ser assimilado pelas lideranças empresariais como uma nova forma de gerir os negócios sem degradar o meio ambiente e sem ampliar as desigualdades sociais. É por esta razão que, nos últimos anos, as empresas vêm procurando se adaptar as tendências de mercado, mediante a incorporação no seu planejamento estratégico, de práticas de gestão ambiental e de ações sociais junto às comunidades.

Embora as discussões sobre sustentabilidade não sejam recentes, tais discussões ganharam maior destaque nas últimas décadas, em função dos impactos ambientais ocasionados pela maximização da produção. De acordo com Silva (2009), o tempo sustentabilidade teve

---

<sup>1</sup>É qualquer grupo ou indivíduo que possa afetar ou ser afetado pela realização dos objetivos da organização (FREEMAN, 1984).

origem na década de 80 quando algumas nações estavam em buscar de conhecer alternativas para fomentar o conhecimento sem destruir o meio ambiente.

A partir disto, também, se tornou objetivo das empresas, de modo geral. Entre as organizações do setor do turismo que se destacam na preocupação com as questões de sustentabilidade está o setor da Hotelaria. A esfera social envolve questões como a valorização e crescimento do ser humano.

O turismo vem sendo uma ferramenta para contribuição no desenvolvimento da sustentabilidade no planejamento da cadeia produtiva do turismo em seus vários segmentos e ao mesmo tempo quanto aos impactos que pode provocar nos campos ambiental, sociocultural e econômico. Ao tratar da sustentabilidade nos meios de hospedagem faz-se necessária a abordagem de conceitos como desenvolvimento, sustentabilidade, desenvolvimento sustentável, desenvolvimento sustentável do turismo e turismo sustentável, todos envolvendo a prática saudável quanto às questões econômicas, ambientais e sociais. (FLECHA, 2019).

Para existir um turismo sustentável, é necessário a participação de diversos atores como os órgãos públicos, a comunidade local, o turista, a mídia e a iniciativa privada (SWARBROOKE, 2000). O autor, também, enfatiza que além disso, é preciso mitigar os impactos sociais e culturais do turismo sobre a natureza.

O investimento das empresas na comunidade local, comprando de fornecedores próximos são exemplos de práticas sociais. Algumas empresas, inclusive, criam projetos educacionais para a população. O investimento na esfera social, também, gera renda nas comunidades, diminuindo o êxodo populacional em busca de oportunidades de trabalho.

A esfera ambiental é que mais recebe atenção, seja dos governos, seja da mídia. Dessa esfera provém as necessidades mais básicas do ser humano, água e comida.

## **5 RESULTADOS**

Neste capítulo buscamos investigar a atuação do hotel Deville na perspectiva de obter elementos para a análise da questão central que orienta esse estudo (problema de pesquisa) a qual foi assim enunciada: Quais mudanças nas práticas ambientais que o setor hoteleiro deverá aderir para ser um hotel com base na sustentabilidade? Quais elementos dentro dessa logística deverão ser repensadas, visto que, existem novos protocolos sanitários e estes deverão ser implementados nos hotéis para dar maior confiança e segurança aos hóspedes, fornecedores, funcionários etc.?

Para tanto, julgamos ser necessário compreender as atividades e projetos que o hotel Deville tem realizado no decorrer de sua fundação passando pelo cume da pandemia, além disso, torna-se cada vez mais necessário os debates acerca dos impactos do turismo sobre o meio ambiente, a sociedade e o bem-estar dos distintos stakeholders que suportam sua operacionalização

Os participantes responderam questões relativas a projetos ambientais e sobre este tema, no decorrer da trajetória do hotel, ações sustentáveis desenvolvidas pelo hotel, política de sustentabilidade ambiental e social, ações socioambientais de fácil acesso aos clientes e funcionários, projetos que apoiem a cultura local, respeito a utilização da água, processo da logística os resíduos sólidos.

Essas questões foram abordadas individualmente no período compreendido entre 20 e 28 de maio de 2022. As entrevistas foram analisadas, estabelecendo relações com os dados do roteiro estruturado. As análises foram desenvolvidas conforme é descrito a seguir.

## **5.1 Perfil dos sujeitos entrevistados**

A escolha dos sujeitos da pesquisa foi feita levando em conta a disponibilidade para participar da aplicação das entrevistas individuais no Hotel Deville localizado na cidade de Cuiabá-MT. Vale ressaltar que todos os sujeitos assinaram o termo de livre consentimento esclarecido e indicaram o dia e a hora da entrevista.

O conjunto dos entrevistados incluiu 2 homens e 1 mulher. Todos tinham idade entre 22 a 40 anos. Um aspecto que chamou nossa atenção foi o fato de que todos estavam inseridos no mercado de trabalho desde o período do cume da pandemia. Dos entrevistados, no que se refere á formação acadêmica, a mulher entrevistada é graduada em letras pela Universidade Federal de Mato Grosso, sabe três idiomas, inglês, espanhol e italiano. É considerada uma das principais funcionárias que dialoga com hóspedes estrangeiros.

O funcionário homem, gerente, trabalha na área de atuação de sua graduação, no âmbito da educação superior. Já o hóspede, homem, possui formação em ciências econômicas e é gestor de um grupo de sujeitos dentro de uma empresa particular, e, por essa razão, se encontrava na cidade de Cuiabá para um evento vinculado ao seu trabalho. Ressalta-se que a identidade dos funcionários e do hóspede entrevistado foi mantida em sigilo, nesse sentido, vamos chamá-los por: Responsável pelo gerenciamento do hotel vamos denominar como X, a atendente, a chamamos de Y, e o hóspede.

## **5.2 Relatos sobre as entrevistas aplicadas aos respondentes da pesquisa.**

Entende que a atividade turística pode exercer efeitos tanto positivos, quanto negativos, sobre sua comunidade. Em especial que dentro deste setor, o potencial de agressão aos recursos ambientais, socioculturais e econômicos pode ser enorme, caso esta atividade não seja corretamente planejada e operacionalizada nas comunidades receptoras.

Justamente, por isso, cabem aos seus gestores o reconhecimento das transformações/pressões que suas práticas podem exercer sobre as dimensões ambientais, sociais, culturais e econômicas e visualizadas por pontos positivos e negativos. Ao questionar sobre a utilização da água, pergunta de número 6 da entrevista, referente à política de conscientização sobre o uso da água, os funcionários do hotel enfatizaram que: de forma geral, os nove hotéis da Rede trabalham para diminuir o impacto do consumo de água, como captação e aproveitamento da chuva, sistemas inteligentes de lavagem a vapor e reaproveitamento de água e redutores de vazão para baixo consumo, além do incentivo para os hóspedes sinalizarem se o enxoval precisa ser lavado diariamente.

Os sistemas inteligentes para aquecimento de água e ar-condicionado central garantem redução de consumo de energia e melhor eficiência térmica. O Hotel Deville é proveniente de fonte de energia renovável, tais como eólica, solar, biomassa. De acordo com X e Y, funcionários do hotel, eles consideram que as ações individuais são importantes, mas só coletivamente conseguem fazer uma mudança transformadora.

Já, a resposta do hóspede para o mesmo questionamento sobre o uso da água, foi relatado que ele acredita que todos sentiram impactos significativos nas práticas sustentáveis e que a responsabilidade ambiental é uma questão econômica relevante.

Em outras palavras, consideramos que tal empresa cria estratégia para manter a liderança no mercado. As estratégias adotadas por tais empresas para manter a competitividade numa economia globalizada incluem: automatização, extração, melhoramento sobre questões ambientais, solo, água, ar, e situações relacionadas a economia e cultura.

Ao questionar ao hóspede sobre projetos de sustentabilidades, foi respondido com base no que ele esperava e observava no hotel Deville que ele acredita que o mesmo incentiva à preservação de áreas naturais, assim como, a conscientização ambiental e geração, valorizando o ambiente.

O referido hóspede, ainda respondeu sobre a questão relativa a projetos voltados a condições sócio culturais relacionadas ao hotel Deville. Se o hotel passa aos seus hóspedes a relevância desse tema. O hóspede, pontuou que nota que a preservação das tradições e



identidade local. Além disso, para ele, sustentabilidade deve englobar não apenas a dimensão ambiental, mas também as dimensões econômicas e socioculturais.

Sobre as questões voltadas a sustentabilidade, o funcionário X respondeu que é transmitido um firme interesse na adoção de políticas ambientais sustentáveis. Observando-se que as medidas tomadas visam seguir a legislação, economizar recursos para preservar o meio ambiente, sobretudo a utilização da água.

O interesse ocorre na gestão do empreendimento, que deve procurar opções e soluções a serem implantadas e explicar as vantagens e necessidades de um sistema de gestão ambiental. Para a funcionária Y, é importante ressaltar a característica do processo de adaptação das empresas no desenvolvimento sustentável e que esse processo deve ser participativo envolvendo as comunidades locais.

Considera-se que as medidas ambientais na hotelaria se relacionam principalmente à economia de água, luz, reciclagem dentre outros elementos que corroboram com o meio ambiente. Observa-se que a área de gestão hoteleira, no Brasil, está passando por diversas mudanças dentro do processo de gerenciamento, conforme o contexto econômico de globalização. A transformação do mundo em um grande mercado não é um fenômeno recente.

A globalização faz parte da história da humanidade, porém, tornou-se mais intensa na contemporaneidade. Ela pode ser definida como “a intensificação das relações sociais em escala mundial, que ligam localidades distantes de tal maneira que acontecimentos locais são modelados por eventos ocorrendo a muitas milhas de distância e vice-versa” (GIDDENS, 1991, p. 69-70).

Destaca que diante das mudanças ocorridas no mundo, o referido hotel não fica de fora sobre as questões ambientais e utilização de alta tecnologia, o hotel utiliza um sistema de aquecimento solar e sistema de controle de energia, além disso, os investimentos na modernização de equipamentos como frigobares, televisões e sensores de presença, também são facilitadores para as questões de sustentabilidades.

Conforme o gestor, o hotel tem concepções sobre o que é sustentabilidade. O estudo se constatou também que as práticas voltadas para a sustentabilidade são aplicadas e estudadas em conjunto para que não haja erros e fracassos na instituição de novos projetos que possam corroborar com a imagem do hotel. Partindo das análises de dados fornecidos pelo hotel Deville, busca-se neste momento discutir sobre tais respostas fornecidas ao pesquisador deste estudo.

## 6 DISCUSSÃO

Nas falas dos participantes da pesquisa pudemos perceber uma atuação sustentável do hotel com medidas voltadas ao meio ambiente desde as ações que demonstraram atuação com questões de reaproveitamento de água, sistemas inteligentes de lavagem a vapor, de controle de energia e aquecimento solar. Essas propostas são percebidas na gestão do empreendimento para aqueles que entrevistamos.

A seguir podem ser vistos pontos positivos e negativos identificados: Quadro 1 – Pontos positivos e negativos encontrados

Pontos positivos	Pontos negativos
Visão de que a sustentabilidade engloba não apenas a dimensão ambiental, mas também as dimensões econômicas e socioculturais	Necessidade de ampliação da conscientização dos hóspedes
Necessidade de processos participativos que envolvam as comunidades locais e a sociedade	Ampliação das medidas voltadas para conscientizar os hóspedes.
As medidas tomadas visam seguir a legislação, economizar recursos para preservar o meio ambiente, sobretudo a utilização da água	
a preservação das tradições e identidade local	
geração de empregos alternativos são atividades que valorizam o ambiente	
os nove hotéis da Rede trabalham para diminuir o impacto do consumo de água, como captação e aproveitamento da chuva, sistemas inteligentes de lavagem a vapor e reaproveitamento de água e redutores de vazão para baixo consumo, além do incentivo para os hóspedes sinalizarem se o enxoval precisa ser lavado diariamente	

Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Essas medidas são importantes tanto para o meio ambiente como para o gerenciamento e a otimização de recursos do próprio hotel, pois, como diz Branco (2019), as empresas não devem só focar o lucro, mas pensar nos benefícios ao meio ambiente, as pessoas e em todos envolvidos.

Isso se considera positivo, pois são medidas que já vêm de uma padronização da Rede Hoteleira que esse hotel pertence. Observamos que há uma tendência de práticas ambientais serem adotadas nesses hotéis, pois as redes hoteleiras costumam seguir propostas similares.

Essas propostas de mudanças voltadas a um turismo sustentável a partir de hotéis que buscam aliar os cuidados com o meio ambiente e o no setor de turismo permite verificar que esses se preocupam com as necessidades das gerações futuras como diz o autor Swarbrooke (2000, p. 19) que ao realizar ações voltadas ao turismo é preciso que “satisfaçam hoje as necessidades dos turistas, da indústria do turismo e das comunidades locais, sem comprometer

a capacidade das futuras gerações de satisfazerem suas próprias necessidades” (SWARBROOKE, 2000, p. 19). Teremos assim um turismo sustentável.

Todavia para que essas iniciativas sejam efetivadas depende dos interesses dos gestores e donos dos hotéis e do cumprimento dessas propostas sustentáveis pelos hóspedes e também do interesse e da mobilização dos hóspedes. Para isso precisa-se que todos estejam envolvidos em prol desse turismo sustentável.

Outro ponto que foi observado positivamente o hotel busca maneiras de conscientizar o hóspede sobre atividades que valorizem o meio ambiente, tais como a questão do hóspede das vezes que o enxoval deve ser lavado. Essa conscientização é importante para que os hóspedes compreendam sua importância para transformação do planeta.

Os trabalhadores do hotel dizem justamente isso que só mesmo com a atuação da coletividade podemos conseguir fazer uma mudança que seja benéfica ao meio ambiente. O autor Branco (2019) também fala dessa preocupação que todos devem ter de olhar para as próximas gerações com a realização de cuidados no nosso dia a dia.

Nas falas dos participantes verificamos que a forma de contribuição com o turismo sustentável foi valorizar a cultura local, o meio ambiente e as pessoas da localidade. Percebemos uma identificação de que o hotel se preocupa com as questões sociais presentes na sustentabilidade pois eles disseram que envolve a população local com empregos, valorização da cultura e identidade local.

Essa eliminação das diferenças culturais citada pelo hóspede como ponto positivo do hotel com a sociedade é que para se envolver as pessoas da localidade devemos respeitar seus valores, suas crenças, sua cultura.

Boff (2005) comenta que a esfera social é atendida na sustentabilidade quando conseguimos ter empreendimentos que invistam em formação e empregabilidade e educação. Esse que foi estudado apoia a sustentabilidade a partir da oferta de empregos ao povo da região.

Percebemos com a avaliação dos participantes da pesquisa um direcionamento para um hotel que se preocupa com as dimensões sociais e ambientais da sustentabilidade não tendo foco apenas econômico.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O trabalho identificou no setor hoteleiro ações importantes na sustentabilidade. Verifica que a sustentabilidade se mostra presente nas ações do empreendimento hoteleiro estudado e que iniciativas de sensibilização dos funcionários e dos hóspedes precisam ser ampliadas.

As relações entre as ações de sustentabilidade e a responsabilidade social corporativa foi observada nas iniciativas de envolver a população local porque se viu que funcionários são envolvidos nas demandas voltadas ao meio ambiente e disseram ter consciência do seu papel em meio a coletividade. Essa responsabilidade social também foi vista no compromisso com a oferta de empregos e envolvimento da cultura local a partir das pessoas da região.

Mesmo já existindo e os funcionários demonstrarem ter consciência do seu papel em meio a coletividade sugere-se a ampliação de medidas que mobilizem funcionários e hóspedes para ampliar de forma contínua os cuidados com o meio ambiente. Verifica que a forma que o hotel busca contribuir com o turismo sustentável é valorizando a cultura local, a oferta de oportunidade para pessoas da região e adotando cuidados com o meio na prestação dos serviços aos hóspedes e a realização das adaptações no ambiente físico para melhor gestão dos recursos.

Os projetos que se observou ofertados pelo hotel foram os sistemas inteligentes de lavagem a vapor, o reaproveitamento de água e o hotel ser proveniente de fonte de energia renovável. O impacto do consumo de água com a captação e aproveitamento da chuva são medidas que devem ser usadas para divulgação e sensibilização das pessoas sobre a importância de cada fazer sua parte.

Outra ação que o hotel pode realizar é a criação de treinamentos para população local sobre os cuidados com o meio ambiente e a divulgação das medidas que o hotel adota como uma forma de demonstrar a população que coletivamente pode ser construído um mundo com uma preocupação maior com a sustentabilidade e os recursos para as gerações futuras.

Assim conclui-se que as práticas ambientais que o setor hoteleiro deve aderir para os cuidados com a sustentabilidade são medidas de ações para reciclagem, sensibilização dos hóspedes e funcionários, medidas educativas e atrativas, envolvimento da população local com empregos e ações conjuntas, além do uso de tecnologias que permitam o reaproveitamento e a redução do consumo de energia, água, insumos.

Dessa forma, percebe-se que a hotelaria e a sustentabilidade devem se complementar como espaços que ao mesmo tempo que investe em espaços para o recebimento dos hóspedes e o funcionamento do turismo, deve respeitar os interesses sociais e ambientais, valorizando as potencialidades locais e o melhor para as gerações futuras.

## 8 REFERENCIAS

\_\_\_\_\_. **Turismo sustentável:** conceitos e impacto ambiental. São Paulo: Aleph, 2000.

\_\_\_\_\_. **Rede Deville investe em modernização da unidade em Cuiabá (MT).** Disponível em: [revistahoteis.com.br/rede-deville-investe-em-modernizacao-da-unidade-cuiaba-mt/](http://revistahoteis.com.br/rede-deville-investe-em-modernizacao-da-unidade-cuiaba-mt/). Acesso em: 18 jun 2022.

AMORIM, W. A. C.; FISCHER, R. M.; COMINI, G. M.; RODRIGUES, J. Capital humano e sustentabilidade: uma proposta de abordagem multidisciplinar. **Gestão e Regionalidade**, v. 31, nº 92, p. 151-163, 2015.

ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho:** ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2009.

BOFF, L. **Virtudes Para Um Outro Mundo Possível - Volume I:** Hospitalidade, direito e dever de todos. Petrópolis: Vozes, 2005.

BOGDAN, R.; BIKLEN, S. **Investigação qualitativa em educação:** uma introdução à teoria e aos métodos. Porto, Porto Editora, 2003.

BORGES, M. P. **Sustentabilidade e Competitividade:** Águas de São Pedro. In: PHILIPPI Jr., A.; RUSCHMANN, D. v. d. M. (Edit.). *Gestão Ambiental e Sustentabilidade no Turismo*. Barueri - São Paulo: Manole, 2010.

BOZTEPE, A. Green Marketing and Its Impact on Consumer Buying Behavior. **European Journal of Economic and Political Studies**, v.5, n. 1, p. 5–21, 2012.

BRANCO, M. Determinantes da satisfação e atributos da qualidade em serviços de hotelaria. **Produção**, v. 20, n. 4, p. 576-588, 2019.

DRUCK, G. **Terceirização:** (Des)formalizando a fábrica – um estudo do complexo petroquímico da Bahia. São Paulo/Salvador: Boitempo/ Edufba, 1999.

FLECHA, B. **Responsabilidade Social e Desenvolvimento Sustentável.** Belo Horizonte: do autor, 2019.

FREEMAN, R. **Strategic management:** A stakeholder approach. Boston: Pitman, 1984

GIDDENS, A. **As consequências da modernidade.** São Paulo: Editora UNESP, 1991

GIL, A. C. **Como elaborar projeto de pesquisa.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PONTE, J. P. Estudos de caso em educação matemática. **Bolema**, 25, 105-132, 2006.

REVISTA HOTÉIS. **Deville prime Cuiabá MT reforma academia.** Disponível em: [revistahoteis.com.br/deville-prime-cuiaba-mt-reforma-cuiaba/](http://revistahoteis.com.br/deville-prime-cuiaba-mt-reforma-cuiaba/). Acesso: 18 jun 2022.

SILVA, C. C. D. **Sustentabilidade Corporativa.** Anais do VI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Resende – Rio de Janeiro, 2009.

SWARBROOK, J. **Turismo sustentável**: meio ambiente e economia. 2º ed. São Paulo: Aleph, 2000.

UNITED NATIONS ENVIRONMENT AND DEVELOPMENT. **Towards a green economy**: pathways to sustainable development and poverty eradication. S. 1.: Unep, 2011.

## ANEXO

### ROTEIRO DA ENTREVISTA

**Responsável pela Pesquisa:** Eduardo Silva Martiniano

Este roteiro estruturado faz parte de um Trabalho de Conclusão de Curso - TCC do Curso de Turismo – IFMT – Campus Cuiabá. A pesquisa tem como tema: **SUSTENTABILIDADE E A HOTELARIA: ESTUDO DE CASO DA BANDEIRA DO HOTEL DEVILLE EM CUIABÁ – MATO GROSSO.**

Para participar não será necessária sua identificação. Sua participação é de fundamental importância para a realização do estudo. Contamos com a sua colaboração e participação voluntária para o desenvolvimento desta pesquisa. Muito obrigada por participar.

Tempo de Serviço: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_

1) O Hotel Deville sempre foi uma associação preocupada com a questão ambiental, ou ela passou a adotar ações sustentáveis com enfoque ambiental no decorrer de sua trajetória?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

2) Na sua percepção, as ações sustentáveis desenvolvidas pelo Hotel Deville são uma estratégia competitiva? Por quê?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

3) O Hotel Deville possui uma política de sustentabilidade? Ou ao menos uma política ambiental e social? Quais?

---

---

---

---

---

---

---

---

4) As ações socioambientais realizadas pelo Hotel Deville são detalhadas e de fácil acesso a todos os cliente/funcionários? Como as ações realizaadas são acessadas pelos funcionários?



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

5) O Hotel Deville possui ações que apoiem o desenvolvimento da cultura local, como patrocínio de eventos, incentivo a artistas locais, entre outros? Quais?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

6) Existe alguma política de conscientização a respeito do uso da água para os hóspedes? Qual?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

7) Como o (a) senhor(a) avalia o crescimento da percepção por parte dos hóspedes com relação a práticas sustentáveis no hotel?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

8) Você gostaria de sugerir propostas para um desenvolvimento integrado e participativo do Hotel Deville?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

9) Por favor, ordene (de 1 a 3), conforme a importância, os fatores que considera decisivos para a escolha do cliente para o hotel:

(1) Muito importante (2) Importante (3) Pouco importante

( ) valor da diária ( ) equipamentos/serviços oferecidos

( ) localização ( ) ações sustentáveis

10) Qual o processo da logística dos resíduos sólidos? Como é feito o descarte dos resíduos sólidos?

Obrigado!

## PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO

Cuiabá, 11 de abril de 2022

Venho por meio deste, solicitar autorização para a realização da pesquisa: **“Sustentabilidade e Hotelaria”**, sob minha responsabilidade, na empresa DEVILLE HOTEIS E TURISMO LTDA, CNPJ:81.071.623/0005-80. O objetivo é Avaliar se há ferramentas no empreendimento no que se refere a sustentabilidade, se o mesmo, estabelece critérios, valores e princípios sustentáveis considerando todas as dimensões social, cultural, econômica, política e ambiental.

A coleta de dados será realizada pelo acadêmico Eduardo Silva Martiniano, e será feita através de aplicação de questionários.


Contando com a autorização desta instituição, coloco-me à disposição para qualquer esclarecimento.

Atenciosamente,



Prof. Ma. Angela Maria Carrión Carracedo Ozelame

Professora Orientadora



**Prof. Dra. Ana Paula Bistaffa de Monlevade**  
Coordenação do Curso de Bacharelado em Turismo

Ana Paula Bistaffa de Monlevade  
Coordenadora do Curso de Bacharelado em Turismo  
Instituto Federal de Mato Grosso - IFMT  
Campus Cuiabá - Cel. Ocataide Jorge da Silva  
Portaria nº 155, de 05/04/2019  
SIAPE nº 1958198

Prof. Dra. Ana Paula Bistaffa de Monlevade

Coordenadora do Curso de Bacharelado em Turismo