Indicadores de sustentabilidade inclusiva para meios de hospedagem: proposta de mensuração

Inclusive sustainability indicators for hotels: measurement proposals

SUELLEN ALICE LAMAS * [suellen.lamas@cefet-rj.br]

SÉRGIO MARQUES JÚNIOR ** [sergio@ct.ufrn.br]

Resumo | O presente artigo retrata um estudo interdisciplinar que busca discutir sobre gestão de sustentabilidade e acessibilidade no contexto de meios de hospedagem. Tem-se como pressuposto teórico que os requisitos de acessibilidade devem ser considerados nos indicadores de sustentabilidade de modo a atualizar e complementar as dimensões de sustentabilidade, pois esse binômio representa temas contemporâneos amplamente discutidos no âmbito do turismo que emergiram de demandas sociais e trazem uma perspectiva comum de responsabilidade social, inclusão social e direitos humanos. Deste modo, a partir de uma abordagem preliminar, crítica e provocativa, faz-se proposições para a mensuração de indicadores de sustentabilidade inclusiva para meios de hospedagem, a partir de normas técnicas de sustentabilidade e acessibilidade da ABNT, a fim de gerar subsídios para o desenvolvimento de um diferencial competitivo no segmento.

Palavras-chave | Indicadores, sustentabilidade, acessibilidade, meios de hospedagem

Abstract | This article portrays an interdisciplinary study that seeks to discuss sustainability management and accessibility in the context of hotels. It is assumed that accessibility requirements should be considered in sustainability indicators in order to update and complement the dimensions of sustainability, as this binomial represents contemporary themes widely discussed in the context of tourism that emerged from social demands and bring a common perspective of social responsibility, social inclusion and human rights. Thus, from a preliminary, critical, and provocative approach, propositions are made for the measurement of inclusive sustainability indicators for hotels, based on technical sustainability and accessibility standards of ABNT to generate subsidies for the development of a competitive differential in the segment.

Keywords | Indicators, sustainability, accessibility, hotels

* **Doutoranda da Pós-graduação em Turismo** da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN); **Docente** do curso de Gestão de Turismo do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (CEFET/RJ)

** **Doutor em Agronomia** pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho. **Docente Titular** da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)

1. Introdução

A discussão referente às questões ambientais é tema marcante desde as últimas décadas do século XX, quando, debates sobre desenvolvimento sustentável e responsabilidade social emergiram num contexto em que a sociedade se mobilizava em virtude dos problemas ambientais que se intensificavam (Barbieri, 2011). Como resposta a estes, diversos setores sociais foram motivados a reagir para minimizá-los. O turismo, enquanto um fenómeno social, foi também impelido a repensar suas atividades, uma vez que utiliza recursos naturais e culturais como atrativos e/ou produtos, podendo gerar impactos negativos significativos. Nesta conjuntura, a hotelaria, eixo basilar do turismo, foi pioneira na busca de adequações.

Para atender a uma demanda que emergia cada vez mais exigente, os meios de hospedagem passaram a incorporar estratégias de gestão diferenciadas, tais como: gestão da qualidade, gestão ambiental, gestão sustentável, entre outras, incorporando-as às estratégias administrativas globais da empresa (Gonçalves, 2004). Vale citar que tais ações representam um processo cíclico de planeamento, implementação, ação e verificação, compondo sistemas em constante retroalimentação e adaptação (Associação Brasileira de Normas Técnicas [ABNT], 2014).

Dada a possibilidade de atualização desses sistemas, o presente estudo traz para discussão a necessidade de ampliação dos modelos vigentes de gestão sustentável para meios de hospedagem que deveriam considerar outras dimensões para além do tripé da sustentabilidade – económica, ambiental e social –, como acessibilidade, tecnologias da informação, segurança e violência urbana, percepções e experiências dos hóspedes, entre outras.

Enfatiza-se neste artigo o debate sobre acessibilidade e sustentabilidade no contexto dos meios de hospedagem. Autores que já discutem a convergência desse binómio no turismo são Darcy, Cameron e Pegg (2010) e Polat e Hermans (2016),

por exemplo. E, embora a gestão de sustentabilidade e acessibilidade apresentem-se como estratégias que podem levar os meios de hospedagem à obterem vantagens competitivas, tem-se que tais gestões são percebidas como processos individuais, quando não, concorrentes. Autores como Lima e Machado (2016) e Alencar (2011) abordam a inacessibilidade em meios de hospedagem em virtude da gestão de sustentabilidade nesses empreendimentos, como se fossem opcionais: ou uma gestão sustentável ou uma gestão inclusiva. Mas se isolados, acessibilidade e sustentabilidade, podem constituir diferenciais competitivos, o que promoveriam se fossem trabalhados conjuntamente?

É a partir desse pressuposto de que acessibilidade e sustentabilidade deveriam ser tratados na gestão de meios de hospedagem de modo convergente, que se apresenta a proposta original desse artigo de se realizar proposições de indicadores de sustentabilidade inclusiva para meios de hospedagem que considerem requisitos de acessibilidade como variáveis de avaliação e controle. Tem-se como referência para esse viés propositivo, as normas técnicas de sustentabilidade e acessibilidade da ABNT que se aplicam aos empreendimentos hoteleiros.

A relevância deste estudo se dá pela abordagem dada à esses temas atuais, que, uma vez correlacionados de forma sistémica, poderão contribuir para o avanço de modelos e indicadores de gestão sustentáveis para meios de hospedagem que sejam também inclusivos e, por consequência, competitivos. Nessa direção, o presente estudo visa agregar informações consistentes para se complementar os estudos da área.

Cabe destacar, por fim, que o presente estudo dá continuidade à duas outras pesquisas cujo tema central é sustentabilidade inclusiva, a saber: “Requisitos Acessíveis para uma Gestão Sustentável Inclusiva em Meios de Hospedagem: discussões e proposições” de Lamas, Spallanzani, Affonso e Marques (2017a) e “Sustentabilidade e Acessibilidade em Meios de Hospedagem: concepções de

uma Gestão Sustentável Inclusiva” Lamas et al. (2017b).

2. Panorama da gestão de sustentabilidade e acessibilidade em meios de hospedagem

Até a década de 1980, as políticas públicas de turismo no Brasil priorizavam os investimentos na construção de meios de hospedagem de luxo destinados a atender aos turistas estrangeiros em detrimento do mercado interno. Todavia, com a criação da Política Nacional de Turismo, em 1996, a hotelaria tomou o rumo do profissionalismo, em que a qualidade dos serviços tornou-se peça fundamental (Fratucci, 2007).

Foi nesse cenário de mudança funcional, favorecida pelos avanços tecnológicos e de gestão, que a discussão sobre sustentabilidade se inseriu nas organizações no início dos anos 90 (Sloan, Legend & Chen, 2013). Entende-se que a gestão de sustentabilidade em meios de hospedagem representa uma das formas de se pôr em prática os preceitos do turismo sustentável. Este que, segundo a Organização Mundial de Turismo, contempla a utilização e preservação dos recursos naturais, históricos e culturais destinados ao turismo, ao passo que mantém a satisfação dos turistas, as necessidades socioeconômicas das regiões receptoras e a distribuição de renda local (World Tourism Organization [WTO], 1999).

A discussão sobre acessibilidade no turismo, por seu turno, data da década de 1970 quando se iniciaram as primeiras excursões com pessoas com deficiência (cadeirantes). Nos anos 80 essas pessoas tentaram fazer valer de seus direitos ao lazer, mas se depararam com lugares inacessíveis, desde cinemas, teatros, a restaurantes e hotéis (Sasaki, 2010). Foi, em 2003, com a realização do Congresso *Ocio, Inclusión y Discapacidad* na Universidade de Deusto, em Bilbao, na Espanha, que a devida importância foi dada ao binômio acessibi-

lidade e turismo. Tal evento foi considerado um marco nas discussões teóricas sobre acessibilidade no turismo. Como resultado, foi produzido o documento *Manifiesto por um Ocio Inclusivo* que destacava a importância dos gestores em garantir condições de acessibilidade global dos equipamentos e espaços turísticos. Atualizado em 2014, o manifesto ampliou as ações da atividade turística e considerou o turista como elemento importante a ser considerado na acessibilização dos espaços turísticos (Universidade de Deusto [DEUSTO], 2014). Neste contexto, é importante destacar, tal como descreve Ferst, Souza e Coutinho (2020), que acessibilidade em meios de hospedagem é uma via de inclusão de pessoas com deficiência (PcD) e pessoas com mobilidade reduzida (PMR) no turismo.

Pelo aspecto legal, acessibilidade pode ser entendida como possibilidade e condição de acesso com segurança e autonomia a espaços, equipamentos, transportes, informação, entre outros serviços por PcD ou PMR (Lei n. 13146, 2015). Com uma abordagem mais abrangente, Sasaki (2010) e Gualberto (2013), discutem acessibilidade enquanto condição para a inclusão social das pessoas com deficiência, o que requer a transposição de barreiras arquitetônicas, comunicacionais, atitudinais, entre outras.

Tanto o debate sobre sustentabilidade quanto acessibilidade apresentam-se como estratégias de gestão que podem levar os meios de hospedagem à obterem vantagens competitivas, pois contemplam práticas diferenciadas a serem adotadas por esses empreendimentos. A vantagem competitiva expressa um conjunto de características de uma determinada empresa que a diferencia das demais e agrega maior valor aos produtos e/ou serviços que ela oferece no mercado em que atua e as ações planejadas visando alcançá-las constituem as estratégias competitivas (Lubczyk, 2013).

Assim, com a realização de ações sustentáveis, os meios de hospedagem melhoram a imagem da empresa, tornam os funcionários engajados, aprimoram o relacionamento com fornecedores e ge-

ram vantagem competitiva frente a seus concorrentes, visto que grandes empresas e clientes individuais estão cada vez mais conscientes e buscam por produtos e serviços que não causem grande impacto negativo no ambiente ao passo que beneficiem a sociedade (Nascimento, Wada & Rodrigues, 2017).

Acessibilidade, neste contexto, pode-se apresentar como vantagem competitiva para os meios de hospedagem mediante duas possibilidades: a primeira, por tornar o empreendimento diferenciado no mercado em relação aos concorrentes, visto que nem todos ainda contemplam uma gestão inclusiva, apesar da obrigação legal; a segunda, pode representar um importante segmento de mercado composto por um expressivo público real e potencial - PcD e/ou PMR que almejam um produto específico (Smith, Amorim & Soares, 2013; Pinho & Eusébio, 2017).

É a partir de demandas por adaptações e atendimento às necessidades dos hóspedes que a questão de acessibilidade ganha destaque na discussão sobre sustentabilidade como diferencial competitivo para os meios de hospedagem, o que deve ser explorado. Trabalhar acessibilidade como variável de um modelo estratégico e como indicador de desempenho da gestão sustentável é premissa básica para uma participação democrática. Neste mesmo sentido, para Ritchie e Crouch (1999, 2010), acessibilidade representa um recurso de apoio para que um destino seja competitivo e sustentável.

Em 2017, foi publicado o Relatório de Competitividade de Turismo e Viagens do Fórum Econômico Mundial cujo tema foi “Preparando o caminho para um futuro mais sustentável e inclusivo” (WEF, 2017). O relatório apresenta um índice de competitividade que é medido por um conjunto de fatores e políticas que indicam o desenvolvimento sustentável do setor de viagens e turismo. No ranking de 136 economias, o Brasil ficou em 27º lugar.

Analisando-se especificamente os quesitos relacionados à sustentabilidade, depreende-se que o

país ficou em 1º lugar em recursos naturais e 8º em recursos culturais, todavia, ocupou o 66º lugar em termos de sustentabilidade ambiental. Quando se refere ao desenvolvimento sustentável do turismo a colocação é ainda mais baixa, o país ocupa 117º no ranking. Tais dados denotam uma discrepância ao se perceber que o país dispõe de recursos, mas não o está utilizando e/ou preservando, o que poderá comprometer a atividade turística que utiliza de tais recursos como atrativos. Vale destacar ainda, que apesar de trazer a temática da inclusão no tema da edição de 2017, o relatório não retrata associada especificamente à acessibilidade de PcD e PMR, mas refere-se no sentido literal da palavra, de incluir as comunidades locais nos processos turísticos.

Cabe salientar, por fim, que o ano de 2017 foi declarado pela Organização das Nações Unidas (ONU) como o Ano Internacional do Turismo Sustentável para o Desenvolvimento, um reconhecimento de que o turismo pode contribuir com o desenvolvimento sustentável por meio da promoção de uma melhor compreensão entre os povos do mundo e uma valorização das diferentes culturas (ONU BR, 2016). Diante deste contexto, o debate sobre sustentabilidade se mostra item obrigatório na agenda prioritária dos gestores, necessitando de atualizações conforme as demandas sociais que emergirem. Todavia, não basta a atualização dessas ações sem a mensuração de seus resultados e é neste contexto que os modelos de avaliação e mensuração ganham destaque, tal como propõe-se nesta pesquisa.

Ademais, a discussão sobre acessibilidade no contexto da gestão de sustentabilidade ganha espaço no momento em que a Organização das Nações Unidas discute a inclusão como tema transversal aos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, criando uma nova agenda de desenvolvimento sustentável cujo propósito é “não deixar ninguém para trás” com propostas de ações a serem desenvolvidas entre 2016 e 2030 (ONU BR, 2015).

3. Sistemas de gestão sustentável em meios de hospedagem: modelos de avaliação e mensuração

O setor hoteleiro mundial aderiu aos sistemas de gestão ambiental no início na década de 1980 (Gonçalves, 2004), mas foi nos anos 90 que essa gestão foi efetivamente abordada. Segundo Kirk (1995), não havia muito interesse nessa área por parte das organizações hoteleiras até a criação, em 1992, da International Hotels Environment Initiative (IHEI), um programa que teve como primeiro resultado prático o desenvolvimento de um manual sobre gestão ambiental para hotéis.

No Brasil, os sistemas de gestão ambiental começaram a ser adotados pelos empreendimentos hoteleiros a partir dos anos 2000. Desde então, diversos sistemas de gestão ambiental foram implantados na hotelaria do país. A título de exemplo é possível citar: Sistema Ambiental de Produção mais Limpa (P+L), Sistema Ambiental Autônomo, Sistema de Gestão Ambiental série ISO 14000, Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS) do Instituto de Hospitalidade e Sistema Ambiental ABIH “Hóspedes da Natureza” (Gonçalves, 2004).

Somaram-se aos sistemas de gestão ambiental para meios de hospedagem os sistemas de gestão sustentável que além da dimensão ambiental, contemplam a sociocultural e a econômica. Desta feita, um sistema de gestão de sustentabilidade de um meio de hospedagem compõe a gestão global da organização e é responsável por dirigir e controlar ações nos âmbitos econômico, sociocultural e ambiental daquele empreendimento (ABNT, 2014).

Uma das formas de se abordar a gestão de sustentabilidade no turismo é por meio da normalização, tratamento que é dado no presente estudo. As normas da ABNT (www.abnt.org.br, recuperado em 01 de abril, 2021) são documentos técnicos homologados e publicados por essa associação que fornecem orientações – regras, diretrizes ou ca-

racterísticas mínimas – para a ordenação de produtos e serviços, cujo objetivo é o estabelecimento de soluções; são ferramentas para a autodisciplina dos agentes dos mercados, uma vez que, representam o consenso, entre especialistas das partes interessadas, sobre o estado da arte de assuntos que tem caráter repetitivo.

Foi a partir de uma demanda para se mensurar os resultados do atendimento aos requisitos dos sistemas de gestão da sustentabilidade que indicadores foram sendo criados. Eles se constituem de extrema importância para as organizações, pois permitem analisar, monitorar e comunicar o desempenho da gestão de sustentabilidade, tornando-se portanto, importantes ferramentas no processo de tomada de decisão (Callado, 2010; Souza & Kastenholz, 2011).

O Ministério do Turismo descreve a importância desses indicadores de sustentabilidade para a avaliação dos sistemas de gestão sustentáveis em execução no turismo, pois são instrumentos úteis de controle e monitoramento num contexto social que exige resultados concretos do setor público e trade turístico. Podem ser quantitativos quando analisam a capacidade de suporte da infraestrutura turística e de apoio ao turismo, além da ecoeficiência, ou qualitativos, quando avaliam a capacidade de suporte social e do turista (Mtur, 2007).

Teoriza-se no presente artigo, sustentabilidade inclusiva como uma abordagem de sustentabilidade que considera a acessibilidade como dimensão sustentável com requisitos específicos. Evidencia-se o processo de inclusão social pela via da acessibilidade às PcD e PMR reduzida, não considerando outros grupos marginalizados. Neste sentido, entende-se a gestão sustentável inclusiva em meios de hospedagem como um modelo de gestão cujas práticas adotadas são pautadas, para além dos pilares de sustentabilidade, na inclusão social, de tal forma que se permita, de maneira autônoma e segura, sem embaraços, preconceitos ou barreiras, que todos usufruam dos serviços e quaisquer espaços dos meios de hospedagem (La-

mas et al., 2017a; 2017b).

Há várias abordagens para se mensurar a gestão de sustentabilidade no turismo, logo não há um único modelo considerado suficiente a ser aplicado a toda organização turística. Como referência de um sistema de indicadores de desempenho de sustentabilidade em meios de hospedagem tem-se a NBR 16534 de 06 de setembro de 2016. A norma define uma sistemática de indicadores de sustentabilidade, apresentando para cada indicador a sua descrição, objetivo, periodicidade e forma de cálculo, regras de contagem, exceções, fontes de dados e exemplo de como realizar o cálculo. Tais indicadores foram estabelecidos a partir das dimensões de sustentabilidade da NBR 15401 - ambiental, sociocultural e econômica (ABNT, 2016).

Os indicadores da dimensão ambiental apresentam como requisitos de desempenho: consumo de água e energia dos hóspedes por noite e por usuário (no mês); geração de resíduos sólidos dos hóspedes por noite e por usuário (no mês); percentual da receita bruta aplicado em iniciativas socioambientais; número de ações de conservação de áreas naturais, flora e fauna; quantidade de vegetação nativa removida e plantada. Os indicadores da dimensão sociocultural apresentam como requisitos de desempenho: percentual da receita aplicada em iniciativas socioculturais; quantidade de ações socioculturais; percentual de satisfação da comunidade; quantidade de ações de apoio à divulgação e promoção da cultural local e à capacitação. Já os indicadores da dimensão econômica contemplam como requisitos: taxa de ocupação (mês); taxa de ocupação (ponto de equilíbrio – taxa de ocupação necessária para se igualar aos custos fixos); percentual de satisfação do cliente; quantidade de horas de treinamento/colaborador; número de acidentes de trabalho e com clientes; diária média; *Revenue per available room* (indicador que combina taxa de ocupação com a diária média); margem de contribuição; lucratividade; taxa interna de retorno sobre o investimento; quantidade de fornecedores locais contratados; *Earnings before interest, taxes, de-*

preciation and amortization (indicador que mede a produtividade e eficiência da empresa) (ABNT, 2016).

É oportuno destacar, ao se analisar os modelos de gestão e mensuração sustentáveis de meios de hospedagem especificados nesse artigo (NBR 15401 e NBR 16534), que nenhum deles apresenta o debate de acessibilidade como dimensão, proposta defendida por Torquato (2015), em que acessibilidade seria um quarto pilar; tampouco apresentam acessibilidade como requisito da dimensão sociocultural embora se contemple os princípios de equidade social e diversidade nos conceitos dessa dimensão (Mtur, 2016).

Isto posto, e, a partir da possibilidade da proposição de outros indicadores de sustentabilidade para meios de hospedagem, conforme é explicitado pela norma NBR 16534 (ABNT, 2016), sugere-se alguns indicadores de sustentabilidade que ora denominamos de Indicadores de Sustentabilidade Inclusiva, que não apenas citam a necessidade da abordagem de acessibilidade no contexto da gestão de sustentabilidade turística, mas a consideram efetivamente como parte inerente desta. Antes porém de apresentá-los, delineamos os procedimentos metodológicos utilizados para o alcance de tais objetivos.

4. Metodologia

O presente trabalho retrata um estudo interdisciplinar que busca discutir sobre gestão de sustentabilidade e acessibilidade no contexto de meios de hospedagem. Para a coleta e levantamento de dados para este estudo, valeu-se dos procedimentos de pesquisa bibliográfica e pesquisa documental (Gil, 2019); a primeira, para a fundamentação teórica dos temas centrais do estudo; a segunda, para a obtenção, compreensão e análise de documentos para embasar a construção dos indicadores de sustentabilidade inclusiva, proposta principal desse

artigo.

O presente trabalho refere-se a um estudo preliminar com caráter exploratório e descritivo, com perspectiva qualitativa, que considera a transversalidade dos conceitos presentes no binômio acessibilidade e sustentabilidade na gestão de meios de hospedagem, valendo-se da normalização de documentos da ABNT.

A proposição de outros indicadores de sustentabilidade a partir da acessibilidade como dimensão própria, o que modifica as normas de gestão da sustentabilidade da ABNT existentes, corrobora com esse caráter exploratório, bem como denota uma abordagem crítico-provocativa do presente estudo, ao trazer para o debate acadêmico matéria não coberta por tais normas.

O processo de elaboração de documentos técnicos da ABNT (www.abnt.org.br, recuperado em 01 de abril, 2021) permite tal interpelação, uma vez que, a criação de normas inicia-se por uma demanda, apresentada por pessoas físicas, jurídicas, organismos reguladores, envolvidos com o assunto a passar pela normalização – elaboração, difusão e implementação de normas. Sendo pertinente, o assunto é levado ao Comitê Técnico, discutido amplamente pelas Comissões de Estudo até atingir consenso, gerando um Projeto de Norma, que é submetido à Consulta Nacional para aprovação, homologação e publicação (ou não) como documento técnico.

Deste modo, identificada a demanda por ser considerado na gestão de sustentabilidade de meios de hospedagem, variáveis de acessibilidade, faz-se a proposição de indicadores de sustentabilidade inclusiva com base em três normas brasileiras: NBR 15401 – Meios de hospedagem - Sistema de Gestão da Sustentabilidade – Requisitos (ABNT, 2014), NBR 16534 – Indicadores para o sistema de gestão da sustentabilidade (ABNT, 2016) e NBR 9050 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos (ABNT, 2020).

5. Requisitos de acessibilidade para uma gestão sustentável inclusiva em meios de hospedagem

O presente artigo dá sequência a uma trilogia de pesquisas que apresenta e discute de modo propositivo o tema: gestão de sustentabilidade inclusiva em meios de hospedagem. Nos dois primeiros estudos, Lamas et al. (2017a; 2017b) valeram-se das três dimensões de sustentabilidade e incluíram requisitos complementares que tornassem tais dimensões acessíveis. Neste caso, portanto, acessibilidade é tida como requisito e não dimensão.

Assim, a partir dessa abordagem, tem-se que, na dimensão econômica, os requisitos podem ser complementados pela acessibilização dos espaços, comunicações e atividades dos meios de hospedagem o que geraria economia de recursos, redução de retrabalho, falhas e acidentes, bem como maior satisfação dos hóspedes. As comunicações acessíveis ainda atrairiam e reteriam novos hóspedes, com a possível fidelização destes. Na dimensão social, acessibilidade promoveria ainda mais a inclusão social não somente de hóspedes, mas da comunidade no entorno, fornecedores e demais atores do mercado turístico, fomentaria atividades artístico-culturais e de lazer, desenvolveria a preparação e capacitação no atendimento à acessibilidade e inclusão. A dimensão ambiental, seria complementada, por sua vez, pela acessibilização dos espaços de modo que a arquitetura do meio de hospedagem garantisse a eficiência no consumo de energia, água e insumos; além da educação ambiental, seria contemplada a educação sobre diversidade, acessibilidade e inclusão (Lamas et al., 2017a).

Em um segundo momento, os autores identificaram cinco requisitos acessíveis cujos conceitos e ações não são totalmente aderentes às demais dimensões de sustentabilidade existentes. Assim, neste caso, acessibilidade seria uma dimensão própria de sustentabilidade que teria como requisitos de ação em estrutura, ambiente, sociedade, comunicação e comportamento.

O requisito físico/arquitetônico relaciona-se à arquitetura dos equipamentos turísticos e aos parâmetros antropométricos de acesso e circulação. O requisito comunicacional/informacional abrange as sinalizações acessíveis para orientação e mobilidade, atendimento com intérprete de Libras e comunicações acessíveis. O requisito atitudinal/comportamental está relacionado ao comportamento humano, ao tratamento e compreensão no atendimento e convívio com pessoas com deficiência; ações educativas; capacitação e sensibilização. O requisito cultural e de lazer abrange

a acessibilização de todas as atividades culturais e de lazer do meio de hospedagem, garantindo a segurança e a autonomia dos hóspedes com deficiência e mobilidade reduzida; requer a preparação dos colaboradores para atendimento a esses clientes (Lamas et al., 2017b).

Com base nos requisitos de acessibilidade definidos por Lamas et al. (2017a; 2017b) para os sistemas de gestão de sustentabilidade, sugere-se, nesta terceira pesquisa, para a mensuração desses requisitos, indicadores de sustentabilidade inclusiva, apresentados no Quadro 1.

Quadro 1 | Correlação entre os requisitos, objetivos e indicadores de sustentabilidade inclusiva

Dimensões de Acessibilidade	Objetivos da Sustentabilidade	Indicadores de Sustentabilidade Inclusiva
Físico/Arquitetônico	Arquitetura dos equipamentos; acesso e circulação;	Percentual de UHs acessíveis
Comunicacional/Informacional	Sinalizações e comunicações acessíveis;	Número de ações para uma comunicação acessível
Atitudinal/Comportamental	Comportamento; Capacitação e Sensibilização	Quantidade de horas de treinamento/colaborador
Cultural e de Lazer	Acessibilização de atividades; segurança; autonomia;	Percentual de satisfação do cliente

Fonte: Adaptado de ABNT (2016)

Tal proposta, portanto, se baseia e dá continuidade aos estudos de Lamas et al. (2017a; 2017b), fundamentando-se, concomitantemente, nos preceitos da norma NBR 9050 (ABNT, 2020), que estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quanto às condições de acessibilidade no meio urbano e rural; ao passo que apresenta sugestões para a modificação da NBR 16534 (ABNT, 2016), que exemplifica indicadores para um sistema de gestão de sustentabilidade, ao contemplar especificamente indicadores de acessibilidade no contexto dessa gestão, a partir dos requisitos da NBR 15401 (ABNT, 2014), que estabelece critérios mínimos específicos de desempenho em relação à sustentabilidade.

Importante citar que o modelo segue o exemplo informativo constante na NBR 16534 (ABNT, 2016). As possibilidades de indicadores seriam

muitas, optou-se, portanto, em propor um indicador para cada requisito de acessibilidade. Destaca-se que este é um estudo preliminar e que os indicadores deverão ser testados posteriormente, para confirmação ou refutação de suas validades.

Para a melhor compreensão dos indicadores sugeridos, apresenta-se a descrição do indicador, sua periodicidade e fórmula de cálculo e as regras de contagem, tal como é apresentado na NBR 16534 (ABNT, 2016) para os demais indicadores de sustentabilidade.

Requisito Físico/Arquitetônico

Indicador: Percentual de Unidades Habitacionais (UHs) acessíveis

a) Descrição do Indicador

Esse indicador tem como fundamento verificar o número de UHs acessíveis com relação

ao número total de UHs do meio de hospedagem.

b) Periodicidade de Cálculo

Este indicador deve ser calculado para o período adotado

c) Fórmula de Cálculo

$$\frac{\text{Número de UHs acessíveis}}{\text{Número de UHs totais}} \times 100 = \% \text{ de UHs acessíveis}$$

d) Regras de Contagem

Deve-se levar em consideração que, legalmente, conforme os § 1o e 2o do Art. 45 da Lei Brasileira de Inclusão (Lei 13146, 2015) e o Decreto 9296, de 1 de março de 2018, que regulamenta esse artigo, 10% dos dormitórios devem ser acessíveis, tendo 5% das unidades ou no mínimo uma, acessibilidade (condição mais restritiva), e outros 5% das unidades ajudas técnicas e recursos de acessibilidade.

Requisito Comunicacional/Informacional

Indicador: Número de ações para uma comunicação acessível

a) Descrição do Indicador

Esse indicador tem como fundamento verificar a quantidade de ações realizadas pelo meio de hospedagem para uma comunicação autônoma entre os hóspedes

b) Periodicidade de Cálculo

Este indicador deve ser calculado para o período adotado

c) Fórmula de Cálculo

Número de ações desenvolvidas

d) Regras de Contagem

Devem ser consideradas todas as ações desenvolvidas. Como exemplo, tem-se o Quadro 2.

Quadro 2 | Contabilização das ações para uma comunicação acessível

Tipo de ação realizada	Quantidade de ações (ano)
Acessibilização de aplicativos	1
Diagramação das comunicações e informações textuais e visuais	4
Total	5

Fonte: Adaptado de ABNT (2016)

Requisito Atitudinal/Comportamental

Indicador: Quantidade de horas de treinamento/colaborador (H/h)

a) Descrição do Indicador

Esse indicador tem como fundamento verificar a quantidade de horas de capacitação, treinamento e sensibilização sobre diversidade, acessibilidade e inclusão são ofertadas aos colaboradores pelo meio de hospedagem

b) Periodicidade de Cálculo

Este indicador deve ser anualmente calculado

c) Fórmula de Cálculo

$$\frac{\text{Horas de treinamento}}{\text{Número total de colaboradores}} \times 100 = \text{XH/h/colaborador/ano}$$

d) Regra de Contagem

Devem ser consideradas todas as ações de treinamento

Requisito Cultural e de Lazer

Indicador: Percentual de satisfação do cliente

a) Descrição do Indicador

Esse indicador tem como fundamento verifi-

car a satisfação do hóspede com deficiência ou mobilidade reduzida com relação às atividades culturais e de lazer oferecidas pelo meio de hospedagem

b) Periodicidade de Cálculo

Este indicador deve ser calculado para cada evento ou mensalmente

c) Fórmula de Cálculo

$$\frac{\text{Número de hóspedes satisfeitos}}{\text{Nº de hóspedes que responderam à pesquisa}} \times 100 = X\% \text{ de hóspedes satisfeitos}$$

d) Regras de Contagem

Não aplicável

6. Considerações Finais

Por meio das reflexões teóricas e proposições aqui apresentadas, foi pretendido auxiliar a discussão sobre indicadores de sustentabilidade inclusivos. Este estudo é inicial e requer maiores análises teóricas e práticas para a validação dos indicadores propostos e a sugestão de outros indicadores que sejam aplicáveis aos meios de hospedagem.

Deve-se atentar para o fato de que a criação e revisão de normas da ABNT passa por um processo rigoroso de elaboração de documentos técnicos com etapas bem definidas, o que denota que esta pesquisa é um exercício de construção do conhecimento, uma provocação, uma crítica que busca acentuar o debate no âmbito da academia sobre acessibilidade, matéria não coberta pelas normas de gestão de sustentabilidade para meios de hospedagem da ABNT.

Buscou-se contribuir com esse debate que vem se tornando cada vez mais objeto de investigação no meio acadêmico. Defende-se a proposta de uma gestão sustentável inclusiva na qual acessibilidade e sustentabilidade são compreendidas indissociavelmente, de modo transversal e não paralelo como ainda acontece. O desafio está justamente em des-

partar os gestores públicos e privados para perceberem acessibilidade no contexto da gestão de sustentabilidade como um diferencial que poderá gerar vantagem competitiva aos meios de hospedagem. A normalização pode ser um caminho para o alcance dessa abordagem.

Referências

- Alencar, A. (2011). *Acessibilidade na hotelaria: Um degrau faz a diferença*. Acedido em 15 de agosto de 2019, em <http://www.revistahoteis.com.br/acessibilidade-na-hotelaria-um-degrau-que-faz-a-diferenca/>
- Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2020). *NBR 9050 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos*. Rio de Janeiro: ABNT.
- Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2016). *NBR 16534: Meios de hospedagem — Indicadores para o sistema de gestão da sustentabilidade*. Rio de Janeiro: ABNT.
- Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2014). *NBR 15401: Meios de hospedagem - Sistema de Gestão da Sustentabilidade – Requisitos*. Rio de Janeiro: ABNT.
- Barbieri, J. C. (2011) *Gestão ambiental empresarial: Conceitos, modelos e instrumentos* (3ª ed. ampl.). São Paulo: Saraiva.
- Callado, A. L. C. (2010). *Modelo de mensuração de sustentabilidade empresarial: Uma aplicação em vinícolas localizadas na Serra Gaúcha*. Tese de Doutorado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.
- Darcy, S., Cameron, B., & Pegg, S. (2010), Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 515-537.
- Decreto 9296, de 1 de março de 2018. *Regulamenta o art. 45 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015*. Acedido em 02 de abril de 2021, em <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2018/decreto-9296-1-marco-2018-786225-publicacao-original-154945-pe.html>
- Ferst, M. da C., Souza, J. I. S. de, & Coutinho, H. R. M. (2020). Acessibilidade em meios de hospedagem: O uso de processos inovadores no atendimento das necessidades do turista com deficiência. *Turismo – Visão e Ação*, 22(3), 446-462.

- Fratucci, A. C. (2007). Prefácio. In: Petrocchi, M. *Hotelaria: Planejamento e gestão* (2a ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Gil, A. C. (2019). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social* (7a ed.). São Paulo: Atlas.
- Gonçalves, L. C. (2004). *Gestão ambiental em meios de hospedagem* (Série Turismo). São Paulo: Aleph.
- Gualberto, A. F. (2013). *Avaliação da acessibilidade em hotéis: métodos de mensuração*. Tese de Doutorado, Universidade Federal da Bahia, Salvador.
- Kirk, D. (1995). Environmental management in hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 7, 3-8.
- Lamas, S. A., Spallanzani, A. M., Affonso, D. D., & Marques, S. Jr. (2017a). Requisitos acessíveis para uma gestão Sustentável inclusiva em meios de hospedagem: Discussões e proposições. *Anais do III Simpósio Nacional sobre Gestão Ambiental de Empreendimentos Turísticos – AMBIENTUR*, junho 08-11, pp. 01-08. Antônio Prado
- Lamas, S. A., Spallanzani, A. M., Affonso, D. D., & Marques, S. Jr. (2017b). Sustentabilidade e Acessibilidade em Meios de Hospedagem: Concepções de uma gestão sustentável inclusiva. *Anais do VIII Encontro Nacional da ANPPAS*, outubro 08-11, pp. 01-18. Natal.
- Lei n. 13146, de 6 de julho 2015. *Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)*. Acedido em 15 de agosto de 2019, em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm
- Lima, E. G., & Machado, S. S. N. (2016). *Acessibilidade na rede hoteleira do município de Vassouras/RJ*. Trabalho de Conclusão de Curso, Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca. Rio de Janeiro.
- Lubczyk, D. da D. G. (2013). *Sustentabilidade ambiental e estratégia competitiva na hotelaria: Um estudo de caso da Roteiros de Charme*. Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Estadual do Centro-Oeste, Irati.
- Ministério do Turismo. (2016). *Turismo e sustentabilidade: Orientações para Prestadores de Serviços Turísticos*. Brasília: MTur.
- Ministério do Turismo. (2007). *Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil: Turismo e Sustentabilidade/ Ministério do Turismo*. Brasília: MTur.
- Nascimento, B. F. do; Wada, E. K. & Rodrigues, V. B. (2017). Sustentabilidade na hotelaria. *Turismo & Sociedade*, 10(1), 01-22.
- Organização das Nações Unidas no Brasil. (2016). *ONU declara 2017 o Ano Internacional do Turismo Sustentável para o Desenvolvimento*. Acedido em 29 de junho de 2019, em <https://nacoesunidas.org/onu-declara-2017-o-ano-internacional-do-turismo-sustentavel-para-o-desenvolvimento/>
- Organização das Nações Unidas no Brasil. (2015). *Momento de ação global para as pessoas e o planeta*. Acedido em 14 de setembro de 2019, em <https://nacoesunidas.org/pos2015/>
- Pinho, S. & Eusébio, C. (2017). Estarão os hotéis portugueses preparados para receber hóspedes com incapacidade? *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 27/28, 281- 296. DOI: <https://doi.org/10.34624/rt.d.v1i27/28.8417>
- Polat, N., & Hermans, E. (2016). A model proposed for sustainable accessible tourism (SAT). *TÉKHNE – Review of Applied Management Studies*, 14(2), 125-133.
- Ritchie, J. R. B., & Crouch, G. I. (1999). Tourism, Competitiveness, and Societal Prosperity. *Journal of Business Research*, 44(3), 137-152.
- Ritchie, J. R. B., & Crouch, G. I. (2010). A model of destination competitiveness/ sustainability: Brazilian perspectives. *Revista de Administração Pública*, 44(5), 1049-1066.
- Sasaki, R. K. (2010). *Inclusão: Construindo uma sociedade para todos* (8ª ed.) Rio de Janeiro: WVA.
- Sloan, P., Legrand, W., & Chen, J. S. (2013). *Sustainability in the hospitality industry. Principles of sustainable operations* (2nd ed.). New York: Routledge.
- Smith, M., Amorim, E., & Soares, C. (2013). O turismo acessível como vantagem competitiva: Implicações na imagem do destino turístico. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(3), 97-103.
- Souza, L. H. de, Kastenholz E. (2011). O uso de Indicadores para a Sustentabilidade do Turismo em Áreas Naturais Protegidas: O caso dos Parques da Região Centro de Portugal. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 15, 27-38. DOI: <https://doi.org/10.34624/rt.d.v0i15.13417>
- Torquato, C. (2015). *Acessibilidade: O quarto pilar da sustentabilidade*. Acedido em 11 de outubro de 2018, em <http://www.camara-e.net/2015/02/09/acessibilidade-o-quarto-pilar-da-sustentabilidade>
- Universidade de Deusto. (2014). *Manifiesto por un Ocio Inclusivo*. Universidad de Deusto: Bilbao.

World Economic Forum. (2017). *Travel and Tourism Competitiveness Report 2017*. Acedido em 11 de julho de 2017, em http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2017/?doing_wp_cron=1490789283.3162798881530761718750&

[utm_content=buffer406f2&utm_medium=social&utm_source=facebook.com&utm_campaign=buffer](http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2017/?doing_wp_cron=1490789283.3162798881530761718750&utm_content=buffer406f2&utm_medium=social&utm_source=facebook.com&utm_campaign=buffer)

World Tourism Organization. (1999). *Guía para administraciones locales: Desarrollo turístico sostenible*. WTO.