

INFORMAÇÕES DE GESTORES DOS RESTAURANTES SOBRE CRITÉRIOS E AÇÕES RELACIONADOS À GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE EM UM ROTEIRO TURÍSTICO DA SERRA GAÚCHA, BRASIL

INFORMATION FROM RESTAURANT MANAGERS ON CRITERIA AND ACTIONS RELATED TO SUSTAINABILITY MANAGEMENT IN A TOURIST ROUTE IN SERRA GAÚCHA, BRAZIL
INFORMACIONES DE LOS ADMINISTRADORES DE RESTAURANTES SOBRE CRITÉRIOS Y ACCIONES RELACIONADAS A LA GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD EN UNA RUTA TURÍSTICA DE LA SIERRA GAÚCHA, BRASIL

Raquel Finkler

*Centro Universitário da Serra Gaúcha, Caxias do Sul, RS,
Brasil*

rfinkler1@hotmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-7309-0789>

Suzana Maria De Conto

Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, RS, Brasil

smcmande@ucs.br

 <https://orcid.org/0000-0003-2680-9193>

Recepción: 07 Febrero 2024
Aprobación: 01 Noviembre 2024



Acceso abierto diamante

Resumo

O estudo tem como objetivo analisar o nível de importância de diferentes ações e critérios relacionados à gestão da sustentabilidade para gestores de restaurantes de um roteiro turístico da Serra Gaúcha (RS), Brasil. A pesquisa, de caráter exploratório e descritivo, utiliza-se da análise estatística descritiva. Como técnica de coleta de dados foi utilizada a entrevista. Foram realizadas entrevistas com gestores de restaurantes do roteiro. Como principais resultados destacam-se a relevância das ações e dos critérios relacionados à sustentabilidade, considerando a dimensão ambiental e a adoção de inovações tecnológicas. Com menor importância, foram sinalizadas informações relacionadas à avaliação periódica para identificação do desempenho social, à certificação ambiental e à pesquisa de satisfação da comunidade local. Destaca-se a necessidade de fortalecimento de parcerias entre restaurantes, instituições de ensino, sindicatos de classe e empresas especializadas, no sentido de fortalecer a pesquisa e a capacitação sobre sustentabilidade na cadeia do turismo. Como limitação da pesquisa, devido à coleta de dados centrar em um único roteiro turístico com sete restaurantes, os dados não podem ser generalizados. Porém, os resultados permitem identificar o nível de importância de diferentes critérios/ações de gestão da sustentabilidade, contribuindo para a formulação de indicadores de sustentabilidade. A pesquisa evidencia que os gestores de restaurantes consideram que a sustentabilidade está fortemente relacionada aos critérios ambientais. Por sua vez, os eixos social e econômico não são claramente percebidos, o que indica a possibilidade de realização de parcerias e de pesquisas para demonstrar a relevância para a gestão de estabelecimentos gastronômicos. Este artigo contribui para o desenvolvimento e a consolidação da gestão para a sustentabilidade em serviços gastronômicos.

Palavras-chave: sustentabilidade, gestão da sustentabilidade, restaurantes, roteiro turístico, gestores de restaurantes.

Abstract

The study aims to analyze the level of importance of different criteria/actions related to sustainability management for restaurant managers on a tourist route in Serra Gaúcha (RS), Brazil. The research, characterized by its exploratory and descriptive nature, use descriptive statistical analysis. Interviews were used as a data collection technique. Interviews were carried out with restaurant managers in the route. The main results highlight the relevance of criteria and actions related to sustainability actions considering the environmental dimension and the implantation of technological innovations. Of lesser importance, was verified information related to the periodic assessment to identify social performance, environmental certification and the local community satisfaction survey. The need to strengthen partnerships between restaurants, educational institutions, trade unions and specialized companies stands out, in order to strengthen research and training on sustainability in the tourism chain. As a limitation of the research, due to data collection focusing on a single tourist itinerary with seven restaurants, the data cannot be generalized. However, the results allow us to identify the level of importance of different sustainability management criteria and actions, contributing to the formulation of sustainability indicators. The research shows that restaurant managers consider that sustainability is strongly related to environmental criteria. In turn, the social and economic axes are not clearly perceived, which indicates the possibility of carrying out partnerships and research to demonstrate the relevance for the management of gastronomic establishments. This article contributes to the development and consolidation of management for sustainability in gastronomic services.

Keywords: sustainability, sustainability management, restaurants, tourist route, restaurants managers.

Resumen

El estudio tiene como objetivo analizar el nivel de importancia de los diferentes criterios y acciones relacionadas a la gestión de la sostenibilidad para los administradores de restaurantes de una ruta turística de la Sierra Gaúcha (RS), Brasil. La investigación, de naturaleza exploratoria y descriptiva, utiliza el análisis estadístico descriptivo. Como técnica de recolección de datos fue usada la entrevista. Fueron hechas entrevistas con administradores de restaurantes de la Ruta. Como principales resultados, se destacan la importancia de los criterios y acciones relacionadas a las acciones de sostenibilidad considerando la dimensión ambiental y el uso de nuevas tecnologías. Con menor importancia, fueron señaladas informaciones relacionadas a la evaluación periódica para identificar el desarrollo social, la certificación ambiental y la encuesta de satisfacción de la comunidad local. Importante la necesidad del fortalecimiento de sociedades entre restaurantes, instituciones de enseñanza, sindicatos de clase y empresas especializadas, en el sentido de fortalecer las investigaciones y la capacitación sobre la sostenibilidad en la cadena turística. Como limitación de la investigación, debido a que la recopilación de datos se centra en un único itinerario turístico con siete restaurantes, los datos no se pueden generalizar. Sin embargo, los resultados permiten identificar el nivel de importancia de diferentes criterios/acciones de gestión de la sostenibilidad, contribuyendo a la formulación de indicadores de sostenibilidad. La investigación muestra que los responsables de restaurantes consideran que la sostenibilidad está fuertemente relacionada con criterios medioambientales. A su vez, los ejes social y económico no se perciben con claridad, lo que indica la posibilidad de realizar alianzas e investigaciones para demostrar la relevancia para la gestión de los establecimientos gastronómicos. Este artículo contribuye al desarrollo y consolidación de la gestión para la sustentabilidad en los servicios gastronómicos.

Palabras clave: sostenibilidad, gestión de la sostenibilidad, restaurantes, ruta turística, gerentes de restaurantes.

INTRODUÇÃO

Os restaurantes representam uma importante atividade econômica, que compõem a cadeia do turismo. Portanto, a implementação de ações de sustentabilidade nesses estabelecimentos acaba promovendo, incentivando e colaborando para o desenvolvimento do turismo sustentável.

Segundo o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente - PNUMA -, o turismo sustentável envolve políticas, práticas e programas que tratem de temáticas como gestão responsável dos recursos naturais e abordem as necessidades das comunidades afetadas por projetos turísticos (PNUMA, 2011). Ainda, o turismo sustentável demanda soluções eficientes em termos de energia (com ênfase na redução dos impactos climáticos), consumo de água, minimização de resíduos, conservação de biodiversidade, patrimônio cultural e valores tradicionais, apoio à compreensão e tolerância intercultural, geração de renda e integração de comunidades com vistas a otimizar os meios de subsistência e redução de pobreza. Em síntese, um turismo mais sustentável resulta na criação de vínculos mais fortes com a economia local e, conseqüentemente, incrementa o potencial de desenvolvimento local (PNUMA, 2011).

Referente à sustentabilidade no setor gastronômico, destaca-se que a Organização das Nações Unidas, considerando a agenda para o desenvolvimento sustentável, alerta para a importância da gastronomia sustentável. Assim, na Assembleia Geral das Nações Unidas de 21 de dezembro de 2016 foi instituído, por meio da Resolução 71/246, o dia internacional da gastronomia sustentável (*United Nations*, 2016). A gastronomia sustentável pressupõe “um conjunto de práticas para que o sistema alimentar ocorra de forma responsável com o próprio desenvolvimento, com o desenvolvimento da sociedade e do futuro” (*Binz & De Conto*, 2019). *Krause e Bahls (2013)*, de acordo com os seus achados no estudo realizado, destacam as quatro variáveis mais importantes para uma atividade gastronômica sustentável: a) elaboração de cardápios, com destaque ao tamanho das porções, sazonalidade e aspectos culturais; b) ingredientes, considerando variáveis como eficiência na produção, embalagem e estocagem de alimentos, transporte, técnicas para evitar desperdícios, biodiversidade, características nutricionais, entre outras; c) construção de espaços físicos apropriados, com destaque para o uso de energia renovável, construção planejada com sustentabilidade, uso de equipamentos mais eficientes e manejo de resíduos sólidos; e d) educação ambiental, destacando o papel das instituições educacionais e a necessidade da capacitação dos colaboradores responsáveis pela produção e serviço.

Nessa direção, é importante compreender quais as variáveis de maior relevância para os gestores de restaurantes em relação à gestão da sustentabilidade, no sentido de subsidiar o estabelecimento de práticas e de intervenções nesse campo. Além disso, para estabelecimentos instalados em roteiros turísticos, essa compreensão permite que as potencialidades de ações sejam evidenciadas, o que pode se configurar como um diferencial, atraindo novos clientes (que consideram tais ações nas suas escolhas) e fidelizando esses frequentadores. Também, a introdução de uma gestão da sustentabilidade representa uma medida de inovação do estabelecimento, uma vez que revê seus processos, buscando um melhor desempenho em termos de aproveitamento de ingredientes, de escolha de fornecedores, de redução de custos em relação a insumos (energia e água) e de comunicação com seus clientes.

Dentro desse contexto, a partir de entrevistas com gestores de restaurantes, e considerando a importância do olhar da realidade de cada empreendimento na implantação de sua gestão da sustentabilidade, busca-se atender ao objetivo principal do presente estudo: “analisar o nível de importância de diferentes critérios/ações relacionados à gestão da sustentabilidade por parte dos gestores de restaurantes de um roteiro turístico da Serra Gaúcha, Brasil”.

REVISÃO TEÓRICA

A gestão da sustentabilidade ainda não é amplamente adotada em estabelecimentos que compõem a cadeia produtiva do turismo, em especial em restaurantes. Nesse cenário, há um desafio na compatibilização do desenvolvimento econômico, social e ambiental para a concretização de práticas sustentáveis que podem favorecer a mudança de comportamento e a adoção de novos hábitos na vida diária de indivíduos e de organizações (Grellmann, 2018).

Nessa perspectiva, Hanai e Espíndola (2011) elucidam que há diferentes compreensões e significações sobre o desenvolvimento sustentável e a sustentabilidade, as quais resultam em uma série de implicações e princípios éticos inseridos e aplicados na academia, segmentos sociais, planos e processos de desenvolvimento. Higgins-Desbiolles *et al.* (2017) comentam que o conceito de sustentabilidade utilizado no turismo é definido, interpretado e implementado de maneira distinta entre indivíduos e grupos sociais, sendo frequentemente referido como o uso equilibrado dos recursos.

A sustentabilidade, no âmbito dos diferentes setores do turismo, incluindo o gastronômico, pressupõe que o planejamento e a operacionalização das atividades sejam desenvolvidos de acordo com os princípios do turismo sustentável apresentados pelo Conselho Brasileiro para o Turismo Sustentável (Ministério do Turismo, 2007): respeitar a legislação vigente; garantir os direitos das populações locais; conservar o ambiente natural e sua diversidade; considerar o patrimônio cultural e os valores locais; estimular o desenvolvimento socioeconômico dos destinos turísticos; garantir a qualidade dos produtos, processos e atitudes e estabelecer o planejamento e a gestão responsáveis.

Com relação aos destinos sustentáveis, o Fórum Econômico Mundial (2022) apresentou dez princípios, a saber:

- 1) certificação e monitoramento científicos, 2) cultivo da força de trabalho, 3) priorização das comunidades, 4) alinhamento com visitantes, 5) proteção do patrimônio, 6) proteção da natureza, 7) produção e consumo com responsabilidade, 8) ajustes na infraestrutura, 9) governança com eficiência e 10) incorporação da resiliência (Fórum Econômico Mundial, 2022, p. 6).

Tais princípios servem como orientação e como ferramenta a serem consideradas no gerenciamento de um destino, a fim de alcançar a resiliência e a sustentabilidade do local, das pessoas e dos produtos. Além disso, de acordo com o Fórum Econômico Mundial (2022), os princípios de um destino sustentável estão alinhados aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODSs) das Nações Unidas. Por meio dessa articulação, é possível demonstrar que, com uma governança adequada e com redefinições, o turismo pode contribuir para a conservação do patrimônio e da biodiversidade, a minimização do impacto climático e o atendimento a muitos dos ODSs.

Jovicic (2011) argumenta que a aplicação da gestão ambiental no turismo ainda era recente em 2011, impedindo de constatar a profundidade das mudanças que iriam ocorrer nas empresas e nos destinos turísticos. O autor complementa que as potencialidades do sistema de gestão são grandes e, conjuntamente com instrumentos tradicionais (legislação e outros atos legais), podem contribuir para a implementação do turismo sustentável. Também, o autor afirma que a gestão dos impactos ambientais é essencial para atingir o turismo sustentável. Dessa forma, sistemas de gestão ambiental oferecem uma sistemática para avaliar, planejar, agir, controlar e monitorar o desempenho ambiental. Apesar das vantagens do sistema e de uma grande proporção de estabelecimentos de turismo e recreação e de hospitalidade possuírem condições de implementar o Sistema de Gestão Ambiental (SGA), poucos estão cientes da forma como implantar tal sistema (Jovicic, 2011).

Especificamente sobre o setor gastronômico, Lustosa (2011) e Puntel e Marinho (2015) afirmam que a gastronomia envolve questões como agricultura, transporte, fornecedores, economia, recursos naturais, tecnologias limpas, procedimento de manipulação de alimentos e a gestão correta de resíduos. Ademais, Pospischek *et al.* (2014) comentam que a gestão ambiental em unidades de alimentação e nutrição (UAN) depende da conscientização dos indivíduos. Além disso, a qualidade do serviço não se resume a refeições

saudáveis e condições adequadas higiênico-sanitárias, envolve também fatores como a responsabilidade socioambiental.

Gurgel *et al.* (2015) apontam que a preocupação dos restaurantes com a sustentabilidade também pode estar associada ao desenvolvimento do conceito de consumo sustentável. Higgins-Desbiolles *et al.* (2017) verificaram que a maior parte da literatura aborda apenas a dimensão ambiental da sustentabilidade, o que pode demonstrar uma falha nas operações dos restaurantes, visto que não reconhecem o significado completo da sustentabilidade.

O entendimento sobre a sustentabilidade, por parte dos gestores, foi objeto de estudo de Raab *et al.* (2017) e, como resultados, constataram que 35% dos restaurantes possuíam uma política formal sobre sustentabilidade ambiental. Além disso, 97% dos restaurantes não possuíam certificações verdes. Outro dado obtido foi que 54% dos restaurantes afirmaram que consideram critérios ambientais para compra de matérias-primas, enquanto 42,5% dos estabelecimentos forneciam incentivos para que os funcionários fossem mais responsáveis em termos ambientais.

Os pesquisadores também observaram que os gerentes de restaurantes implementaram práticas sustentáveis quando a alta gerência deu apoio a tais esforços. Evidencia-se, dessa forma, que a adoção desse tipo de rotina depende de os proprietários/gerentes de restaurantes transmitirem suas convicções para seus funcionários. Ainda, Raab *et al.* (2017) verificaram que as opiniões dos principais fornecedores influenciam os gerentes de restaurantes, isso devido ao fato de os primeiros introduzirem produtos sustentáveis e informarem sobre ações de restaurantes concorrentes.

Cabral e Cruz (2015) verificaram que a maioria dos bares e restaurantes que integraram sua pesquisa entende que um sistema de gestão ambiental tem como benefícios: agradar aos clientes, melhorar a relação com a comunidade, fortalecer a imagem e a participação no mercado e aprimorar o controle de custos. Entretanto, os autores concluem que a maioria dos participantes do estudo não acredita que esses benefícios são gerados a partir das ações atualmente em vigor.

Baltescu *et al.* (2022), convergindo com Krause e Bahls (2013), delinearam os direcionamentos mais importantes do desenvolvimento sustentável em restaurantes, sendo eles: ingredientes, uso extensivo de ingredientes orgânicos ou procedentes de produtores locais, revalorização dos cardápios, redução da pegada ecológica, redução dos desperdícios de alimentos e apoio dos gerentes e demais colaboradores dos restaurantes para alcançar comportamentos responsáveis. Os autores ponderam que com a pandemia da covid-19 houve mais atenção a essas temáticas.

Considerando a internalização da inovação na gastronomia, Sheng *et al.* (2016) realizaram um estudo em restaurantes de Taiwan e identificaram cinco dimensões indicadoras da inovação sustentável no campo da gestão de restaurantes: a) inovação sustentável de serviços - relacionada à eficiência energética, gestão ecológica, ambiente e equipamentos; b) tecnologia de serviços de alimentação - refere-se à busca por métodos para redução de tempo de cozimento, entre outras formas de melhorias; c) organização e aprendizagem - compartilhamento de informação e aprendizagem prática; d) adoção de inovação - vantagem relacionada a compatibilidades e complexidades; e e) ambiente organizacional - relacionada ao incentivo à criatividade, recursos e autonomia. O estudo demonstra que todas as dimensões acabam por afetar o desempenho de um restaurante.

Nessa perspectiva, Cruz *et al.* (2018) ponderam que a inovação é vista como uma prática onerosa e arriscada por pequenos restaurantes, que mantêm formas tradicionais de gestão de recursos, limitando a proposição de produtos inovadores, desenvolvimento de processos de comercialização e aprendizagem e acumulação de ativos intelectuais. Entretanto, segundo os autores, o desenvolvimento da capacidade de inovação é essencial para os restaurantes que querem responder às exigências de mercado de forma rápida e eficiente com produtos diferenciados.

A adoção de ações com ênfase nos eixos sociais e culturais também promove a sustentabilidade em restaurantes. Nesse sentido, Bertan (2020) afirma que os restaurantes devem criar uma experiência

gastronômica, por meio dos bens culturais que são importantes e permitem uma vantagem competitiva e o fortalecimento dos negócios. O autor enfatiza ainda que o desenvolvimento do turismo gastronômico permite o aumento no número de clientes e da duração média de permanência, assim como sua fidelização gera oportunidades para o desenvolvimento da população local, contribui para a economia regional e para ativação de uma demanda potencial pela sensibilização do mercado-alvo.

Cabe destacar que ações na área ambiental são inerentes à implementação de sistemas de gestão da sustentabilidade, visando à racionalização do uso de recursos. Tais práticas envolvem a geração de resíduos sólidos, o uso da água e de energia, a destinação adequada de efluentes, a aquisição de ingredientes, entre outras. Além disso, as ações relacionadas ao eixo social (valorização do patrimônio cultural, condições adequadas para o trabalhador, entre outras) e econômico (ampliação das parcerias de negócios, empreendedorismo, entre outras) são fundamentais para a plenitude da sustentabilidade.

METODOLOGIA

A pesquisa, realizada no Roteiro Caminhos de Pedra, na Serra Gaúcha, Brasil, caracteriza-se como exploratória e descritiva, de natureza aplicada, utilizando-se da análise estatística descritiva. Para a coleta de dados, foi empregada a técnica de entrevista.

Sampieri, Collado e Lucio (2013) apontam como características de uma pesquisa exploratória: a) análise de problemas pouco estudados; b) indagação sob perspectiva inovadora; c) identificação de conceitos promissores; e d) realização de outros estudos, a partir da pesquisa inicial. Os autores comentam ainda que uma pesquisa exploratória pode determinar tendências e identificar áreas, ambientes, contextos e relações potenciais, entre outras variáveis. Sendo assim, os estudos exploratórios permitem uma familiarização com os fenômenos relativamente desconhecidos.

A técnica denominada de entrevista foi utilizada para a coleta de dados. Dencker (1998, p. 137) conceitua a entrevista como: “uma comunicação verbal entre duas ou mais pessoas, com um grau de estruturação previamente definido, cuja finalidade é a obtenção de informações de pesquisa (receber informações relacionadas com a atividade turística, por exemplo)”.

Para a elaboração do roteiro de entrevista (questões estruturadas), foram consultadas múltiplas referências bibliográficas, sendo que, para a elaboração das questões referentes à gestão da sustentabilidade em restaurantes, foram consultados os seguintes autores: Maynard *et al.* (2020b), Pospischek *et al.* (2014), *Green Seal Organization* (2014) e Sebrae (2016). “Uma questão estruturada pode ser de múltipla escolha, de apenas duas escolhas (questão dicotômica) ou de escala”, conforme Malhotra (2011, p. 248).

O Roteiro Caminhos de Pedra

O Roteiro Caminhos de Pedra está localizado em Bento Gonçalves. O município, com uma área de 272,287 km², está localizado na Mesorregião do Nordeste do Estado do Rio Grande do Sul (IBGE, 2024). O Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) é de 0,778 (IBGE, 2024), sendo considerado elevado (escala varia de 0 a 1). O PIB *per capita* do município, no ano de 2021, foi de R\$ 60.918,83 (IBGE, 2024).

Bento Gonçalves se caracteriza como um polo industrial e turístico da Serra Gaúcha. De acordo com a Secretaria de Turismo (SEMTUR, 2024), o município é reconhecido como a “Capital Brasileira da Uva e do Vinho”, sendo a primeira região brasileira a obter a indicação de procedência e, também, denominação de origem para o Vale dos Vinhedos, assim como é um dos 65 destinos indutores do turismo no Brasil. Além disso, a cidade é considerada o maior polo moveleiro do país (SEMTUR, 2024).

No que se refere ao turismo, o município possui os seguintes eventos e feiras permanentes em seu calendário: Brasil Alimenta, Envase Brasil, EXPOBENTO, Feira do Livro, FIMMA Brasil, FIEMA Brasil, MOVELSUL, Avaliação Nacional de Vinhos, *Brazil Wine Challenge*, Congresso Brasileiro de Poesia, Semana de Bento e

Wine South America (SEMTUR, 2024). Bento Gonçalves dispõe, ainda, de diferentes roteiros turísticos, sendo eles: Caminhos de Pedra, Cantinas Históricas, Encantos de Eulália, Vale do Rio das Antas e Vale dos Vinhedos (SEMTUR, 2024). Para Bonho *et al.* (2022), o Roteiro Caminhos de Pedra apresenta originalidade italiana, em razão da sua gastronomia, casas históricas, folclore e costumes.

A região de abrangência do Roteiro Caminhos de Pedra, segundo a Lei Estadual n. 13.177 (Rio Grande do Sul, 2009), engloba a Linha Palmeiro e Pedro Salgado, nos municípios de Bento Gonçalves e Farroupilha até o limite com Caxias do Sul, no estado do Rio Grande do Sul. Atualmente, a Associação agrega cerca de 70 associados e possui mais de 28 pontos de visitação, com vinícolas, pousadas, lojas de artesanatos, comércio de produtos laticínios e fiabreria, pousadas, restaurantes, entre outros. Ainda, no Roteiro, há um Centro de Atendimento ao Turista (Caminhos de Pedra, 2024).

Procedimento de coleta e análise dos dados

O critério de participação dos estabelecimentos na pesquisa foi a caracterização como restaurante, servindo diferentes pratos, café colonial ou piquenique. Outro critério foi a participação na Associação Caminhos de Pedra. As entrevistas, mediante um roteiro de entrevista, foram realizadas com gestores de sete restaurantes (87,5% dos restaurantes associados no momento da coleta de dados), no período de 29 de setembro a 1º de dezembro de 2022, após contato e agendamento prévio. Os restaurantes participantes foram descaracterizados e indicados no presente estudo como de R1 a R7.

No roteiro de entrevista, constam as questões de múltipla escolha, que serviram para a determinação do nível de importância de diferentes ações e critérios representativos das dimensões ambiental e social da sustentabilidade. Parte dessas questões solicitava a indicação do nível de importância, considerando a escala de mensuração (Escala Likert) apresentada a seguir: Nível 1 - critério/ação que não é importante; Nível 2 - critério/ação que às vezes é importante; Nível 3 - critério/ação de importância moderada; Nível 4 - critério/ação importante; Nível 5 - critério/ação muito importante.

Os dados foram sistematizados em planilhas, com a utilização do *software Excel*. A partir dessas informações, foi elaborada a estatística descritiva. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética, de acordo com CAAE n. 60019622.4.0000.5341 - parecer 5.635.357. Os participantes, após concordarem em colaborar para a pesquisa, assinaram duas cópias do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Apresenta-se, nesta sessão, os dados referentes ao perfil dos participantes da pesquisa, à forma de distribuição das refeições nos restaurantes e ao nível de importância atribuído pelos gestores dos restaurantes para cada critério/ação relacionado à gestão da sustentabilidade.

Perfil dos participantes da pesquisa

O perfil dos respondentes é predominantemente feminino (78,8%), o que pode ser um indicativo do empreendedorismo das mulheres no Roteiro estudado. Com relação ao nível de escolaridade dos respondentes, destaca-se: Ensino Médio (44,4%); Ensino Superior completo (22,2%); Ensino Fundamental (11,1%); Ensino Superior incompleto (11,1%) e Pós-Graduação (11,1%). De acordo com o Sebrae (2022), no quarto trimestre de 2022, 20% dos donos de pequenos negócios brasileiros possuíam Ensino Superior, 38%, Nível Médio e 33%, Fundamental.

Ainda, quando questionados sobre o cargo ocupado no restaurante, constatou-se que 66,7% dos respondentes são proprietários do estabelecimento. Os demais respondentes são assim distribuídos: proprietário/chefe de cozinha (11,1%); administrador (11,1%) e gastróloga (11,1%). O tempo médio de

atuação dos respondentes nos restaurantes é de 12,8 anos, sendo que o respondente com maior tempo de atuação tem experiência de 26 anos no setor gastronômico, enquanto o de menor, de quatro anos. A média de atuação dos respondentes da pesquisa é superior à apresentada no Atlas de Pequenos Negócios (Sebrae, 2022), que é de dois anos para cerca de 78% dos donos de negócios.

Forma de distribuição das refeições nos restaurantes

Sobre a forma de distribuição das refeições, pode-se observar que a maioria dos estabelecimentos oferece rodízio/festival (43,0%). Vale ressaltar que, se somarmos as alternativas à la carte/rodízio e *buffet* livre/rodízio, a porcentagem de estabelecimentos que oferece o serviço baseado em rodízio atinge 73,0% dos restaurantes participantes.

O segmento de alimentação dos estabelecimentos participantes da pesquisa é, predominantemente, a cozinha italiana. Quando os participantes foram questionados sobre os pratos típicos servidos, foi possível identificar pratos da culinária italiana, como polenta (em diferentes apresentações), sopa de capeletti, massas, risotos, carnes e sobremesas típicas da região sul do Brasil, como o sagu. Segundo o relato de um dos respondentes, cada restaurante possui um cardápio distinto, a fim de ter um diferencial em sua culinária, porém, mantendo a sua identidade.

Nível de importância atribuído pelos gestores dos restaurantes para cada critério/ação relacionado à gestão da sustentabilidade

A Tabela 1 apresenta o nível de importância atribuído pelos gestores dos restaurantes para cada critério/ação relacionado à gestão da sustentabilidade.

Tabela 1 -
Nível de importância (%) de critérios/ações relacionados à gestão da sustentabilidade

Gestão da sustentabilidade	Nível de Importância*				
	1	2	3	4	5
Ações de sustentabilidade considerando a dimensão ambiental	-	-	-	14,3	85,7
Inovações tecnológicas do setor	-	-	14,3	-	85,7
Monitoramento das despesas mensais de água	-	-	28,6	0,0	71,4
Monitoramento das despesas mensais de energia	-	-	-	28,6	71,4
Gestão de estoque de alimentos	-	-	-	28,6	71,4
Ações de sustentabilidade considerando a dimensão social	-	14,3	14,3	14,3	57,1
Pesquisa de satisfação do cliente	-	14,3	14,3	14,3	57,1
Sistema de gestão ambiental implementado	-	14,3	14,3	14,3	57,1
Horta com cultivo tradicional	14,3	-	14,3	14,3	57,1
Horta com cultivo orgânico	-	14,3	14,3	14,3	57,1
Processo de avaliação periódica para identificação do desempenho ambiental do restaurante	-	14,3	28,6	14,3	42,9
Processo de avaliação periódica para identificação do desempenho social do restaurante	-	-	42,9	28,6	28,6
Certificação ambiental implementada	-	14,3	42,9	14,3	28,6
Pesquisa de satisfação da comunidade local	-	14,3	14,3	42,9	28,6

Fonte: elaborada pelas autoras (2024).

Legenda: (-): dado numérico igual a zero não resultante de arredondamento. (*) resultados são expressos em termos de porcentagem.

A indicação do nível de importância máximo para as “ações de sustentabilidade considerando a dimensão ambiental” demonstra como o conceito de sustentabilidade está fortemente relacionado à dimensão ambiental, que é mais facilmente evidenciada. Destaca-se que a dimensão ambiental é aquela mais facilmente evidenciada. Os estudos de Higgins-Desbiolles *et al.* (2017) e Strasburg e Jahno (2017) reforçam essa tendência, ao afirmarem que a maioria das pesquisas envolve o eixo ambiental da sustentabilidade em restaurantes. Já, Hák *et al.* (2016), Kristjánsdóttir *et al.* (2018) e Cardoso *et al.* (2022) trazem um contraponto, ao afirmarem que muitos estudos relacionados à sustentabilidade em restaurantes negligenciam a dimensão social.

As “inovações tecnológicas do setor” também são reconhecidas como de elevada importância para a gestão dos estabelecimentos (85,7%) e se caracterizam como alternativas na busca por um melhor desempenho do empreendimento, contribuindo tanto para a agilidade de preparo e de oferta de produto, quanto para a sua qualidade. Ainda, por meio das inovações tecnológicas, como a aquisição de novos equipamentos, mais eficientes, é possível racionalizar o uso de recursos (água, energia, ingredientes). Somado a isso, a disponibilização de sistemas informatizados e de outras ferramentas de tecnologia da informação permite aprimorar e otimizar a gestão em restaurantes. As inovações tecnológicas representam não somente avanços de qualidade do produto oferecido e eficiência de atendimento, mas também podem colaborar para o aprimoramento das ações de sustentabilidade ambiental, social e econômica em restaurantes.

Quando os participantes da pesquisa foram questionados se buscam inovações tecnológicas e conceituais para a atividade, 100% das respostas foi que essa é uma prática dos estabelecimentos. Todos os participantes da pesquisa expressaram comentários sobre a utilização de inovações tecnológicas e conceituais no setor. As temáticas abordadas foram investimentos, forma de comunicação, novas tecnologias voltadas a equipamentos da cozinha e mudanças no cardápio.

Aguiar e Melo (2020) comentam que a inovação na gastronomia envolve tempo e recursos para a melhor elaboração do produto final. Cruz *et al.* (2018) definem a inovação como a capacidade de absorver, planejar e transformar determinados recursos organizacionais, como estrutura, pessoas e relacionamentos, a fim de gerar valor de mercado acima da média. A pesquisa realizada pelos autores em restaurantes da Praia Del Carmem, México, identificou que o desenvolvimento da capacidade de inovação requer uma estrutura organizacional sólida e redes de trabalhos com terceiros, que impactam diretamente no capital humano. De acordo com Božić e Milošević (2021), os restaurantes modernos requerem a introdução de ações de sustentabilidade, inovação, novas abordagens na comunicação com os clientes e a implementação de novas tendências gastronômicas, como o movimento *slow food*. Por sua vez, Solosichenko *et al.* (2021) afirmam que os restaurantes devem usar seu potencial inovador para desenvolver ações que incentivem e inspirem as pessoas a levarem uma vida mais saudável, reduzindo seu impacto ambiental e aumentando seu bem-estar.

Finkler *et al.* (2020) ressaltam a importância da inovação no setor gastronômico, por meio da inserção dos conceitos de sustentabilidade nos seus processos, o que pode reduzir custos a médio e longo prazos, resultar em um diferencial de imagem, contribuir para a melhoria da qualidade ambiental do espaço territorial e inserir a variável social como critério de seleção de fornecedores de matéria-prima.

Com relação à aquisição de equipamentos, baseados em novas tecnologias, cabe destacar que essa ação envolve claramente investimentos dos restaurantes. É relevante essa ação, uma vez que a substituição de equipamentos antigos por mais atuais pode representar a diminuição do consumo de energia e/ou água, mais segurança nos processos produtivos, o incremento na durabilidade e, eventualmente, uma otimização dos espaços das cozinhas devido às mudanças de design dos instrumentos. Cardoso *et al.* (2023) afirmam que a aquisição de equipamentos e utensílios é uma alternativa viável para a racionalização de insumos e otimização das tarefas. Dessa forma, é possível mais controle dos custos, benefícios ergonômicos e cuidado ambiental.

Ramos e Moreira (2020) destacam a necessidade de sensibilização dos empreendedores do setor gastronômico quanto aos investimentos em tecnologias, o que permite alcançar a eficiência e a eficácia no funcionamento dos estabelecimentos. Por sua vez, Santos e Guimarães Junior (2023) afirmam que a utilização de tecnologias da informação (TI) ou tecnologias da informação e comunicação (TICs) para a gestão de

empreendimentos gastronômicos tem acompanhado os avanços tecnológicos, ampliando as possibilidades de uso de novas funcionalidades. Os autores, por meio da sua pesquisa, verificaram que as soluções de TI carecem de uma adaptação às particularidades de cada tipo de serviço, cozinha e faturamento. Baltescu *et al.* (2022) ponderam que a utilização de sistemas inteligentes resulta na melhoria das operações de abastecimento, gestão, operacionalização das atividades e do bem-estar dos seus colaboradores.

Na sequência da Tabela 1, os critérios/ações “gestão de estoque de alimentos”, “monitoramento das despesas mensais de água” e “monitoramento das despesas mensais de energia” tiveram nível de importância atribuído igual a 5 por 71,4% dos participantes da pesquisa. Os três critérios/ações destacados associam-se ao pilar econômico da sustentabilidade, o que demonstra a indissociabilidade dos três eixos (social-ambiental-econômico).

A gestão de estoques é de importância para a gestão em restaurantes. É necessário que essa ação seja executada de forma eficiente, possibilitando a racionalização das compras e a redução de desperdícios de matérias-primas e insumos. É importante manter em estoque os ingredientes em quantidades adequadas para atendimento de demandas semanais/mensais. Dessa forma, pode-se estabelecer negociações por melhores preços junto aos fornecedores e evitar que os produtos tenham seus prazos de utilização vencidos.

Além disso, a gestão de estoques contribui para o atendimento aos critérios técnicos estabelecidos na Resolução RDC n. 216 (Anvisa, 2004), que determina que os lotes de matérias-primas, ingredientes ou embalagens, reprovados ou com prazos de validade vencidos, precisam ser devolvidos ao fornecedor ou devidamente identificados e armazenados separadamente, para a sua destinação final adequada.

Payne-Palacio e Theis (2015) afirmam que um programa de estoque pode contribuir para a proteção dos ingredientes e para o controle de custos. Além do mais, os registros precisos são fundamentais para o monitoramento dos estoques e para a criação de uma base de compras e análise de custos. As autoras recomendam que sejam feitos registros dos produtos e dos suprimentos quando são recebidos e armazenados e quando são utilizados na produção ou outra área do serviço de alimentação.

Martin-Rios *et al.* (2018) afirmam que as atividades de armazenamento de ingredientes estão entre as etapas que permitem um controle praticamente completo dos desperdícios por parte dos restaurantes. Por sua vez, Filimonau *et al.* (2019), estudando os restaurantes da Bulgária, demonstraram a necessidade de investimentos na realização de inventários de demandas e estoque como a principal forma de reduzir os desperdícios de alimentos.

Pirani e Arafat (2016) verificaram que muitos dos hotéis participantes da sua pesquisa vêm implementando estratégias para minimizar o desperdício alimentar, devido à deterioração ou ao vencimento do prazo de consumo. Entre as ações destacadas pelos autores estão a priorização da utilização dos alimentos pela ordem de compra; o que envolve o planejamento do cardápio adequando-se à utilização de ingredientes que estão próximos do prazo de validade e o armazenamento de frutas e legumes em caixas de arame, para permitir a circulação do ar e a redução do crescimento microbiano e a sua deterioração.

As ações “monitoramento das despesas mensais de água” e “monitoramento das despesas mensais de energia” representam ações importantes e necessárias para a gestão dos restaurantes, uma vez que estão atreladas ao uso racional dos recursos naturais e, consequentemente, aos custos. Portanto, o seu acompanhamento é fundamental, podendo ser associado à redução de desperdícios de insumos.

Na Tabela 1, exatos 57,1% dos participantes atribuíram nível de importância 5 para os seguintes critérios/ações: “ações de sustentabilidade considerando a dimensão social”, “sistema de gestão ambiental implementado”, “horta com cultivo tradicional”, “horta com cultivo orgânico” e “pesquisa de satisfação do cliente”.

Pela avaliação dos participantes da pesquisa, não houve diferença no nível de importância atribuído à “horta com cultivo tradicional” e à “horta com cultivo orgânico”. Entretanto, ao longo das entrevistas, ficou evidenciada a relevância da utilização de produtos de cultivo próprio. Os comentários voluntários feitos

durante a entrevista (questão sobre hortas) foram: “possui horta, alguns produtos vêm da propriedade da família” (R3); “possuem horta grandinha para temperos. Horta familiar” (R5).

Os estudos de Zocchi e Fontefrancesco (2020) indicam que os benefícios percebidos pelos proprietários de restaurantes quanto à adoção de hortas são o frescor dos ingredientes, a rastreabilidade e o preço. Para Real *et al.* (2021), entre os critérios de sustentabilidade, para aplicação em restaurantes portugueses, no domínio Produção Alimentar, consta o parâmetro cultivo dos próprios alimentos em jardins ou hortas junto ao restaurante. Maynard *et al.* (2020a) também indicam, como um fundamento para a avaliação da sustentabilidade de restaurantes, o manejo de hortas sem o uso de agrotóxicos.

Em decorrência da indicação dos autores supramencionados, fica evidente que a adoção de hortas para cultivo de hortaliças e de temperos é uma alternativa que evita o transporte de ingredientes (contribuindo para a mitigação dos gases de efeito estufa) e permite o cultivo de ingredientes com ausência ou pequena aplicação de agrotóxicos (contribuindo para uma alimentação mais saudável). Além disso, os produtos podem manter o seu frescor, já que são colhidos somente no momento de sua utilização.

Para os critérios/ações da Tabela 1 “processo de avaliação periódica para identificação do desempenho ambiental do restaurante”, “processo de avaliação periódica para identificação do desempenho social do restaurante”, o nível de importância 5 foi indicado por menos de 50% dos participantes da pesquisa. Além disso, foi possível constatar a dispersão das respostas. A partir desse dado podem-se formular duas hipóteses: a avaliação periódica não é uma prática rotineira adotada pelos gestores de restaurantes e não há consenso sobre a relevância da identificação do desempenho dos eixos ambiental e social.

Segundo Fonseca (2023), as avaliações devem ser periódicas, sistemáticas e criteriosas, sendo assim é possível verificar se os resultados foram, ou não, positivos e, a partir desses, realizar questionamentos sobre as razões pelas quais os objetivos não foram atingidos. Além disso, segundo o autor, é possível estipular novas metas a partir de novos métodos e processos e atingir o aprimoramento.

O critério/ação “certificação ambiental implementada” apresentou dispersão quanto ao nível de importância atribuído pelos gestores. Apenas 28,6% dos participantes atribuíram 5 para esse critério/ação. Esse dado pode indicar que, para a atividade de serviços de alimentação e bebida, há uma menor relevância quanto à obtenção de certificações ambientais quando comparada à indústria de transformação.

Luduvic *et al.* (2020) realizaram uma pesquisa sobre as práticas de sustentabilidade em serviços de alimentação hospitalar na cidade de Aracaju (Sergipe) e verificaram que 71,4% das unidades não apresentaram nenhuma certificação ambiental e, mesmo afirmando possuí-la não foi identificada a sua tipologia. Os autores comentam que as certificações ambientais podem ser consideradas como documentos que garantem ao consumidor a existência de práticas sustentáveis em estabelecimentos.

Por fim, o critério/ação “pesquisa de satisfação da comunidade local” obteve a indicação de nível de importância 5 por 28,6% dos participantes, os demais dados obtidos demonstram dispersão, ressaltando que não há consenso sobre a relevância dessa prática. Entretanto, a aproximação com a comunidade, na qual um roteiro turístico está instalado, é de importância para a compreensão das necessidades das partes (empreendedores e comunidade), o fortalecimento das parcerias, a identificação de demandas de infraestrutura e o desenvolvimento do espaço geográfico.

A realização de pesquisas de satisfação da comunidade é considerada uma prática de diálogo e engajamento das partes interessadas no contexto do ESG (Ambiental-Social-Governança) de acordo com a PR 2030 (ABNT, 2023). Segundo a prática recomendada de ESG, a discussão entre as partes permite o estabelecimento de canais de comunicação entre empreendimento, trabalhadores, fornecedores, comunidade local, clientes, consumidores, entre outros, fortalecendo as relações (ABNT, 2023).

Durante a entrevista os gestores apontaram obstáculos para a implantação de um sistema de gestão da sustentabilidade nos restaurantes, a saber: os treinamentos; a necessidade de realizar capacitações para conhecer a forma de implantação da gestão da sustentabilidade; os custos relacionados à implantação; as

dificuldades de informar os clientes sobre as práticas de sustentabilidade; a mudança de cultura na empresa; a adequação ao serviço de coleta municipal de resíduos e a disponibilidade de tempo.

Pelos apontamentos realizados pelos gestores, pode-se identificar que os dois fatores principais que representam desafios aos gestores de restaurantes para a implantação de uma gestão da sustentabilidade são capacitação técnica e custos. Para diminuir a resistência na implementação de uma gestão, é importante o envolvimento de uma rede de colaboração com a participação do poder público e organizações (como Sebrae e outras entidades) que possam contribuir para esclarecer as normativas voltadas às dimensões ambiental e social da sustentabilidade e para otimização de infraestrutura dos restaurantes.

Acredita-se que, com o suporte de uma rede de colaboração, outros fatores que foram destacados, como dificuldades para a implementação da sustentabilidade, possam ser mais facilmente superados (comunicação com clientes, custos e disponibilidade de tempo). Os gestores, por meio de capacitações, podem identificar as vantagens da adoção de uma gestão para a sustentabilidade e, assim, sentirem-se estimulados a implementar ações. Além disso, após uma sensibilização, os gestores podem determinar o tempo de retorno de investimentos nessa área e, dessa forma, planejarem as etapas para implantação de sistemas de gestão para a sustentabilidade.

A realização de capacitações dos gestores em temáticas socioambientais por facilitadores de diferentes secretarias municipais (turismo, meio ambiente, planejamento e educação) é mais uma alternativa para enfrentar os desafios da implantação de gestão ambiental em restaurantes. Outras instituições podem estar envolvidas nas capacitações sobre sustentabilidade: entidades de apoio ao desenvolvimento econômico, instituições de ensino, sindicatos de classe, empresas especializadas na temática, entre outras.

Cantele e Cassia (2020) apontam, como fatores de resistência dos gestores de restaurantes, as preocupações com os custos, as inquietações com as regulamentações e a baixa percepção sobre os benefícios da sustentabilidade. Os autores complementam que uma gestão proativa, abordando os aspectos de sustentabilidade, pode aumentar o sucesso e o desempenho do empreendimento. Ainda, Cantele e Cassia (2020) consideram que os resultados da sua pesquisa podem incentivar os empresários e os gerentes de restaurantes a incluir a sustentabilidade nos propósitos estratégicos e nas operações de seus negócios. A implementação da sustentabilidade contribui positivamente para o desempenho dos restaurantes, por meio da competitividade e da satisfação dos clientes.

Puntel e Marinho (2015), nos seus estudos, questionaram os participantes quanto às dificuldades para realizar ações sustentáveis em restaurantes. As respostas obtidas foram: falta de suporte do poder público, falta de comprometimento dos funcionários, falta de espaço físico, desconhecimento de tais ações e falta de um responsável para treinar, implantar e supervisionar as ações. Os desafios da implementação da gestão ambiental em restaurantes, identificados por Medeiros-Acre e Castilhos (2013), são a falta de consciência ecológica dos funcionários, ausência de incentivos do poder público para coleta seletiva e a carência de mão de obra qualificada na região.

A implantação de critérios/ações voltados à gestão da sustentabilidade envolve investimentos da organização, que irão resultar em inovações, otimização dos processos, melhoria da comunicação entre as partes interessadas (empreendedores, comunidade, representantes do poder público, clientes, fornecedores, entre outros) e ampliação do número de clientes. Os benefícios são múltiplos e podem ser mais facilmente constatados por meio da implementação de indicadores de desempenho, assim como pela realização de estudos voltados à dimensão econômica da sustentabilidade, sendo que estes ainda são escassos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados da pesquisa indicam que o termo sustentabilidade está fortemente associado a ações na dimensão ambiental, dado reforçado pela bibliografia nacional e internacional, negligenciando o eixo social da sustentabilidade. Essa visão fragmentada demonstra que o conceito de sustentabilidade ainda não é claro e

reforça a necessidade de esclarecer que a sustentabilidade se baseia em um tripé, no qual o eixo social é de grande destaque no turismo, já que envolve aspectos de cultura e tradição.

Nesse contexto, este artigo propôs analisar o nível de importância de diferentes critérios/ações relacionados à gestão da sustentabilidade para gestores de restaurantes de um roteiro turístico da Serra Gaúcha, Brasil. A partir dos resultados, evidenciam-se que os critérios/ações de sustentabilidade de maior destaque foram aqueles envolvendo a dimensão ambiental e a adoção de inovações tecnológicas. Os respondentes da pesquisa ressaltaram, durante a entrevista, a relevância da inovação para a evolução dos estabelecimentos. Pode-se perceber que as inovações não são apenas voltadas a investimentos em equipamentos, mas também se relacionam a mudanças de cardápio e a formas de comunicação. Inovar é uma estratégia para melhorar o desempenho do empreendimento e, como foi observado nesta pesquisa, os resultados se convertem em avanços no eixo ambiental (com racionalização do uso de ingredientes e demais insumos), no eixo social (comunicação eficiente com os clientes) e no eixo econômico (com melhores resultados).

Os demais critérios/ações evidenciados como de maior relevância foram “gestão de estoque de alimentos”, “monitoramento das despesas mensais de água”, “monitoramento das despesas mensais de energia”, “ações de sustentabilidade considerando a dimensão social”, “sistema de gestão ambiental implementado”, “horta com cultivo tradicional”, “horta com cultivo orgânico” e “pesquisa de satisfação do cliente”.

Evidenciou-se a relevância, para os empreendimentos no roteiro de estudo, da utilização de ingredientes de cultivo próprio, apesar dos resultados do nível de importância entre “horta com cultivo tradicional” e “horta com cultivo orgânico” não serem tão evidentes. Porém, pelos comentários dos respondentes é destacado que o cultivo de hortaliças e de temperos em hortas disponibiliza produtos com mais frescor, enfatiza a qualidade dos pratos, reduz o transporte de ingredientes e evita a utilização de agrotóxicos.

Em especial, as ações envolvendo “monitoramento das despesas mensais de água”, “monitoramento das despesas mensais de energia”, “sistema de gestão ambiental implementado” e pesquisa de satisfação do cliente” evidenciam a necessidade da implantação de indicadores para o acompanhamento da gestão dos restaurantes.

Com menor importância foram sinalizadas informações relacionadas à avaliação periódica para identificação do desempenho social, à certificação ambiental e à pesquisa de satisfação da comunidade local.

As dificuldades assinaladas pelos gestores de restaurantes, quanto à implantação da gestão da sustentabilidade, estão relacionadas à capacitação técnica e aos custos. Ressalta-se a necessidade de fortalecimento das redes de colaboração com a participação de múltiplos atores, entre eles o poder público, instituições de ensino, sindicatos de classe e empresas especializadas. Em especial, as parcerias comerciais entre as empresas podem fortalecer a cadeia do turismo, a partir dos diagnósticos traçados pelas pesquisas acadêmicas realizadas no setor gastronômico.

Como limitação da pesquisa, devido à coleta de dados centrar em um único roteiro turístico com sete restaurantes, os dados não podem ser generalizados. Porém, os resultados permitem identificar o nível de importância de diferentes critérios/ações de gestão da sustentabilidade, contribuindo para a formulação de indicadores de sustentabilidade.

Recomenda-se, para estudos futuros, a realização de pesquisas em estabelecimentos gastronômicos de diferentes roteiros turísticos, com ênfase em indicadores de sustentabilidade contemplando as dimensões ambiental, social e econômica. Destaca-se a importância da observação criteriosa dos cardápios disponibilizados nos restaurantes e a sua relação quanto ao desempenho nos três eixos da sustentabilidade.

Agradecimentos

Agradecimentos à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES.

REFERÊNCIAS

- Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). *Resolução RDC nº 216 de 15 de setembro de 2004*. (2004). Dispõe sobre regulamento técnico de boas práticas para serviços de alimentação. Brasília: Ministério da Saúde. http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2004/res0216_15_09_2004.html
- Aguiar, E. P. S., & Melo, S. M. C. de. (2020). Turismo e inovação territorial: um olhar na perspectiva gastronômica. *Research, Society and Development*, 9(7), 1-20. <https://x.doi.org/10.33448/rsd-v9i7.3670>
- Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) (2022). *PR 2030: Ambiental, social e governança (ESG) - Conceitos, diretrizes e modelo de avaliação e direcionamento para organizações*. Rio de Janeiro: ABNT.
- Baltescu, C. A., Neacsu, N. A., Madar, A., Boscor, D., & Zamfirache, A. (2022). Sustainable development practices of restaurants in Romania and changes during the Covid-19 pandemic. *Sustainability*, 14(7), 1-24. <https://doi.org/10.3390/su14073798>
- Bertan, S. (2020). Impact os restaurants in the development os gastronomic tourism. *International Journal of Gastronomy and Food Science*, 21, 1-5. <https://doi.org/10.1016/j.ijgfs.2020.100232>
- Binz, P., & De Conto, S. (2019). Gestión de la gastronomía sustentable: Prácticas del sector de alimentos y bebidas en hospedajes. *Estudios y perspectivas en turismo*, 28(2), 507-525. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322019000200014&lng=es&tlng=es
- Bonho, F. T., Bem, J. S. de, & Schinoff, R. A. (2022). A gestão das atividades turísticas do roteiro Caminhos de Pedra como fator de desenvolvimento local. *COLÔQUIO*, 19(3), 286-300. <https://doi.org/10.26767/1986>
- Božić, A., & Milošević, S. (2021). Contemporary Trends in the Restaurant Industry and Gastronomy. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 45(5), 905-907. [10.1177/10963480211020559](https://doi.org/10.1177/10963480211020559)
- Cabral, D. A. R., & Cruz, L. A. M. da. (2015). Sistema de Gestão Ambiental: uma análise em bares e restaurantes no Guará II. *Periódico Científico Negócios em Projeção*, 6(2), 1-12. <http://revista.faculdaadeprojecao.edu.br/index.php/Projecao1/article/view/576/537>
- Caminhos de Pedra. Home. 2023. <https://www.caminhosdepedra.org.br/>
- Cantele, S., & Cassia, F. (2020). *Sustainability* implementation in restaurants: a comprehensive model of drivers, barriers, and competitiveness-mediated effects on firm performance. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102510>
- Cardoso, C. F., Vieira, R. B., & Fonseca, K. Z. (2023). Racionalização do trabalho em um restaurante industrial: foco na saúde e sustentabilidade. *Revista Saúde em Foco*, 10(87), 49-63. <http://dx.doi.org/10.12819/rsf.2023.10.1.4>
- Cardoso, L. de M., Costa, L. S., & Carneiro, A. C. L. L. (2022). Práticas adotadas por restaurantes comerciais para promover a sustentabilidade social. *Demetra - Alimentação, Nutrição & Saúde*, 17, 1-13, 2022. [10.12957/demetra.2022.66576](https://doi.org/10.12957/demetra.2022.66576)
- Cruz, A. D., Martínez, E. E. V., Torres, F. R., & Hincapié, J. M. M. (2018). Estructura organizacional, capital humano y redes de colaboración: determinantes de la capacidad de innovación en restaurantes. *AD-Minister*, 32, 5-28. <https://10.17230/ad-minister.32.1www.eafit.edu.co/ad-minister>
- Dencker, A. de F. M. (1998). *Métodos e técnicas de pesquisa em turismo*. Futura.

- Filimonau, V., Fidan, H., Alexieva, I., Dragoev, S., & Marinova, D. D. (2019). Restaurant food waste and the determinants of its effective management in Bulgaria: An exploratory case study of restaurants in Plovdiv. *Tourism Management Perspectives*, 32, 1-11. 10.1016/j.tmp.2019.100577
- Finkler, R., Anthoniazzi, N., & De Conto, S. M. (2020). Os impactos da pandemia de Covid-19: uma análise sobre a situação dos restaurantes. *Revista Turismo & Cidades*, 2, edição especial, 88-103. <http://www.periodicoeletronicos.ufma.br/index.php/turismoecidades/article/view/14658>
- Fonseca, M. T. (2023). *Tecnologias gerenciais de restaurantes*. Senac. E-book.
- Fórum Econômico Mundial. (2022). *Ten principles for sustainable destinations: charting a new path forward for travel and tourism*. https://www3.weforum.org/docs/WEF_Ten_Principles_for_Sustainable_Destinations_2022.pdf
- Green Seal Organization. (2014). *GS-55 - Green Seal Standard for Restaurants and food services*. <https://www.greenseal.org/green-seal-standards/gs-55>
- Grellmann, C. P. (2018). *Turismo e sustentabilidade: experiências turísticas memoráveis e práticas sustentáveis*. Dissertação de Mestrado em Administração, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria. https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/16048/DIS_PPGADMINISTRACAO_2018_GRELLMAN_CAMILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gurgel, L. M. D., Carvalho, R. G. de, & Salles, M. C. T. (2015). As atividades de restaurantes de Mossoró, estado do Rio Grande do Norte, sob a perspectiva da gestão ambiental. *Gestão e Planejamento*, 16(3), 438-456. <https://revistas.unifacs.br/index.php/rgb/article/view/3520/2719>
- Hák, T., Janousková, S., & Molda, B. (2016). Sustainable Development Goals: a need for relevant indicators. *Ecological Indicators*, 60, 565-573. <https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2015.08.003>
- Hanai, F. Y., & Espíndola, E. L. G. (2011). Indicadores de sustentabilidade: conceitos, tipologias e aplicação ao contexto do desenvolvimento turístico local. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 5(3), 135-149. <https://rgsa.emnuvens.com.br/rgsa/article/view/362#:~:text=Os%20indicadores%20de%20sustentabilidade%20aplicados,e%20desenvolvimento%20do%20turismo%20sustent%C3%A1vel>
- Higgins-Desbiolles, F., Moskwa, E., & Wijesinghe, G. (2017). How sustainable is sustainable hospitality research? A review of sustainable restaurant literature from 1991 to 2015. *Current Issues in Tourism*, 22(13), 1551-1580. <https://doi.org/10.1080/13683500.2017.1383368>
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (2024). IBGE Cidades. <https://cidades.ibge.gov.br/>
- Jovicic, D. (2011). The environmental management systems and contemporary tourism development. *Tourismos*, 6(2), 377-391. <https://tourismosjournal.aegean.gr/article/view/237/207>
- Krause, R. W., & Bahls, A. D. S. M. (2013). Orientações gerais para uma gastronomia sustentável. *Revista Turismo Visão e Ação*, 15(3), 434-450. <https://periodicos.univali.br/index.php/rtva/article/view/5119>
- Kristjánsdóttir, K. R., Ólafsdóttir, R., & Ragnarsdóttir, K. V. (2018). Reviewing integrated sustainability indicators for tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(4), 583-599. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1364741>
- Luduvic, B. C., Souza, A. C., Fraga, L. N., & Carvalho, I. M. M. (2020). Sustentabilidade ambiental nos serviços de alimentação hospitalar. *Mix Sustentável*, 6(3), 45-54. <http://dx.doi.org/10.29183/2447-3073.MIX2020.v6.n3.45-54>
- Lustosa, M. M. A. (2011). *A produção mais limpa no processo de refeições coletivas: um estímulo à inovação*. In Anais do XXXI Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Belo Horizonte, MG. http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2011_TN_STP_143_903_17678.pdf

- Malhotra, N. K. (2011). *Pesquisa de marketing: foco na decisão* (N. K. Malhotra; tradução Oppotunity Translation; revisão técnica M. C. Laudísio, G. de F. Shiraishi; 3. ed.). Pearson Prentice Hall.
- Martin-Rios, C., Demen-Meier, C., Gössling, S., & Cornuz, C. (2018). Food waste management innovations in the foodservice industry. *Waste Management*, 79, 196-206. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2018.07.033>
- Maynard, D. da C., Vidigal, M. D., Farage, P., Zandonadi, R. P., Nakano, E. Y., & Botelho, R. B. A. (2020a). Environmental, social and economic sustainability indicators applied to food services: A systematic review. *Sustainability*, 12(5), 1-19. <https://doi.org/10.3390/su12051804>
- Maynard, D. da C., Zandonadi, R. P., Nakano, E. Y., & Botelho, R. B. A. (2020b). Sustainability indicators in restaurants: the development of a checklist. *Sustainability*, 12(10: 4076), 1-25. <https://doi.org/10.3390/su12104076>
- Medeiros Acre, D., & Castilho, F. R. (2013). Gestão ambiental aplicada ao setor gastronômico: proposta para Dourados-MS. *Revista Rosa dos Ventos*, 5(2), 248-263. <https://www.redalyc.org/pdf/4735/473547093005.pdf>
- Ministério do Turismo. (2007). *Roteiros do Brasil: Turismo e Sustentabilidade*. Brasília: Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, 2007. http://www.regionalizacao.turismo.gov.br/images/roteiros_brasil/turismo_e_sustentabilidade.pdf
- Payne-Palacio, J., & Theis, M. (2015). *Gestão de negócios em alimentação: princípios e práticas*. Manole. E-book.
- Pirani, S. A., & Arafat, H. A. (2016). Reduction of food waste generation in the hospitality industry. *Journal of Cleaner Production*, 132, 129-145. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2015.07.146>
- Pospischek, V. S., Spinelli, M. G. N., & Matias, A. C. G. (2014). Avaliação de ações de sustentabilidade ambiental em restaurantes comerciais localizados no município de São Paulo. *Demetra*, 9(2), 595-611. <http://dx.doi.org/10.12957/demetra.2014.8822>
- Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA). (2011). Rumo a uma economia verde: caminhos para o desenvolvimento sustentável e a erradicação da pobreza. <https://www.unep.org/resources/report/rumo-uma-economia-verde-caminhos-para-o-desenvolvimento-sustentavel-e-erradicacao>
- Puntel, L., & Marinho, K. B. (2016). Gastronomia e sustentabilidade: uma análise da percepção da sustentabilidade ambiental em restaurantes *buffet*. *Turismo em análise*, 26(3), 668-694. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v26i3p668-694>
- Raab, C., Baloglu, S., & Chen, Y.-S. (2017). Restaurant Manager's Adoption of Sustainable Practices: An Application of Institutional Theory and Theory of Planned Behavior. *Journal of Foodservice Business Research*, 21(2), 154-171. <https://doi.org/10.1080/15378020.2017.1364591>
- Ramos, R. G., & Moreira, J. C. (2020). A sustentabilidade na perspectiva da gastronomia: uma análise da Rede Gastronômica dos Campos Gerais, Paraná. *Revista Paranaense de Desenvolvimento*, 41(138), 111-126. <https://ipardes.emnuvens.com.br/revistaparanaense/article/download/1152/1198>
- Real, H., Soares, S., Ferreira, C., Marques, L., & Gonçalves, T. F. (2021). Referencial de critérios para checklist de avaliação da sustentabilidade em restaurantes. *Acta Portuguesa de Nutrição*, 26, 18-30. <https://dx.doi.org/10.21011/apn.2021.26043>
- Rio Grande do Sul. (2009). *Lei Estadual nº 13.177 de 10 de junho de 2009*. Declara integrante do patrimônio histórico e cultural do Estado do Rio Grande do Sul o roteiro Caminhos de Pedra, localizado nas Linhas Palmeiro e Pedro Salgado, municípios de Farroupilha e Bento Gonçalves. Porto Alegre (RS): Assembleia Legislativa. <http://www.al.rs.gov.br/filerepository/repLegis/arquivos/13.177.pdf>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. P. B. (2013). *Metodologia de pesquisa* (5. ed.). Penso. E-book.

- Santos, L. O. C., & Guimarães Junior, D. S. (2023). Tecnologia da informação na gestão de restaurantes: uma revisão sistemática. *Revista Hospitalidade*, 19, 345-375. <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/995>
- Secretaria Municipal de Turismo de Bento Gonçalves (SEMTUR). (2024). *Sobre Bento Gonçalves*. <https://bento.tur.br/sobre-bento-goncalves/>.
- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE). (2016). *Minha empresa sustentável: bares & restaurantes*. Cuiabá: Centro Sebrae de Sustentabilidade. http://sustentabilidade.Sebrae.com.br/Sustentabilidade/Para%20sua%20empresa/Publica%C3%A7%C3%B5es/Bares_Rests_ONLINE.pdf.
- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE). (2022). *Atlas dos Pequenos Negócios*. Brasília: Centro Sebrae - Unidade de Gestão Estratégica, <https://static.poder360.com.br/2022/07/Atlas-pequenos-negocios-Sebrae.pdf>
- Sheng, F. C., Jeou, S. H., Chih, H. L., Yung, C. H., & Yu, C. C. (2016). Expert concepts of sustainable service innovation in restaurants in Taiwan. *Sustainability*, 8(8), 1-19. <https://doi.org/10.3390/su8080739>
- Solosichenko, T., Goncharova, N., & Merzlyakova, N. Restaurant consumer satisfaction research as a basis for ensuring rational consumption patterns. *E3S Web of Conference*, 296, 1-7, 2021. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202129606043>
- Strasburg, V. J., & Jahno, V. D. (2017). Paradigmas das práticas de gestão ambiental no segmento de produção de refeições no Brasil. *Revista Engenharia Sanitária e Ambiental*, 22(1), 3-12. 10.1590/S1413-41522017155538
- Zocchi, D., & Fontefrancesco, M. F. (2020). Traditional Products and New Developments in the Restaurant Sector in East Africa. The Case Study of Nakuru County, Kenya. *Frontiers in Sustainable Food Systems*, 4, 1-17. 10.3389/fsufs.2020.599138
- United Nations. (2016). Resolution adopted by the General Assembly on 21 December 2016. 71/246: *Sustainable Gastronomy Day*. <https://eurocid.mne.gov.pt/sites/default/files/repository/content/event/40453/documents/n1646187.pdf>



Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=261080889002>

Cómo citar el artículo

Número completo

Más información del artículo

Página de la revista en redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de revistas científicas de Acceso Abierto diamante
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la
academia

Raquel Finkler, Suzana Maria De Conto

**INFORMAÇÕES DE GESTORES DOS RESTAURANTES SOBRE
CRITÉRIOS E AÇÕES RELACIONADOS À GESTÃO DA
SUSTENTABILIDADE EM UM ROTEIRO TURÍSTICO DA
SERRA GAÚCHA, BRASIL**

**INFORMATION FROM RESTAURANT MANAGERS ON
CRITERIA AND ACTIONS RELATED TO SUSTAINABILITY
MANAGEMENT IN A TOURIST ROUTE IN SERRA GAÚCHA,
BRAZIL**

**INFORMACIONES DE LOS ADMINISTRADORES DE
RESTAURANTES SOBRE CRITÉRIOS Y ACCIONES
RELACIONADAS A LA GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD
EN UNA RUTA TURÍSTICA DE LA SIERRA GAÚCHA, BRASIL**

Turismo - Visão e Ação

vol. 27, 2025

Universidade do Vale do Itajaí, Brasil

luiz.flores@univali.br

ISSN: 1415-6393

ISSN-E: 1983-7151

DOI: <https://doi.org/10.14210/tva.v27.20107>