

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
ESCOLA DE DIREITO, TURISMO E MUSEOLOGIA**

ANA CRISTINA DO AMARAL FIGUEIREDO TOSA

**SUSTENTABILIDADE NA HOTELARIA DE LUXO: ESTUDO SOBRE OS HOTÉIS EMILIANO
(SP) E O JUMA AMAZON LODGE (AM)**

OURO PRETO/MG 2026

Ana Cristina do Amaral Figueiredo Tosa

Sustentabilidade na hotelaria de luxo: estudo sobre os hotéis Emiliano (SP) e o Juma Amazon Lodge (AM)

Monografia apresentada ao curso de Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Orientador: Solano de Souza Braga

Ouro Preto/MG
2026

SISBIN - SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO

T713s Tosa, Ana Cristina do Amaral Figueiredo.

Sustentabilidade na hotelaria de luxo [manuscrito]: estudo sobre os hotéis emiliano (SP) e o juma Amazon lodge (AM). / Ana Cristina do Amaral Figueiredo Tosa. Ana Cristina do Amaral Figueiredo Tosa. - 2026. 50 f.: il.: color., tab..

Orientador: Prof. Dr. Solano Braga.

Monografia (Bacharelado). Universidade Federal de Ouro Preto. Escola de Direito, Turismo e Museologia. Graduação em Turismo .

1. Sustentabilidade. 2. Hotelaria - Estudo e ensino. 3. Turismo - Sustentabilidade. I. Tosa, Ana Cristina do Amaral Figueiredo. II. Braga, Solano. III. Universidade Federal de Ouro Preto. IV. Título.

CDU 338.58

Bibliotecário(a) Responsável: Maristela Sanches Lima Mesquita - CRB-1716



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
REITORIA
ESCOLA DE DIREITO, TURISMO E MUSEOLOGIA
DEPARTAMENTO DE TURISMO



FOLHA DE APROVAÇÃO

Ana Cristina do Amaral Figueiredo Tosa

Sustentabilidade na Hotelaria de Luxo: Estudo sobre os Hotéis Emiliano (SP) e o Juma Amazon Lodge (AM)

Monografia apresentada ao Curso de bacharelado em Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de bacharela em Turismo

Aprovada em 06 de julho de 2026

Membros da banca

Dr. Solano de Souza Braga - Orientador - Universidade Federal de Ouro Preto
Dr. Rodrigo Burkowski - Coorientadora - Universidade Federal do Maranhão
Dr. Marcos Eduardo Carvalho Gonçalves Knupp - Universidade Federal de Ouro Preto

Solano de Souza Braga, orientador do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 28/07/2026.



Documento assinado eletronicamente por **Solano de Souza Braga, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 28/07/2026, às 21:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1148932** e o código CRC **7BF9B850**.

AGRADECIMENTOS

É com muita gratidão que finalizo esse ciclo. À minha mãe, Rosaly, por ser espelho de coragem e ternura, por sempre acreditar em mim e me apoiar. Suas palavras e seu colo sempre serão meu conforto; ao meu pai, Evaristo, que partiu cedo demais, mas vive em tudo que eu sou; à Nina e Xande, de quem eu sinto falta todos os dias. Tudo que eu faço é por vocês e para vocês. Ao Felipe que esteve do meu lado, me apoiando e encorajando em todos os dias dessa montanha russa que foi escrever esta monografia. À Grazielle, minha psicóloga por todo o suporte e acolhimento nos dias bons e nos dias difíceis. À UFOP e ao DETUR pelo ensino gratuito e de qualidade. Ao meu orientador Solano, por acreditar na minha ideia e me apoiar durante este processo, e aos demais professores que tive o prazer de ter durante a graduação. À minha amada República Xamego por ter sido meu lar nesses anos desafiadores. Por fim, agradeço a todos que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste trabalho e para a conclusão desta importante etapa da minha trajetória acadêmica.

PREFÁCIO

Escrever esta monografia foi muito mais do que cumprir a última etapa da graduação. Foi um processo marcado por dúvidas, descobertas, mudanças de direção e, principalmente, pela necessidade de confiar em mim mesma. Quando iniciei esta pesquisa, ainda não compreendia completamente os caminhos que ela tomaria, nem o quanto esse percurso exigiria de mim, tanto no âmbito acadêmico quanto pessoal.

Inicialmente, minha intenção era pesquisar o Turismo de Base Comunitária, a economia criativa e a força das mulheres que, como chefes de suas famílias, encontram no artesanato sua principal fonte de sustento no Vale do Jequitinhonha, região do Norte de Minas Gerais de onde venho. Eu estava verdadeiramente empolgada com essa proposta. Meus olhos brilhavam ao falar das artesãs e da força das mulheres do Vale e pretendia realizar a pesquisa em campo, visitar essas mulheres, conhecer de perto suas histórias e realizar entrevistas. Mais do que desenvolver uma investigação acadêmica, eu estaria voltando para casa e direcionando meu olhar para um território que sempre fez parte da minha história.

Entretanto, as coisas não aconteceram como eu havia planejado. Antes que pudesse dar continuidade à pesquisa, fui aprovada em um processo seletivo e precisei me mudar rápido para Belo Horizonte, me afastando do Vale do Jequitinhonha. Com a mudança de cidade, a adaptação a uma nova rotina e o início de um capítulo diferente da minha vida, precisei interromper os planos daquele primeiro projeto.

Esse novo capítulo começou com o meu trabalho em uma agência de viagens especializada em turismo de luxo, uma realidade bastante diferente daquela de onde venho e das experiências que tive ao longo da vida. De repente, passei a ter contato com viagens marcadas pela exclusividade, pela personalização e pela oferta de serviços de alto padrão. Aquilo que inicialmente parecia apenas um novo ambiente profissional também começou a despertar inquietações acadêmicas.

Desde o início da graduação, nós, turismólogos em formação, aprendemos que o turismo pode gerar impactos ambientais, sociais, culturais e econômicos, especialmente quando desenvolvido de maneira desordenada e predatória. No entanto, foi trabalhando diretamente com o turismo de luxo que comecei a refletir de forma mais concreta sobre os impactos provocados pela busca constante por exclusividade, conforto e experiências diferenciadas.

À medida que conhecia melhor a hotelaria de luxo e observava os discursos de sustentabilidade apresentados pelos empreendimentos, passei a questionar até que ponto esses discursos correspondiam às práticas efetivamente realizadas. Quais seriam os limites da sustentabilidade em um segmento historicamente associado ao consumo elevado de recursos, à exclusividade e à oferta

de serviços de alto padrão? Seria possível conciliar luxo e responsabilidade ambiental sem comprometer a experiência prometida ao hóspede?

Foi a partir dessas inquietações que esta monografia começou a tomar forma. Embora distante da proposta inicial, o novo tema também nasceu da observação da realidade, das experiências que atravessaram minha trajetória e do desejo de compreender criticamente o turismo. A mudança de direção não significou abandonar minhas origens ou os interesses que me conduziram até aqui, mas reconhecer que os caminhos da pesquisa, assim como os da vida, nem sempre seguem o planejamento inicial. Este trabalho representa, portanto, o encontro entre minha formação acadêmica, minha experiência profissional e as perguntas que surgiram durante esse percurso.

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar comparativamente as práticas e os discursos de sustentabilidade na hotelaria de luxo, a partir dos casos do Hotel Emiliano, localizado em São Paulo, e do Juma Amazon Lodge, localizado no Amazonas. A metodologia deste estudo caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, descritiva e documental, baseada em fontes secundárias, como sites institucionais, materiais de divulgação, certificações, reportagens e documentos públicos dos empreendimentos analisados. A análise concentrou-se principalmente na dimensão ambiental da sustentabilidade, observando aspectos como gestão de resíduos, uso de energia, tratamento de efluentes, reaproveitamento de materiais, certificações ambientais, comunicação institucional e coerência entre discurso e prática. Os resultados indicam que o Juma Amazon Lodge apresenta uma comunicação ambiental mais abrangente, associada à sua inserção em um território natural sensível enquanto o Hotel Emiliano São Paulo demonstra maior consistência documental em um eixo específico, especialmente na gestão de resíduos e na economia circular. Conclui-se que ambos os hotéis apresentam práticas concretas de sustentabilidade, mas ainda possuem limitações quanto à transparência, à divulgação de indicadores, metas e resultados comparáveis. Assim, a sustentabilidade na hotelaria de luxo deve ser avaliada não apenas pela existência de ações comunicadas, mas pela relação entre território, operação, certificações, dados públicos e coerência entre discurso e prática.

Palavras-chave: sustentabilidade; hotelaria de luxo; turismo sustentável; Emiliano São Paulo; Juma Amazon Lodge.

ABSTRACT

This study aims to comparatively analyze sustainability practices and discourses in luxury hospitality, based on the cases of Hotel Emiliano, located in São Paulo, and Juma Amazon Lodge, located in the state of Amazonas. The study adopts a qualitative, descriptive, and documentary approach, drawing on secondary sources such as institutional websites, promotional materials, certifications, news reports, and publicly available documents from the hotels analyzed. The analysis focused primarily on the environmental dimension of sustainability, examining aspects such as waste management, energy use, wastewater treatment, material reuse, environmental certifications, institutional communication, and the alignment between discourse and practice. The findings indicate that Juma Amazon Lodge presents a broader environmental communication strategy, closely associated with its location in a sensitive natural area, whereas Hotel Emiliano São Paulo demonstrates stronger documentary evidence in a specific area, particularly in waste management and circular economy initiatives. It is concluded that both hotels implement concrete sustainability practices; however, they still face limitations regarding transparency and the disclosure of indicators, targets, and comparable results. Therefore, sustainability in luxury hospitality should be assessed not only through the existence of communicated initiatives, but also through the relationship between territory, operations, certifications, publicly available data, and consistency between discourse and practice.

Keywords: sustainability; luxury hospitality; sustainable tourism; Emiliano São Paulo; Juma Amazon Lodge.

LISTA DE SIGLAS

AM – Amazonas

CNPq – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico

CO₂ – Dióxido de Carbono

DETUR – Departamento de Turismo

ESG – Environmental, Social and Governance (Ambiental, Social e Governança)

FEE – Foundation for Environmental Education

LEED – Leadership in Energy and Environmental Design

MG – Minas Gerais

ONG – Organização Não Governamental

ONU – Organização das Nações Unidas

SP – São Paulo

UFOP – Universidade Federal de Ouro Preto

WTTC – World Travel & Tourism Council

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figuras

Figura 1 – Bangalô com vista para o Rio Juma em época da cheia dos rios.....	30
Figura 2 – Bangalô com vista para o Rio Juma em época da seca dos rios.....	31
Figura 3 – Fachada do Emiliano São Paulo.....	36

Quadros

Quadro 1 – Critérios de análise.....	15
Quadro 2 – Grau de evidência das informações analisadas.....	16

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 METODOLOGIA	13
2.1 Critérios de análise adotados	14
3 REFERENCIAL TEÓRICO	17
3.1 Turismo e sustentabilidade.....	17
3.2 Limites da sustentabilidade no turismo de luxo	19
3.3 Greenwashing e a construção discursiva da sustentabilidade na hotelaria de luxo	23
4 JUMA AMAZON LODGE VS EMILIANO SÃO PAULO	26
4.1 Juma Amazon Lodge.....	27
4.2 Hotel Emiliano São Paulo	35
4.3 Análise sobre os hotéis	41
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
6 REFERÊNCIAS	47

1. INTRODUÇÃO

O turismo tem se consolidado como uma das atividades econômicas de maior relevância no cenário contemporâneo, apresentando crescimento contínuo e ampliando sua participação no desenvolvimento global (Medeiros; Moraes, 2013). Segundo dados da World Travel & Tourism Council (WTTC), o turismo no Brasil alcançou 8,2 milhões de empregos em 2025, equivalente a 7,9% do total de vagas no país, apresentando-se como um dos principais vetores de geração de trabalho e renda da economia nacional. Entretanto, esse crescimento está diretamente associado ao aumento da pressão sobre os recursos naturais, uma vez que a atividade turística depende intensamente do meio ambiente e pode gerar impactos ambientais, sociais e econômicos significativos quando não planejada de forma adequada como apontado por Medeiros e Moraes (2013). Nesse contexto, a sustentabilidade passa a ser incorporada como um princípio orientador do desenvolvimento do turismo, buscando equilibrar as dimensões econômica, social e ambiental, conforme proposto pelas abordagens contemporâneas do desenvolvimento sustentável discutidas por Beni (2003).

Ainda, segundo Beni (2013), apesar da crescente incorporação da sustentabilidade no debate sobre o turismo, o próprio conceito apresenta limitações e ambiguidades que dificultam sua aplicação prática. Nesse sentido, a ideia de turismo sustentável tem sido frequentemente tratada de forma simplificada, reduzida, em muitos casos, a uma abordagem predominantemente ambiental, desconsiderando suas dimensões sociais, econômicas e políticas (Beni, 2003). Além disso, segundo Candiottto (2009), desde a Rio-92, conferência da ONU sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento realizada no Rio de Janeiro, o conceito vem sendo amplamente apropriado por diferentes agentes do setor turístico, o que contribui para sua banalização e uso genérico, muitas vezes desvinculado de mudanças estruturais efetivas. Dessa maneira, o turismo sustentável passa a ser entendido não apenas como uma proposta de transformação, mas também como um discurso que pode mascarar práticas que continuam reproduzindo impactos ambientais e desigualdades socioeconômicas (Candiottto, 2009).

Destaca-se o crescimento do turismo de luxo, segmento que vem ganhando relevância ao se adaptar às novas dinâmicas do consumo contemporâneo, especialmente no que diz respeito à hotelaria de luxo (Perinotto et al., 2019). Diferentemente das concepções tradicionais, centradas na ostentação e no status, o luxo passa a ser associado, cada vez mais, à experiência, ao bem-estar e à personalização dos serviços, refletindo mudanças no comportamento do consumidor (Perinotto et al., 2019). Ao mesmo tempo, observa-se que a indústria de luxo também tem incorporado o discurso da sustentabilidade, buscando alinhar práticas ambientais e sociais às exigências de um mercado mais

atento às questões socioambientais, que passa a reconhecer a sustentabilidade como fator de diferenciação e criação de valor (Silva, 2021). No entanto, as características estruturais da hotelaria de luxo, marcadas pelo alto padrão de consumo de recursos e pela busca por exclusividade, podem impor limites à efetiva adoção de práticas sustentáveis, gerando tensões entre a lógica do luxo e os princípios da sustentabilidade. Essa tensão é observada por Silva, ao afirmar que:

O consumo de luxo está, numa ótica mais tradicional, associado com o desejo e com a extravagância e ostentação, no entanto, a crescente consciência ecológica vem colocar uma pressão adicional nesta indústria, na medida em que está a modelar a forma de pensar e as expectativas dos consumidores (SILVA, 2021, p. 9).

Apesar da crescente associação entre luxo e sustentabilidade, essa aproximação levanta questionamentos quanto à profundidade das transformações efetivamente implementadas no setor, uma vez que a incorporação de práticas sustentáveis pode estar mais relacionada ao posicionamento de mercado do que a mudanças estruturais reais (Silva, 2021). Nesse sentido, Montenegro (2022) aponta que a sustentabilidade tem sido frequentemente utilizada como estratégia de comunicação, por meio do chamado *greenwashing*, caracterizado pela promoção de uma imagem ambientalmente responsável sem que haja, necessariamente, correspondência com o desempenho ambiental das organizações, como complementa Pereira (2025). Essa prática se manifesta, sobretudo, quando há um descompasso entre discurso e prática, ou seja, quando empresas apresentam ações pontuais ou seletivas como evidência de sustentabilidade, ocultando impactos mais amplos de suas operações (Pereira, 2025).

Nesse sentido, torna-se relevante analisar de que maneira a sustentabilidade se manifesta concretamente na hotelaria de luxo, considerando não apenas o discurso adotado pelos empreendimentos, mas também suas práticas e ambiente de inserção. Para isso, este trabalho propõe um estudo comparativo entre dois hotéis de luxo situados em realidades distintas: o Hotel Emiliano, localizado na cidade de São Paulo, inserido em um contexto urbano, e o Juma Amazon Lodge, localizado no interior do estado do Amazonas, em uma cidade chamada Autazes, em meio a um ambiente natural. A escolha desses empreendimentos se justifica pelas diferenças estruturais e territoriais que os caracterizam, uma vez que os cenários urbano e o natural impõem desafios e possibilidades distintas para a adoção de práticas sustentáveis, conforme apontado por estudos que destacam variações na implementação da sustentabilidade em diferentes tipos de destino turístico (Saraiva, 2023). Assim, a comparação entre esses dois casos permite não apenas identificar práticas adotadas, mas também analisar em que medida a sustentabilidade se apresenta como uma prática efetiva, limitada pelas condições estruturais, ou como um elemento discursivo no âmbito da hotelaria

de luxo.

Diante do exposto, o presente trabalho tem como objetivo geral analisar comparativamente as práticas e os discursos de sustentabilidade na hotelaria de luxo, a partir dos casos do Hotel Emiliano, em São Paulo, e do Juma Amazon Lodge, no Amazonas, buscando compreender em que medida esses empreendimentos se aproximam dos princípios do turismo sustentável. Como objetivos específicos, pretende-se: discutir o conceito de sustentabilidade aplicado ao turismo e à hotelaria de luxo, considerando suas múltiplas dimensões e limitações; identificar os principais desafios e contradições relacionados à incorporação da sustentabilidade no contexto do turismo de luxo; levantar e sistematizar as práticas de sustentabilidade divulgadas pelos empreendimentos analisados; e, por fim, comparar os dois casos, considerando suas diferenças territoriais e operacionais, a fim de avaliar a coerência entre discurso e prática no âmbito da sustentabilidade.

2. METODOLOGIA

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa de abordagem qualitativa, de natureza descritiva, tendo como objetivo analisar a relação entre discurso e prática da sustentabilidade na hotelaria de luxo. A abordagem qualitativa justifica-se pela necessidade de compreender fenômenos complexos, como a construção discursiva da sustentabilidade e sua aplicação em diferentes contextos e se mostra descritiva ao buscar identificar e sistematizar as práticas adotadas pelos empreendimentos analisados. Como estratégia metodológica, adotou-se o estudo de caso comparativo, tendo como objeto de análise o Hotel Emiliano, localizado em São Paulo, e o Juma Amazon Lodge, no Amazonas, selecionados por estarem inseridos em contextos distintos — urbano e natural.

A coleta de dados foi realizada entre os meses de abril e junho de 2026 por meio de pesquisa documental, com base em fontes secundárias, como materiais institucionais dos hotéis, websites oficiais, conteúdos de divulgação e reportagens. A análise dos dados foi conduzida de forma qualitativa e interpretativa, considerando aspectos relacionados às práticas de sustentabilidade divulgadas, ao contexto de inserção dos empreendimentos e à forma como a sustentabilidade é comunicada. Buscou-se, ainda, identificar possíveis discrepâncias entre discurso e prática, à luz do conceito de greenwashing, bem como compreender as limitações estruturais que influenciam a implementação de ações sustentáveis na hotelaria de luxo. Por fim, destaca-se que o estudo apresenta limitações relacionadas ao uso de dados secundários, uma vez que não houve acesso direto às operações internas dos empreendimentos.

2.1. Critérios de análise adotados

Para orientar a análise dos dados, foram definidos critérios baseados no referencial teórico e adaptados ao recorte desta pesquisa. Embora a sustentabilidade seja entendida como um conceito multidimensional, envolvendo aspectos ambientais, sociais, culturais, econômicos e de governança, este estudo concentra-se na dimensão ambiental, por ser o eixo mais diretamente relacionado ao problema de pesquisa e às informações mais consistentes disponibilizadas pelos hotéis analisados.

Essa delimitação não significa reduzir a sustentabilidade apenas ao meio ambiente. Pelo contrário, parte-se do entendimento de que a dimensão ambiental está relacionada a outros aspectos da operação hoteleira, como a cadeia produtiva, a gestão de resíduos, os fornecedores, a educação ambiental, a experiência do hóspede, a comunicação institucional e a governança das práticas sustentáveis. Santos, Paula e Bem (2023) apontam que uma gestão hoteleira sustentável deve compreender as implicações das operações sobre dimensões ambientais, sociais, culturais e econômicas, além de exigir uma abordagem integrada e participativa.

Assim, os critérios adotados nesta pesquisa foram organizados a partir de quatro categorias principais. A primeira, dimensão ambiental, constitui o eixo central da análise. A segunda, governança e comunicação ambiental, permite avaliar a qualidade das evidências apresentadas pelos hotéis, considerando certificações, indicadores, relatórios, comitês e grau de transparência. A terceira, cadeia produtiva e economia circular, foi incluída de forma complementar, pois algumas práticas ambientais estão diretamente ligadas ao reaproveitamento de materiais, à seleção de fornecedores e à redução de desperdícios. A quarta, dimensão social e cultural, também aparece de forma complementar, especialmente quando se relaciona à educação ambiental, ao território, à comunidade, à cultura local ou ao impacto socioambiental das práticas ambientais.

Essa organização permite analisar os hotéis sem perder o foco ambiental, mas evitando uma leitura limitada da sustentabilidade. Também possibilita diferenciar práticas mais concretas, como certificações e dados quantitativos, de afirmações institucionais mais genéricas. Pereira (2025) destaca que a análise da comunicação de sustentabilidade deve considerar o grau de maturidade das informações divulgadas, incluindo a presença de indicadores mensuráveis, dados comparativos, relatórios estruturados, certificações e planos de ação.

Com base nesses referenciais, foi elaborado o quadro a seguir, que apresenta os critérios utilizados para organizar a análise dos resultados.

QUADRO 1 – CRITÉRIOS DE ANÁLISE

Categoria de análise	Peso na pesquisa	Aspectos observados	Exemplos de indicadores buscados	Finalidade na análise
Dimensão ambiental	Eixo central	Uso de energia, água, tratamento de efluentes, gestão de resíduos, reciclagem, compostagem, reaproveitamento de materiais, redução do consumo, conservação do entorno e controle de impactos ecológicos.	Energia solar; aquecimento solar; tratamento de esgoto; biometanização; compostagem; central de resíduos; redução do uso de geradores; certificações ambientais; reaproveitamento de materiais.	Verificar se a sustentabilidade é incorporada à operação hoteleira por meio de práticas concretas de redução de impactos ambientais.
Governança e comunicação ambiental	Eixo de apoio	Certificações, quais institucionais, relatórios, comitês, indicadores, grau de transparência, atualização dos dados, nível de detalhe e validação externa das informações ambientais.	Green Key; Certificação Lixo Zero; Guia de Práticas ESG; relatórios internos; indicadores quantitativos; metas; auditorias; relatórios ou ausência deles.	Avaliar a qualidade da evidência apresentada pelos hotéis, diferenciando certificações, dados mensuráveis, práticas descritas e discursos institucionais genéricos.
Cadeia produtiva e economia circular	Complementar, quando ligada ao impacto ambiental	Relação com fornecedores, pequenos produtores, alimentos orgânicos, reaproveitamento de materiais, upcycling, redução de desperdício e geração de valor a partir de resíduos.	Fornecedores locais; pequenos produtores; insumos orgânicos; Market Day; produtos de upcycling; reaproveitamento de enxoval; destinação de resíduos orgânicos.	Observar se o luxo aparece como possibilidade de curadoria da cadeia produtiva, controle de insumos e redução de desperdícios.
Dimensão social e cultural	Complementar	Projetos comunitários, educação ambiental, valorização do território, cultura local, arte, arquitetura, saberes tradicionais, inclusão e capacitação, quando relacionados à sustentabilidade ou ao empreendimento.	Educação ambiental; valorização da Amazônia; arte brasileira; design nacional; parcerias com ONGs; capacitação; apoio a comunidades; ações de inclusão.	Reconhecer que a sustentabilidade é multidimensional, sem deslocar o foco central da análise ambiental.
Experiência do hóspede	Complementar, quando relacionada ao ambiente	Formas pelas quais o hóspede participa, percebe ou é sensibilizado por práticas sustentáveis durante a experiência de luxo.	Educação ambiental; uso de materiais reutilizáveis; produtos de upcycling; experiências de contato com o território; práticas de consumo consciente.	Analisar se a sustentabilidade ambiental é apenas uma prática operacional interna ou se também é integrada à experiência turística.

Fonte: Adaptado de Pereira (2025) e Santos, Paula e Bem (2023)

Além da definição dos critérios, também foi considerado o grau de evidência das informações coletadas. Essa etapa tem um destaque porque nem toda informação divulgada em páginas institucionais possui o mesmo peso analítico. Uma certificação ambiental ou um dado quantitativo,

por exemplo, apresenta maior força de comprovação do que uma afirmação genérica de compromisso com a sustentabilidade. Pereira (2025) observa que a transparência da comunicação depende da estruturação documental, da periodicidade das informações e do nível de validação externa, recomendando a disponibilização de relatórios, indicadores, metas e dados acessíveis ao público.

QUADRO 2 - GRAU DE EVIDÊNCIA DAS INFORMAÇÕES ANALISADAS

Grau de evidência	Caracterização	Exemplo de informação	Uso na análise
Alto	Informação acompanhada de certificação, auditoria, indicador numérico, relatório estruturado ou validação externa.	Certificação Lixo Zero; Green Key; percentual de resíduos desviados de aterros; número de painéis solares; dados quantitativos de reaproveitamento.	Usada como evidência mais forte das práticas sustentáveis comunicadas.
Médio	Prática descrita de forma concreta, mas sem dados quantitativos suficientes, metodologia ou comprovação externa detalhada.	Coleta seletiva; tratamento de efluentes; biomatanização; uso de fornecedores locais; projetos de educação ambiental descritos no site.	Usada como evidência relevante, mas com ressalva quanto à falta de mensuração.
Baixo	Afirmação institucional ou promocional, com linguagem genérica e sem detalhamento técnico, metas, indicadores ou documentos de apoio.	Compromisso com o futuro sustentável; respeito à natureza; valorização das pessoas; atuação responsável.	Usada apenas como elemento de comunicação institucional, sem comprovar efetividade.
Lacuna	Informação ausente, insuficiente ou não localizada nos documentos e páginas consultadas.	Emissões de carbono; metas anuais; séries históricas de água e energia; percentual de fornecedores locais; resultados de impacto social.	Registrada como limite da análise e como indicação de necessidade de maior transparência.

Fonte: Adaptado de Pereira (2025) e Santos, Paula e Bem (2023)

Essa estrutura permite analisar Juma Amazon Lodge e Emiliano São Paulo de maneira comparável, respeitando as diferenças entre os dois empreendimentos. Enquanto o Juma está inserido em um contexto amazônico, no qual a sustentabilidade ambiental se relaciona diretamente à floresta, à infraestrutura de baixo impacto e à educação ambiental, o Emiliano São Paulo está inserido em um contexto urbano, no qual as práticas ambientais aparecem principalmente associadas à gestão de resíduos, à economia circular, ao upcycling e à comunicação ESG. Portanto, os critérios adotados buscam compreender não apenas quais práticas ambientais são divulgadas, mas também como elas são apresentadas, quais dados sustentam essas informações e quais lacunas permanecem.

Em conformidade com a Portaria CNPq nº 2.664/2026, declara-se que a ferramenta ChatGPT foi utilizada exclusivamente como apoio à revisão textual do manuscrito e à

organização das categorias analíticas empregadas na metodologia. Ressalta-se que a definição do problema de pesquisa, a seleção das fontes, a coleta e a interpretação dos dados, bem como as conclusões apresentadas, são de responsabilidade integral da autora.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1. Turismo e sustentabilidade: conceitos e abordagens

A sustentabilidade, aplicada ao turismo, não deve ser compreendida apenas como preservação ambiental, mas como um conceito multidimensional, que envolve dimensões econômicas, sociais, culturais, políticas e ecológicas. Beni (2003) destaca que uma das dificuldades do debate sobre turismo sustentável está justamente na tendência de reduzir a sustentabilidade à dimensão ambiental, desconsiderando a complexidade das relações sociais, econômicas e territoriais envolvidas na atividade turística. Essa ampliação conceitual é importante porque o turismo depende não apenas da conservação dos atrativos naturais, mas também da qualidade de vida das comunidades locais, da distribuição dos benefícios econômicos e da gestão responsável dos territórios visitados.

Nessa mesma direção, Medeiros e Moraes (2013) apontam que o turismo pode produzir impactos positivos e negativos nas localidades onde se desenvolve, tornando necessário o planejamento da atividade para minimizar efeitos negativos e ampliar benefícios sociais, econômicos e ambientais. Assim, o turismo sustentável não se limita à adoção de práticas ecológicas isoladas, mas pressupõe uma forma de organização da atividade capaz de considerar os efeitos do turismo sobre o meio ambiente, a cultura local, a economia e as relações sociais. Essa perspectiva é relevante para evitar que a sustentabilidade seja tratada apenas como um complemento da atividade turística, quando, na verdade, deve orientar sua gestão e seu desenvolvimento.

O turismo sustentável não pode ser compreendido apenas como um modelo ideal de desenvolvimento, mas deve ser analisado à luz das contradições inerentes ao próprio sistema econômico em que está inserido. Para Candiottto (2013), a noção de sustentabilidade no turismo é frequentemente utilizada como instrumento de legitimação de práticas que continuam gerando impactos ambientais e desigualdades sociais, evidenciando a existência de uma tensão entre o discurso sustentável e a realidade das atividades turísticas. Nesse sentido, o turismo sustentável passa a ser entendido não apenas como uma proposta de transformação, mas também como um campo de disputas, no qual diferentes interesses econômicos e políticos influenciam sua interpretação e aplicação.

Além da dimensão conceitual, a sustentabilidade no turismo exige mecanismos de avaliação e monitoramento. Loureiro (2024) ressalta que o setor turístico ainda enfrenta dificuldades

relacionadas à diversidade de indicadores e à falta de padronização das informações sobre sustentabilidade, o que pode dificultar sua adoção por empresas e destinos. Essa questão se faz necessária porque, sem critérios claros, torna-se mais difícil avaliar se determinada prática é efetivamente sustentável ou se apenas reproduz um discurso favorável à sustentabilidade. Consequentemente, indicadores, certificações e modelos de avaliação passam a ter papel fundamental na tentativa de tornar a sustentabilidade mais verificável e comparável no setor turístico.

No campo da hotelaria, essa discussão assume contornos ainda mais concretos, pois os meios de hospedagem dependem diretamente do consumo de recursos como água, energia, alimentos e materiais de uso cotidiano. Melo, Braga e Lins (2021), ao analisarem emissões diretas de CO₂ em meios de hospedagem, demonstram que a atividade hoteleira possui impactos ambientais mensuráveis, especialmente associados ao consumo energético. Esse tipo de estudo reforça a necessidade de que a sustentabilidade na hotelaria seja analisada não apenas a partir de declarações institucionais, mas também por meio de práticas operacionais e indicadores capazes de mostrar seus efeitos reais.

A sustentabilidade no setor hoteleiro também envolve práticas de gestão ambiental, social e econômica, como eficiência energética, gestão da água, redução de resíduos, valorização de fornecedores locais, formação de colaboradores e envolvimento das comunidades. Pereira (2025), ao analisar a comunicação de sustentabilidade em hotéis de quatro e cinco estrelas, mostra que a apresentação clara de práticas, certificações, relatórios e evidências verificáveis contribui para maior transparência na comunicação das ações sustentáveis. Essa abordagem é relevante porque demonstra que a sustentabilidade, além de ser implementada, precisa ser comunicada de forma responsável, evitando generalizações ou afirmações sem comprovação.

Entretanto, a incorporação da sustentabilidade ao turismo não ocorre de maneira uniforme. Saraiva (2020), ao comparar a hotelaria de luxo em ambientes rural e urbano, demonstra que o contexto territorial influencia as possibilidades e os limites de implementação das práticas sustentáveis. Hotéis inseridos em ambientes naturais, urbanos ou rurais enfrentam desafios distintos, relacionados à infraestrutura, à disponibilidade de recursos, à relação com a comunidade e ao tipo de experiência turística oferecida. Assim, a sustentabilidade precisa ser analisada considerando as condições específicas de cada empreendimento e de cada território, e não como um modelo único aplicável da mesma forma a todos os casos.

Apesar da importância do conceito, Candiottto (2013) alerta que o turismo sustentável pode se tornar um discurso vago quando não é confrontado com experiências concretas e seus impactos reais. Para o autor, há uma distância frequente entre aquilo que se define teoricamente como turismo sustentável e aquilo que efetivamente acontece nas práticas turísticas. Essa crítica é fundamental para

este trabalho, pois permite compreender a sustentabilidade não apenas como ideal normativo, mas como uma categoria que precisa ser analisada criticamente, especialmente quando apropriada por empresas e destinos como elemento de valorização simbólica.

Nesse sentido, Montenegro (2022) contribui ao problematizar a relação entre economia verde, desenvolvimento sustentável e greenwashing, mostrando que discursos ambientais podem ser utilizados para legitimar práticas econômicas sem necessariamente produzir transformações efetivas. Essa discussão reforça a necessidade de observar a sustentabilidade no turismo com cautela, considerando não apenas aquilo que é comunicado pelas organizações, mas também a coerência entre discurso, prática e impactos gerados. Portanto, o turismo sustentável deve ser compreendido como um campo de possibilidades, mas também de tensões, disputas e limitações.

Logo, o panorama sobre turismo e sustentabilidade revela que a atividade turística pode contribuir para o desenvolvimento local e para a valorização de territórios, mas também pode intensificar impactos ambientais e desigualdades quando orientada apenas pela lógica econômica. A sustentabilidade, nesse contexto, deve ser analisada como um processo complexo, dependente de planejamento, indicadores, transparência, condições territoriais e compromisso efetivo dos agentes envolvidos. Essa compreensão é essencial para avançar na análise da hotelaria de luxo, segmento no qual as exigências de conforto, exclusividade e alto padrão de consumo tornam ainda mais evidentes os limites e contradições da sustentabilidade.

3.2. Limites da sustentabilidade no turismo de luxo

A discussão sobre sustentabilidade no turismo de luxo exige cuidado, pois envolve uma relação marcada por aproximações e contradições. De um lado, o turismo sustentável propõe a conciliação entre desenvolvimento econômico, preservação ambiental, valorização sociocultural e responsabilidade com as gerações futuras. De outro, o turismo de luxo está historicamente associado à exclusividade, ao alto padrão de consumo, à personalização dos serviços e à oferta de experiências diferenciadas, fatores que podem intensificar o uso de recursos naturais, energéticos, humanos e simbólicos (Gonçalves, 2025). Assim, antes de compreender a sustentabilidade como uma característica automaticamente incorporada ao luxo, é necessário analisá-la como uma prática que depende de gestão, planejamento, controle de impactos e compromisso efetivo com o território.

Nesse sentido, a sustentabilidade não deve ser tratada apenas como um atributo discursivo ou como um diferencial de mercado. Candiotto (2013) chama atenção para a amplitude e a complexidade do conceito de turismo sustentável, destacando que sua utilização nem sempre corresponde a mudanças profundas nas práticas turísticas. Essa observação é relevante porque o

termo “sustentável” passou a ser amplamente empregado por empresas, destinos e instituições, muitas vezes sem que estejam claramente definidos os critérios adotados, os impactos reduzidos ou os benefícios gerados para a sociedade e o meio ambiente. No caso do turismo de luxo, esse cuidado torna-se ainda mais necessário, pois a associação entre sofisticação e sustentabilidade pode funcionar tanto como transformação concreta quanto como estratégia de valorização simbólica da oferta.

A própria lógica do desenvolvimento sustentável apresenta limites quando inserida em um modelo econômico orientado pelo crescimento contínuo. Massuga et al. (2019), ao analisarem a relação entre sustentabilidade e capitalismo, identificam que grande parte da literatura crítica compreende essa relação como problemática, uma vez que o capitalismo se estrutura sobre princípios como acumulação, expansão do consumo, propriedade privada e busca permanente por rentabilidade. Essa crítica não significa negar a existência de iniciativas sustentáveis dentro do mercado, mas aponta que tais iniciativas podem permanecer restritas quando não alteram a lógica geral de produção e consumo que gera os próprios impactos socioambientais.

Libera, Calgaro e Rocha (2020) também contribuem para essa reflexão ao discutirem a ideia de uma “sustentabilidade do capitalismo” como uma formulação contraditória. Para os autores, o modo de produção capitalista tende a incorporar a pauta ambiental sem necessariamente abandonar práticas de exploração da natureza, do trabalho e dos recursos territoriais. No turismo de luxo, essa tensão aparece de forma particular: hotéis, resorts e experiências exclusivas podem adotar medidas ambientais cabíveis, como redução de resíduos, eficiência energética ou uso de fornecedores locais, mas continuam inseridos em uma lógica de consumo seletivo, alto valor agregado e diferenciação social. Portanto, a sustentabilidade nesse segmento precisa ser avaliada não apenas pela presença de práticas isoladas, mas pela coerência entre discurso, operação e impactos.

A crítica marxista ao desenvolvimento sustentável reforça esse debate ao problematizar a tentativa de compatibilizar crescimento econômico e preservação ambiental sem questionar as bases estruturais da degradação. Freitas, Nélsis e Nunes (2012) argumentam que o conceito de desenvolvimento sustentável, quando apropriado sem uma análise histórica e social, pode ocultar os conflitos entre capital, natureza e trabalho. Essa contribuição ajuda a compreender que a sustentabilidade no turismo não se resume à adoção de soluções técnicas, como reciclagem ou economia de água, embora tais medidas sejam importantes. Ela envolve também a forma como o empreendimento se relaciona com o território, com os trabalhadores, com a comunidade local, com os fornecedores e com os recursos naturais que sustentam sua atividade.

No setor hoteleiro, essa discussão ganha materialidade porque os meios de hospedagem produzem impactos ambientais, econômicos, sociais e culturais nas localidades onde estão inseridos. Santos, Paula e Bem (2023) destacam que a gestão sustentável em meios de hospedagem deve buscar

o equilíbrio entre os interesses dos proprietários, dos hóspedes, dos trabalhadores e dos demais stakeholders, considerando dimensões ambientais, sociais, culturais, econômicas e políticas. Os autores propõem 39 critérios de sustentabilidade para a gestão hoteleira, salientando que a sustentabilidade não pode ser reduzida a ações pontuais, mas precisa atravessar diferentes áreas da operação, como energia, água, resíduos, fornecedores, trabalho, cultura local, transparência e participação.

Essa perspectiva é especialmente importante para a hotelaria de luxo, pois a experiência oferecida ao hóspede costuma envolver padrões elevados de conforto, estética, privacidade e personalização. Tais atributos, embora centrais para o segmento, podem dificultar a implementação de práticas sustentáveis quando estas são percebidas como ameaça à qualidade do serviço. Saraiva (2023) identifica essa tensão ao apontar que hotéis de luxo podem deixar de adotar determinadas práticas sustentáveis por receio de comprometer a experiência do cliente, além de enfrentarem obstáculos como custos financeiros, falta de conscientização e problemas de liderança. Desse modo, o limite da sustentabilidade no luxo não está apenas na ausência de práticas ambientais, mas também na dificuldade de compatibilizar responsabilidade socioambiental com as expectativas construídas em torno da experiência luxuosa.

Ao mesmo tempo, seria simplificador afirmar que luxo e sustentabilidade são necessariamente incompatíveis. Oliveira (2017) observa que o turismo de luxo e a sustentabilidade podem se aproximar quando a atividade valoriza experiências autênticas, vínculos com comunidades locais, preservação ambiental e responsabilidade econômica e social. No entanto, a autora também demonstra que essa aproximação não é automática: no estudo de caso analisado, a empresa pesquisada apresentava preocupações sustentáveis, mas ainda não dominava plenamente o equilíbrio entre luxo e sustentabilidade. Essa conclusão evita uma leitura idealizada do “luxo sustentável”: a existência de práticas responsáveis não significa, por si só, que o modelo de negócio seja integralmente sustentável.

A possibilidade de aproximação entre luxo e sustentabilidade aparece também em Claro e Oliveira (2019), que analisam relatórios de sustentabilidade de grandes grupos do mercado de luxo. As autoras indicam que atributos tradicionalmente associados ao luxo, como qualidade, durabilidade, exclusividade, produção cuidadosa e controle da cadeia de valor, podem dialogar com práticas sustentáveis. Contudo, essa associação depende de transparência, mensuração e comprovação. A confiança do consumidor no alto preço e na qualidade do produto ou serviço não deve substituir a necessidade de informações verificáveis sobre origem dos insumos, condições de trabalho, uso de recursos, emissões, resíduos e responsabilidade social.

No turismo de luxo, essa questão é ainda mais complexa porque a sustentabilidade também pode

ser convertida em valor simbólico. Machado e Sousa (2018) discutem justamente essa ambiguidade ao analisarem o luxo sustentável em contextos de hotelaria e turismo, questionando se ele representa um diferencial competitivo ou uma preocupação efetiva com a responsabilidade social. Essa pergunta é central para este trabalho, pois permite observar que práticas sustentáveis podem ter dupla função: contribuir para a redução de impactos e, simultaneamente, fortalecer a imagem de exclusividade e responsabilidade do empreendimento. O problema não está em a sustentabilidade gerar vantagem competitiva, mas em ela ser utilizada apenas como diferencial de mercado, sem compromisso proporcional com mudanças operacionais e territoriais.

Por isso, os limites da sustentabilidade no turismo de luxo devem ser compreendidos em pelo menos três dimensões. A primeira é estrutural, relacionada à inserção do turismo de luxo em um sistema econômico baseado em consumo, diferenciação e crescimento (Massuga, et al, 2019; Libera, Calgaro e Rocha, 2020). A segunda é operacional, vinculada aos custos, à infraestrutura, à gestão de recursos, à capacitação dos colaboradores e ao engajamento dos hóspedes (Saraiva, 2023). A terceira é comunicacional, pois a sustentabilidade pode ser apresentada de forma seletiva, enfatizando ações positivas e omitindo impactos mais amplos (Montenegro, 2022; Pereira 2025). Essa última dimensão será aprofundada no capítulo seguinte, ao tratar do greenwashing e da sustentabilidade como estratégia discursiva na hotelaria de luxo.

Dessa forma, a sustentabilidade no turismo de luxo não deve ser analisada por uma lógica polarizada, como se fosse totalmente impossível ou plenamente garantida. O mais adequado é compreendê-la como um campo de tensão. Há práticas que podem aproximar o luxo da sustentabilidade, como a valorização de fornecedores locais, a redução de desperdícios, o uso eficiente de água e energia, a preservação cultural, a contratação de trabalhadores da comunidade e a oferta de experiências menos massificadas (Cavazzana, et al, 2024) . Porém, essas práticas só ganham consistência quando integram a gestão do empreendimento de forma planejada, mensurável e transparente. Caso contrário, correm o risco de permanecer como ações fragmentadas, incapazes de enfrentar os impactos mais profundos da atividade turística de luxo.

Assim, os limites da sustentabilidade no turismo de luxo não se encontram apenas na dificuldade de adotar práticas ambientais, mas na própria necessidade de conciliar tais práticas com um modelo de negócio orientado pela exclusividade, pelo alto padrão de consumo e pela diferenciação mercadológica. A sustentabilidade, nesse contexto, só pode ser considerada consistente quando ultrapassa ações pontuais e passa a integrar a gestão, a cadeia de fornecedores, a relação com os trabalhadores, a comunidade local e a transparência das informações divulgadas. Caso contrário, como indicam as discussões de Machado e Sousa (2018), Pereira (2025) e Montenegro (2022), há o risco de que o discurso sustentável funcione mais como recurso de valorização da imagem do

empreendimento do que como transformação efetiva de suas práticas. Essa tensão entre prática, discurso e posicionamento de mercado conduz à discussão sobre o *greenwashing*, tema abordado no próximo tópico.

3.3. Greenwashing e a construção discursiva da sustentabilidade na hotelaria de luxo

Após a discussão sobre os limites e contradições da sustentabilidade no contexto do turismo de luxo, torna-se necessário compreender de que forma a sustentabilidade é comunicada pelos empreendimentos hoteleiros. Na hotelaria de luxo, a sustentabilidade não se manifesta apenas por meio de práticas operacionais, como economia de água, eficiência energética, gestão de resíduos ou ações junto à comunidade local. Ela também aparece como discurso institucional, incorporado aos websites, relatórios, materiais promocionais, certificações e estratégias de posicionamento de marca. Nesse sentido, analisar a sustentabilidade na hotelaria de luxo exige observar não apenas o que os hotéis afirmam realizar, mas também como essas ações são apresentadas, quais evidências são disponibilizadas e em que medida o discurso divulgado se aproxima das práticas efetivamente demonstráveis.

A crescente valorização da sustentabilidade pelos consumidores e pelo mercado contribuiu para que empresas de diferentes setores passassem a incorporar o discurso ambiental e social em suas estratégias de comunicação. No setor turístico e hoteleiro, essa tendência se intensifica diante da maior preocupação dos hóspedes com os impactos ambientais das viagens, com o consumo responsável e com a reputação socioambiental dos empreendimentos. Pereira (2025), ao analisar a comunicação de sustentabilidade em websites de hotéis de quatro e cinco estrelas, aponta que a sustentabilidade passou a ocupar lugar relevante na comunicação hoteleira, especialmente em razão da necessidade de responder às preocupações de consumidores cada vez mais atentos às práticas ecológicas e responsáveis dos meios de hospedagem. Contudo, essa valorização também amplia o risco de que a sustentabilidade seja utilizada apenas como recurso de imagem, sem que haja correspondência suficiente com práticas estruturadas, contínuas e verificáveis.

É nesse contexto que se insere o conceito de *greenwashing*, que Montenegro (2022) compreende como uma prática associada à promoção de uma aparência sustentável, muitas vezes vinculada ao marketing verde, mas sem necessariamente indicar mudanças efetivas nos processos produtivos ou na forma de atuação das empresas. De modo geral, o termo refere-se à construção de uma imagem ambientalmente responsável que não corresponde, total ou parcialmente, ao desempenho socioambiental real de uma organização. Dessa maneira, o *greenwashing* não se restringe à divulgação de informações falsas; ele também pode ocorrer por meio de omissões, exageros,

generalizações ou pela valorização de ações pontuais como se representassem um compromisso amplo com a sustentabilidade.

Nesse sentido, a discussão sobre greenwashing está diretamente relacionada à construção discursiva da sustentabilidade. Souza (2017) observa que o fenômeno envolve a apropriação do discurso ambiental, isto é, a incorporação de uma linguagem associada à responsabilidade ecológica como forma de legitimar práticas empresariais. O autor também destaca que as alegações ambientais devem ser verdadeiras, verificáveis e passíveis de comprovação, o que reforça a importância da transparência na comunicação sustentável. Assim, o problema não está no fato de uma empresa comunicar suas ações ambientais, mas na possibilidade de que essa comunicação seja vaga, seletiva ou insuficientemente comprovada.

Na hotelaria de luxo, essa questão assume contornos específicos. O segmento é marcado pela valorização da experiência, da exclusividade, do conforto e da diferenciação simbólica, elementos que fazem parte da própria lógica do consumo de luxo e da busca por serviços personalizados e memoráveis (Perinotto, et al., 2019; Saraiva, 2023). Ao mesmo tempo, a sustentabilidade passa a ser incorporada como atributo de valor, uma vez que o luxo contemporâneo tem dialogado com novos apelos ligados ao cuidado ambiental, ao bem-estar social e à responsabilidade das empresas (Machado e Sousa, 2018). Essa aproximação, entretanto, exige cautela analítica, pois ações sustentáveis pontuais podem ser utilizadas como elementos de vantagem competitiva sem que representem, necessariamente, uma transformação mais ampla da operação hoteleira. Assim, a sustentabilidade pode funcionar tanto como prática efetiva quanto como elemento discursivo de valorização da marca.

Patiño e Inga (2025), em revisão sistemática sobre o greenwashing na indústria hoteleira, contribuem para compreender como esse fenômeno aparece especificamente no setor. As autoras apontam que o greenwashing na hotelaria pode ocorrer quando empreendimentos exageram ou falsificam suas credenciais ecológicas com finalidade comercial, sem que exista compromisso real com a sustentabilidade. Também destacam situações em que hotéis promovem pequenas ações ambientais, como a reutilização de toalhas, sem abordar outros aspectos mais amplos de seu impacto ambiental. Esse ponto de vista é fundamental porque permite compreender que essa prática pode se manifestar de forma sutil, por meio da seleção de práticas mais visíveis ou de baixo custo comunicacional, enquanto dimensões mais complexas da sustentabilidade permanecem pouco discutidas.

Dessa forma, a análise do discurso sustentável na hotelaria deve considerar o grau de profundidade, clareza e verificabilidade das informações apresentadas. Pereira (2025) ressalta que a comunicação da sustentabilidade em websites hoteleiros deve ser observada a partir de critérios

como transparência, presença de dados concretos, certificações, relatórios, atualização das informações e coerência entre discurso e prática. Isso significa que expressões genéricas, como “hotel sustentável”, “compromisso com o meio ambiente” ou “responsabilidade socioambiental”, tornam-se insuficientes quando não acompanhadas de informações que permitam compreender quais ações são realizadas, com quais objetivos, em que escala e com quais resultados.

As certificações ambientais, nesse contexto, podem desempenhar papel relevante na comunicação da sustentabilidade, pois oferecem parâmetros externos de avaliação e podem fortalecer a credibilidade das práticas divulgadas. Entretanto, elas também devem ser analisadas criticamente. Medeiros et al. (2012), ao estudarem a adoção da certificação LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) em meios de hospedagem, identificam que a busca por certificação pode estar associada tanto a preocupações ambientais quanto ao potencial de diferenciação no mercado hoteleiro. Assim, a certificação pode representar um instrumento técnico importante, mas também pode ser incorporada ao posicionamento simbólico do empreendimento. Por isso, sua presença deve ser considerada como indício relevante, mas não como prova isolada de sustentabilidade plena.

Além disso, a comunicação da sustentabilidade não depende apenas da existência de práticas ou certificações, mas também da forma como essas informações são disponibilizadas e percebidas pelos consumidores. Oliveira, Falcão e Souza (2015), ao analisarem avaliações online de hóspedes sobre empreendimentos hoteleiros certificados, indicam que ações de gestão ambiental nem sempre são percebidas ou mencionadas pelos hóspedes. Em um dos hotéis analisados, apenas uma pequena parcela das avaliações fazia referência a práticas sustentáveis, enquanto a maioria não mencionava essas ações. Esse dado sugere que a sustentabilidade pode permanecer pouco visível para o consumidor quando não é comunicada de maneira clara, acessível e integrada à experiência do hóspede.

Nesse mesmo sentido, Motta, Nascimento e Nakatani (2024) observam que os hotéis ainda apresentam dificuldades em comunicar de forma explícita e padronizada seus critérios de sustentabilidade em plataformas digitais de avaliação, reservas e sites oficiais. Essa constatação é relevante porque os ambientes digitais são hoje espaços centrais de formação da imagem de muitos empreendimentos, inclusive os hoteleiros. Websites institucionais, páginas de reserva, redes sociais e plataformas de avaliação funcionam como canais por meio dos quais os hotéis constroem sua narrativa de sustentabilidade e influenciam a percepção dos consumidores. Portanto, a ausência de informações claras ou a presença de mensagens excessivamente genéricas pode dificultar a avaliação da autenticidade das práticas sustentáveis divulgadas.

A análise do greenwashing na hotelaria de luxo deve considerar que a sustentabilidade pode ser mobilizada tanto como prática de gestão quanto como recurso de comunicação institucional. Como o

segmento de luxo se apoia fortemente em valores simbólicos, como exclusividade, reputação, experiência e diferenciação, a incorporação da sustentabilidade ao discurso dos empreendimentos pode reforçar seu posicionamento no mercado. No entanto, isso não significa que toda comunicação sustentável deva ser compreendida como greenwashing. O ponto central está em avaliar se as informações divulgadas são acompanhadas de práticas consistentes, dados constatáveis e coerência com o contexto operacional do hotel. Assim, a análise deve evitar generalizações e distinguir entre ações efetivas, limitações próprias da atividade hoteleira e discursos sustentáveis pouco aprofundados.

No contexto deste trabalho, o conceito de greenwashing será utilizado como uma chave analítica para examinar a coerência entre discurso e prática na hotelaria de luxo. A análise dos casos do Hotel Emiliano e do Juma Amazon Lodge deverá considerar não apenas quais práticas sustentáveis são divulgadas, mas também o grau de detalhamento das informações, a presença de evidências verificáveis, a existência de certificações, a atualização dos dados, a relação com o território e a compatibilidade entre o posicionamento institucional e as ações efetivamente apresentadas. Em vista disso, o estudo busca compreender se a sustentabilidade comunicada pelos empreendimentos se aproxima de uma prática estruturada, de uma estratégia discursiva de valorização da marca ou de uma combinação entre esses dois elementos.

4. JUMA AMAZON LODGE VS EMILIANO SÃO PAULO

Neste capítulo, são apresentados e analisados os resultados obtidos a partir do levantamento documental realizado nos canais institucionais do Juma Amazon Lodge e do Hotel Emiliano São Paulo, especialmente nas páginas oficiais dedicadas à sustentabilidade, às práticas ESG e aos materiais institucionais disponibilizados pelos próprios empreendimentos. A análise tem como recorte principal a dimensão ambiental da sustentabilidade, considerando práticas relacionadas à energia, água, tratamento de efluentes, gestão de resíduos, reaproveitamento de materiais, certificações ambientais e redução de impactos ecológicos.

A escolha por esse recorte não desconsidera o caráter multidimensional da sustentabilidade. Santos, Paula e Bem (2023) destacam que os meios de hospedagem exercem impactos socioculturais, econômicos e ambientais sobre os territórios em que estão inseridos, razão pela qual a gestão sustentável se torna necessária para maximizar efeitos positivos e minimizar impactos negativos. Dos 39 critérios de sustentabilidade apresentados por esses autores para a gestão hoteleira, para os objetivos deste estudo, a análise concentra-se prioritariamente nos aspectos ambientais, utilizando as demais dimensões de forma complementar, quando contribuem para compreender a relação entre

hotelaria de luxo, território, cadeia produtiva, experiência do hóspede e responsabilidade socioambiental.

Esse direcionamento se justifica porque as informações mais consistentes encontradas nos documentos e páginas dos hotéis analisados estão diretamente relacionadas à gestão ambiental. No caso do Juma Amazon Lodge, destacam-se dados sobre energia solar, aquecimento solar de água, tratamento de esgoto, gestão de resíduos, certificação Green Key e educação ambiental. No caso do Emiliano São Paulo, sobressaem a Certificação Lixo Zero, a destinação de resíduos orgânicos para biometanização e compostagem, o upcycling, o reaproveitamento de enxoval e a redução de resíduos enviados a aterros sanitários.

Além das práticas ambientais, também será considerada a forma como essas ações são comunicadas pelos hotéis. Pereira (2025) ressalta que a comunicação de sustentabilidade em websites hoteleiros deve ultrapassar a simples presença de conteúdos ambientais e sociais, observando critérios como coerência entre discurso e prática, apresentação de dados concretos, certificações, relatórios, atualização das informações e profundidade dos conteúdos divulgados. A autora também destaca que a menção a boas intenções ou descrições gerais, sem métricas ou metas concretas, não é suficiente para caracterizar um nível elevado de detalhe na comunicação da sustentabilidade.

Dessa forma, os resultados serão organizados em três momentos. Primeiro, será analisado o Juma Amazon Lodge, considerando sua inserção no território amazônico e as práticas ambientais comunicadas em seu site oficial. Em seguida, será analisado o Hotel Emiliano São Paulo, com atenção às práticas ambientais e de economia circular apresentadas em sua seção ESG e no Guia de Práticas ESG. Por fim, será feita uma comparação entre os dois casos, buscando identificar semelhanças, diferenças e lacunas na forma como a sustentabilidade ambiental é incorporada e comunicada na hotelaria de luxo.

4.1. Juma Amazon Lodge

O Juma Amazon Lodge é um empreendimento hoteleiro de luxo localizado no estado do Amazonas, em meio à floresta amazônica, no município de Autazes. Diferentemente de hotéis urbanos, cuja experiência de hospedagem está associada à infraestrutura da cidade e aos serviços de alto padrão oferecidos em ambiente construído, o Juma se insere em um território natural, no qual a paisagem, a floresta, os rios e a biodiversidade constituem parte central da experiência turística oferecida ao hóspede. Essa característica torna a sustentabilidade um elemento fundamental para a análise do empreendimento, uma vez que a própria atratividade do hotel depende da conservação

ambiental do espaço em que está inserido.

Segundo as informações divulgadas em seu site oficial, o Juma Amazon Lodge apresenta-se como um hotel integrado à natureza amazônica, com proposta voltada à vivência da floresta e à valorização do ambiente natural. A hospedagem é estruturada de modo a aproximar o visitante da paisagem amazônica, combinando conforto, exclusividade e contato direto com a natureza. Nesse sentido, o empreendimento se aproxima da lógica dos lodges de selva, em que a experiência turística está fortemente vinculada ao território e aos recursos naturais locais, diferindo da hotelaria de luxo urbana, na qual o luxo costuma ser associado principalmente à sofisticação arquitetônica, à personalização dos serviços e à localização em centros metropolitanos.

Essa inserção territorial exige que a análise da sustentabilidade do Juma Amazon Lodge considere não apenas as práticas ambientais isoladamente, mas também a relação entre operação hoteleira, conservação da floresta e experiência turística. Conforme Santos, Paula e Bem (2023), os meios de hospedagem exercem impactos ambientais, socioculturais e econômicos sobre os territórios onde estão inseridos, razão pela qual a gestão sustentável deve buscar minimizar efeitos negativos e potencializar benefícios para os diferentes atores envolvidos. No caso do Juma, essa relação torna-se ainda mais evidente, pois a operação do hotel ocorre em um ambiente ecologicamente sensível, marcado pela presença da floresta amazônica e pela dependência direta dos recursos naturais como parte da experiência oferecida ao visitante.

Ao apresentar-se como um hotel situado em meio à Amazônia, o Juma Amazon Lodge utiliza o território natural não apenas como cenário, mas como elemento para agregar valor à sua proposta. A floresta, os rios, a fauna, a vegetação e o isolamento em relação aos grandes centros urbanos tornam-se atributos centrais da experiência de luxo oferecida. No entanto, essa mesma característica impõe desafios específicos à sustentabilidade, uma vez que empreendimentos localizados em áreas naturais precisam lidar com questões como geração e destinação de resíduos, consumo de energia, tratamento de efluentes, uso da água, transporte de hóspedes e fornecedores, além dos impactos associados à circulação turística em espaços de alta fragilidade ambiental.

Nesse sentido, o caso do Juma Amazon Lodge permite observar uma forma de luxo distinta daquela tradicionalmente associada à ostentação material. O luxo, nesse contexto, aparece relacionado à exclusividade da experiência, ao acesso a um ambiente natural preservado e à possibilidade de vivenciar a Amazônia com conforto e mediação turística. Essa perspectiva é apontada por Machado e Sousa (2018), que dialogam sobre a transformação do conceito de luxo, que passa a incorporar valores como autenticidade, experiência, bem-estar e, em alguns casos, responsabilidade socioambiental. Contudo, como aponta Saraiva (2023), essa aproximação não elimina as contradições entre conforto, consumo de recursos e preservação ambiental, exigindo

análise crítica sobre a profundidade e a efetividade das práticas divulgadas.

A partir das informações institucionais disponibilizadas pelo próprio hotel, observa-se que a sustentabilidade é comunicada principalmente por meio de práticas relacionadas à dimensão ambiental, como uso de energia solar, aquecimento solar da água, tratamento de esgoto, gestão de resíduos, certificação ambiental e ações de educação ambiental. Esses elementos indicam uma tentativa de reduzir impactos ecológicos da operação e de associar a experiência turística à conservação do ambiente amazônico. No entanto, conforme discutido no referencial teórico deste trabalho, a simples menção a práticas sustentáveis não é suficiente para comprovar, por si só, um desempenho ambiental consistente. Por isso, a análise a seguir considera não apenas a presença dessas práticas no discurso institucional, mas também o grau de evidência apresentado, a existência de certificações, a disponibilidade de dados concretos e possíveis lacunas na comunicação da sustentabilidade.

A localização do Juma Amazon Lodge é um elemento central para compreender a forma como a sustentabilidade é apresentada pelo empreendimento. De acordo com o descritivo institucional do hotel, o lodge está situado a aproximadamente 118 km a sudeste de Manaus, no município de Autazes, em uma península envolta pelo Rio Juma, dentro de uma área preservada de cerca de 7 mil hectares. O acesso ao hotel já é apresentado como parte da experiência turística, pois envolve deslocamento terrestre e fluvial, passando pelo Encontro das Águas, com duração aproximada de três horas a partir de Manaus. Essa condição territorial reforça a especificidade do empreendimento: trata-se de um hotel cuja atratividade não está apenas na estrutura de hospedagem, mas na imersão em um ambiente natural preservado, diretamente associado à paisagem amazônica e à experiência de contato com a floresta.

Essa inserção em área remota faz com que a análise da sustentabilidade do Juma não possa ser limitada à identificação de práticas ambientais pontuais. Em um empreendimento desse tipo, a sustentabilidade está relacionada à própria viabilidade da operação turística, uma vez que o território natural é simultaneamente suporte da atividade, atrativo turístico e elemento de diferenciação no mercado de luxo. Uma matéria publicada no *Hotelier News* em 2023, descreve o Juma como um hotel inserido na maior floresta tropical do mundo, destaca que o empreendimento foi construído sobre palafitas e que sua estrutura precisou se adaptar às variações do nível das águas entre os períodos de cheia e seca, que podem chegar a cerca de 20 metros. Essa informação ajuda a esclarecer que a operação do hotel é condicionada pelas dinâmicas ambientais da Amazônia, o que torna a relação entre infraestrutura, paisagem e adaptação ecológica essencial para a análise.

A própria estrutura física do Juma reforça essa tentativa de integração com o ambiente. O descritivo informa que o hotel possui apenas 20 bangalôs, construídos sobre palafitas e inseridos na

copa das árvores, com diferentes categorias de acomodação voltadas à vista para a floresta ou para o Rio Juma. A limitação no número de unidades habitacionais pode ser interpretada como um elemento relevante para a experiência de exclusividade, mas também como um dado notório para pensar a escala da operação. Embora a simples existência de poucos bangalôs não seja suficiente para comprovar sustentabilidade, ela indica uma proposta distinta da hotelaria massiva, mais próxima de uma experiência de menor densidade e maior contato com o meio natural.

No plano operacional, uma das práticas ambientais mais relevantes divulgadas pelo Juma é o uso de energia solar fotovoltaica. O descritivo informa que o hotel possui uma usina solar composta por 333 painéis instalados em uma estrutura de 875 m², elevada a 11 metros acima do solo, com o objetivo de minimizar a poda de árvores. O documento também afirma que a estrutura fornece 185 mil watts de energia fotovoltaica e que, com o sistema de armazenamento em baterias, foi possível eliminar o uso de gerador. Essa informação apresenta um grau de evidência mais consistente do que declarações genéricas de compromisso ambiental, pois traz dados sobre quantidade de painéis, área ocupada, potência instalada e efeito operacional declarado. No contexto de um hotel localizado em área remota, onde o abastecimento energético tende a representar um desafio maior do que em empreendimentos urbanos, essa prática se destaca como uma medida concreta de redução de impacto ambiental, conforme demonstrado nas figuras 1 e 2.

Figura 1: Bangalô com vista para o Rio Juma em época da cheia dos rios



Fonte: Juma Amazon Lodge ([s.d.])

Figura 2: Bangalô com vista para o Rio Juma em época da seca dos rios



Fonte: Juma Amazon Lodge ([s.d.])

Além da energia fotovoltaica, o hotel informa que os banheiros dos bangalôs possuem água quente aquecida por energia solar. Essa medida é relevante porque conecta conforto e redução de impacto, duas dimensões que frequentemente entram em tensão na hotelaria de luxo. No caso do Juma, a oferta de conforto ao hóspede não é apresentada apenas como consumo adicional de recursos, mas como uma estrutura parcialmente sustentada por tecnologia de menor impacto. Ainda assim, a análise deve ser cautelosa: embora o uso de aquecimento solar represente uma prática ambiental positiva, as fontes consultadas — compostas pelas informações disponíveis no site oficial do empreendimento e pelo material descritivo encaminhado pela gestão do hotel mediante solicitação por e-mail — não apresentam dados comparativos sobre consumo anterior e posterior à adoção da tecnologia, nem indicadores periódicos de economia de energia. Assim, a prática pode ser considerada concreta, mas sua mensuração pública permanece limitada.

Outro ponto de destaque é o sistema de tratamento de esgoto. O descritivo informa que o esgoto do hotel passa por um sistema composto por diferentes etapas, incluindo separação de gordura e óleo, separação de sólidos, tratamento anaeróbio, tratamento aeróbio com difusores de bolha fina, decantação, filtração biológica, reuso do lodo e desinfecção por radiação ultravioleta. Essa descrição tem um impacto porque ultrapassa uma formulação genérica do tipo “tratamos nossos efluentes” e apresenta, ainda que de forma resumida, as etapas técnicas do processo. Em uma área amazônica,

cercada por rios e ecossistemas sensíveis, o tratamento adequado de efluentes é um critério central para avaliar a responsabilidade ambiental da operação. No entanto, assim como no caso da energia, a informação não apresenta indicadores de volume tratado, frequência de monitoramento, auditoria externa específica ou resultados laboratoriais, o que limita a possibilidade de verificar a eficiência real do sistema apenas com base nas informações públicas disponíveis.

A gestão de resíduos também aparece como dimensão relevante da comunicação ambiental do Juma. O hotel informa que todo o lixo é separado por meio de lixeiras de reciclagem distribuídas pela propriedade e posteriormente armazenado em uma Central de Resíduos com espaços específicos para cada tipo de material. Essa prática é coerente com os critérios de sustentabilidade hoteleira, pois a separação e destinação adequada de resíduos é um dos pontos fundamentais para reduzir impactos ambientais em meios de hospedagem. Entretanto, a análise crítica mostra que a informação ainda carece de maior detalhamento: não são apresentados percentuais de resíduos reciclados, volume de resíduos gerados, periodicidade de retirada, destino final dos materiais ou parceiros responsáveis pela destinação. Dessa forma, a prática é relevante e deve ser registrada, mas sua força analítica é menor do que a da energia solar, porque possui menor quantidade de dados verificáveis no material institucional.

O descritivo também apresenta a existência de um biodigestor alimentado por resíduos orgânicos, responsável pela geração de biogás e fertilizante líquido, com redução estimada de até 8 toneladas de emissões de carbono por ano. Essa informação fortalece a análise porque conecta a gestão de resíduos orgânicos a uma lógica de reaproveitamento e redução de emissões, aproximando a operação do hotel de práticas de economia circular. Além disso, o documento informa a existência de uma horta orgânica flutuante, criada para fornecer alimentos frescos e livres de agrotóxicos à cozinha do hotel, com uso de técnicas de agroecologia e controle de pragas por bioinsumos, sem produtos químicos sintéticos. A horta também é apresentada como instrumento de educação ambiental para visitantes e colaboradores. Nesse ponto, a sustentabilidade deixa de aparecer apenas como infraestrutura técnica e passa a envolver também abastecimento, alimentação, educação ambiental e redução da dependência de transporte de hortaliças a partir de Manaus.

A relação com a comunidade local é outro elemento fundamental na análise. O material institucional informa que mais de 90% dos colaboradores do hotel são pessoas da região, o que contribuiria para a geração de renda local. Também são mencionadas palestras para ribeirinhos com temas ambientais, como aproveitamento de lixo orgânico, coleta seletiva, redução de desastres ambientais, biodiversidade e construção de minhocário. Essa dimensão amplia a análise para além do eixo estritamente ambiental, pois sugere que o hotel busca articular sua operação com a população local. No entanto, como ocorre em outras práticas divulgadas, a informação poderia ser mais robusta

se apresentasse dados sobre número de colaboradores, tipo de vínculo empregatício, programas de capacitação, frequência das palestras e resultados alcançados. Ainda assim, a presença dessa dimensão é relevante porque a sustentabilidade turística, conforme discutem Santos, Paula e Bem (2023), não deve se restringir ao meio ambiente, mas considerar também impactos sociais, econômicos, culturais e políticos da gestão hoteleira.

A programação de atividades oferecida pelo Juma também contribui para compreender como a sustentabilidade é integrada à experiência do hóspede. O descritivo menciona passeios como canoagem em igarapés e igapós, caminhada na floresta, observação noturna de fauna, visita à torre de observação, visita à casa de um ribeirão, palestra com guias nativos e plantio de muda de árvore nativa com emissão de certificado ao turista. O material “Viva a Amazônia” reforça que os passeios são organizados pelos guias conforme o número de noites contratadas e as condições climáticas, e que a observação da fauna depende de fatores naturais, como clima, nível dos rios e comportamento dos animais. Esse cuidado na comunicação é relevante porque evita a promessa artificial de controle sobre a natureza e reconhece a imprevisibilidade própria do ambiente amazônico.

Esse aspecto diferencia a experiência do Juma de uma lógica turística puramente espetacularizada. Ao informar que os avistamentos de animais não podem ser garantidos, o hotel reconhece que a fauna não é um produto disponível sob demanda, mas parte de um ecossistema vivo e variável. Essa postura é relevante para a análise da sustentabilidade comunicacional, pois reduz o risco de transformar a natureza em mercadoria controlável e permite uma mediação mais responsável da experiência turística. Ao mesmo tempo, atividades como visita a ribeirinhos, plantio de muda e palestra com guias nativos precisam ser analisadas com cuidado: elas podem favorecer a educação ambiental e a valorização cultural, mas também exigem atenção para que não se transformem apenas em atrativos performáticos para o consumo turístico.

Outro ponto de destaque é a conquista do selo Green Key que representa uma validação externa para as práticas comunicadas pelo Juma Amazon Lodge. Segundo o site oficial da Green Key, trata-se de um programa internacional de certificação em sustentabilidade voltado a empreendimentos turísticos e negócios da hospitalidade, operado pela Foundation for Environmental Education (FEE). A certificação indica que o estabelecimento passou por um processo de avaliação, incluindo auditoria presencial, para verificar sua conformidade com critérios ambientais e sociais definidos pelo programa. Além disso, o processo considera provas documentais, avaliações regulares e exigências de renovação periódica, o que reforça seu papel como instrumento de acompanhamento contínuo das práticas sustentáveis.

Essa validação externa é reforçada pela matéria da Panrotas, segundo a qual o Juma Amazon Lodge tornou-se, em 2025, o primeiro hotel de selva das Américas a receber o selo Green Key. A

reportagem informa ainda que, no Brasil, a certificação é conduzida pelo Instituto Ambientes em Rede e envolve critérios relacionados ao uso eficiente de energia e água, gestão de resíduos, consumo consciente e engajamento de equipes e comunidades locais. Dessa forma, a certificação fortalece a análise por não depender exclusivamente da autodeclaração institucional do hotel, funcionando como uma validação externa de que parte das práticas comunicadas foi submetida a um processo de avaliação.

Entretanto, a certificação não elimina a necessidade de análise crítica. O selo Green Key indica que o empreendimento passou por critérios de avaliação reconhecidos internacionalmente, mas o material disponível publicamente não detalha, no caso específico do Juma, quais indicadores foram atingidos, quais metas foram estabelecidas, quais auditorias foram realizadas ou quais pontos ainda precisam ser melhorados. Desse modo, a certificação deve ser tratada como indício forte de legitimação externa, mas não como prova absoluta de sustentabilidade plena. Essa atenção é necessária porque o objetivo deste trabalho não é apenas confirmar a imagem sustentável divulgada pelos hotéis, mas avaliar a coerência entre discurso, práticas comunicadas, provas disponíveis e limites de transparência.

Dessa forma, a análise do Juma Amazon Lodge indica que o empreendimento apresenta um conjunto significativo de práticas ambientais e socioambientais comunicadas de maneira relativamente detalhada, especialmente quando comparadas a discursos genéricos de sustentabilidade. Entre as ações mais consistentes estão a usina de energia solar fotovoltaica, o aquecimento solar da água, o sistema de tratamento de esgoto, o biodigestor, a central de resíduos, a horta orgânica flutuante, a contratação majoritária de trabalhadores da região e as atividades de educação ambiental. A existência de dados numéricos em algumas práticas, como quantidade de painéis solares, área da estrutura, potência fotovoltaica e estimativa de redução de emissões pelo biodigestor, fortalece a comunicação institucional do hotel. Por outro lado, ainda há lacunas quanto à divulgação de relatórios periódicos, indicadores de desempenho, volume de resíduos reciclados, consumo de água, monitoramento de efluentes e resultados das ações junto à comunidade. Com o objetivo de complementar as informações disponíveis publicamente, foi realizado contato por e-mail com a gestão do empreendimento, solicitando documentos e dados mais detalhados sobre suas práticas de sustentabilidade. Em resposta, foi encaminhado apenas o material “Juma Amazon Lodge – Descritivo 2026”, que contribuiu para a identificação das práticas divulgadas, mas não apresentaram relatórios técnicos, séries históricas ou indicadores ambientais mais aprofundados. Após nova solicitação de documentos complementares, não houve retorno adicional, o que reforça a limitação da análise quanto à verificação de dados operacionais mais específicos.

Portanto, o Juma Amazon Lodge apresenta uma comunicação de sustentabilidade mais

estruturada do que uma simples estratégia promocional baseada na paisagem amazônica. Suas práticas indicam uma tentativa de adequar a operação hoteleira às exigências de um território ambientalmente sensível, articulando infraestrutura, conservação, educação ambiental e envolvimento comunitário. No entanto, a análise também revela que a força dessas informações varia conforme o tipo de dado apresentado. Enquanto algumas práticas são acompanhadas de dados técnicos e validação externa, outras permanecem mais descritivas e dependentes da narrativa institucional. Assim, o caso do Juma permite compreender uma forma de luxo em que a exclusividade está vinculada à experiência amazônica e à integração com a natureza, mas também mostra que a sustentabilidade na hotelaria de luxo precisa ser avaliada não apenas pelo discurso e pelas certificações, mas pela transparência, mensuração e continuidade das práticas divulgadas.

4.2. Emiliano São Paulo

O Hotel Emiliano São Paulo está localizado na Rua Oscar Freire no bairro Jardins, uma das áreas urbanas de maior valorização comercial e simbólica da cidade de São Paulo. Diferentemente do Juma Amazon Lodge, cuja experiência de luxo se estrutura a partir da imersão em um ambiente natural, o Emiliano está inserido em um contexto urbano consolidado, no qual a sustentabilidade não se relaciona diretamente à conservação de uma paisagem natural, mas principalmente à gestão ambiental da operação, à redução de resíduos, à economia circular, à cadeia de fornecedores, à comunicação ESG e à forma como a marca articula luxo, design, gastronomia, cultura e responsabilidade socioambiental.

Figura 3: Fachada do Emiliano São Paulo



Fonte: Emiliano São Paulo ([s.d.])

A análise do Emiliano São Paulo exige atenção ao modo como o luxo é articulado com a sustentabilidade. Como já discutido por Machado e Sousa (2018), o luxo sustentável na hotelaria pode aparecer tanto como estratégia de diferenciação competitiva quanto como preocupação efetiva com responsabilidade social e ambiental. Por isso, não basta identificar a presença de práticas sustentáveis na comunicação do hotel, é necessário observar o grau de evidência dessas práticas, sua relação com a operação hoteleira e as lacunas existentes nas informações disponibilizadas publicamente. Saraiva (2023), ao analisar a hotelaria de luxo em ambientes urbanos e rurais, observa que hotéis de luxo, especialmente em áreas urbanas, podem apresentar maior resistência ou dificuldade na adoção de determinadas práticas sustentáveis por receio de afetar a qualidade da oferta, além de limitações ligadas a custos, infraestrutura, liderança, conscientização e relação com fornecedores. Portanto, no caso do Emiliano São Paulo a sustentabilidade precisa ser compreendida

dentro desse contexto: trata-se de um hotel de luxo urbano, e, embora o hotel comunique práticas ESG, a análise precisa distinguir as ações com evidências mais concretas daquelas apresentadas apenas como discurso institucional.

No site institucional do Emiliano, a sustentabilidade aparece integrada a uma página específica de ESG, na qual afirma que o compromisso com esses princípios está presente na gestão e menciona iniciativas como redução de resíduos, reaproveitamento de materiais, geração de oportunidades em comunidades locais, apoio à educação e valorização de ingredientes de origem e produtores brasileiros. Essa forma de apresentação indica que o Emiliano busca posicionar a sustentabilidade como parte de sua identidade de marca, e não apenas como uma ação operacional isolada. Contudo, conforme discutido por Pereira (2025), a comunicação de sustentabilidade em websites hoteleiros deve ser analisada para além da presença de conteúdos ambientais e sociais, considerando o grau de transparência, a existência de dados verificáveis, certificações, relatórios, atualização das informações e coerência entre discurso e prática. Assim, a análise do Emiliano deve considerar tanto as práticas comunicadas quanto a profundidade das evidências disponibilizadas.

Entre as práticas mais consistentes identificadas no caso do Emiliano São Paulo, destaca-se a Certificação Lixo Zero. Conforme documentação levantada na pesquisa, a certificação foi emitida pelo Instituto Lixo Zero Brasil em novembro de 2025, com validade até outubro de 2026. Segundo o próprio site da Certificação Lixo Zero, o reconhecimento é concedido a empresas e eventos que implementam uma gestão eficiente de resíduos, reduzindo desperdícios e promovendo a economia circular. Para obtenção da certificação, é necessário que ao menos 90% dos resíduos gerados sejam reaproveitados, reciclados ou compostados, evitando o envio para aterros sanitários e incineração. O processo envolve aplicação inicial, diagnóstico, relatório, auditoria realizada por consultor credenciado e emissão do selo com validade de um ano (Instituto Lixo Zero Brasil, 2025).

No contexto da análise, a certificação representa uma boa evidência porque não se limita à autodeclaração institucional do hotel. Ela indica que a gestão de resíduos foi submetida a um processo externo de avaliação, ainda que a pesquisa não tenha tido acesso a todos os dados técnicos da auditoria. Isso diferencia a certificação de afirmações genéricas de compromisso ambiental, pois insere a prática em um parâmetro mensurável: o desvio de resíduos de aterros e incineração. Dessa forma, a Certificação Lixo Zero pode ser considerada o elemento de maior força comprobatória na dimensão ambiental do Emiliano São Paulo, especialmente quando comparada a outras informações mais descritivas presentes em matérias jornalísticas e no próprio site do hotel.

As informações institucionais do Emiliano também indicam formas de desvio de resíduos de aterros sanitários por meio de reciclagem, reaproveitamento, upcycling e tratamento de resíduos orgânicos. Na página ESG, o hotel informa que resíduos orgânicos são destinados à biometanização

e, posteriormente, à compostagem, além de mencionar descarte adequado de resíduos e iniciativas de reaproveitamento de materiais (Emiliano, 2026). Uma matéria da Vogue publicada em 2026 também afirma que a gestão de resíduos segue a certificação Lixo Zero e envolve reciclagem, reúso de água e iniciativas de upcycling, embora a reportagem tenha tom jornalístico e promocional, o que exige cuidado em seu uso como evidência (Malta, 2026). Reforçando, portanto, que há convergência entre a página institucional, a certificação e as matérias jornalísticas quanto à centralidade da gestão de resíduos no discurso ESG do Emiliano.

Apesar disso, é perceptível uma limitação, já que não foram localizados publicamente dados detalhados sobre a quantidade total de resíduos gerados pelo hotel, a divisão por categoria de resíduo, a periodicidade da coleta, os operadores responsáveis pela destinação ou os resultados anuais da gestão de resíduos. A certificação indica que existe um processo auditado e que o hotel atende aos critérios mínimos exigidos pelo Instituto Lixo Zero, mas sem acesso ao relatório técnico completo, não é possível descrever com precisão a composição dos resíduos ou a evolução do desempenho ambiental do empreendimento. Assim, a Certificação Lixo Zero funciona como forte evidência da gestão de resíduos, mas não substitui a necessidade de maior transparência documental sobre os resultados operacionais.

Ainda na dimensão ambiental, o upcycling ocupa lugar central na comunicação de sustentabilidade do Emiliano. O site institucional informa que materiais fora de uso, como lençóis, toalhas, cortinas e blackouts, são reaproveitados na produção de novos itens, incluindo pijamas, bolsas, jogos americanos, pantufas e ursos de pelúcia (Emiliano São Paulo, 2026). Essa prática se relaciona à economia circular, pois prolonga a vida útil de materiais utilizados na operação hoteleira e reduz o descarte de resíduos têxteis. Além disso, transforma itens associados ao padrão de qualidade da hotelaria de luxo em novos produtos com valor estético e social.

Uma matéria da Vogue publicada em 2020 contribui para contextualizar essa prática ao informar que lençóis e toalhas fora de uso foram reaproveitados em produtos sustentáveis. Segundo a reportagem, lençóis de 400 fios foram transformados em pijamas, cuja renda foi revertida ao Solar Meninos de Luz, organização que atua com educação e profissionalização de famílias das comunidades Pavão-Pavãozinho e Cantagalo. A matéria também informa que toalhas fora de uso foram transformadas em bolsas de praia, tingidas e confeccionadas por artesãos de Taboão da Serra, em São Paulo (Vogue, 2020). Embora a matéria tenha linguagem jornalística e de divulgação, ela oferece elementos úteis para compreender como o upcycling é apresentado como prática ambiental e social dentro do grupo.

Para além disso, o site informa também que o hotel tem uma parceria com a Orientavida, ONG que atua na capacitação, geração de renda e empregabilidade de mulheres em situação de

vulnerabilidade social por meio da costura e do artesanato. Nessa parceria, toalhas que seriam descartadas são transformadas em pantufas e ursos de pelúcia, no entanto, diferentemente do caso dos pijamas, cuja venda é informada como revertida ao Solar Meninos de Luz, não foram localizadas informações públicas que especifiquem a destinação financeira da venda das pantufas e dos ursos. (Emiliano São Paulo, 2026). A matéria do Hotelier News sobre o v3rso, empreendimento do Grupo Emiliano, também menciona a Orientavida como parceira ligada à capacitação de mulheres em situação de vulnerabilidade social (Hotelier News, 2025).

A prática de upcycling, portanto, apresenta relevância ambiental e social. Do ponto de vista ambiental, contribui para a redução do descarte de materiais têxteis e para o reaproveitamento de itens provenientes da operação hoteleira. Do ponto de vista social, aparece associada a organizações que atuam com educação, capacitação profissional, geração de renda e inclusão produtiva. Entretanto, as informações disponíveis não apresentam dados quantitativos sobre volume de materiais reaproveitados, número de peças produzidas, renda gerada ou número de pessoas beneficiadas. Dessa forma, o upcycling constitui uma prática concreta e coerente com a economia circular, mas seu impacto social e ambiental permanece parcialmente mensurado nas fontes públicas disponíveis.

A gastronomia também aparece como uma dimensão da sustentabilidade defendida pelo hotel e uma matéria da revista Vogue de 2026 afirma que o restaurante Emiliano utiliza produtos sazonais e orgânicos, fortalecendo a cadeia local e reduzindo impactos ambientais (Malta, 2026). Essa informação dialoga com a comunicação institucional do hotel, que menciona a valorização de ingredientes de origem, produtores brasileiros e práticas ligadas à curadoria de fornecedores (Emiliano São Paulo, 2026). No contexto da hotelaria de luxo, a gastronomia não é apenas um serviço complementar, mas parte da experiência oferecida ao hóspede; por isso, sua relação com sustentabilidade é importante para compreender como o hotel articula sofisticação, origem dos insumos e responsabilidade ambiental.

A matéria da CNN Brasil acrescenta outro elemento a essa análise ao informar que o restaurante do Hotel Emiliano São Paulo passou a oferecer um menu degustação totalmente à base de plantas, utilizando ingredientes de menor impacto ambiental possível. A reportagem também menciona o aproveitamento de sementes de frutas, cascas e talos que normalmente seriam descartados e que passaram a ser incorporados às criações gastronômicas (CNN Brasil, 2022). Esse dado reforça a presença de práticas sustentáveis na operação de alimentos e bebidas, especialmente por relacionar gastronomia vegetal, aproveitamento integral dos alimentos e redução de desperdício.

Contudo, a análise dessa dimensão também apresenta limites. Não foram localizadas informações públicas detalhadas sobre os fornecedores locais ou orgânicos do restaurante, nem sobre os critérios

de seleção desses parceiros, a porcentagem de compras locais, o volume de insumos orgânicos utilizados ou a continuidade do menu degustação à base de plantas. Essa ausência de informações pode estar relacionada a razões de exclusividade de mercado e de curadoria gastronômica, comuns no setor de luxo e na alta gastronomia. Ainda assim, do ponto de vista metodológico, a falta de dados públicos limita a verificação independente da cadeia de fornecimento. Portanto, a gastronomia sustentável no Emiliano São Paulo pode ser analisada como uma prática comunicada e relevante, mas com grau de evidência intermediário, por depender principalmente de matérias jornalísticas e informações institucionais.

O Emiliano Market Day é outra iniciativa relacionada à cadeia produtiva e ao consumo responsável. Segundo o site institucional do hotel, o evento é realizado desde 2010 e tem como objetivo aproximar vizinhança, clientes e pequenos produtores, fomentando a cadeia de produção de alimentos orgânicos (Emiliano, 2026). A iniciativa amplia a sustentabilidade para além da operação interna do hotel, pois cria um espaço de contato entre consumidores e produtores, associando gastronomia, território urbano, consumo consciente e valorização de pequenos fornecedores.

Apesar de sua importância como iniciativa de aproximação com produtores locais, o Emiliano Market Day também apresenta restrições quanto à mensuração pública de impacto. Não foram encontrados dados sobre número de produtores participantes, frequência atual do evento, volume comercializado, critérios de seleção dos expositores ou resultados econômicos gerados para os participantes. Dessa forma, a iniciativa pode ser compreendida como uma boa prática de comunicação e relacionamento com a cadeia produtiva, mas ainda sem dados suficientes para avaliar sua abrangência econômica e social.

A dimensão social e cultural também aparece na comunicação ESG do Emiliano, em que o site institucional apresenta informações sobre diversidade, equidade, pertencimento e inclusão, conexão com a comunidade, ações de educação e comunicação sustentável, comitês internos e valorização da arquitetura e de artistas brasileiros (Emiliano São Paulo, 2026). Esses elementos indicam que o hotel procura construir sua sustentabilidade de forma mais ampla do que a dimensão ambiental, aproximando-se da perspectiva de Santos, Paula e Bem (2023), para quem a gestão hoteleira sustentável envolve critérios ambientais, sociais, culturais, econômicos e políticos. No caso do Emiliano, a valorização de artistas, designers e arquitetos brasileiros também funciona como parte da identidade cultural da marca, associando o luxo à brasilidade, ao design nacional e à produção simbólica local.

Durante a pesquisa, foi solicitado ao hotel, por e-mail, o envio de informações ou documentos complementares sobre suas práticas ESG, mas não houve retorno. Também foi realizada tentativa de contato com a Coordenadora de Cultura do hotel, igualmente sem sucesso. Além disso, não foi

localizado relatório ESG público consolidado do Emiliano São Paulo ou do Grupo Emiliano com indicadores anuais de desempenho ambiental, social e de governança. Essa ausência não invalida as práticas comunicadas, mas limita a verificação de dados quantitativos, como consumo de água e energia, emissões, volume total de resíduos, investimentos sociais, número de beneficiários das ações e metas de longo prazo.

Essa restrição é importante para evitar uma análise tendenciosa. A existência de práticas como Certificação Lixo Zero, upcycling, reaproveitamento de materiais, menu à base de plantas e parcerias sociais indica que o Emiliano São Paulo desenvolve ações concretas associadas à sustentabilidade. Por outro lado, a ausência de relatório ESG público e de indicadores consolidados impede afirmar que a sustentabilidade do empreendimento esteja plenamente demonstrada em todas as dimensões. Como argumenta Pereira (2025), a comunicação de sustentabilidade torna-se mais robusta quando apresenta dados concretos, certificações, relatórios, metas e evidências atualizadas. No caso do Emiliano, há evidências fortes em alguns pontos, especialmente na gestão de resíduos, mas também há grandes lacunas de transparência.

Portanto, o Emiliano São Paulo pode ser analisado como um hotel de luxo urbano que incorpora práticas sustentáveis principalmente por meio da gestão de resíduos, da economia circular, do upcycling, da gastronomia de menor impacto, da valorização de produtores e da comunicação ESG. A Certificação Lixo Zero representa o elemento mais consistente da dimensão ambiental, por constituir uma validação externa associada ao desvio de resíduos de aterros sanitários e incineração. Além disso, as ações de upcycling e as parcerias sociais ampliam essa atuação para dimensões complementares, ao relacionarem reaproveitamento de materiais, inclusão produtiva e valorização simbólica do luxo. Entretanto, quando confrontado com os critérios definidos nesta pesquisa, observa-se que outras dimensões ambientais, como consumo de energia, uso de água, tratamento de efluentes, indicadores de emissões e metas mensuráveis, aparecem de forma menos detalhada nas fontes públicas consultadas. Assim, o caso do Emiliano São Paulo evidencia práticas relevantes e parcialmente verificáveis de sustentabilidade urbana na hotelaria de luxo, mas sua avaliação exige cautela diante da ausência de relatório ESG público, da falta de indicadores ambientais consolidados e da limitada transparência sobre resultados operacionais e impactos sociais.

4.3. Análise sobre os hotéis

A comparação entre o Juma Amazon Lodge e o Emiliano São Paulo exige, inicialmente, considerar os diferentes contextos territoriais em que os dois empreendimentos estão inseridos. Embora ambos pertençam ao segmento da hotelaria de luxo e utilizem a sustentabilidade como parte de sua comunicação institucional, suas práticas respondem a condições ambientais, operacionais e

simbólicas distintas. Conforme aponta Saraiva (2023), a sustentabilidade na hotelaria de luxo pode assumir formas distintas em ambientes urbanos e rurais/naturais, uma vez que cada contexto apresenta desafios, limitações e possibilidades específicas de implementação.

O Juma Amazon Lodge está localizado em meio à floresta amazônica, em um ambiente natural no qual a paisagem, os rios, a biodiversidade e o contato direto com a natureza constituem elementos centrais da experiência turística oferecida. Nesse caso, a sustentabilidade aparece associada à própria manutenção do território que sustenta o produto turístico, envolvendo práticas relacionadas à conservação ambiental, ao uso de recursos naturais, à infraestrutura adaptada ao meio e à relação com comunidades locais. O Emiliano São Paulo, por sua vez, está inserido em um contexto urbano consolidado, marcado por uma dinâmica territorial diferente daquela observada em um lodge amazônico. Por estar localizado na cidade de São Paulo, suas possibilidades e limitações ambientais estão diretamente relacionadas à gestão da operação hoteleira em meio urbano, como a destinação de resíduos, o reaproveitamento de materiais, a economia circular, a gastronomia de menor impacto e a comunicação ESG.

Dessa forma, enquanto no Juma a sustentabilidade se vincula de maneira mais direta à preservação do ambiente natural e à experiência de imersão na floresta, no Emiliano ela se manifesta principalmente por meio da gestão de processos internos e da ressignificação de práticas de luxo em um espaço urbano. Essa diferença não torna um caso automaticamente superior ao outro, mas indica que a análise comparativa precisa considerar como cada hotel adapta o discurso e as práticas sustentáveis às condições específicas de seu território.

No que se refere às práticas ambientais, os dois empreendimentos apresentam iniciativas relacionadas à redução de impactos, mas com ênfases distintas. Essa comparação dialoga com Santos, Paula e Bem (2023), que compreendem a sustentabilidade na gestão hoteleira como um conjunto de critérios distribuídos em diferentes dimensões, entre elas a ambiental, a social, a econômica, a cultural e a política, como já mencionado anteriormente neste trabalho. No campo ambiental, a análise de meios de hospedagem deve considerar não apenas ações pontuais, mas práticas relacionadas ao consumo de recursos, à gestão de resíduos, ao uso de energia, à água, aos efluentes e à redução dos impactos gerados pela operação hoteleira. Da mesma forma, Melo, Braga e Lins (2021) reforçam que os meios de hospedagem possuem impactos ambientais mensuráveis, especialmente associados ao consumo de energia, água, gás e à produção de resíduos sólidos, o que torna esses elementos indispensáveis para a avaliação da sustentabilidade na hotelaria.

No caso do Juma Amazon Lodge, as ações divulgadas aparecem distribuídas em diferentes frentes da operação, como uso de energia solar, aquecimento solar da água, tratamento de efluentes, gestão de resíduos, utilização de biodigestor, produção de alimentos em horta própria e incentivo à

educação ambiental dos hóspedes. Essas práticas se aproximam de uma perspectiva mais integrada de sustentabilidade, pois envolvem tanto a gestão dos recursos naturais quanto a adaptação da infraestrutura ao ambiente em que o empreendimento está inserido. Por estar localizado em uma área natural sensível, o Juma precisa lidar diretamente com os limites ambientais do território amazônico, o que torna a redução dos impactos operacionais parte importante da própria manutenção da experiência turística oferecida.

No Emiliano São Paulo, por outro lado, as práticas ambientais mais documentadas concentram-se principalmente na gestão de resíduos e na economia circular. A Certificação Lixo Zero, as ações de biometanização e compostagem de resíduos orgânicos, o reaproveitamento de materiais e as iniciativas de upcycling indicam uma preocupação com a redução do descarte e com a reinserção de resíduos na cadeia produtiva. Cavazzana et al. (2024) identificam que, na hotelaria de luxo brasileira, práticas como eficiência energética, gestão da água, reutilização e reciclagem de resíduos, valorização de fornecedores locais e redução do uso de plástico aparecem entre as estratégias sustentáveis adotadas pelo setor. Essas ações são coerentes com os desafios de um hotel de luxo urbano, especialmente em uma cidade como São Paulo, onde a sustentabilidade tende a se manifestar por meio da gestão eficiente dos processos internos, da redução de desperdícios e da articulação com parceiros externos. Entretanto, em comparação ao Juma, observa-se que há menor disponibilidade pública de informações sobre outros eixos ambientais, como consumo de energia, uso de água, tratamento de efluentes e indicadores de emissões.

Dessa forma, a comparação revela que o Juma apresenta uma comunicação ambiental mais abrangente em termos de categorias de práticas divulgadas, enquanto o Emiliano demonstra maior consistência em um eixo específico: resíduos e economia circular. Essa diferença não deve ser interpretada apenas como maior ou menor comprometimento ambiental, mas como reflexo das condições territoriais e operacionais de cada empreendimento. Enquanto o lodge amazônico precisa lidar diretamente com os limites e exigências de um ambiente natural sensível, o hotel urbano atua sobre impactos associados à operação cotidiana de luxo em uma metrópole, especialmente aqueles relacionados ao consumo, descarte e reaproveitamento de materiais.

A comparação entre os dois hotéis também mostra diferenças quanto ao grau de transparência e à forma de comprovação das práticas sustentáveis divulgadas. Pereira (2025) destaca que a comunicação de sustentabilidade em websites hoteleiros deve ser analisada a partir de critérios como clareza das informações, presença de dados concretos, certificações, relatórios, atualização dos conteúdos e coerência entre discurso e prática. Essa perspectiva é importante porque permite diferenciar afirmações institucionais genéricas de informações mais verificáveis, especialmente quando a sustentabilidade é utilizada como elemento de valorização da imagem dos

empreendimentos.

No caso do Juma Amazon Lodge, a certificação Green Key funciona como uma evidência importante, pois indica a existência de uma avaliação externa relacionada a critérios de sustentabilidade na hotelaria. Além disso, as informações disponíveis sobre painéis solares, aquecimento solar, biodigestor, tratamento de efluentes e educação ambiental conferem maior concretude à comunicação do hotel, uma vez que apontam práticas operacionais associadas ao funcionamento cotidiano do empreendimento. Ainda assim, a análise documental encontra limites, pois não foram identificados relatórios públicos periódicos com séries históricas de consumo, metas ambientais, indicadores de desempenho ou resultados completos das auditorias realizadas.

Quanto ao Emiliano São Paulo, a Certificação Lixo Zero representa o principal elemento de validação externa, sobretudo por estar associada à gestão e ao desvio de resíduos de aterros sanitários e incineração. Essa certificação fortalece a dimensão ambiental mais bem documentada do hotel, especialmente quando relacionada às práticas de biometanização, compostagem e upcycling. No entanto, a comunicação institucional do Emiliano apresenta menor detalhamento público sobre outros aspectos da operação ambiental, como consumo de água, eficiência energética, emissões, tratamento de efluentes, metas ambientais e resultados de impacto social. A ausência de um relatório ESG público também limita a avaliação mais ampla da sustentabilidade comunicada pelo empreendimento.

Nesse sentido, embora ambos os hotéis apresentem certificações e práticas concretas, a comparação demonstra que a existência de selos e reconhecimentos externos não elimina a necessidade de maior transparência documental. Montenegro (2022) contribui para essa discussão ao compreender o greenwashing como a construção de uma imagem ambientalmente responsável sem que haja, necessariamente, correspondência suficiente com mudanças efetivas nos processos e resultados das organizações. Por isso, as certificações devem ser consideradas evidências relevantes, mas não provas isoladas de sustentabilidade plena. No caso analisado, tanto o Juma quanto o Emiliano apresentam elementos suficientes para afastar uma leitura puramente discursiva da sustentabilidade, mas ainda não oferecem informações públicas completas que permitam avaliar de maneira integral o desempenho socioambiental de suas operações.

Silva (2021) observa que o consumo de luxo, tradicionalmente associado à exclusividade, ao desejo e à ostentação, passa a sofrer pressão diante da crescente consciência ecológica dos consumidores. Nesse contexto, os hotéis de luxo tendem a incorporar práticas e discursos sustentáveis não apenas como resposta a impactos socioambientais, mas também como forma de reposicionar a experiência de luxo diante de novas expectativas de mercado. A comparação entre o caso dos dois hotéis permite compreender que a sustentabilidade, na hotelaria de luxo, atua

simultaneamente como prática operacional e como elemento de diferenciação simbólica. No caso do Juma Amazon Lodge, a sustentabilidade reforça a imagem de uma experiência exclusiva em meio à floresta amazônica, associada ao contato com a natureza, à conservação ambiental e à valorização do território. No Emiliano São Paulo, por sua vez, a sustentabilidade contribui para a construção de uma imagem de luxo urbano contemporâneo, vinculado à economia circular, ao design, à gastronomia, ao upcycling e à comunicação ESG.

Dessa forma, o Juma Amazon Lodge e o Emiliano São Paulo revelam modos distintos de incorporação da sustentabilidade na hotelaria de luxo. O primeiro apresenta uma sustentabilidade mais vinculada ao território natural e à operação em ambiente amazônico, enquanto o segundo estrutura suas práticas principalmente a partir da gestão de resíduos, da economia circular e da comunicação ESG em contexto urbano. Em ambos os casos, a sustentabilidade ultrapassa uma dimensão meramente promocional, mas permanece parcialmente limitada pela falta de informações públicas mais completas. Assim, a comparação indica que os dois empreendimentos combinam práticas efetivas, limitações documentais e uso estratégico da sustentabilidade como diferencial competitivo no mercado de luxo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo analisar comparativamente as práticas e os discursos de sustentabilidade na hotelaria de luxo, a partir dos casos do Juma Amazon Lodge, localizado no Amazonas, e do Emiliano São Paulo, situado em contexto urbano. Para isso, buscou-se compreender de que forma esses empreendimentos incorporam a sustentabilidade em suas práticas divulgadas, em sua comunicação institucional e em sua relação com os territórios nos quais estão inseridos.

A análise realizada permite afirmar que ambos os hotéis se aproximam dos princípios do turismo sustentável, mas de maneira parcial, desigual e condicionada por seus respectivos contextos operacionais. O Juma Amazon Lodge apresenta práticas mais diretamente vinculadas à conservação ambiental, ao uso de recursos naturais, à infraestrutura adaptada à floresta e à experiência de imersão na Amazônia. O Emiliano São Paulo, por sua vez, incorpora a sustentabilidade sobretudo por meio da gestão de resíduos, da economia circular, do upcycling, da gastronomia de menor impacto e da comunicação ESG. Assim, os dois casos demonstram iniciativas relevantes, mas não permitem concluir que a sustentabilidade esteja plenamente comprovada em todas as dimensões analisadas.

Os objetivos específicos também foram contemplados ao longo do trabalho. Inicialmente, discutiu-se o conceito de sustentabilidade aplicado ao turismo e à hotelaria de luxo, destacando sua natureza multidimensional e os riscos de sua redução a práticas ambientais isoladas. Em seguida, foram abordadas as contradições existentes entre luxo e sustentabilidade, especialmente diante do

alto consumo de recursos, da busca por exclusividade e da crescente valorização de práticas socioambientais pelos consumidores e pelo mercado.

Também foi possível levantar e sistematizar as principais práticas de sustentabilidade divulgadas pelos dois empreendimentos. No caso do Juma, destacaram-se ações como uso de energia solar, aquecimento solar da água, tratamento de efluentes, biodigestor, gestão de resíduos, horta, educação ambiental e certificação Green Key. No caso do Emiliano, ganharam relevância a Certificação Lixo Zero, a biometanização e compostagem de resíduos orgânicos, o reaproveitamento de materiais, as ações de upcycling, as parcerias sociais e a comunicação voltada à agenda ESG.

A comparação entre os casos mostrou que a sustentabilidade assume sentidos diferentes conforme o território. No Juma Amazon Lodge, ela aparece fortemente associada à preservação do ambiente natural que sustenta a própria experiência turística. Já no Emiliano São Paulo, a sustentabilidade se manifesta principalmente como uma estratégia de gestão da operação urbana, voltada à redução de desperdícios, ao reaproveitamento de materiais e à construção de uma imagem contemporânea de luxo responsável. Dessa forma, a sustentabilidade não se expressa de maneira uniforme na hotelaria de luxo, mas se adapta às condições ambientais, estruturais e mercadológicas de cada empreendimento.

A principal conclusão comparativa é que o Juma apresenta uma comunicação ambiental mais abrangente em termos de variedade de práticas divulgadas, enquanto o Emiliano demonstra maior consistência documental em um eixo específico: a gestão de resíduos e a economia circular. Em ambos os casos, as certificações externas fortalecem a credibilidade das ações comunicadas, mas não substituem a necessidade de indicadores públicos, relatórios periódicos, metas ambientais e dados comparáveis.

Diante do exposto, não se pode afirmar que os empreendimentos analisados sejam exemplos de greenwashing, pois há práticas concretas e validações externas que sustentam parte das iniciativas divulgadas. No entanto, também não é possível afirmar que a sustentabilidade esteja plenamente demonstrada, uma vez que persistem lacunas na transparência das informações. A ausência ou limitação de dados sobre consumo de água, energia, emissões, fornecedores, impacto social e resultados operacionais impede uma avaliação mais completa do desempenho socioambiental dos hotéis.

Entre as limitações do estudo, destaca-se o uso exclusivo de dados secundários e fontes públicas, como sites institucionais, reportagens, materiais de divulgação e informações disponíveis em plataformas digitais. Não houve acesso direto às operações internas dos hotéis, entrevistas com gestores, análise de documentos técnicos completos ou visita de campo. Dessa forma, a pesquisa não teve como objetivo mensurar diretamente o desempenho socioambiental integral dos

empreendimentos, mas analisar as práticas divulgadas, o grau de evidência disponível e a coerência entre discurso institucional e informações verificáveis.

Conclui-se, portanto, que a sustentabilidade na hotelaria de luxo deve ser compreendida como um campo de tensão entre práticas concretas, limites operacionais, estratégias de comunicação e exigências crescentes de transparência. O Juma Amazon Lodge e o Emiliano São Paulo demonstram que é possível incorporar ações sustentáveis em modelos distintos de luxo, tanto em ambiente natural quanto urbano. Contudo, a consistência dessas ações depende da ampliação da transparência, da divulgação de indicadores e da apresentação de resultados verificáveis. Assim, este trabalho contribui ao evidenciar que a sustentabilidade no luxo não deve ser avaliada apenas pela existência de práticas comunicadas, mas pela relação entre território, operação, certificações, dados públicos e coerência entre discurso e prática.

6. REFERÊNCIAS

- BENI, Mário Carlos. Como certificar o turismo sustentável?. **Turismo em análise**, v. 14, n. 2, p. 5-16, 2003. Disponível em: <https://revistas.usp.br/rta/article/view/63641>
- CALIXTO, Filip. Juma Amazon Lodge é o primeiro hotel de selva das Américas a receber o selo Green Key. **Panrotas**, 2025. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/hotelaria/parcerias/2025/10/juma-amazon-lodge-e-o-primeiro-hotel-de-selva-das-americas-a-receber-o-selo-green-key_222492.html
- PATÍÑO, Dayanna Jacqueline Carabajo; INGA, Michelle Alexandra Juela. **La situación actual del greenwashing en la industria hotelera**: una revisión sistemática de la literatura (RSL). 2025. Trabajo de Titulación (Licenciatura en Hospitalidad y Hotelería) – Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador, 2025. Disponível em: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/items/1f1ff455-e200-4276-822a-63925c2c4a27>
- CAVAZZANA, Pedro; FILOMENO, Larissa Ciani; COLETTI, Gabriel Furlan; BALTIERI, Marcia Akemi Takahashi. Estratégias de sustentabilidade na indústria hoteleira de luxo no Brasil: um estudo exploratório de múltiplos casos. **Fórum Internacional de Turismo do Iguassu**, 2024. Disponível em: <https://www.sisapeventos.com.br/staff/app/files/submissions/60/3417-13778-68.pdf>
- CERTIFICAÇÃO LIXO ZERO. Certificação Lixo Zero. Certificação Lixo Zero, [s.d.]. Disponível em: <https://certificacaolixozero.com.br/certificacao-lixo-zero/>
- CLARO, Priscila Borin de Oliveira; OLIVEIRA, Mariana Venturim de. Sustentabilidade no Mercado de Luxo – Uma análise dos relatórios de sustentabilidade. **XXI ENGEMA - Encontro Internacional sobre Gestão Empresarial e Meio Ambiente**. 2019. Disponível em: <https://repositorio.insper.edu.br/handle/11224/5118>
- CANDIOTTO, Luciano Zanetti Pessôa. Considerações sobre o conceito de turismo sustentável. Presidente Prudente, **Revista Formação**, n.16, volume 1 – p.48-59, 2009. Disponível em:

<https://revista.fct.unesp.br/index.php/formacao/article/view/861>

EMILIANO. **Emiliano ESG**. São Paulo, 2026. Disponível em: <https://emiliano.com.br/emiliano-esg/>.

FREITAS, Rosana de Carvalho Martinelli; NÉLSIS, Camila Magalhães; NUNES, Letícia Soares. A crítica marxista ao desenvolvimento (in)sustentável. Florianópolis, **Revista Katálisis**, v. 15, n. 1, p. 41-51. 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-49802012000100004>

GONÇALVES, Inês Eusébio. **Padrões de Consumo em Turismo de Luxo**: O caso de um hotel com restaurante com duas estrelas Michelin. 2025. Dissertação de Mestrado. Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10437.1/14824>

KUTUCHIAN, Peter. Juma Amazon Lodge: um hotel único em um destino único. **Hotelier News**, 2023. Disponível em: <https://hoteliernews.com.br/juma-amazon-lodge-um-hotel-unico-em-um-destino-unico/>

LIBERA, Graciele Dalla; CALGARO, Cleide; ROCHA, Leonel Severo. A insustentável sustentabilidade do capitalismo. **Revista Direito e Justiça**: Reflexões Sociojurídicas, v. 20, n. 38, p. 137-155, 23 jul. 2020. Disponível em: <https://revistas.san.uri.br/revistas/index.php/direitoejustica/article/view/162>

LOUREIRO, Isabel Sofia Silva. **Turismo sustentável**: modelo de avaliação de sustentabilidade em empresas do turismo. 2024. Dissertação de Mestrado. Instituto Politécnico do Cávado e do Ave, Barcelos, 2024. Disponível em: <https://ciencipca.ipca.pt/server/api/core/bitstreams/a1fcfee1-01aa-4666-9b1a-6f94af35278a/content>

MACHADO, Annaelise Fritz; SOUSA, Bruno. Luxo sustentável em contextos de hotelaria e turismo: do diferencial competitivo à preocupação com a responsabilidade social. **International Journal of Marketing, Communication and New Media**, 2018. Disponível em: <http://u3isjournal.isvouga.pt/index.php/ijmcm/article/view/334>

MALTA, Roberta. Luxo, design e sustentabilidade: os segredos da experiência Emiliano em SP e Rio. **Vogue**, 2026. Disponível em: <https://vogue.globo.com/lifestyle/noticia/2026/01/luxo-design-e-sustentabilidade-os-segredos-da-experiencia-emiliano-em-sp-e-rio.ghtml>

MASSUGA, Flávia; DOLIVEIRA, Sérgio Luis Dias; KOROCOSKI, Saulo Roberto; JESUS, Fábio José de; MASCARENHAS, Luis Paulo Gomes; MATOS, Raquel Dorigan de. Sustentabilidade versus Capitalismo ou Capitalismo Sustentável? Uma revisão sistemática da tendência secular. **Revista Metropolitana de Sustentabilidade**, São Paulo, v. 9, n. 3, p. 194, 2020. Disponível em: <https://revistaseletronicas.fmu.br/index.php/rms/article/view/1925>

MEDEIROS, Lindenberg da Câmara; MORAES, Paulo Eduardo Sobreira. Turismo e sustentabilidade ambiental: referências para o desenvolvimento de um turismo sustentável. **Revista Meio Ambiente e Sustentabilidade**. Vol 3, p. 197-234, 2013. Disponível em: <https://www.revistasuninter.com/revistameioambiente/index.php/meioAmbiente/article/view/181>

MEDEIROS, Mirna de Lima; MACHADO, Danielle Fernandes Costa; PASSADOR, João Luiz; PASSADOR, Cláudia Souza. Adoção da certificação LEED em meios de hospedagem: esverdeando a hotelaria? RAE: **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 52, n. 2, p. 179-192, mar./abr. 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-75902012000200005>

MELO, Fernanda. Transparência e credibilidade: como funciona a auditoria do Programa Green Key no Brasil. **Green Key Brasil**. 2025. Disponível em: <https://greenkey.org.br/transparencia-e-credibilidade-como-funciona-a-auditoria-do-programa-green-key-no-brasil/>

MELO, Rodrigo de Sousa; BRAGA, Solano de Souza; LINS, Ruceline Paiva Melo. Contribuição dos meios de hospedagem para as emissões diretas de dióxido de carbono (CO₂) na cidade de Parnaíba (Piauí, Brasil). **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, 2021. Disponível em: <https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/1968>

MONTENEGRO, Juliana Ferreira. Economia Verde: vetor para o desenvolvimento sustentável ou validação do greenwashing?. **Revista IUS Gentium**, [S. l.], v. 13, n. 2, p. 265–286, 2023. Disponível em: <https://www.revistasuninter.com/iusgentium/index.php/iusgentium/article/view/711>

MOTTA, Kamila; NASCIMENTO, Milena Gehring; NAKATANI, Marcia Shizue Massukado. A sustentabilidade de hotéis: comunicando práticas sustentáveis. **Revista Turismo: Estudos & Práticas (RTEP)**, v. 13, n. 1, jan./jun. 2024. Disponível em: <https://geplat.com/rtep/index.php/tourism/article/view/1119>

OLIVEIRA, Gabriel Nascimento de; FALCÃO de A., Mariana Cavalcanti ; SOUZA, Viviane. Certificação ambiental na hotelaria: principais ações mencionadas pelos hóspedes em suas avaliações online sobre empreendimentos hoteleiros certificados. **Tourism and Hospitality International Journal**, v. 5, n. 1, p. 110-134, 2015. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9167127>

OLIVEIRA, Inês Bandeira Ferreira Prata de. **Luxo sustentável: estudo de caso Tours for You**. 2017. Dissertação. Mestrado em Gestão do Turismo e da Hotelaria - Universidade Europeia. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/entities/publication/01b83421-42de-4bcf-ba6f-90ee60f04a87>

PEREIRA, Ana Miguel de Sá. **Comunicação de sustentabilidade: um estudo dos websites de hotéis de 4 e 5 estrelas na Área Metropolitana do Porto**. 2025. Dissertação de Mestrado. Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.22/31481>

PERINOTTO, André Riani Costa; CAMARÇO, Janaina Cavalcante Farias; BRAGA, Solano de Souza; MALTA, Guilherme Augusto Pereira. Histórico e análise da hotelaria de luxo no Brasil. **RITUR - Revista Iberoamericana de Turismo**, [S. l.], v. 9, n. 1, p. 219–247, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufal.br/ritur/article/view/7107>

SANTOS, Rodrigo Amado dos; PAULA, Helena Silvano de; BEM, Ellen da Silva. Critérios de sustentabilidade para gestões hoteleiras em organizações de pequeno e médio porte. **RBTUR - Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v. 17, e-2840, 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbtur/a/5T4pY9ZGNknw7KQdFqLvX5D/?lang=pt>

SARAIVA, Daniela Maria da Silva. **Sustentabilidade na hotelaria de luxo em ambiente rural e urbano: um estudo comparativo**. 2023. Dissertação (Mestrado em Gestão do Turismo) – Instituto Politécnico do Porto. Disponível em: <https://recipp.ipp.pt/entities/publication/441e3802-74bc-4251-97f0-9c21c666f38f>

SOUZA, José Fernando Vidal de. Uma abordagem crítica sobre o greenwashing na atualidade. **Revista de Direito Ambiental e Socioambientalismo**, Maranhão, v. 3, n. 2, p. 148-172, jul./dez. 2017.

Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/Socioambientalismo/article/view/3765>

TAFARELO, Saulo. Sustentabilidade na gastronomia: setor tem buscado alternativas e o saldo é positivo. **CNN Brasil Viagem & Gastronomia**, 23 mar. 2022. Atualizado em: 24 jul. 2023. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/viagemegastronomia/gastronomia/sustentabilidade-na-gastronomia-setor-tem-buscado-alternativas-e-o-saldo-e-positivo/>

VOGUE. Hotel Emiliano promove o upcycling com pijamas e bolsas sustentáveis. **Vogue**, 31 jan. 2020. Disponível em: <https://vogue.globo.com/lifestyle/noticia/2020/01/hotel-emiliano-promove-o-upcycling-com-pijamas-e-bolsas-sustentaveis.html>

WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL. WTTC prevê que a contribuição do setor de viagens e turismo do Brasil supere os 167 milhões de dólares em 2025. Rio de Janeiro, **WTTC**. 2025. Disponível em: <https://wttc.org/news/wttc-preve-que-la-contribucion-del-sector-de-viajes-y-turismo-de-brasil-supere-los-167-mil-millones>