INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS

CAMPUS PALMAS

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO

SILVÂNIA OLIVEIRA BARBOSA

THAYS BRITO SANTOS

ANÁLISE DE IMPACTOS AMBIENTAIS NOS EQUIPAMENTOS HOTELEIROS: Um estudo de caso em hotéis de pequeno e médio porte em Palmas - Tocantins.

Palmas/TO

2018

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS

CAMPUS PALMAS

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO

SILVÂNIA OLIVEIRA BARBOSA

THAYS BRITO SANTOS

ANÁLISE DE IMPACTOS AMBIENTAIS NOS EQUIPAMENTOS HOTELEIROS: Um estudo de caso em hotéis de pequeno e médio porte em Palmas - Tocantins.

Pré-projeto do Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial Para obtenção do Título de Tecnólogo em Gestão de Turismo do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal do Tocantins, Campus Palmas/TO.
Orientadora: Prof. DSc. Mary Lúcia Gomes Silveira de Senna

Palmas/TO

2018

BARBOSA, Silvânia Oliveira; SANTOS, Thays Brito.

ANÁLISE DE IMPACTOS AMBIENTAIS NOS EQUIPAMENTOS HOTELEIROS: Um estudo de caso em hotéis de pequeno e médio porte em Palmas - Tocantins. / Silvânia Oliveira Barbosa; Thays Brito Santos. Palmas-TO, 2018. 59p

Monografia CST Gestão de Turismo – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins – Campus Palmas-TO, 2018.
Orientador: Prof. DSc. Mary Lúcia Gomes Silveira de Senna

1. Impactos Ambientais. 2. Hotéis. 3. Sustentabilidade.

SILVÂNIA OLIVEIRA BARBOSA

THAYS BRITO SANTOS

ANÁLISE DE IMPACTOS AMBIENTAIS NOS EQUIPAMENTOS HOTELEIROS: Um estudo de caso em hotéis de pequeno e médio porte em Palmas - Tocantins.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de CST Gestão de Turismo do Instituto Federal do Tocantins – Campus Palmas-TO, como exigência à obtenção do grau de Tecnóloga em Gestão de Turismo.

Aprovado em: 07/ 03 / 2018

BANCA AVALIADORA

_____

DSc. Mary Lúcia Gomes Silveira de Senna– Campus Palmas-TO

_____

DSc. Veruska Chemet Dutra – Campus Palmas-TO

_____

MSc. Jaci Câmara de Albuquerque –Campus Palmas-TO

AGRADECIMENTOS

Primeiramente queremos agradecer a Deus pela vida e saúde que nos tem proporcionado até o momento.

Nossa muito obrigada ao IFTO pelo ambiente e pelo curso que nos proporciona.

Não temos palavras para agradecer a nossa orientadora Dra. Mary Senna, pelo empenho, dedicação e por ter confiado em nós.

Agradecemos a todos os professores por nos proporcionarem o conhecimento e por sempre estar dispostos a nos ajudar.

Aos nossos colegas de turma, que estiveram presentes na nossa vida durante esses 3 anos, o nosso muito obrigada.

Aos nossos pais Antônio, *in memoriam*, e Maria Aparecida; Sebastião e Maria de Lourdes pelo amor, incentivo, apoio incondicional e por sempre acreditarem no nosso potencial e por nunca desistirem de nós.

Obrigada aos nossos irmãos, namorados, cunhadas, cunhados e sobrinhos que nos momentos de nossa ausência sempre entenderam que o futuro é feito a partir da constante dedicação no presente e que nos apoiaram em tudo.

Nosso agradecimento aos nossos amigos que sempre apostaram na nossa capacidade e nos apoiaram durante todo o curso.

Nosso sincero agradecimento aos proprietários e gestores dos hotéis por nos ajudarem na execução deste estudo.

A todos que direta ou indiretamente fizeram parte da nossa formação, o nossa muito obrigada.

Pensar em sustentabilidade é pensar na família,
no próximo e em você mesmo.

DijalmaAugusto

RESUMO

A sustentabilidade é hoje uma temática amplamente abordada e divulgada. Conceitua-se como sendo o respeito a aspectos ligados à economia, desenvolvimento, mas realizando de forma consciente de modo a perceber a finitude dos recurso ambientais, e logo, a sua preservação. Neste estudo, buscou-se conhecer as perspectivas dos empresários ou gerentes de hotéis de Palmas Tocantins sobre os possíveis impactos ambientais gerados pela rede hoteleira da capital Tocantinense. Portanto, foi realizada uma pesquisa com 14 representantes dos hotéis. Utilizou-se como metodologia a construção da matriz de identificação de impactos ambientais voltada para a rede hoteleira baseada na ABNT NBR 15401. Percebeu-se que os hotéis não estão aplicando plenamente a política de sustentabilidade, devido ainda não perceberem a importância de sua adequação. Visto também que muitos hotéis ainda não têm muito conhecimento sobre esse impacto causado pela falta de medidas sustentáveis na hotelaria.

Palavras – chave: Impactos Ambientais, Hotéis, Sustentabilidade.

ABSTRACT

Sustainability is now widely discussed and disseminated. It is conceptualized as being respect to aspects related to the economy, development, but realizing of conscious form in order to perceive the finitude of the environmental resources, and soon, its preservation. In this study, we sought to know the perspectives of the businessmen or hotel managers of Palmas Tocantins on the possible environmental impacts generated by the hotel network of the capital Tocantinense. Therefore, a survey was carried out with 14 representatives of the hotels. The methodology used was the construction of the environmental impact identification matrix for the hotel chain based on ABNT NBR 15401. It was noticed that the hotels are not fully applying the sustainability policy, because they do not yet realize the importance of their adequacy. Also seen that many hotels still do not have much knowledge about this impact caused by the lack of sustainable measures in the hotel industry.

Key - words: Environmental Impacts, Hotels, Sustainability.

Sumário

1. **INTRODUÇÃO**.....10
2. REVISÃO DE LITERATURA 13
2.1 – Desenvolvimento sustentável 13
2.2– Turismo Sustentável.....14
2.3 – Desenvolvimento sustentável e a rede hoteleira no Brasil 15
2.4 A hotelaria de Palmas e sua relação com a sustentabilidade 17
2.5 Impactos negativos e positivos da rede hoteleira.....18
2.6 – Hotelaria Sustentável 20
2.7 ABNT NBR 15401.....22
2.8 NBR ISO 14001.....23
3- METODOLOGIA 25
4 - RESULTADOS E DISCUSSÕES 28
4.1 – Respeitar a Legislação Vigente 28
4.2- Garantir os Direitos das Populações Locais 35
4.3- Conservar o Ambiente Natural e sua Biodiversidade 37
4.4 - Considerar o Patrimônio Cultural e Valores Locais 39
4.6- Garantir a Qualidade dos Produtos, Processos e Atitudes.....42
5- CONCLUSÃO.....45
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 47
APÊNDICE 1.....53
Apêndice 2.....58

SIGLAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas;

GWEC – Global Wind Energy Council (Conselho Global de Energia Eólica);

IBAMA – Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis;

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística;

OMT – Organização Mundial de Turismo;

ONG – Organização não governamental;

ONU – Organizações das Nações Unidas;

SEDEN – Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia, Turismo e Cultura;

SGA – Sistema de Gestão Ambiental;

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura.

1. INTRODUÇÃO

A Sustentabilidade é um assunto que vem sendo discutido desde a década de 70, porém só ganhou destaque a partir da década de 90. No novo contexto mundial se tornou uma obrigação por parte das empresas desenvolverem políticas socioambientais. Muitas das organizações só se preocupavam em obter lucro, sem pensar nas consequências que poderiam surgir. Mas com a nova ideia, as empresas que aderem as medidas sustentáveis, podem gerar grandes retornos, com isso a sociedade vem a dar credibilidade às empresas sustentáveis, podendo assim aumentar a sua competitividade.

Segundo Senna (2016) o conceito de sustentabilidade perpassa por duas linhas que em sua origem são distintas, mas que podem se cruzar em busca do bem comum. O primeiro conceito refere-se à biologia ou ecologia que trata da capacidade de recuperação e reprodução do ecossistema (resiliência) frente às agressões antrópicas com o uso abusivo de recursos naturais, desflorestamentos, fogo, dentre outros ou ainda os naturais como terremotos, *tsunamis*, etc. A segunda linha diz respeito a aspectos ligados à economia, desenvolvimento e à expansão cada vez maior do padrão de consumo e a finitude dos recursos naturais (NASCIMENTO, 2012 apud SENNA, 2016).

Oliveira *et. al*.(2016) consideram ser possível a aplicação deste conceito no ramo hoteleiro. E é justamente com a disseminação da ideia do conceito de sustentabilidade sendo aplicado no mercado hoteleiro que se pensou na realização deste trabalho, isto é, na análise da aplicação do conceito de sustentabilidade na rede hotelaria de Palmas-TO.

Há autores como Schwantes (2013) que afirmam que um empreendimento que utiliza de práticas sustentáveis pode aumentar a competitividade em seu ramo de negócio. Deixam de utilizar práticas de exploração dos recursos e passam a contribuir com o bem-estar coletivo implantando política de reeducação dentro da hotelaria para que possam usufruir melhor os recursos, minimizando os impactos ambientais que podem contribuir em impactar o meio ambiente.

Desta forma, acredita-se que após este levantamento foi possível perceber a necessidade de realizar ações de sensibilização tanto com os

empresários, como com a sociedade que usufrui do serviço hoteleiro, de modo a fazer com que estes atores se conscientizem do investimento necessário em ações que favoreçam a preservação ambiental, seja ele empresário do ramo ou usuário do serviço.

A pesquisa foi realizada em alguns hotéis de Palmas/TO, no período de novembro a dezembro do ano de 2017. E pretendia-se responder as perguntas: considerando que a hotelaria, quando não planejada, pode causar impactos negativos severos no meio ambiente, será que a rede hoteleira de pequeno e médio porte de Palmas/TO está consciente da importância destas ações ligadas a sustentabilidade. E quando conscientizada, aplicam ou pensam em aplicar conceitos de sustentabilidade baseada na ABNT NBR 15401?

A identificação destes impactos é importante a medida que uma vez diagnosticado a sua existência, é possível buscar ações para minimizá-lo. Sant'Anna e Zambonim (2002 apud BERNADELLI JR *ET AL*., 2014) afirmam que a maioria dos impactos ambientais associados ao setor hoteleiro pode ser minimizada por meio de medidas administrativas e gerenciais que sejam de forma preventiva e com o uso de tecnologias limpas.

Além disso, a análise seguida de medidas mitigatórias destes impactos pode contribuir significativamente com a qualidade de vida das pessoas que residem no local (SENNA, 2016).

Pode-se mencionar que as vantagens de se minimizar os impactos na hotelaria está também na valorização do produto hoteleiro para o empresário que assim investe nestas ações mitigatórias. Isto quer dizer que hotéis com gestão hoteleira voltada para a sustentabilidade tendem a ter um diferencial em seu produto final, pois muitos clientes optam por reservar hotéis que associem em sua marca o selo ambiental, como descreve Bernadelli Jr. *et al*. (2014). Portanto a utilização de estratégias voltadas para o marketing ambiental pelos meios de hospedagem pode, na verdade, significar um grande fator de diferenciação e proporcionar vantagem competitiva para as empresas do segmento turístico.

A educação ambiental, por meio das ferramentas de marketing sugeridas tende a ser um caminho adequado na tentativa de proporcionar uma hotelaria sustentável para todos os *stakeholders* (pessoa ou grupo que tem interesse em uma empresa, negócio, podendo ter ou não um investimento

neles.) dos meios de hospedagem que adotaram o marketing ambiental como filosofia (PEREIRA, 2016). Entretanto, como apontado anteriormente, essas ações de educação ambiental ainda se apresentam de forma muito precária e isolada.

Neste sentido, esta pesquisa tem sua relevância por se tratar de uma temática extremamente atual e pela inexistência de trabalhos e estudos relacionados com a temática, voltada para análise dos impactos ambientais nos hotéis de Palmas.

Acredita-se que este estudo, gerou dados significativos sobre a temática que contribuíram com a necessidade e sensibilização, junto os hotéis pesquisados e da importância da preservação ambiental. Desta forma, espera-se que os hotéis possam vir a aderir ao conceito de empresa sustentável, adequando a ações socioambientais com o intuito de diminuir custos, criar o diferencial, melhorar sua imagem no cenário local, e principalmente se autopromoverem, transformando em renda o patrimônio ambiental e natural.

O objetivo principal deste trabalho foi analisar os impactos causados pelos hotéis de pequeno e médio porte no município de Palmas, buscando fazer um levantamento de hotéis cadastrados de pequeno e médio porte juntamente com a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia, Turismo e Cultura (SEDEN). Além disso, criou-se uma matriz de identificação de impactos ambientais voltada para rede hoteleira baseada na ABNT NBR 15401 como meio de identificar os impactos ambientais da rede hoteleira por meio de entrevistas com gestores locais destes empreendimentos.

Para a elaboração desta pesquisa contou-se com o apoio da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia, Turismo e Cultura do Tocantins - SEDEN que disponibilizou uma lista de hotéis que são cadastrados no CADASTUR.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 – Desenvolvimento sustentável

Após décadas, a economia começou a ter seus conceitos criticados e reavaliados, partindo do pressuposto de que o desenvolvimento econômico seria o grande causador de impactos, evidenciando a contradição econômica com os preceitos ambientais, visto que, com os efeitos históricos já relatados, a preocupação ambiental começou a se destacar assim como a economia (BURSZTYN, 2013).

As primeiras discussões sobre desenvolvimento sustentável ocorreram em 1972 na primeira Conferência das Organizações das Nações Unidas – ONU para o Meio Ambiente Humano, conhecida como Conferência de Estocolmo. Mas foi apenas em 1987 que foi realmente definida e publicada no Relatório “Nosso Futuro Comum”, também conhecido como Relatório Brundtland. Desde então, outros eventos surgiram para discutirem problemas globais e principalmente de caráter socioambientais, tais como o Rio-92, onde o termo passou a ter mais força e importância (VIOLA e LEIS, 2008).

Assim, a complexidade do desenvolvimento sustentável está relacionada com a dificuldade do equilíbrio dentre os três elementos essenciais para sua sustentação, ou seja, garantir que os aspectos econômicos não devam se sobressair aos sociais e ecológicos e assim sucessivamente. Contudo, visto que a sociedade atual está pautada no modelo econômico capitalista, muitas vezes esse equilíbrio não é alcançado ou se torna de difícil alcance. Apesar disso, nos últimos períodos é possível perceber que a visão global tem se alterado, e, com isso, tem-se valorizado o ambiente e os aspectos naturais antes pouco reverenciados (SENNA, 2016).

Dias e Pimenta (2005) também relatam que a grande questão e desafio está em um modelo de desenvolvimento sustentável pautado em conceitos de equidade e justiça social perante a sociedade capitalista que é essencialmente centrada na acumulação de capital.

Esta compatibilidade ainda não alcançada é de suma importância para um modelo mais racional de gestão de recursos. Segundo Bueno e Maturana (2015), desde os anos 1980 o modelo capitalista já era criticado, e, assim, o modelo de desenvolvimento sustentável poderia ser constituído como um novo

modelo, mais racional, muito embora ainda exista uma grande dificuldade de se conquistar este objetivo.

Assim, a ideia de desenvolvimento sustentável tenta impor certos limites, ainda inatingíveis, ao modelo de desenvolvimento econômico e humano, pois mesmo após a revalorização natural os desgastes ainda são evidentes e o problema se agrava, ainda mais pelo simples fato de que os recursos naturais não são renováveis, tornando a existência das gerações futuras extremamente dependentes do comportamento humano e uso do ambiente pelas atuais gerações (BANDUCCI JUNIOR; MORETTI, 2001).

2.2– Turismo Sustentável

Segundo Senna (2016) assim como o desenvolvimento sustentável, também se faz necessário que haja compreensão do conceito de turismo sustentável. Segundo a Organização Mundial (OMT), turismo sustentável seria aquele capaz de diminuir as assimetrias regionais existentes entre os países e no interior dos países, na medida em que esse vai ao encontro das necessidades das regiões turísticas por proteger e aumentar a oportunidade de desenvolvimento nas regiões.

Segundo Weaver (2005 apud SENNA, 2016) o turismo sustentável envolve basicamente minimizar os impactos negativos e maximizar os impactos positivos. O autor afirma que os debates do turismo sustentável se iniciaram após a Agenda 21, quando a "*UN Commissionon Sustainable Development*" implementou o "*Tourism Programme*" para facilitar a implementação da Agenda 21 no setor de turismo.

Beni (2003) destacou que em abril de 1995, por iniciativa da ONU, realizou-se a Primeira Conferência sobre Turismo Sustentável, em Lanzarote, nas Ilhas Canárias. Foi co-patrocinada pelo Programa Ambiental dessa mesma organização, e pelo Programa sobre o Homem e a Biosfera da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco) e pela OMT. O autor ainda destaca que de Estocolmo até o Rio-92 foi evidente a polarização desenvolvimentista, formada pela riqueza dos países desenvolvidos ou industrializados do Norte e pela pobreza dos países em

desenvolvimento ou do terceiro mundo do Sul.

Inserem-se nesse evento os conceitos como certificação ambiental, atuação responsável e gestão ambiental, buscando assim mudar a postura reativa na relação entre empresas e órgãos governamentais, de ordenamento, normalização, legislação e fiscalização e as instituições ambientais, notadamente as Organizações não-governamentais (ONG). A maioria não se preocupa em aprofundar os estudos e pesquisas econômicas e político-sociais, resistindo à ideia de trazer o turismo para a ocupação de espaços naturais e de áreas protegidas, limitando-se a estudar os impactos nesses locais.

2.3 – Desenvolvimento sustentável e a rede hoteleira no Brasil

Na década de 90, a rede hoteleira se fortaleceu e junto com o turismo, com isso, os órgãos internacionais começaram a publicar documentos que mostram os destinos indicados para sustentabilidade do turismo (COSTA, 2004).

Neste sentido, constata-se que com o crescimento da demanda na hotelaria teve um grande aumento no desenvolvimento de hotéis, fazendo com que mudasse a maior parte do perfil de hóspede, exigindo serviços com mais qualidade e visando a preservação ambiental. (PAGOTTO; MARCONDES, 2008, apud BUENO E MATURANA, 2015).

No Brasil os governos e o setor privado como o turismo também começaram a buscar ferramentas para desenvolver a aplicabilidade do conceito de sustentabilidade. Entretanto, a hotelaria sofre um processo lento em relação a iniciativas concretas, visto que muitos empreendedores possuem a visão simplista de que a rede hoteleira é uma atividade limpa por não emitir poluentes (BUENO E MATURANA, 2015).

Outros impactos podem afetar o meio ambiente, com o desperdício de água, energia e os dejetos de lixos. Através disso, o turismo sustentável tem como papel auxiliar o trade turístico, ajudando-o a minimizar tais impactos. A rede hoteleira tem uma grande relevância nesse processo, visando os atrativos e destinos turísticos que crescem cada vez mais, e em consequência os hóspedes e os hotéis também, pode se beneficiar, quando bem administrado,

ou se não tiver conscientização sobre o uso (COSTA, 2003apud BUENO E MATURANA, 2015).

Considerando que a rede hoteleira está entre os setores que mais geram receita no turismo, consequentemente também contribui por grande parte da degradação decorrente da atividade, influenciando diretamente os aspectos socioeconômicos e também os ambientais. Com isso, fica evidente que esses empreendimentos deveriam ter uma gestão ambiental hoteleira. Também é válido mencionar que, a acomodação é o elemento principal e todos os tipos de hotéis, a sua concorrência pode ser o diferencial e estar pautado na quantidade e qualidade dos serviços, incluindo desta forma suas estratégias voltadas ou não para o meio ambiente. Assim, a hotelaria, enquanto serviço de hospedagem torna-se um exemplo dessa preocupação com o meio ambiente (BUENO e MATURANA, 2015).

Neste contexto, a sustentabilidade tornou-se um início e enquadramento na proposta de tornar sustentável este setor que tanto movimento o turismo, pois a acomodação é necessária, mas este serviço não surpreenderia o hóspede. Um bom serviço em geral na hotelaria poderá satisfazê-lo, mas se o hotel possuir normas e eficiência na gestão ambiental, o hóspede não verá aquilo que esperava, assim contribuindo nas práticas sustentáveis de satisfação e motivação do hóspede (PAGOTTO e MARCONDES, 2008).

Acredita-se que os funcionários têm um papel importante das práticas sustentáveis no setor hoteleiro. Se bem orientados podem sensibilizar os hóspedes de modo a minimizar os impactos ambientais no local. Mas, eles que precisam estar cientes da importância de suas funções para incentivar práticas sustentáveis no empreendimento. Dessa forma, e preciso estar preparados, conscientes e incentivados a praticar com um único objetivo.

Desta maneira, o funcionário terá o conhecimento da influência que suas atitudes poderão ocasionar no município e no meio ambiente em si, e assim estabelecer por meio da educação ambiental. Com este acontecimento, os funcionários se dedicam cada vez mais e realizam suas atividades com um maior empenho, e isso faz com que os seus rendimentos sejam cada vez maiores e através disso podem motivar os hóspedes a ter um melhor comportamento. (BUENO e MATURANA, 2015).

É importante tornar visíveis mesmo com os objetivos alcançados que os

hóspedes e os prestadores de serviços em geral podem também contribuir com essas práticas fora da hotelaria contribuindo para o meio ambiente, tornando de fato ambientalmente responsáveis.

2.4 A hotelaria de Palmas e sua relação com a sustentabilidade

A capital de Palmas está localizada no norte do Estado do Tocantins. O turismo na cidade pode ser resultado do processo de desenvolvimento econômico local, visto que, são muitos fatores que contribuem para o turismo. Há indícios que Palmas se destaca com o pólo no turismo de negócio. O secretário Municipal de Desenvolvimento Econômico, Turismo, Ciência e Emprego, José Arcanjo Pereira Júnior, destaca que nesse seguimento a hotelaria da cidade são ocupadas em torno de 70% a 80%. Além disso, o turismo local é influenciado por ser o principal acesso via aérea ao destino mundialmente conhecido, como é o caso do Jalapão. Conta-se na capital ainda com a estrutura de grandes praias fluviais como a Graciosa, das Arnos, do Caju, entre outros atrativos (GONZAGA, 2011).

Entretanto, com o aumento intenso do turismo no município, umas séries de problemas começaram a ser evidentes como a falta de infra-estrutura que não estavam acompanhando a demanda (BUENO E MATURANA,2015).

Neste sentido, o capitalismo, aqui entendido como o sistema econômico baseado na legitimidade dos bens privados e na irrestrita liberdade de comércio e indústria, com o principal objetivo de adquirir lucro, fica evidente, pois o desenvolvimento sustentável do local não evolui de forma equitativa, visto que os ganhos econômicos sobressaíram aos ecológicos, podendo prejudicar a sustentabilidade, que é um dos marcos e um dos atrativos que torna o município com grande procura (BUENO E MATURANA, 2015), tal como, a capital do Tocantins, Palmas.

Palmas teve um grande crescimento hoteleiro em 2017, com novas instalações, mais leitos, mas com um problema a falta de clientes, aponta o Jornal do Tocantins (2017). Segundo a prefeitura de Palmas, os novos empreendimentos trouxeram um incremento com mais de mil leitos para cidade, um crescimento de 34,77%. A preocupação dos empresários do setor

que tem mais tempo no mercado, ou daqueles que investiram nos últimos anos, e a taxa de ocupação que fechou 2016 com uma média de 40%, nos primeiros meses de 2017 não teve grandes mudanças em janeiros ficou 40%, em fevereiro 31% e março ficou 39%. Essa ocupação de 31% no mês de fevereiro foi a realização de principais eventos que acontece na cidade o Capital da Fé.

O presidente da Agência de turismo Cristiano Rodrigues, diz que a prefeitura tem investido e fomentado os eventos no sentido de impulsionar o setor do turismo, também relata que o calendário de eventos é passado pra todos os hotéis pra que busquem organizadores para atrair os turistas (COELHO,2017).

2.5 Impactos negativos e positivos da rede hoteleira

Um impacto ambiental não é necessariamente algo ruim. Na verdade, a palavra “impacto” diz respeito ao resultado de fatores que podem modificar o ambiente, tanto de maneira positiva como negativa, segundo a nomenclatura do Sistema Ambiental Brasileiro (NBR ISO 14001).

O impacto ambiental negativo é mais conhecido por gerar maior repercussão quando acontece. Entretanto, mudanças positivas também podem ocorrer após alguma modificação no meio ambiente. E isto também deve ser levado em consideração ao analisar uma determinada área.

Em relação ao impacto ambiental das atividades e operação de um hotel, de acordo com Cooper (2000), é variado e complexo englobando alguns itens como: uso de água e energia, resíduos sólidos, efluentes orgânicos, descarte de resíduos e contaminação do solo e da água, entre outros (FERREIRA *ET AL*., 2006).

A despesa de água utilizada por um hotel, tanto para o uso dos hóspedes como para o desempenho do empreendimento turístico, pode comprometer a sua não-utilização por parte população local, pois se há um uso desenfreado em alguma das partes, pode gerar falta de água para abastecimento da população local. Dessa forma, os impactos de prazos mais

longos do uso não regularizado de água pelos turistas podem ser muito relevantes. O ramo da atividade de hospedagem tem respondido às pressões de um fornecimento de água finito por meio da introdução de diferentes parâmetros de preservação deste recurso natural. Medidas de sustentabilidade podem ocorrer, por exemplo, com a reutilização das toalhas e lençóis pelos mesmos hospedes,estão sendo utilizadas em muitas redes de hotéis. Nesta situação são os hóspedes que irão avaliar se suas toalhas ou roupas de cama necessitam de uma lavagem ou podem ser reutilizadas (FERREIRA *ET AL*., 2006).

A utilização da energia elétrica em hotéis existe em praticamente todas as atividades executadas, oferecidas, administradas ou controladas pela organização. Temos como exemplos desta adoção nos empreendimentos hoteleiros os equipamentos e maquinários existentes nestas e na fabricação e preparação, manutenção e preservação de produtos e serviços ofertados pelo meio de hospedagem, como alimentos, limpeza e manutenção (FERREIRA *ET AL*., 2006).

Em relação à produção de resíduos sólidos, os hotéis produzem uma imensa quantidade de resíduos sólidos, tanto de embalagens e sobras de comida, quanto resíduos de limpeza e manutenção (FERREIRA *ET AL*., 2006).

Temos como exemplo de reaproveitamento de resíduos sólidos um trabalho desenvolvido no Hotel Fazenda Portal do Sol na região socorro no interior de São Paulo. Resíduo sólido aqui entendido como embalagens de papelão, plástico e vidro; restos de comida como arroz, cozidos, feijão e carnes; restos de orgânicos como cascas de frutas e legumes, bagaço de laranja, dentre outros; restos de varrição como poda de galhos, gramas, entulhos de reforma, metais e, muitos outros. Isso é produzido separadamente para o reaproveitamento, nos pomares, hortas e jardins e misturado aos estercos. Essa mistura se torna um produto rico em nitrogênio e carbono que pode principalmente ser rico para a horta orgânica. Os restos de comida, apesar de ser orgânico, não pode ser usada nessas compostagem devido gerar compostos desagradáveis como ratos, baratas entre outros. Mas um bom destino para esses resíduos é a alimentação dos suínos, ou se caso não possuir esses animais na propriedade pode ser doar para outros fins(FERREIRA *ET AL*., 2006).

Ainda sobre o Hotel Fazenda Portal do Sol, este possui uma capacidade de receber uma 150 hóspedes por dia, foram recicladas oito toneladas de resíduos no primeiro ano de implantação do Centro de Triagem. Deixaram de destinar oito toneladas ao aterro sanitário, aumentando a vida útil contribuindo para meio ambiente e comunidade, gerando renda, pois tem contratações de funcionários para tal tarefa. Além de criar novo produto com isso receber grupos para o Day uso pedagógico; e ainda aumentar a exposição na mídia devida estas ações (FERREIRA *ET AL*., 2006).

Muitos desses efluentes tóxicos podem infectar a água, o solo e o ar, causando danos ao meio ambiente, como é a condição de itens como pilhas, baterias, latas de tinta, embalagens de inseticidas, herbicidas etc. Por fim, a não utilização de produtos descartáveis é sem dúvida uma forma de ajudar na diminuição na geração de lixo insignificante (FERREIRA *ET AL*., 2006).

2.6 – Hotelaria Sustentável

A hotelaria é um dos segmentos turístico em expansão nos dias atuais. Algumas organizações já estão trabalhando na elaboração de programas de gestão ambiental dirigido ao setor com finalidade de aumentar a lucratividade, diminuir os custos operacionais por meio da utilização de processos e tecnologia que otimizem o uso dos recursos, principalmente da água, e da energia elétrica, e reduzindo o desperdício, pela coleta seletiva do lixo e utilização de produtos químicos para diminuir os componentes prejudiciais ao meio ambiente.

Segundo Gonçalves (2006), os profissionais que atuam na rede de hotelaria, em relação a ação ambiental, contribuem para a subsistência de quatro tipos de formas ambientais em inserção no País, tendo como incorporação a variável ambiental:

- Sistema ambiental da ABIH “Hóspede da Natureza” - tem como função colocar a gerência ambiental na atualização do dia a dia dos negócios, preocupando-se com a falta de recursos naturais (água, energia) e a origem de poluentes (emissões gasosas, efluentes líquidos e resíduos sólidos), fatores que impressionam diretamente nessa forma de negócio.

Com isso, a ABIH apossou da responsabilidade de alavancar as formas de gestão ambiental na hotelaria no âmbito nacional, observando-se que o setor e relacionam-se de forma direta e duradoura com a comunidade, funcionários, fornecedores e clientes.

- Sistema Ambiental de Produção Mais Limpa - constitui-se em um exemplo gerencial de gestão industrial para mudar a geração de bens e serviços; é uma estratégia preventiva que tem como visão a diminuição de impactos dos processos e produtos no meio ambiente.

Tem como base a compreensão das empresas para a prudência em relação à poluição, buscando a fonte de desperdícios e emissões por meio de um programa para uso eficiente dos recursos.

- Sistema Ambiental Autônomo — Criado por um conjunto de hotéis ou redes observando organização do consumo de água, energia, reciclagem ou abrangendo outros objetivos mais amplos.

- Sistema de Gestão Ambiental (baseado na norma ISO 14000) - É de grande valor observar que o ISO 14001 é o único modelo sobre o procedimento de gestão ambiental. Seus conceitos baseiam por engajamentos e políticas ambientais manifestados pela gerência e pelos colaboradores têm como propósito reduzir impactos negativos da corporação com o meio ambiente, determinar metas e objetivos ambientais com o intuito de proporcionar um melhor resultado. Compõe por um levantamento minucioso interno e externo projetado para identificar discordância no SGA (Sistema de Gestão Ambiental), deste modo, designam doações corretivas de possíveis desencaminhamentos. Terá que ter um forte compromisso e ser de ambas as partes, colaboradores e administração, pois apenas desta forma irá amenizar os impactos negativos que vem acontecendo no meio ambiente e através disso buscarão uma forma de permanecer essa melhoria. (GONÇALVES, 2006, p. 102).

2.7ABNT NBR 15401

A ABNT NBR 15401 foi desenvolvida no âmbito do Comitê Brasileiro de Turismo (ABNT/CB-54), sendo publicada no final de outubro de 2006 pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)

Segundo Cardoso, Alperstedt e Costa (2011), esta norma especifica os requisitos relativos à sustentabilidade de meios de hospedagem estabelecendo critérios mínimos específicos de desempenho em relação à sustentabilidade. Em 2014 foi publicada a nova versão da norma, que foi modificada conduzindo ao novo padrão ISO de texto para normas de sistemas de gestão, além de novo requisito específico para definição de critérios na escolha de fornecedores levando em consideração os objetivos de sustentabilidade e redução de impactos ambientais.

Além disso, novos informativos com diversos exemplos de práticas para atender todos os requisitos ambientais, socioculturais e econômicos. E assim foram incorporadas muitas outras melhorias nas experiências de implantação e certificação dos sistemas de gestão baseados na primeira versão da norma. (Sextante, 2014) diz que não a um dado oficial de que o número de empreendimento com sistema de gestão de acordo com a norma NBR 15401 foi implantado no Brasil.

Segundos os autores Eller e Amorim (2014) dizem que, atualmente, cerca de 43 empreendimentos esteja certificados na norma ABNT NBR 15401, sem indicar como chegaram a esta estimativa. Nas buscas realizadas nos sítios de organismos certificadores e por meio de contatos telefônicos, os autores deste artigo conseguiram levantar apenas 19 empreendimentos. De qualquer modo, esse patamar de certificações representa uma fatia pequena do setor, tendo em vista o grande número de meios de hospedagem do Brasil.

O Brasil tem aproximadamente 2,4 milhões de leitos em sua rede de hospedagem. Em 2016, havia 31,3mil estabelecimentos de hospedagem no país, com 1 milhão de unidades habitacionais (suítes, quartos, chalés) e 2,4 milhões de leitos (IBGE, 2017).

Estabelecimentos	Total em Porcentagem
Hotéis	47,9%
Pousadas	31,9%
Motéis	14,2%

Fonte: IBGE, 2017

Segundo o autor Zugarato (2006) o *Green Globe 21* é um programa internacional que certifica empreendimentos turísticos ou áreas de turismo que atuam de acordo com os princípios da sustentabilidade. O *Certification Sustainable Tourism Program* (CSTP) é um sistema de certificação aplicável a vários tipos de atividades relacionadas ao turismo, dentre as quais hotéis, em que há 200 unidades hoteleiras certificadas pelo CST (Certification Sustainable Tourism Program, 2013).

2.8 NBR ISO 14001

A norma ISO 14001 é uma ferramenta criada para auxiliares empresas a identificar, priorizar e gerenciar seus riscos ambientais como parte de suas práticas usuais. A norma faz com que a empresa dê uma maior atenção às questões mais relevantes de seu negócio. A ISO 14001 exige que as empresas se comprometam com a prevenção da poluição e com melhorias contínuas, como parte do ciclo normal de gestão empresarial.

Segundo Sereno et at.(2014) a implantação de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) é uma fase para a gestão sustentável na hotelaria. Sua implantação implica melhorar o desempenho ambiental das empresas, tendo como base a redução de desperdícios de água, fazendo seu uso de maneira racional, ou a utilização de fontes de energia alternativa e matéria-prima. algumas práticas também podem oferecer economia para o estabelecimento e, assim, todos os envolvidos no turismo podem colaborar e participar.

A certificação, nos serviços de hotelaria, vem sendo bastante difundida, especialmente por dois motivos: porque as discussões sobre os ambientes estão bastante avançadas e aos poucos a sociedade, os clientes estão se tornando cada vez mais conscientes e acabam cobrando alternativas mais

viáveis e menos impactantes ao espaço onde o empreendimento está inserido (MORAES, 2009).

3- METODOLOGIA

O destino selecionado foi o município de Palmas, localizada no Tocantins. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, a população local é de aproximadamente 279.856 habitantes (IBGE, 2016). De acordo com a ABNT NBR 15401 a comunidade local influencia o meio de hospedagem e vice-versa, portanto é interessante que a relação com a comunidade seja transparente e de orientação quanto às ações do meio de hospedagem e à sustentabilidade para região.

Para a elaboração deste trabalho, utilizamos a pesquisa exploratória com levantamento metodológico bibliográfico e pesquisa de campo.

Segundo Andrade (2002), diz que a pesquisa exploratória proporciona maiores informações sobre determinado assunto a ser investigado; facilita a delimitação do tema de pesquisa; orienta a fixação dos objetivos ea formulação de hipóteses; ou orienta a descoberta de um novo jeito de analisar o assunto.

Para Gil (1996, p. 45), o objetivo da pesquisa exploratória é proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou construir hipóteses.

Essa pesquisa abordou os problemas ambientais que o mundo vem sofrendo, principalmente o que está sendo causado, e possibilitando os hotéis que de algum modo estão contribuindo com esse impacto.

A primeira etapa da pesquisa foi uma investigação junto aos gestores da SEDEN por meio de uma entrevista de modo a identificar os hotéis cadastrados de pequeno e médio porte na capital, bem como, a existência de algum hotel que tenha como filosofia a aplicação de ideias sustentáveis em sua rotina.

Após isto, criou-se uma matriz de identificação de impactos ambientais voltada para a rede hoteleira baseada na ABNT NBR 15401. Teve-se como parâmetro para esta criação, a pesquisa de Conto *et al*. (2015) que estudou os impactos ambientais da rede hoteleira de Canela/RS.

Segundo a ABNT (2012) devem ser identificados os aspetos e impactos e controlados aqueles considerados significativos ou relevantes. Ou seja, é considerável analisar os impactos que necessitam ser reduzidos por causa da intensidade, força e presença. A norma estabelece ainda ações para implementar o turismo sustentável que foram a base para a investigação deste trabalho e serão apresentadas na tabela 1:

Tabela 1 – Ações para o turismo sustentável

PRINCÍPIOS DO TURISMO SUSTENTÁVEL	EXEMPLO DE AÇÕES
1. RESPEITAR A LEGISLAÇÃO VIGENTE	• Ter o empreendimento registrado no CADASTUR • Possuir um sistema de tratamento de esgoto • Assegurar que os salários pagos atendam no mínimo aos pisos da categoria dos colaboradores contratados, usando referências sindicais regionais.
2. GARANTIR OS DIREITOS DAS POPULAÇÕES LOCAIS	• Dar preferência à população local para contratação • Oferecer capacitação e treinamentos voltados para os colaboradores e comunidade local • Estabelecer salários que não desvalorizem os colaboradores pertencentes à comunidade
3. CONSERVAR O AMBIENTE NATURAL E SUA BIODIVERSIDADE	• Realizar ações específicas para proteção de espécies ameaçadas existentes na propriedade do meio de hospedagem • Implementar ações educativas com os clientes. Por exemplo, a conscientização quanto a não alimentação de animais silvestres • Controlar a utilização dos recursos naturais pelo meio de hospedagem. Por exemplo, através de manutenções periódicas do encanamento para evitar o desperdício de água
4. CONSIDERAR O PATRIMÔNIO CULTURAL E VALORES LOCAIS	• Ceder espaço do empreendimento para eventos culturais • Conscientizar o cliente quanto aos costumes locais. Por exemplo, para que não haja desrespeito às tradições locais e sítios sagrados
5. ESTIMULAR O DESENVOLVIMENTO SOCIAL E ECONÔMICO DOS DESTINOS TURÍSTICOS	• Promover os produtos e serviços locais. Por exemplo, indicar passeios realizados por um guia responsável da região. • Utilizar produtos provenientes de fornecedores pertencentes à comunidade local. Por exemplo, alimentos produzidos em hortas e fazendas da região;
6. GARANTIR A QUALIDADE DOS PRODUTOS, PROCESSOS E ATITUDES	• Possuir um meio de comunicação aberto a sugestões e reclamações • Responder prontamente as reclamações • Oferecer a descrição clara de seus produtos e serviços
7. ESTABELECER O PLANEJAMENTO E A GESTÃO RESPONSÁVEIS	• Estabelecer e divulgar uma Política de Sustentabilidade • Envolver os colaboradores em ações e atividades ligadas à sustentabilidade • Estabelecer critérios para a contratação dos seus fornecedores

Fonte: ABNT (2012)

Após a criação da matriz de identificação de impacto ambiental a pesquisa busca a sua aplicação junto aos empresários da rede hoteleira, de forma a identificar possíveis impactos socioambientais que possam ocorrer neste segmento do turismo da região estudada. Assim, executamos esta etapa

do projeto através de pesquisa de campo direcionada aos empreendedores da rede hoteleira utilizamos entrevistas com perguntas específicas do conteúdo previsto na ABNT NBR 15401, conforme a apêndice 1.

O questionário foi dividido em 6 (seis) temáticas, sendo que cada temática contém perguntas que foram respondidas pelos proprietários dos estabelecimentos (Apêndice 1) totalizando assim, 23 (vinte e três) perguntas.

Para a amostra utilizada na pesquisa, foram utilizados os seguintes procedimentos: A SEDEN nos disponibilizou uma lista com hotéis que são cadastrados no CADASTUR que fazem um total 50 hotéis cadastrados. A partir desta lista, fizemos uma pesquisa no site de busca de hotéis chamado *Booking* quanto aos hotéis lá cadastrados. Através desta pesquisa fizemos a escolha dos hotéis com melhores avaliações pelos usuários (critério de pontuação do site) e mais procurados pelos turistas. Deste total 14hotéis participaram da pesquisa. Para obtermos as respostas em porcentagem e gráficos, utilizamos o Google formulários, onde nos foi dado todos os percentuais obtidos.

A proposta inicial era que a entrevista ocorresse com gerentes ou proprietários dos hotéis. Devido à dificuldade em ter acesso a estes profissionais, optou-se em abrir para mais funcionários que o hotel indicasse como adequado para a resposta as perguntas. Desta forma, os respondentes foram 05 (cinco) gerentes, 1 (um) nutricionista do hotel, 1 (um) departamento de finanças, 6 (Proprietários), 1 (um) recepcionista.

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas para os proprietários e gerentes que se dispuseram a realizar a pesquisa presencialmente. Os envolvidos na pesquisa iniciaram sua participação na amostragem após ler, tomar ciência e assinar o Termo de Consentimento (TC), conforme Apêndice 2.

4- RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com o intuito de responder ao objetivo proposto, estão separados os resultados em gráficos referentes ao questionário aplicado aos empreendedores da hotelaria de Palmas.

Na primeira parte, temos os gráficos referentes ao questionário aplicado sobre “respeitar a legislação vigente”, na segunda parte, os gráficos referentes ao questionamento “garantir os direitos das populações locais”. Já na terceira parte, os gráficos referentes ao questionamento “conservar o ambiente natural e sua biodiversidade”, bem como, na quarta parte, “considerar o patrimônio cultural e valores locais”. E por fim, a quinta parte, os gráficos referentes ao “estímulo ao desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos” e sexta parte, “garantia a qualidade dos produtos, processos e atitudes”.

4.1 – Respeitar a Legislação Vigente

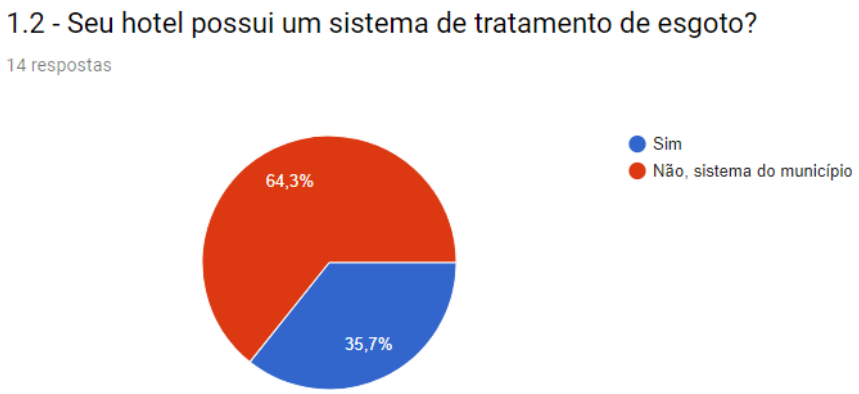
Percebe-se pelo gráfico 1.1 que a maior parte dos hotéis pesquisados são cadastrados no CADASTUR. Este dado não interferiria nesta pesquisa, pois não era um critério de exclusão. Pelo contrário, isto mostra que eles estão obedecendo a legislação vigente valendo-se deste dado para saber que todos estão normalizados.

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com a Lei 11.771/2008 todos os prestadores de serviços

turísticos têm por obrigação de ter o cadastro no Ministério do Turismo, o mesmo tem validade de dois anos a partir da data de emissão do documento e o cadastro é gratuito. Ter o empreendimento cadastrado no CADASTUR é um dos Princípios do Turismo Sustentável da ABNT NBR 15 401, onde buscar seguir as normas vigentes do país.

O gráfico 1.2 mostra a distribuição dos hotéis que usam o sistema tratamento de esgoto. Sendo que 35,7% têm o próprio sistema de tratamento de esgoto; e 64,3% não têm o sistema de tratamento de esgoto, mas usam o sistema do município.



Fonte: Dados da pesquisa

Conforme demonstrado na pesquisa a maioria usa o sistema do município. Com isso acarreta a demanda de tratamento para o órgão estadual, e isso acaba não tendo a coleta diária que os hotéis precisam. Para que isso não prejudique os usuários dos hotéis seria bom que cada hotel adotasse o próprio sistema de tratamento de esgoto.

Segundo Sibylle Muller (AECWEB, 2017), diretora da Acqua Brasilis, uma empresa especializada em sistemas para tratamento de esgoto e de águas pluviais, diz que toda e qualquer edificação que não são ligadas a redes públicas de coleta de esgotos deveriam ter seu próprio sistema de tratamento. Isso ajudaria a evitar futuras causas despoluição no seu entorno e subsolo. Segundo a autora, o esgoto pode ser tratado de maneira mais severa para reutilização da água de esgoto tratada na própria edificação. A substituição da água potável por água não-potável em fins conhecidos como

menos nobres significa redução de consumo de água, com consequente diminuição de consumo e despesas.

O gráfico 1.3 mostra os empreendimentos hoteleiros que investem em energia renováveis. Sendo que 21,4% estão com um projeto em andamento para esse investimento de energia renovável, 28,6% têm as ações de energia renováveis, 50% não usam, pois o investimento é muito caro.

Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se que nem todos usam o sistema devido ser muito caro o investimento de reaproveitamento de energia, para que todos utilizem esse reaproveitamento de energia poderia existir um projeto em conjunto com outros proprietários da hotelaria para que pudessem investir nessas ações renováveis.

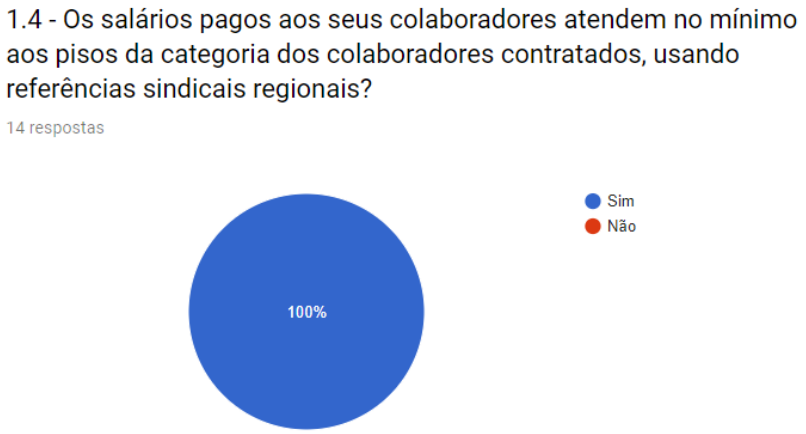
Os equipamentos hoteleiros precisam pensar em tecnologias mais limpas ou alternativas, disponíveis no mercado, como investimento que podem gerar ótimos lucros, economizando recursos naturais e aproveitando alternativas que a natureza tem de abundância.

Segundo o GWEC – Global Wind Energy Council - (Associação Internacional de Energia Eólica (PENSAMENTO VERDE, 2013) as energias renováveis mais utilizadas no Brasil são: a energia hidrelétrica (17,7%); A energia produzida a partir de recursos como carvão vegetal e lenha (9,7%), comum nas termelétricas e energias produzidas a partir da biomassa (15,7%).

A organização concede que as unidades que tomarem tal iniciativa na

geração de energias renováveis estarão livres do pagamento das tarifas referentes ao uso de sistemas de transmissão e distribuição de energia durante 15 anos. Todas as empresas que participam desta política devem seguir às regras estabelecidas pela Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica), onde a mesma diz que 50% dessas unidades geradoras tenham como bases de produção de energia fontes renováveis como: solar, biomassa e eólica.

O gráfico 1.4 mostra que a maior parte dos empresários paga os colaboradores com o piso salarial de sua categoria, sem diferenciá-lo de região, pois todos estão legalizados na legislação brasileira. Isto indica que os funcionários podem se sentir mais valorizados, fazendo com que ele preste um serviço de qualidade, e com isso a valorização a categoria da capital, trazendo mais interessados na área.



Fonte: Dados da pesquisa

Não foram cruzadas estas informações sobre salários aos colaboradores com o que os funcionários pensam, por não fazer parte da pesquisa. Mas acredita-se que este cruzamento de informações seria interessante para perceber o reflexo disso no cotidiano do setor hoteleiro.

Como mostra o gráfico 1.5à maioria dos hotéis 78,6% tem uma coleta de lixo própria, usando serviços terceirizados, mas 21,4% não possuem um gerenciamento na coleta de lixo interna do hotel, somente a do município.

Fonte: Dados da pesquisa

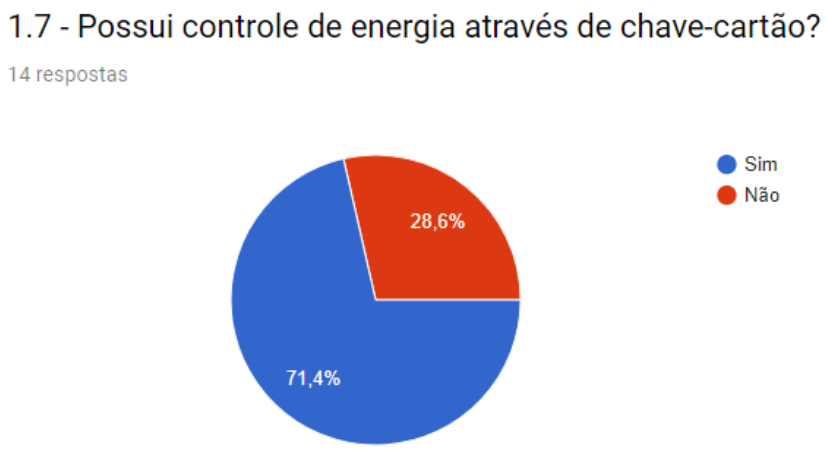
O gráfico 1.6 mostra que 71,4% dos hotéis adotam políticas para a conscientização do reuso das toalhas e das roupas de cama, 28,6% não possuem essa política sobre o reuso de toalhas e roupas de cama. Apesar da maioria falar que possuem a política é preciso ainda uma sensibilização dos que não o fazem, pois é uma política considerada barata e de economia para o hotel.

Fonte: Dados da pesquisa

Segundo Cagna (2018) o reuso de toalhas pode ser benéfico não só para o meio ambiente, mas também para a sustentabilidade econômica da rede hoteleira. Segundo o autor, os benefícios econômicos são evidentes, pois além

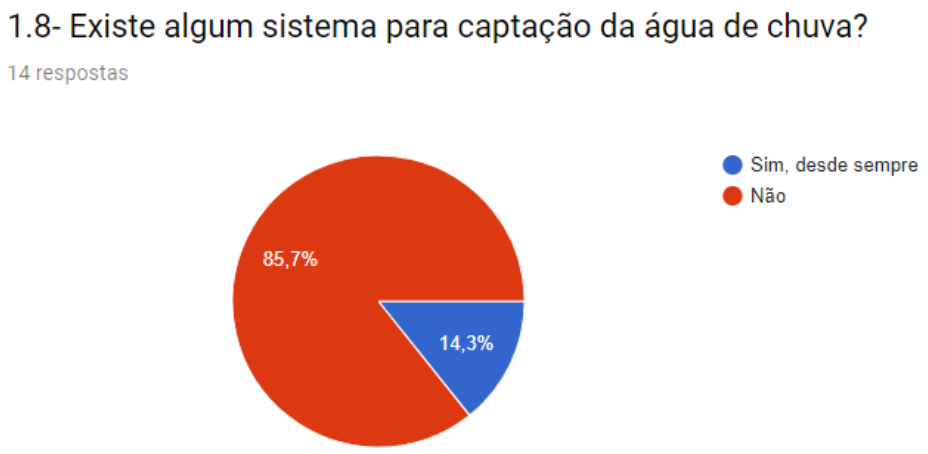
da economia de água e energia, está se economizando produtos, aumentando o ciclo de uso da toalha e gastos com manutenção de equipamentos.

O Gráfico 1.7 mostra que 71,4% já possuem o controle de chave-cartão. Acredita-se que isso seja um ponto positivo, pois os hotéis podem ter 50% de economia na conta de energia e assim também controlar o uso dos equipamentos eletrônicos que contem nos quartos. Esses cartões funcionam como uma chave geral do apartamento. A energia só é liberada a partir do momento que o cartão estiver no local indicado, o mesmo quando não colocado, fará com que todos os equipamentos eletrônicos fiquem desligados para evitar qualquer tipo de gastos desnecessários, como afirma Cagna (2018) consultor de sustentabilidade em meios de hospedagem e no turismo.



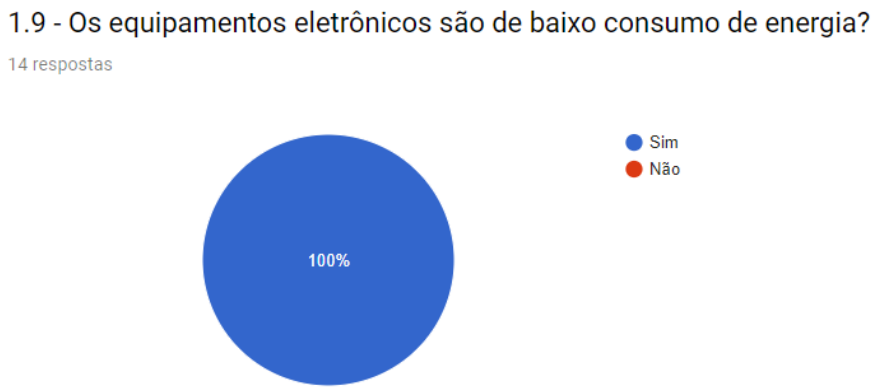
Fonte: Dados da pesquisa

Dos entrevistados, nem todos tem o sistema de captação da água da chuva. A maior parte não usa o sistema de captação, sendo um total de 85,7%, como pode ser constatado no gráfico 1.8, este resultado é ruim, pois há um desperdício desnecessário e esta água pode ser reutilizada.



Fonte: Dados da pesquisa

Segundo Raiza Santos (2012), o hotel Spaventura (SP) adota um sistema de captação de chuva, onde 80% da água utilizada no hotel é deste fim. Para isto, existem calhas em todo o telhado para a captação da água e a mesma é direcionada para a cisterna, mas antes de ser consumida, existe todo um processo de ozonização para garantir a limpeza da água. Afirma que o sistema teve um custo de aproximadamente $5 mil, mantém ainda no hotel um poço semi-artesiano.

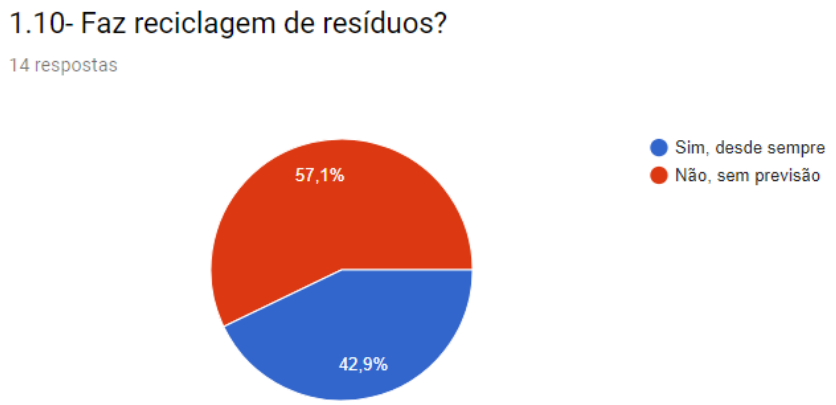


Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 1.9 mostra que 100% dos entrevistados usam equipamentos eletrônicos econômicos como os cartões magnéticos, os eletrônicos com classificações energéticas consideradas boas (ou seja, acima de classificação B). Isso é bom não só para baixar gastos desnecessários para o hotel, mas

também contribuindo para o meio ambiente. Evitar o desperdício de energia e optar por equipamentos energeticamente eficientes, reaproveitar ao máximo os materiais e preferir produtos recicláveis pode ser os primeiros hábitos para contribuirmos para a cultura do consumo consciente.

Neste gráfico 1.10 a maior parte não faz reciclagem de resíduos, isto é, 57.1%. Os resíduos sólidos são levados para aterro sanitário e, em algumas regiões da capital tem somente a separação do metal, plástico e papel. Estes são separados em contêineres, e levado para pontos voluntários criados pela própria prefeitura do município de Palmas. Os outros materiais que não são reciclados, são levados para o aterro sanitário e queimado, sem se preocupar com o chorume. Do total de entrevistados, apenas 42,9% fazem a reciclagem de resíduos, mas eles não especificaram como isto ocorre.

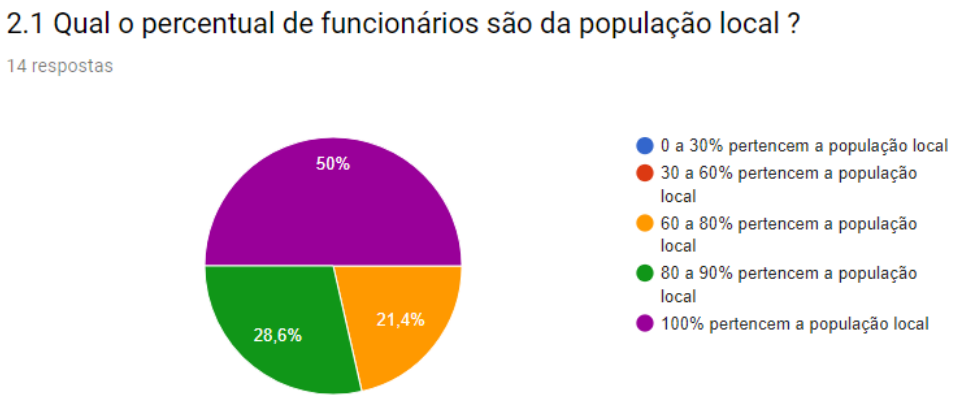


Fonte: Dados da pesquisa

É necessário fazer a reciclagem, pois existem muitas razões que mostra o quanto e importante, temos como exemplo a economia e prevenção, porque podemos diminuir o desperdício de energia, água, contaminação do solo e lençóis freáticos.

4.2- Garantir os Direitos das Populações Locais

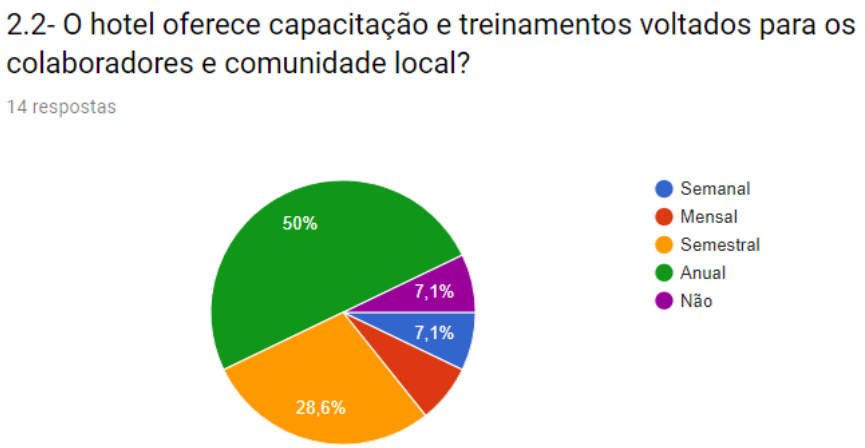
No gráfico 2.1, o percentual de 100% de funcionários pertence à população local, isso é bom, pois gera emprego e oportunidade para comunidade.



Fonte: Dados da pesquisa

Segundo Senna (2016) isso tem uma parcela significativa para a sobrevivência da comunidade local, tanto sob os aspectos culturais e sociais como os aspectos ligados as condições mínimas de qualidade de vida, tais como, saúde, moradia, trabalho e por consequência de sobrevivência humana como um todo.

Nesse gráfico 2.2 mostra a maioria 50% oferece treinamento para os colaboradores anual, e apenas 7,1% não oferece nenhum tipo de treinamento aos colaboradores.



Fonte: Dados da pesquisa

Segundo a ABNT NBR 15401oturismo de uma forma geral, tem como dever procurar e promover mecanismos e ações de responsabilidade social, ambiental e de equidade econômica. No momento em que é oferecido um treinamento já traz retornos positivos para o empreendimento e comunidade

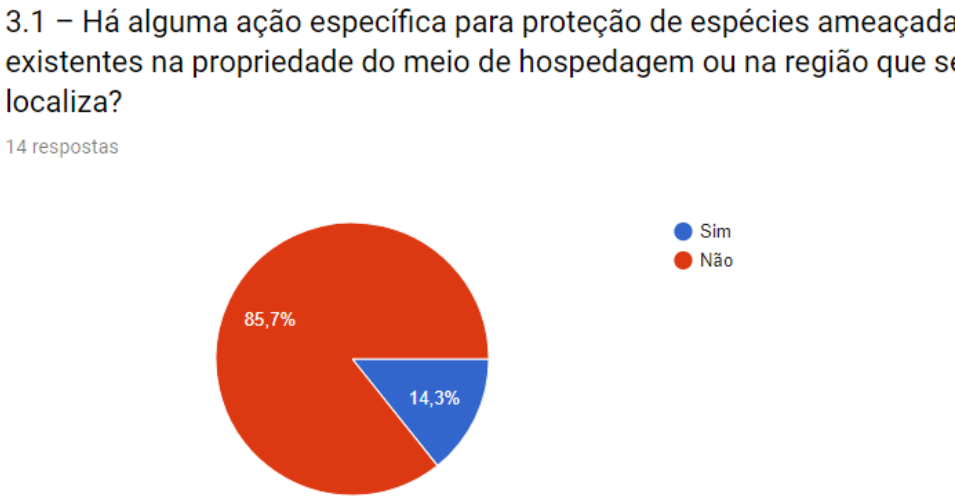
local, com isso o funcionário terá mais confiança para exercer a sua função.

Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 2.3 apresenta 92,9% que a maioria dos hotéis não tem diferenciação entre colaboradores, somente 7,1% faz essa diferenciação, isso faz com que haja um desestímulo da comunidade local. Gestores de alguns hotéis ainda afirmam que a diferenciação de salários existe apenas em níveis diferentes de cargos.

4.3- Conservar o Ambiente Natural esua Biodiversidade

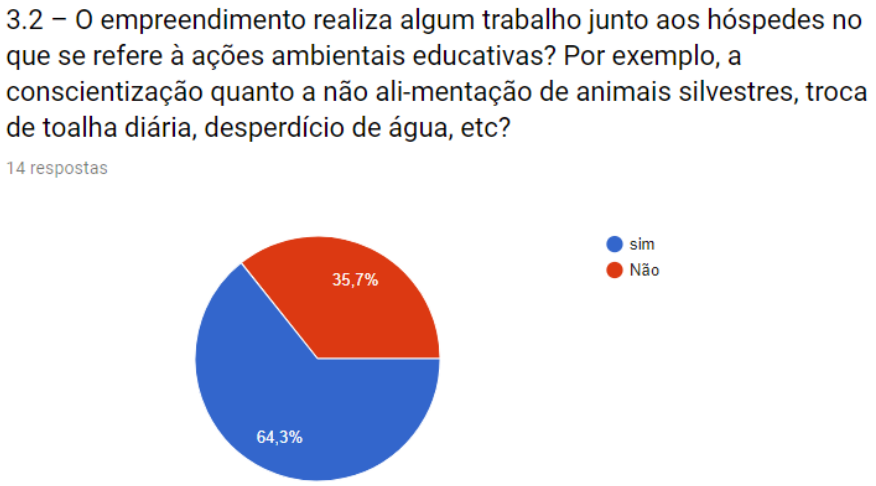
O gráfico 3.1mostra que 85,7% dizem não ter essa ação dentro do hotel por não ter animal no estabelecimento, sendo que 7,1%têm e lutam para sua preservação.



Fonte: Dados da pesquisa

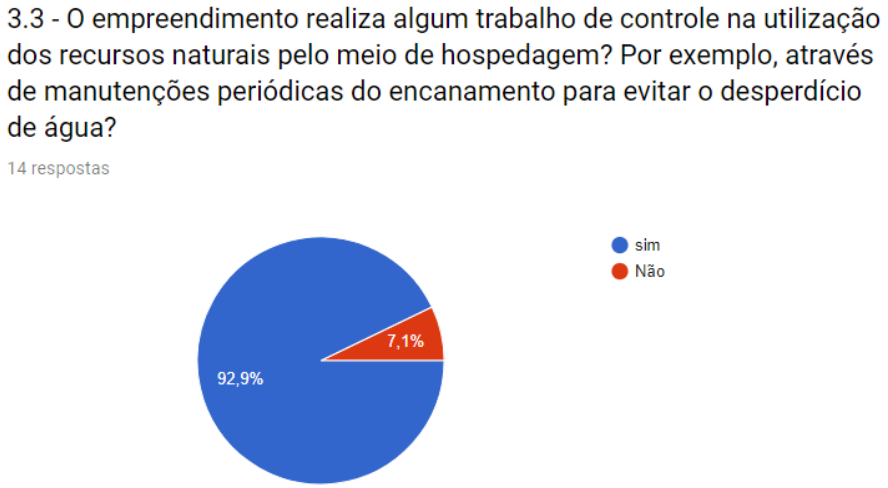
Acredita-se que este resultado seja devido à localização da maioria dos estabelecimentos serem no centro de Palmas e não ser muito comum o aparecimento de animais silvestres nestes locais. Mas com alguns estudos observados existem muitas espécie de animais que estão em extinção como a arara-azul, tartaruga, lobo-guará.

Mas um dos hotéis que falaram ter essa ação, diz que sempre alerta e sensibiliza os seus clientes a não maltratar nenhum animal que eventualmente possa aparecer nas extremidades do empreendimento. Ainda orientam que, caso apareça, rapidamente eles devem acionar o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA).



Fonte: Dados da pesquisa

No gráfico 3.2 revela que 64,3%conscientizam os hóspedes na questão da troca de toalha, desperdício de água e energia desnecessária, sendo que 35,7 % não têm essa ação educativa com os hospedes. Um dos proprietários afirma que em todos os apartamentos e em áreas comuns existem placas informativas para a conscientização de economia de água e energia elétrica. Existem recipientes próprios para a coleta de pilhas e baterias descarregadas. Também existe uma solicitação de cooperação com a utilização de toalhas de banho já utilizadas. Isto demonstra que apesar de ações incipientes, podemos ver que há hotéis com esta preocupação.



Fonte: Dados da pesquisa

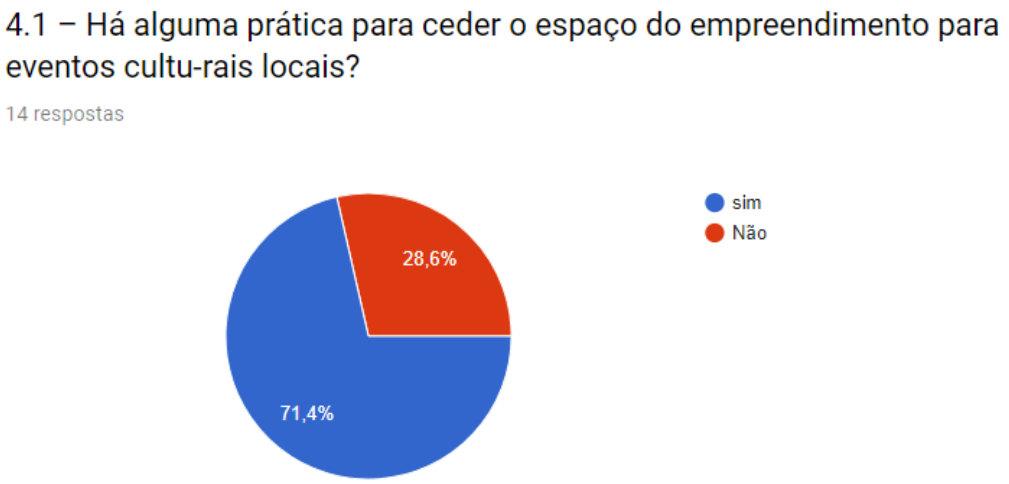
Quando se foi feito essa pergunta aos entrevistados 92,9% disse que tinha o controle de manutenções de ar-condicionado, encanamento de água, e fiação elétrica.

Um dos empreendedores diz que há instalação de redutores de pressão de água nas torneiras dos banheiros de apartamentos e em banheiros de área comum. Também existe uma manutenção periódica de avaliação do sistema hidráulico, visando evitar possíveis vazamentos nas instalações.

Como a minoria de 7,1% não tem o hábito de sempre fazer essa manutenção devido o gasto. (Gráfico 3.3)

4.4-Considerar o Patrimônio Cultural e Valores Locais

Quando perguntados sobre se tinham o hábito de ceder seu espaço para eventos culturais locais, a maioria apresentou que sim, isto é, que 71,4% cedem o espaço para eventos culturais, e 28,6% não usa o espaço devido não ter espaço disponível. Isto mostra que há um investimento dos estabelecimentos em disponibilizar seus locais de eventos para a sociedade. Apesar de nenhum estabelecimento ter dito como isto ocorre (Gráfico 4.1).

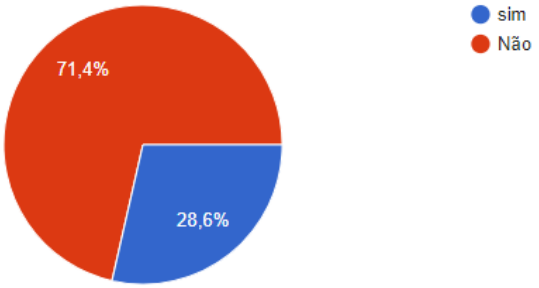


Fonte: Dados da pesquisa

Como mostra o gráfico 4.2, 71,4% não conscientizam os clientes quanto aos costumes locais, apenas 28,6% diz conscientizar seus hospedes sobre as tradições e costumes locais. Segundo a ABNT NBR 15 401 o turismo tem como dever reconhecer e respeitar o patrimônio histórico e cultural das regiões e localidades receptoras e ser planejado, implementado e gerenciado em harmonia com as tradições e valores culturais, colaborando para o seu desenvolvimento. Mas essa pesquisa indica que ainda há uma necessidade de capacitação nesses empreendimentos estudados sobre a importância de sensibilizar tanto os funcionários como os clientes para que não possa acontecer nenhuma forma de desrespeito ao morador local. Os empreendimentos hoteleiros devem priorizar a contratação de funcionários locais e depois capacitá-los, para que eles possam orientar melhor os hóspedes para que estes possam valorizar a cultura local e melhor instruir os hóspedes.

4.2 – Há alguma ação para conscientização do cliente quanto aos costumes locais para que não haja desrespeito às tradições locais e sítios sagrados?

14 respostas



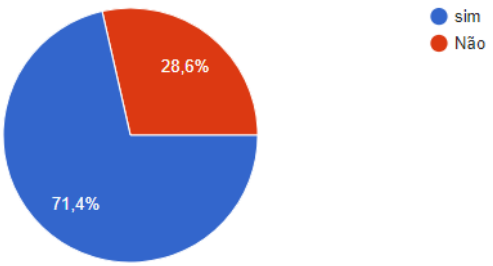
Fonte: Dados da pesquisa

4.5 - Estimular o Desenvolvimento Social e Econômico dos Destinos Turísticos

As respostas indicam que a maioria 71,4%diz incentivar a oferta de produtos locais, pois até indica parceiros como guias, agência de viagem (Gráfico 5.1). Mas ainda 28,6% não têm a prática de indicar serviços locais.

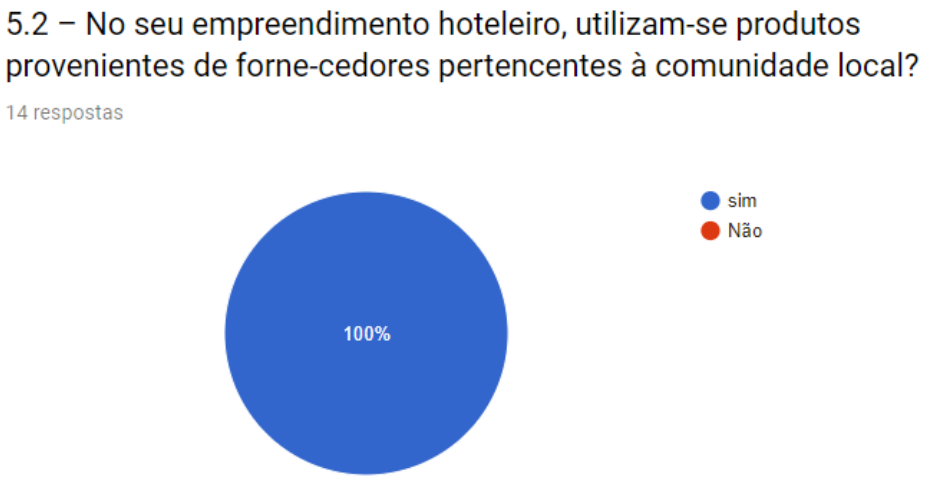
5.1 – Há algum incentivo por parte do empreendimento hoteleiro na promoção dos produtos e serviços locais. Por exemplo, indicar passeios realizados por um guia res-ponsável da região ou compra de produtos produzidos no local?

14 respostas



Fonte: Dados da pesquisa

Neste gráfico 5.2, estão colocados os dados de que todos utilizam produtos dos fornecedores da cidade, 100% dos entrevistados responderam que sim a este questionamento. Isto mostra que há uma valorização dos produtos locais, seja por qualidade, preço ou comodidade do fornecedor.



Fonte: Dados da pesquisa

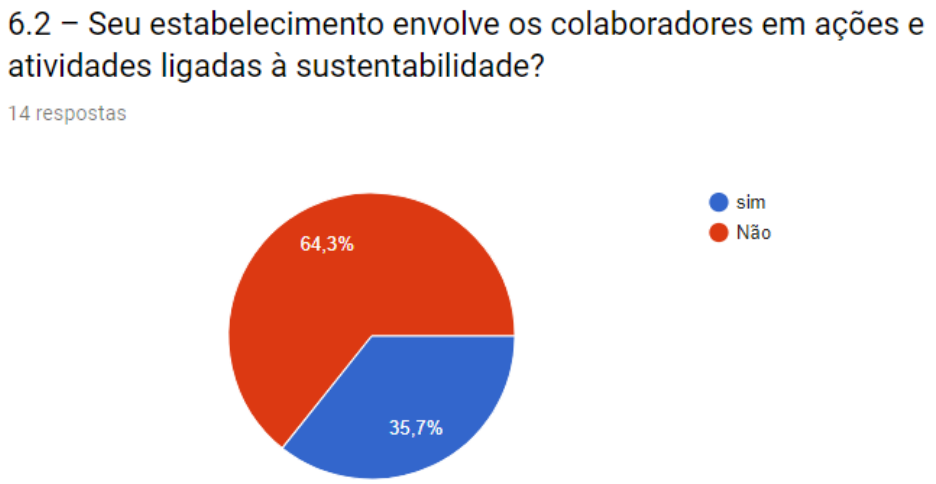
4.6- Garantir a Qualidade dos Produtos, Processos e Atitudes

Como o Gráfico 6.1mostra 71,4% possuem uma política sustentável nos empreendimentos, e 28,6% não tem política sustentável ainda formada que possa ser divulgada, mas os funcionários orientam os hóspedes no boca a boca. É necessário que todos os empreendimentos hoteleiros tenham e divulguem uma política de sustentabilidade, pois exercer um papel sustentável trás ótimos retornos para o hotel e para o meio ambiente e faz com que as pessoas tenham consciência e pensar melhor antes de desperdiçar.

Fonte: Dados da pesquisa

CARVALHO (2014) afirma que os empreendimentos na área do turismo

devem investir em turismo sustentável e é uma ideia de suma importância, pois esse tipo de turismo que vem crescendo grandemente, e será unir o útil ao agradável: colaborar para a não agressão ao meio ambiente e deixar o turista satisfeito. Isso porque pessoas vêm tomando consciência de que algumas condutas impactam fortemente a natureza e o meio em que vivemos.



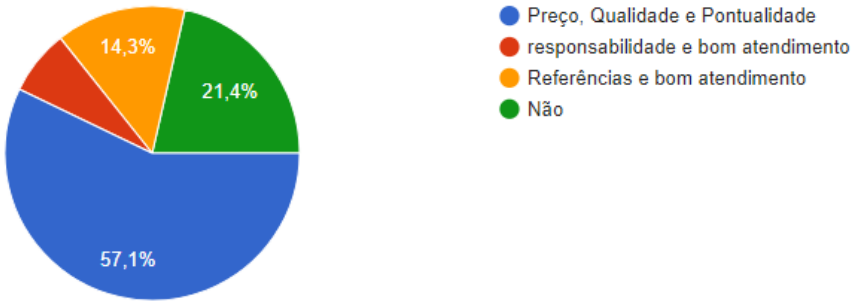
Fonte: Dados da pesquisa

Na mostra 64,3% não envolve os colaboradores, pois eles usam outro método pra ações ligadas a atividades sustentáveis como adesivos nos quartos, sendo que 35,7% envolvem os colaboradores. Isto mostra que são necessárias ações voltadas para este segmento no que tange o envolvimento da equipe de linha de frente com ações desta natureza.

Segundo Sousa (2013) o primeiro contato dos clientes com uma organização é através da recepção, portanto, os recepcionistas são como o cartão de visita das empresas, tendo o papel de recepcionar e impressionar os clientes nos primeiros minutos, então é necessário que haja um envolvimento dos colabores em ações ligadas a sustentabilidade, para que os mesmos possam de alguma forma sensibilizar esses clientes.

6.3 – Seu estabelecimento estabelece critérios para a contratação dos seus fornecedores?

14 respostas



Fonte: Dados da pesquisa

Como apresenta o gráfico 6.3, podemos afirmar que 57,1% exigem sim critérios de contratação de fornecedores. A maioria das exigências é relativo a qualidade no produto, baixo preço, pontualidade na entrega. Apenas 21,4% dos entrevistados dizem que não exigem critérios porque são poucos fornecedores na região.

5- CONCLUSÃO

Os meios de hospedagem de Palmas apresentam um grande crescimento, facilmente percebido pelos que vivem aqui com o grande aumento de empreendimentos neste ramo. Isso é muito importante, pois através deste acontecimento há um crescimento na economia do município.

Em vista disso, a presente pesquisa teve como objetivo identificar possíveis impactos ambientais nos equipamentos hoteleiros de pequeno e médio porte no município de Palmas no Tocantins, através de tópicos como respeitar a legislação vigente, garantir os direitos das populações locais, conservarem o ambiente natural e sua biodiversidade, considerar o patrimônio cultural e valores locais, estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos, garantirem a qualidade dos produtos, processos e atitudes. Desse modo, a pesquisa foi feita com 14 (quatorze) empreendimentos hoteleiros da região.

Percebe-se que o objetivo desta pesquisa foi alcançado através dos objetivos específicos que foram: Fazer um levantamento de hotéis que são cadastrados no CADASTUR de pequeno e médio porte juntamente com a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia, Turismo e Cultura (SEDEN); Criar uma matriz de identificação de impactos ambientais voltada para rede hoteleira baseada na ABNT NBR 15401; Identificar os impactos ambientais da rede hoteleira por meio de entrevistas com gestores locais destes empreendimentos;

Com base nas informações coletadas durante a pesquisa, podemos dizer que todos os hotéis que participaram desse estudo estão cadastrados no CADASTUR conforme diz a lei de turismo 11.771/2008 todos os prestadores de serviços turísticos têm por obrigação ter o cadastro no Ministério do turismo.

No que diz respeitar a legislação vigente pode-se observar que todos os resultados obtidos mostram que boa parte dos empreendimentos pesquisados segue as normas vigentes do país e tem também aqueles não seguem, mas sabem e são conscientizados da gravidade de tais normas a serem seguidas.

Pode-se dizer que os gestores sempre visam garantir os direitos da população local, trazendo empregos e oportunidades para a comunidade, e a

maior parte oferece algum tipo de treinamento para os funcionários.

No que se refere à conservação do ambiente natural e sua biodiversidade, Gestores afirmam não ter uma política de conscientização em relação a animais silvestres, pois os empreendimentos são localizados no centro da cidade e é bem difícil a aparição dos mesmos. Mas os demais sub tópicos estão todos de acordo com a ABNT NBR 15401.

Sobre considerar o patrimônio cultural e valores locais proprietários e gestores dizem não ter nenhuma conscientização em relação a costumes da comunidade, pois nunca presenciaram nenhuma forma de desrespeito dos mesmos. Em relação a espaços, sempre quando tem e podem, cedem espaços para eventos.

Em relação à estimulação do desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos a maior parte dos empreendimentos diz incentivar a oferta turística da cidade indicando guias e agências de turismos aos seus clientes. E todos os entrevistados dizem utilizar de produtos da comunidade local, principalmente feiras, padarias e mercados, isso faz com que gera renda para a comunidade.

Em relação ao tópico garantir a qualidade dos produtos, processos e atitudes, pode afirmar que mais da metade dos entrevistados dizem ter uma política de sustentabilidade e que sempre conscientizam os hospedes, mas não existe uma ação para o envolvimento dos funcionários e sim de adesivos nas dependências do empreendimento. Ainda podemos afirmar que quase 100% dos hotéis exigem critérios para contratação de fornecedores, onde se destaca a qualidade, preço e pontualidade.

Portanto, a partir do que foi demonstrado, considera-se que os objetivos desta pesquisa foram alcançados, permitindo observar impactos tanto positivos quanto negativos. Como esta é uma temática extremamente atual e pela inexistência de outras pesquisas que aborda este tema, sugerimos outras pesquisas nesta mesma linha de raciocínio, abrangendo um número maior de empreendimentos. Observando que é um tema bastante interessante para o município de Palmas.

Concluindo, podemos afirmar que através dos gráficos aplicados anteriormente, que boa parte dos hotéis de Palmas possuem práticas sustentáveis e estão em consonância com a ABNT 15401. Alguns pontos ainda

merecem ser mais bem trabalhadas como por exemplos, investimento em captação da água da chuva, reciclagem de resíduos sólidos, ações em prol de proteção de espécies e conscientização de hóspedes quanto ao respeito às tradições e costumes locais. Há alguns que ainda necessitam de mudanças para estar de acordo com a norma ABNT NBR 15401, mas Palmas, por ser uma cidade nova, ainda têm muito que crescer e implantar na hotelaria.

Vale lembrar que não era objetivo era analisar as práticas sustentáveis da hotelaria de Palmas de acordo com a percepção do gestor do hotel. Desta forma, acredita-se que órgãos ambientais deveriam criar políticas de incentivo a capacitação dos funcionários da hotelaria de Palmas de modo a sensibilizá-los quanto à adoção de medidas sustentáveis na hotelaria.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT;SEBRAE. **Meios de hospedagem. Sistema de Gestão da Sustentabilidade**: Guia de implementação**.** 2012

AECWEB. **As vantagens das Estações de Tratamento de Esgoto**. Disponível em: <https://www.aecweb.com.br/cont/m/rev/as-vantagens-das-estacoes-de-tratamento-de-esgoto_969_10_0> Acessado em: 17 de dezembro de 2017.

Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2004). **NBR ISO 14001:2004-Sistema de gestão ambiental** –Requisitos com diretrizes para uso. São Paulo: Autor.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Como preparar trabalhos para cursos de pós graduação: noções práticas**. 5. Ed. São Paulo: Atlas,2002.

ARTIGOS, **Recepção, a primeira impressão é a que fica**. 2012. Disponível em: http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/recepcao-a-primeira-impressao-e-a-que-fica/67006/ acessado em: 17 jan. 2018.

BANDUCCI-JR., A. & E.C. MORETTI (orgs.), **Qual Paraíso? Turismo e Ambiente em Bonito e no Pantanal**. Edições Chronos e Editora da UFMS. 2001.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 2001.

BERNADELLI, J.M. J., et al., 2014. **Sistemas de Gestão Ambiental na Operação dos Empreendimentos Hoteleiros**. Revista Rosa dos Ventos , v.6 n.4 , pp. 564-582, out - dez, 2014. Disponível em: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=473547042006. Acesso em:29 Agost 2017.

BUENO, P. F.; MATURANA, S. M.; **Sustentabilidade no Turismo: um estudo sobre a rede hoteleiradeBonito-MS**, IX Fórum Internacional de Turismo do Iguaçu, Foz do Iguaçu – Paraná, Junho, 2015.

BURSZTYN, M.A; BURSZTYN, M. **Fundamentos de Políticas e Gestão Ambiental**: Caminhos para a sustentabilidade. Rio de Janeiro :Garamond, 2013

CARVALHO, F. L. C. **Sustentabilidade Ambiental e seus Impactos Aplicados na Rede Hotelaria de São Luís – Maranhão - Estudo de caso – R.gest. Sust. Ambient., Florianópolis**, v.3, n.1, p.340-358,abr./2014 a set./2014.Disponivel em: <file:///D:/Users/04201155102/Downloads/2214-4730-1-PB.pdf>. Acesso em: 20 set. 2017.

CAGNA. T. **Economizadores de energia para quartos. Porta eco**

hospedagem. Disponível em:<https://ecohospedagem.com/economizadores-de-energia-para-quartos/> acessado em: 18 de fev.2018.

CAGNA. T**. Reutilização de toalhas. É melhor para o ambiente e seu bolso**. Porta eco hospedagem. Disponível em:< CAGNA. T. Economizadores de energia para quartos. Porta eco hospedagem. Disponível em:<https://ecohospedagem.com/economizadores-de-energia-para-quartos/> acessado em: 18 de fev.2018.
> acessado em: 18 de fev.2018.

COELHO, F. **Mais vagas e baixa ocupação**. Jornal do Tocantins, Palmas, 6 mai. 2017.
p. 4.

CONTENT. R. **Marketing Verde: o que é e por que ele pode ajudar a melhorar a imagem da sua empresa**. Marketing de Conteúdo. pub. Dez/2016 - atual. Nov.2017. Disponível em: https://marketingdeconteudo.com/marketing-verde/>acessado em: 19 fev. 2018.

Colunista Portal – Educação. **Empresas investem na qualidade de vida dos colaboradores**. Disponível em:https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/recursos-humanos/empresas-investem-na-qualidade-de-vida-dos-colaboradores/69313 acessado em: 12 jan. 2018.

DE CONTO, S. M. et al. **Geração de resíduos sólidos em um meio de hospedagem: um estudo de caso. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA EM RESÍDUOS E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**, 2004, Florianópolis. Anais...Florianópolis: ICTR – NISAM, 2005b. 1CD-ROOM.

Cooper, C. ***Turismo: princípios e práticas***. 2. ed., Porto Alegre: Bookman, 2001.

COSTA, S. S. Lixo **Mínimo: Uma Proposta Ecológica para Hotelaria**. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2004.

COSTA, F. V. da. **Citações de Trabalho de Gestão Ambiental na Hotelaria**. Disponível em:<http://www.cesur.br/arq_downloads/turismo/fabrizia_costa/arquivos.php3C>. Acesso em: 29agos. 2017.

DIAS, Reinaldo; PIMENTA, Maria Alzira. **A gestão em hotelaria e o cliente.Hotelnews**, SãoPaulo, n. 325, mar./abr. 2005.

Eller, M. R. S. & Amorim, C. M. M. P. (2014). **ABNT NBR 15401:2006 -Meios de Hospedagem -Sistema de Gestão da Sustentabilidade: análise crítica dos requisitos e os desafios da implantação e certificação. Congresso internacional de Administração 2014**, Ponta Grossa, PR, Brasil. Recuperado em 6 Out 2014 de ttp://www.admpg.com.br/2014/down.php?id=832&q=1

GONZAGA,H.,**Com forte potencial na atração de eventos Palmas investe no turismo de negócios**, Prefeitura Palmas, Disponível em: <http://www.palmas.to.gov.br/secretaria/desenvolvimento-economico/noticia/6548/com-forte-potencial-na-atracao-de-eventos-palmas-investe-no-turismo-de-negocios/>acessado em: 11 agost. 2017.

GONÇALVES, Luiz Cláudio. **Gestão ambiental e meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph,2006.

IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. 2012.
Disponível em: https://cidades.ibge.gov.br/v4/brasil/to/palmas/panorama
Acesso em: 10 de Setembro 2017

IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. 2017
Disponível em:https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2013-agencia-de-noticias/releases/14786-brasil-tem-2-4-milhoes-de-leitos-em-sua-rede-de-hospedagem.html
Acesso em: 22 de Março de 2018

MORAES, A. A **Certificação Ambiental dos Meios de Hospedagem:** uma análise das motivações para a aplicação da
certificação ambiental nos meios de hospedagem de Balneário de Camboriú. Turydes, Santa Catarina. v. 2., n. 6,
nov./dez. 2009.

NBR ISO 14001:2004, Environmental management systems - Requirementswithguidance for use

OLIVEIRA, P. J. et al., 2016. **Arquitetura hoteleira sob a ótica da sustentabilidade e da hospitalidade do espaço: um estudo sobre a aplicação dos conceitos de sustentabilidade e hospitalidade do espaço em projetos de hotéis**. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo. São Paulo, v.10 n.1, pp. 189-209, jan./abr. 2016. Disponível em: DOI: http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v10i1.993. Acesso em 15 set. 2017.

PAGOTTO, J.; MARCONDES, Y.S. **Desenvolvimento Sustentável Hoteleiro**. **6º**
Congresso de Pós-Graduação. Piracicaba, 2008.

PENSAMENTO VERDE. **As fontes de energia renovável mais utilizadas no Brasil**. 2013. Disponível em: <http://www.pensamentoverde.com.br/economia-verde/as-fontes-de-energia-renovavel-mais-utilizadas-no-brasil/> . Acessado em: 18 de fevereiro de 2018

PEREIRA, L. **Oportunidades e desafios da pratica do marketing verde no setor hoteleiro de pequeno porte**. São Paulo, 2016. 104 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2016.[Orientadora: Prof.(a) Dr.(a) Alexandre LuzziLas Casas].

POLONSKY, M. J. **Na IntroductionTo Green Marketing**. Electronic Green Journal,vol.1, n.2, 1994.

Redação AECweb. **As vantagens das Estações de Tratamento de Esgoto**. Revista digital. Disponivel em:<https://www.aecweb.com.br/cont/m/rev/as-vantagens-das-estacoes-de-tratamento-de-esgoto_969_10_0> acessado em 12 jan. 2018.

Redação Pensamento Verde**. As fontes de Energia Renovável mais utilizadas no Brasil**, 2013. Disponivel em:<http://www.pensamentoverde.com.br/economia-verde/as-fontes-de-energia-renovavel-mais-utilizadas-no-brasil/> acessado em 16 jan. 2018.

SANTOS, C.B.N.; SOUZA, M.T.S; BARBOSA, R.J. **Gestão Ambiental em Empreendimentos Hoteleiros: Análise dePráticas e de Resultados em um Estudo de Casos Múltiplos**. **Anais**. III SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2006.

Sant'anna, F. S. P. &Zambonim, F. M. (2002). **Gestão e certificação ambiental para hotéis. *Anais...* Simpósio Ítalo Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental***,* Vitória, ES, Brasil, 6.

Santos, R. O. **Crise hídrica obriga hotéis a criarem soluções sustentáveis**. Revista Hotéis a referencia do setor.2015, Disponível em: <http://www.revistahoteis.com.br/crise-hidrica-obriga-hoteis-a-criarem-solucoes-sustentaveis/> acessado em: 16 fev. 2018.

Sextante Consultoria. **Sistema de Sustentabilidade para Meios de Hospedagem-A Nova ABNT NBR 15401**. Recuperado em 01 outubro, 2014, de http://pt.slideshare.net/Sextante_Consultoria/a-nova-abnt-nbr15401?redirected_from=save_on_embed

SENNA, M.L.G.S.**A aplicabilidade do índice de qualidade de vida, da pegada ecológica do turismo e dos indicadores de sustentabilidade da organização das nações unidas para destinos turísticos de pequeno**

porte: um estudo de caso no jalapão – TO, São Paulo**,** 2016.

SERENO,M.A.B. et. Al. Proposta para diretrizes de gestão ambiental para atividade hoteleira no Brasil. **Revista Gestão Industrial,** v. 11, n. 01: p. 69-91,dez.2014

SCHWANTES, G. L. X. **A ADOÇÃO DE PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS COMO FATOR DE COMPETITIVIDADE PARA OS DISTRITOS DE LUMIAR E SÃO PEDRO DA SERRA, NOVA FRIBURGO**, RJ. 2013. 80 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Turismo) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2013. [Orientador: Aguinaldo Cesar Fratucci]

SPERB, M.; TEIXEIRA, R. **Turismo sustentável e gestão ambiental em meios de hospedagem: caso da ilha do Mel**, Paraná. Revista acadêmica — Observatório de Inovação do Turismo,Rio de Janeiro, vol. 3, n.o 4, dez. 2008 (FGV).

TOPKE, R. D; VIDAL,V. M; SOARES, R., **Hotelaria Sustentável: preocupação com a comunidade local ou diferencial competitivo?**, **Observatório de inovação - Revista acadêmica,** vol.VI, n° 3, rio de janeiro, SET.2011.

TRENTINO, V. **Um exemplo pratico da gestão dos resíduos de um hotel**. Disponível em: https://ecohospedagem.com/um-exemplo-pratico-da-gestao-dos-residuos-de-em-um-hotel/ acessado em: 12 fev. 2018.

VIOLA, E.; LEIS, H. R. **Desordem global da biosfera e a nova ordem internacional**:opapelorganizador do ecologismo. In: ANPOCS, Revista de Ciências Sociais Hoje, SP, Vértice/Ed.Revistados Tribunais, 2008

Zucarato, A. G. (2006). **Certificação do turismo sustentável para meios de hospedagem: um estudo sobre o caminho do ouro de Paraty-RJ**. Dissertação de mestrado, Programa deMestrado em Hospitalidade, Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, SP, Brasil.

APÊNDICE 1

Questionário para entrevista com Empreendedores / Gestores Hoteleiros

Nome: _____

Hotel: _____

Função na empresa: _____

Tempo de funcionamento do hotel: _____

1. RESPEITAR A LEGISLAÇÃO VIGENTE

1.1 – Seu hotel é registrado no CADASTUR?

( ) Sim

( ) Não. Por quê?

_____

1.2 - Seu hotel possui um sistema de tratamento de esgoto?

( ) Sim. Como funciona?

_____

( ) Não. Se não, Por quê?

_____

Há intenção de implementação? ( ) Sim. Quando? _____( ) Não

1.3-Existe algum investimento em ações de energia renováveis?

( ) Sim. Desde quando? _____

( ) Não. Há previsão? _____

1.4 - Os salários pagos aos seus colaboradores atendem no mínimo aos pisos da categoria dos colaboradores contratados, usando referências sindicais regionais?

( ) Sim.

( ) Não. Por quê?

_____

1.5-Há um gerenciamento na coleta de lixo interna do hotel?

( ) Sim. Desde quando? _____

( ) Não. Há previsão? _____

1.6 - Há algum programa de reuso de toalhas e roupa de cama?

( ) Sim. Desde quando? _____

( ) Não. Há previsão? _____

1.7 - Possui controle de energia através de chave-cartão?

( ) Sim. Desde quando? _____

( ) Não. Há previsão? _____

1.8 - Existe algum sistema para a captação da água de chuva?

( ) Sim. Desde quando? _____

( ) Não. Há previsão? _____

1.9 - Os equipamentos eletrônicos são de baixo consumo de energia?

( ) Sim. Desde quando? _____

( ) Não. Há previsão? _____

1.10 - Faz reciclagem de resíduos?

( ) Sim. Desde quando? _____

( ) Não. Há previsão? _____

2. GARANTIR OS DIREITOS DAS POPULAÇÕES LOCAIS

2.1 Qual o percentual de funcionários são da população local ?

( ) 0 a 30% pertencem a população local

( ) 30 a 60% pertencem a população local

( ) 60 a 80% pertencem a população local

( ) 80 a 90% pertencem a população local

( ) 100% pertencem a população local

2.2 – O hotel oferece capacitação e treinamentos voltados para os colaboradores e comunidade local?

( ) Sim. Qual a frequência: ( ) Semanal ( ) Mensal ( ) Semestral ( ) Anual

( ) Não. Por quê?

_____

2.3 – Há diferenças salariais entre colaboradores de outras regiões e os colaboradores da comunidade?

( ) Sim( ) Não. Por quê?

_____

3. CONSERVAR O AMBIENTE NATURAL E SUA BIODIVERSIDADE

3.1 – Há alguma ação específica para proteção de espécies ameaçadas existentes na propriedade do meio de hospedagem ou na região que se localiza?

( ) Sim. Qual ação?

_____

( ) Não. Por quê?

_____

3.2 – O empreendimento realiza algum trabalho junto aos hóspedes no que se refere à ações ambientais educativas? Por exemplo, a conscientização quanto a não alimentação de animais silvestres, troca de toalha diária, desperdício de água, etc?

( ) Sim. Qual ação?

_____

( ) Não. Por quê?

_____

3.3 - O empreendimento realiza algum trabalho de controle na utilização dos recursos naturais pelo meio de hospedagem? Por exemplo, através de manutenções periódicas do encanamento para evitar o desperdício de água?

( ) Sim. Qual ação?

_____

( ) Não. Por quê?

_____

4. CONSIDERAR O PATRIMÔNIO CULTURAL E VALORES LOCAIS

4.1 – Há alguma prática para ceder o espaço do empreendimento para eventos culturais locais?

( ) Sim. Qual ação?

_____

( ) Não. Por quê?

_____

4.2 – Há alguma ação para conscientização do cliente quanto aos costumes locais para que não haja desrespeito às tradições locais e sítios sagrados?

( ) Sim. Qual ação?

_____

( ) Não. Por quê?

_____

5. ESTIMULAR O DESENVOLVIMENTO SOCIAL E ECONÔMICO DOS DESTINOS TURÍSTICOS

5.1 – Há algum incentivo por parte do empreendimento hoteleiro na promoção dos produtos e serviços locais. Por exemplo, indicar passeios realizados por um guia responsável da região ou compra de produtos produzidos no local?

( ) Sim. Qual ação?

_____

( ) Não. Por quê?

_____

5.2 – No seu empreendimento hoteleiro, utilizam-se produtos provenientes de fornecedores pertencentes à comunidade local?

( ) Sim. Qual?

_____

( ) Não. Por quê?

_____

6- GARANTIR A QUALIDADE DOS PRODUTOS, PROCESSOS E ATITUDES

6.1 – Seu Estabelecimento possui e divulga uma Política de Sustentabilidade?

( ) Sim. Poderia nos fornece a sua política?

( ) Não. Por quê?

_____

6.2 – Seu estabelecimento envolve os colaboradores em ações e atividades ligadas à sustentabilidade?

( ) Sim. Qual ação?

_____

( ) Não. Por quê?

_____

6.3 – Seu estabelecimento estabelece critérios para a contratação dos seus fornecedores?

( ) Sim. Quais critérios?

_____

( ) Não. Por quê?

_____

Apêndice 2

TERMO DE CONSENTIMENTO

Prezado (a) participante:

Sou estudante do curso de graduação de Tecnologia em Gestão de Turismo no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins de Palmas. Estou realizando uma pesquisa sob orientação da professora Dra. MARY LÚCIA GOMES SILVEIRA DE SENNA cujo objetivo é analisar o mercado de hospedagem de Palmas no que se refere a minimização de impactos ambientais do setor hoteleiro.

Sua participação envolve um Questionário de perguntas, aproximadamente de 30 minutos.

A participação nesse estudo é voluntária e se você decidir não participar ou quiser desistir de continuar em qualquer momento, tem absoluta liberdade de fazê-lo.

Na publicação dos resultados desta pesquisa, sua identidade será mantida no mais rigoroso sigilo. Serão omitidas todas as informações que permitam identificá-lo(a).

Mesmo não tendo benefícios diretos em participar, indiretamente você estará contribuindo para a compreensão do fenômeno estudado e para a produção de conhecimento científico.

Quaisquer dúvidas relativas à pesquisa poderão ser esclarecidas pelo(s) pesquisador(es)fone (63) 98421-4183; (63) 99201-9392.

Atenciosamente.

_____ _____

Nome e assinatura do(a) estudantes Local e data

_____

Nome e assinatura do(a) professor(a) supervisor(a)/orientador(a)

Consinto em participar deste estudo e declaro ter recebido uma cópia deste termo de consentimento.

_____	_____
Nome e assinatura do participante	Local e data