

## ANÁLISE DE IMPACTOS AMBIENTAIS NOS EQUIPAMENTOS HOTELEIROS: UM ESTUDO DE CASO EM HOTÉIS DE PEQUENO E MÉDIO PORTE EM PALMAS – TO

Alana Cristina Moreira Santana<sup>1</sup>, Silvânia Oliveira Barbosa<sup>1</sup>, Thays Brito Santos<sup>1</sup>, Mary Lúcia Gomes Silveira de Senna<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Alunas do Curso Superior Tecnológico de Gestão de Turismo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins - IFTO. e-mail: <alanacristinasantana@gmail.com>; <thaysbritosantos@gmail.com> ; <sillvania58@gmail.com>

<sup>2</sup> Professora Doutora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins - IFTO. e-mail: <marysenna@ifto.edu.br>

**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 recursos 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 perceber 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, Palmas-TO.

### 1 INTRODUÇÃO

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 (SCHWANTES, 2013).

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 à dezembro do ano de 2017.

A proposta era que fosse respondida a pergunta: considerando que a hotelaria, quando não planejada, pode causar impactos negativos severos no meio ambiente contribuindo assim para a degradação ambiental local e podendo impactar toda a população limítrofe, será que a rede hoteleira de pequeno e médio porte de Palmas/TO está conscientizada da importância destas ações ligadas a sustentabilidade e quando conscientizada, aplicam ou pensa 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.

Ainda sobre 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.

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.

## 2 TURISMO E SEUS IMPACTOS

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 Commission on 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. 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.

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, 2003 apud 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).

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). 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).

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 hóspedes, 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).

### **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 e a 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.

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ter o empreendimento registrado no CADASTUR</li> <li>• Possuir um sistema de tratamento de esgoto</li> <li>• Assegurar que os salários pagos atendam no mínimo aos pisos da categoria dos colaboradores contratados, usando referências sindicais regionais.</li> </ul>
2. GARANTIR OS DIREITOS DAS POPULAÇÕES LOCAIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar preferência à população local para contratação</li> <li>• Oferecer capacitação e treinamentos voltados para os colaboradores e comunidade local</li> <li>• Estabelecer salários que não desvalorizem os colaboradores pertencentes à comunidade</li> </ul>
3. CONSERVAR O AMBIENTE NATURAL E SUA BIODIVERSIDADE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar ações específicas para proteção de espécies ameaçadas existentes na propriedade do meio de hospedagem.</li> <li>• Implementar ações educativas com os clientes. Por exemplo, a conscientização quanto a não alimentação de animais silvestres</li> <li>• Controlar a utilização dos recursos naturais pelo meio de hospedagem. Por exemplo, através de manutenções periódicas do encanamento para evitar o desperdício de água.</li> </ul>
4. CONSIDERAR O PATRIMÔNIO CULTURAL E VALORES LOCAIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ceder espaço do empreendimento para eventos culturais</li> <li>• Conscientizar o cliente quanto aos costumes locais. Por exemplo, para que não haja desrespeito às tradições locais e sítios sagrados</li> </ul>
5. ESTIMULAR O DESENVOLVIMENTO SOCIAL E	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover os produtos e serviços locais. Por</li> </ul>

<b>ECONÔMICO DOS DESTINOS TURÍSTICOS</b>	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;
<b>6. GARANTIR A QUALIDADE DOS PRODUTOS, PROCESSOS E ATITUDES</b>	• Possuir um meio de comunicação aberto a sugestões e reclamações • Responder prontamente as reclamações • Oferecer a descrição clara de seus produtos e serviços
<b>7. ESTABELECE O PLANEJAMENTO E A GESTÃO RESPONSÁVEIS</b>	• 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.

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 14 hotéis participaram da pesquisa. Para obtermos as respostas em porcentagem e gráficos, utilizamos o Google formulários, onde nos foi dado todos os percentuais obtidos.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

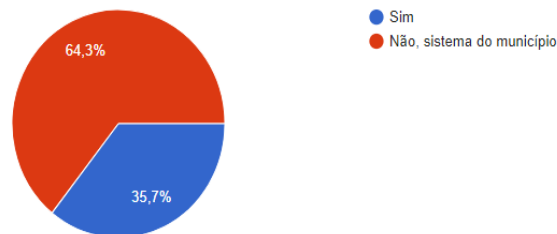
A pesquisa mostrou que todos os hotéis pesquisados são cadastrados no CADASTUR. Este dado não interferiria nesta pesquisa, pois não era um critério de exclusão. Pelo contrário, isto mostra que eles estão obedecendo a legislação vigente valendo-se deste dado para saber que todos estão normalizados.

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.

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



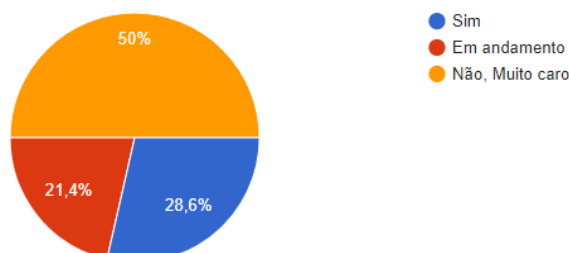
Fonte: Dados da pesquisa

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 de poluição 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 conseqüente 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.

### 1.3 - Existe algum investimento em ações de energia renováveis?



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.

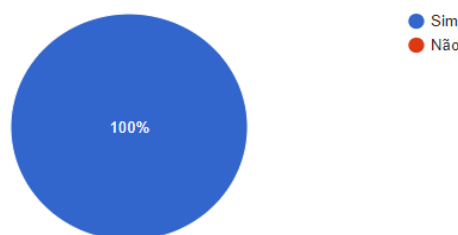
Os equipamentos hoteleiros precisam pensar em tecnologias mais limpas ou alternativas, disponíveis no mercado, como investimento que podem gerar ótimos lucros, economizando recursos naturais e aproveitando alternativas que a natureza tem de abundância.

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.

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

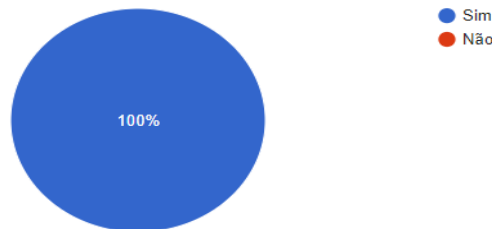


Fonte: Dados da pesquisa

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.

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

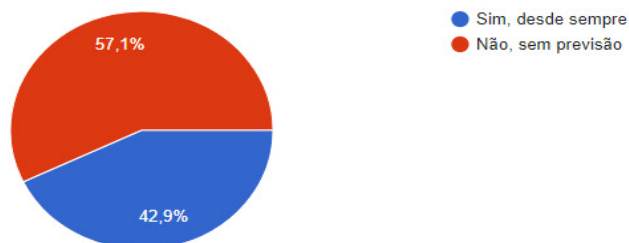


Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico 1.5 mostra que 100% dos entrevistados usam equipamentos eletrônicos econômicos como os cartões magnéticos e claro, os eletrônicos com classificação energética 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 contribuímos para a cultura do consumo consciente.

Neste gráfico 1.6 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.

1.6 - Faz reciclagem de resíduos?



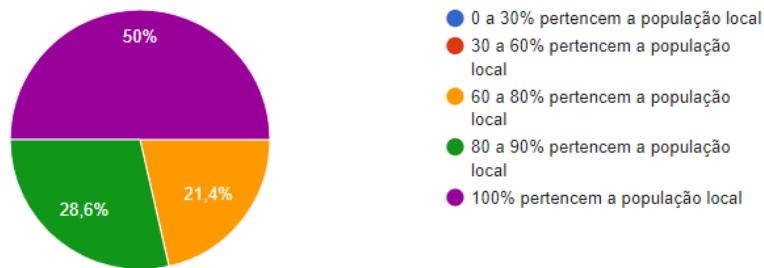
Fonte: Dados da pesquisa

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.

No gráfico 1.7, o percentual de 100% de funcionários pertence à população local, isso é bom, pois gera emprego e oportunidade para comunidade.

1.7 - Qual o percentual da população são da população local?

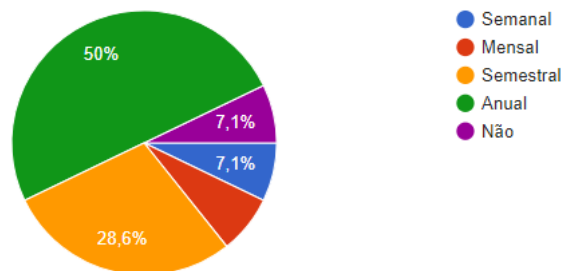


Fonte: Dados da pesquisa

Segundo Senna (2016) isso tem uma parcela significativa para a sobrevivência da comunidade local, tanto sob os aspectos culturais e sociais como sob 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 1.8 mostra a maioria 50% oferece treinamento para os colaboradores anual, e apenas 7,1% não oferece nenhum tipo de treinamento aos colaboradores.

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

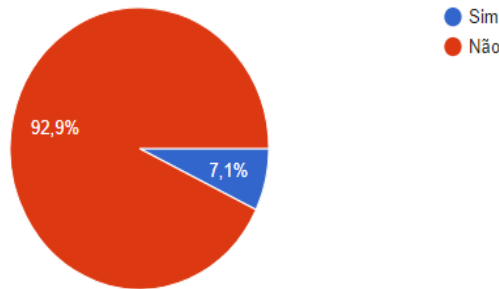


Fonte: Dados da pesquisa.

Segundo a ABNT NBR 15401 o turismo 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.

1.9 - Há diferenças salariais entre colaboradores de outras regiões e os colaboradores da comunidade?

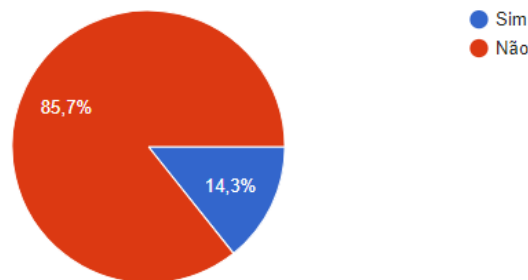


Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 1.9 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.

O gráfico 2.0 mostra 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.

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



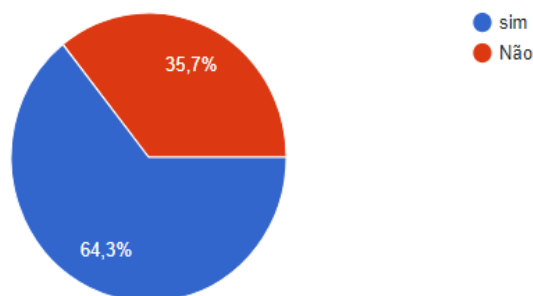
Fonte: Dados da pesquisa

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 espécies 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).

2.1 – 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 toalhas diárias, desperdício de água, etc.

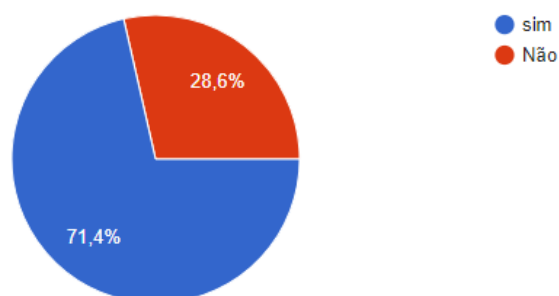


Fonte: Dados da pesquisa.

No gráfico 2.1 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 hóspedes. 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.

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 2.2).

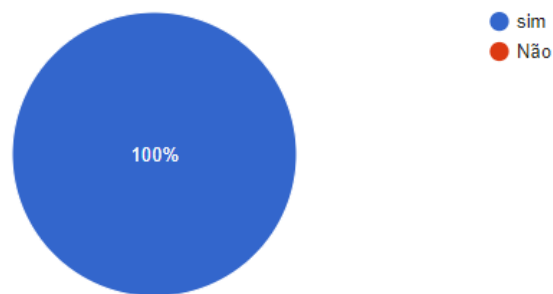
2.2 – Há alguma prática para ceder o espaço do empreendimento para eventos culturais locais?



Fonte: Dados da pesquisa

Neste gráfico 2.3, 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.

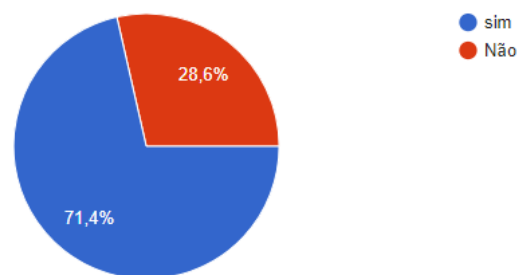
2.3 – No seu empreendimento hoteleiro, utilizam-se produtos provenientes de fornecedores pertencentes a comunidade local?



Fonte: Dados da pesquisa

Como o Gráfico 2.4 mostra 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.

2.4 – Seu estabelecimento possui e divulga uma política de sustentabilidade?



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

## 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.

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 tem muito que crescer e implantar na hotelaria.

Acredita-se que órgãos ambientais deveriam criar políticas de incentivo a capacitação dos funcionários da hotelaria de Palmas de modo a sensibiliza-los quanto a adoção de medidas sustentáveis na hotelaria.

## REFERÊNCIAS

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](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.

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

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

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.

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. Disponível em: <<file:///D:/Users/04201155102/Downloads/2214-4730-1-PB.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2017.

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. 1 CD-ROOM.

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

NBR ISO 14001. **Environmental management systems -Requirementswithguidance for use**. 2004.

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

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 japão – TO**, São Paulo, 2016.

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]