



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

Silvania Oliveira Barbosa¹

Thays Brito Santos²

Alana Cristina Moreira Santana³

Mary Lúcia Gomes Silveira de Senna⁴

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. 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-chaves: Impactos Ambientais. Hotéis. Sustentabilidade. Palmas/TO.

ABSTRACT

Sustainability is now widely discussed and disseminated. It is conceptualized as being the 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 chain of the Tocantins State's capital. Therefore, a survey was carried out with 14 representatives of the hotels. The methodology used was the construction of an 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, due to the fact that 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.

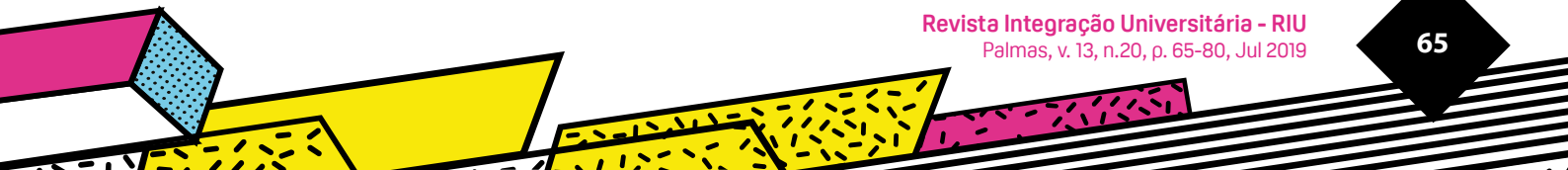
Keywords: Environmental Impacts, Hotels, Sustainability, Palmas-TO.

¹ *Atecnóloga em Gestão de Turismo. Instituição: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins – IFTO, Palmas – TO, Brasil. E-mail: silvania58@gmail.com*

² *Tecnóloga em Gestão de Turismo. Instituição: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins – IFTO, Palmas – TO, Brasil. E-mail: thaysbritosantos@gmail.com*

³ *Tecnóloga em Gestão de Turismo. Instituição: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins – IFTO, Palmas – TO, Brasil. E-mail: alanacristinasantana@gmail.com*

⁴ *Graduada em Pedagogia, Especialista em Turismo, Doutora em Ciências, Professora do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo). Instituição: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins – IFTO, Palmas – TO, Brasil. E-mail: marysenna@ifto.edu.br*



1 INTRODUÇÃO

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 diferentes 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.

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 dos recursos, minimizando os impactos ambientais que podem contribuir e deixar de impactar o meio ambiente (SCHWANTES, 2013).

A identificação destes impactos é importante à 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).

Ainda sobre as vantagens de se minimizar os impactos na hotelaria está também na valorização do produto hoteleiro para o empresário que assim investe nessas 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 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. 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.

2.1 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E A REDE HOTELEIRA NO BRASIL

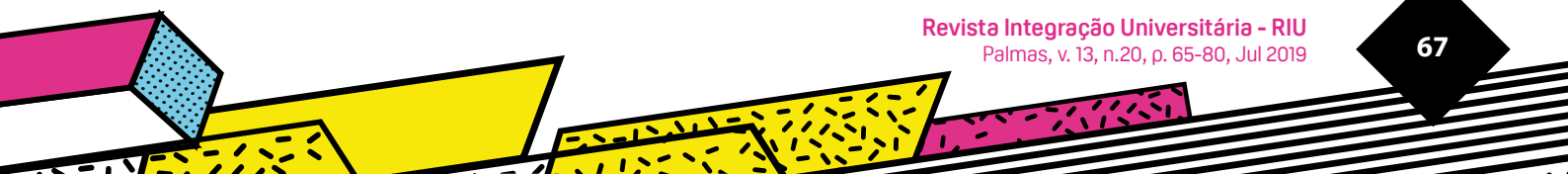
Na década de 90, a rede hoteleira se fortaleceu junto com o turismo, com isso, os órgãos internacionais começaram a publicar documentos que mostram os destinos indicados para sustentabilidade do turismo (COSTA, 2004).


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; 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 podem se beneficiar, quando bem administrados (COSTA, 2003 apud BUENO E MATURANA, 2015).

A rede hoteleira está entre os setores que mais geram receita no turismo e conseqüentemente também contribui com 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 a todos os tipos de hotéis, a sua concorrência pode ser o diferencial e estar pautado na quantidade e qualidade dos serviços, incluindo as 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; MATURANA, 2015).





Neste contexto, a sustentabilidade tornou-se um início e um enquadramento na proposta de tornar esse setor sustentável que tanto movimento o turismo. Um bom serviço, em geral, na hotelaria poderá satisfazer o hospede, 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, se bem orientados podem sensibilizar os hóspedes de modo a minimizar os impactos ambientais no local. Desta maneira, o funcionário terá o conhecimento da influência que suas atitudes poderão ocasionar no município e no meio ambiente em si. Por meio da educação ambiental, 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 adotarem um melhor comportamento. (BUENO; MATURANA, 2015).

2.2 IMPACTOS NEGATIVOS E POSITIVOS DA REDE HOTELEIRA

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, descartes 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 hóspedes. Essas medidas estão sendo utilizadas em muitas redes de hotéis. Nesta situação, são os hóspedes que avaliarão 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. São 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, localizado no estado do 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, utilizou-se a pesquisa exploratória com levantamento metodológico bibliográfico e pesquisa de campo.

Segundo Andrade (2002), 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.

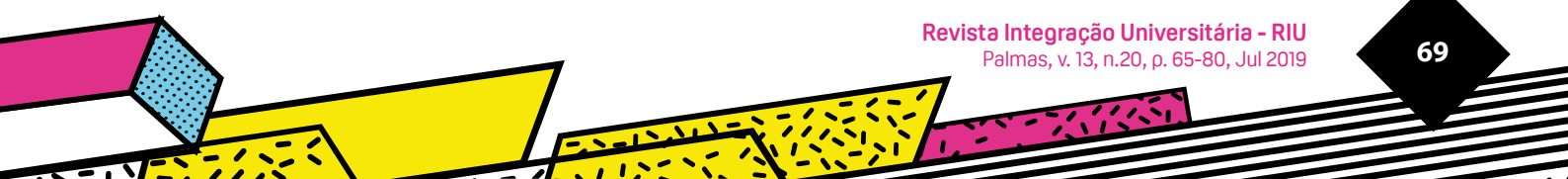
A primeira etapa da pesquisa foi uma investigação junto aos gestores da SEDEN por meio de uma entrevista de modo a identificar os hotéis cadastrados de pequeno e médio porte na capital, bem como, a existência de algum hotel que tenha como filosofia a aplicação de ideias sustentáveis em sua rotina.

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, sendo a base para a investigação deste trabalho e serão apresentadas na tabela 1.

Tabela 1 – Ações para o turismo sustentável

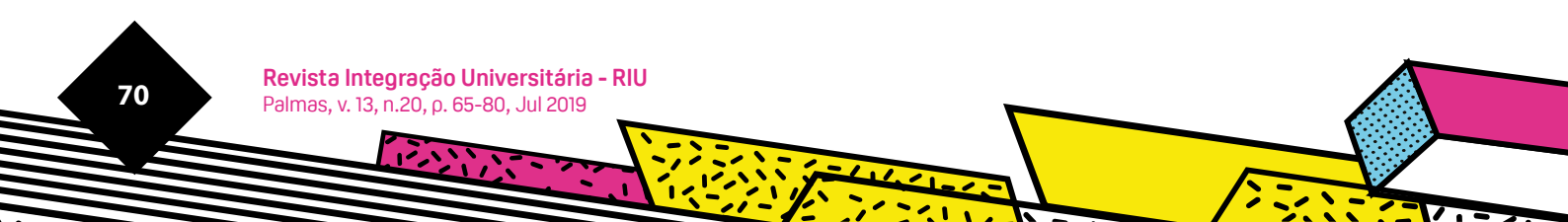
PRINCÍPIOS DO TURISMO SUSTENTÁVEL	EXEMPLO DE AÇÕES
1. RESPEITAR A LEGISLAÇÃO VIGENTE	<ul style="list-style-type: none">• Ter o empreendimento registrado no CADASTUR;• Possuir um sistema de tratamento de esgoto;• Assegurar que os salários pagos atendam no mínimo aos pisos da categoria dos colaboradores contratados, usando referências sindicais regionais.





PRINCÍPIOS DO TURISMO SUSTENTÁVEL	EXEMPLO DE AÇÕES
2. GARANTIR OS DIREITOS DAS POPULAÇÕES LOCAIS	<ul style="list-style-type: none">• Dar preferência à população local para contratação;• Oferecer capacitação e treinamentos voltados para os colaboradores e comunidade local;• Estabelecer salários que não valorizem os colaboradores pertencentes à comunidade.
3. CONSERVAR O AMBIENTE NATURAL E SUA BIODIVERSIDADE	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Possuir um meio de comunicação aberto a sugestões e reclamações;• Responder prontamente às reclamações;• Oferecer a descrição clara de seus produtos e serviços.
7. ESTABELECER O PLANEJAMENTO E A GESTÃO RESPONSÁVEIS	<ul style="list-style-type: none">• 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, executou-se esta etapa do projeto através de pesquisa de campo direcionada aos empreendedores da rede hoteleira utilizando-se de entrevistas com perguntas específicas do conteúdo previsto na ABNT NBR 15401.

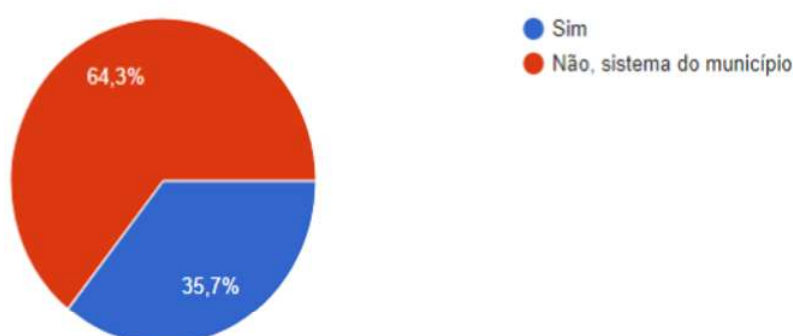
Para a amostra utilizada na pesquisa, foram utilizados os seguintes procedimentos: A SEDEN disponibilizou uma lista com hotéis que são cadastrados no CADASTUR que fazem um total 50 hotéis cadastrados. A partir desta lista, foi realizada uma pesquisa no site de busca de hotéis (Booking) quanto aos hotéis lá cadastrados. Através desta pesquisa, fez-se a escolha dos hotéis com melhores avaliações pelos usuários (critério de pontuação do site) e mais procurados pelos turistas. Deste total, quatorze hotéis aceitaram participar da pesquisa. Para a obtenção das respostas em porcentagem e gráficos, utilizou-se o Google formulários, que forneceu 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 à legislação vigente valendo-se deste dado para saber que todos estão normalizados. Isto porque, 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, com validade de dois anos a partir da data de emissão do documento e com cadastro gratuito. Ter o empreendimento cadastrado no CADASTUR é um dos Princípios do Turismo Sustentável da ABNT NBR 15 401 que busca seguir as normas vigentes do país.

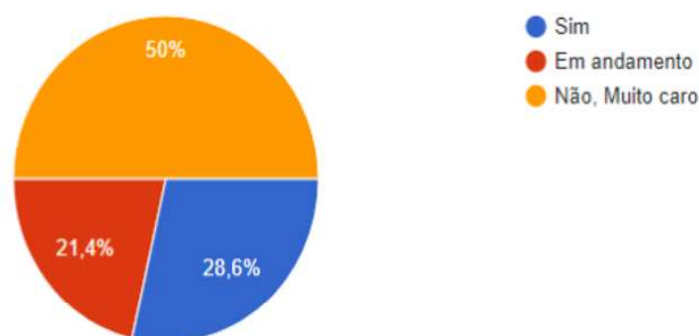
A Figura 1 mostra a distribuição dos hotéis que usam o sistema tratamento de esgoto. Sendo que 35,7% têm o próprio sistema de tratamento de esgoto; e 64,3% não têm o sistema de tratamento de esgoto, mas usam o sistema do município.

Figura 1 - Seu hotel possui um sistema de esgoto?



Fonte: Dados da pesquisa

Figura 2 - Existe algum investimento em ações de energia renováveis?



Fonte: Dados da pesquisa

Conforme demonstrado na pesquisa, a maioria usa o sistema de esgoto do município. Com isso acarreta a demanda de tratamento para o órgão estadual, acaba não apresentando a coleta diária que os hotéis precisam. Para que isso não prejudique os usuários dos hotéis, recomenda-se que cada hotel tenha uma pequena estação 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 é ligada a redes públicas de coleta de esgotos deveria 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 consequente diminuição de consumo e despesas.

A Figura 2 mostra que os empreendimentos hoteleiros que investem em energia renováveis. Deste total de entrevistados, apenas 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. Observa-se que nem todos usam o sistema de energias renováveis devido ainda ser oneroso o investimento de reaproveitamento de energia. Para que todos utilizem esse reaproveitamento de energia tão abundante na região estudada, há a necessidade de cursos de capacitação voltada para este público para que possam perceber a relevância deste tipo de investimento. França e Sodré (2019) afirmam que a taxa de retorno do investimento neste tipo de energia renovável pode vir em quatro anos.

Em relação à valorização dos funcionários, a pesquisa revela que todos os empresários afirmam que remuneram 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. Santos (2012) afirma que fatores como remuneração, oportunidades de crescimento, relação boa com a equipe de trabalho, participação e suas condições, contribuem para um bom desempenho dos empregados.

A pesquisa ainda aponta que 100% dos entrevistados usam equipamentos eletrônicos econômicos como os cartões magnéticos, e claro, os eletrônicos com classificação energética considerada boa, ou

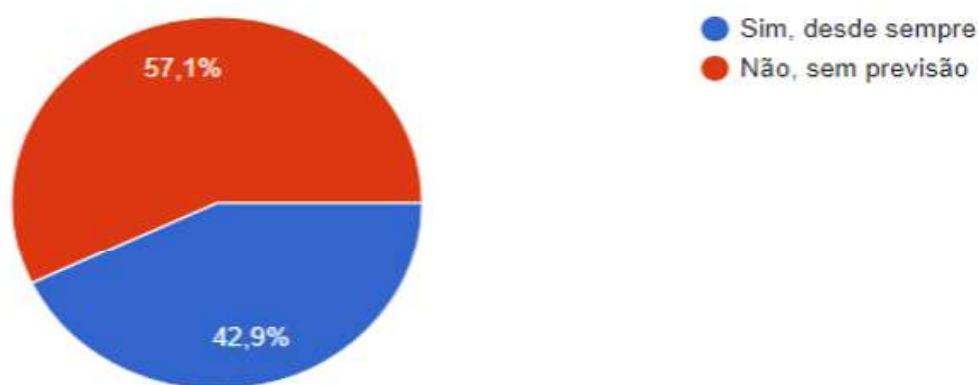


seja, acima de classificação B. Isso é bom não só para baixar gastos desnecessários para o hotel, mas também contribuindo para o meio ambiente. Evitar o desperdício de energia e optar por equipamentos energeticamente eficientes, reaproveitar ao máximo os materiais e preferir produtos recicláveis podem ser os primeiros hábitos para contribuímos para a cultura do consumo consciente. Segundo EnergyStar (2007 apud Leal (2018), a redução de custos nas tarifas energéticas é um meio eficiente para obter maiores margens de lucro na indústria hoteleira.

A Figura 3 destaca que 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.

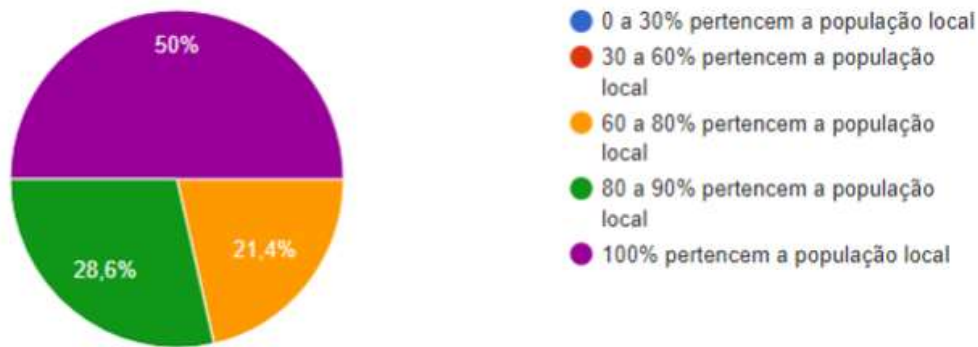
Os outros materiais que não são reciclados são levados para o aterro sanitário e queimado, sem se preocupar com o chorume. Do total de entrevistados, apenas 42,9% fazem a reciclagem de resíduos, mas eles não especificaram como isto ocorre. A reciclagem se tornou uma forma muito importante para gerenciar resíduos, pois através dela existe a possibilidade de transformação de boa parte de tudo o que seria descartado em insumos orgânicos, matérias-primas, tais como metais, papéis, vidro, entre outros. Além disso, há diversas vantagens econômicas e principalmente ambientais, podendo contribuir para a preservação dos recursos naturais, bem como, para o bem-estar da comunidade (ALBERICI; PONTES,2004).

Figura 3 - Faz reciclagem de resíduos?



Fonte: Dados da pesquisa

Figura 4 - Qual o percentual dos funcionários são da população local?

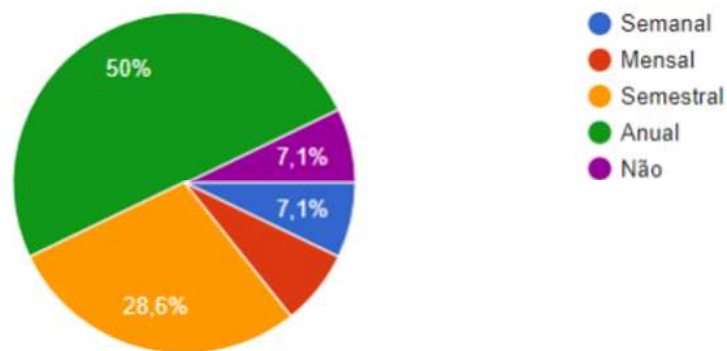


Fonte: Dados da pesquisa

Na figura 4, o percentual de 100% de funcionários pertence à população local. Considera-se tal ação como positiva, pois além de gerar oportunidade para comunidade ainda poderá girar receita na mesma, fazendo com que toda a cadeia produtiva gire em torno do turismo também.

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 às condições mínimas de qualidade de vida, tais como, saúde, moradia, trabalho e por consequência de sobrevivência humana como um todo.

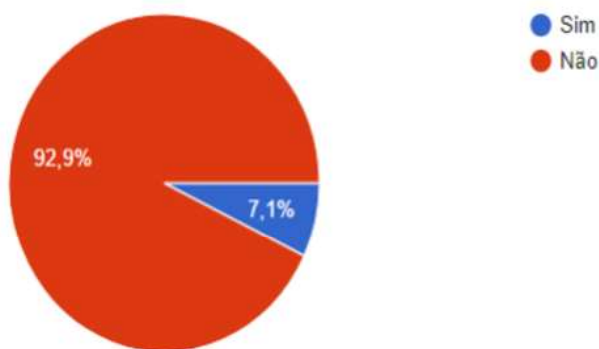
Figura 5 - O hotel oferece capacitação e treinamentos voltados para os colaboradores e comunidade local?



Fonte: Dados da pesquisa



Figura 6 - Há diferenças salariais entre colaboradores de outras regiões e os colaboradores da comunidade?



Fonte: Dados da pesquisa

A Figura 5 demonstra que a maioria (50%) oferece treinamento para os colaboradores anualmente, e apenas 7,1% não oferece nenhum tipo de treinamento aos colaboradores. Outra parcela significativa (28,6%) oferece treinamento semestralmente. Segundo a ABNT NBR 15401, o turismo de uma forma geral, tem como dever procurar promover mecanismos e ações de responsabilidade social, ambiental e de equidade econômica. No momento em que é oferecido um treinamento os retornos positivos para o empreendimento e comunidade local são verificados, com isso o funcionário terá mais confiança para exercer a sua função.

Em relação à diferença salarial entre colaboradores, a Fig. 6 apresenta que 92,9% 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.

Kasindi (2017) menciona em seu trabalho sobre desmotivação de funcionário, vários fatores que causa a desmotivação e, entre eles está a insatisfação salarial. Pode-se imaginar que essa insatisfação pode ser devido à diferença de salários dentro da mesma organização.

De acordo Zeitune (2018)

A fim de evitar injustiças em relação aos salários e criar um sistema de recompensas eficaz, as organizações devem possuir uma política salarial clara, segura, eficaz e que seja benéfica tanto para a empresa, como para o funcionário. Para isso deve-se estabelecer duas vertentes relevantes, que são o equilíbrio interno (dentro da empresa) e externo (fora da empresa).

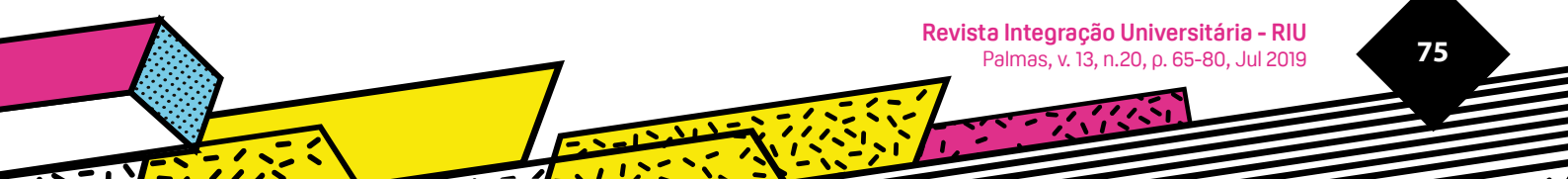
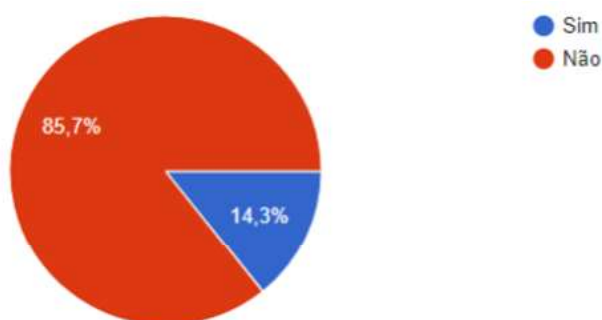
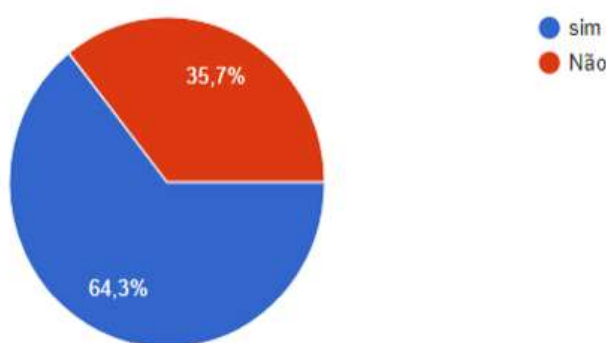


Figura 7 - Há alguma ação específica para proteção de espécies ameaçadas existentes na propriedade do meio de hospedagem ou na região que se localiza?



Fonte: Dados da pesquisa

Figura 8 - O empreendimento realiza algum trabalho junto aos hóspedes no que se refere à ações ambientais educativas? Por exemplo, há conscientização quanto a não alimentação de animais silvestres, troca de toalhas diárias, desperdício de água, etc?



Fonte: Dados da pesquisa

A Figura 7 mostra que 85,7% dizem não ter essa ação dentro do hotel, sendo que 7,1% têm e lutam para sua preservação, mas não souberam especificar qual seria esta ação. Apenas um dos hotéis que afirmou ter essa ação, pois alertam e sensibilizam os seus clientes a não maltratar nenhum animal que eventualmente possa aparecer nas imediações do empreendimento. Ainda orientam que, caso apareça, rapidamente eles devem acionar o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA). 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 segundo GESTO (2019), há inúmeras unidades de conservação, tais como, Área de Proteção Ambiental - APA Serra do Lajeado; Área de Contorno da APA Serra do Lajeado; Parque Estadual do Lajeado; Unidade de Conservação Água Fria, ao longo do Ribeirão Água Fria, na região que poderiam servir como base para o desenvolvimento de ações como esta.

A Figura 8 revela que 64,3% conscientizam os hóspedes na questão da troca de toalha,



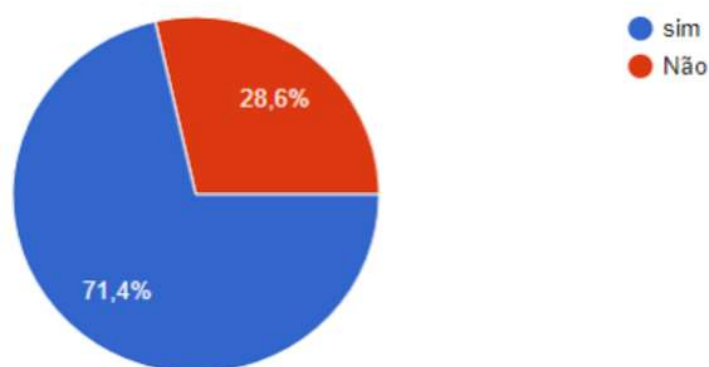
desperdício de água e energia desnecessária, sendo que 35,7% não têm essa ação educativa com os hóspedes. Um dos proprietários afirma que em todos os apartamentos e em áreas comuns existem placas informativas para a conscientização de economia de água e energia elétrica. Ainda afirma que existem recipientes próprios no hotel para a coleta de pilhas e baterias descarregadas. Também existe uma solicitação de cooperação com a utilização de toalhas de banho já utilizadas.

Isso demonstra que, apesar de ações incipientes, podemos ver que há hotéis com esta preocupação. Abreu (2001, p. 57) diz que a educação ambiental é o suporte básico de trabalho e aponta-a como “a chave do sucesso para a implantação das ações, que poderão levar ao objetivo tão desejado”. Essas ações tendem a levar muito tempo e necessitam ser bem trabalhadas com as pessoas, para que, através disso, elas possam compreender os valores e sensibilizarem-se. Requisitos socioculturais para o turismo sustentável envolvem a comunidade local no desenvolvimento, participação do empreendedor nas ações.

Quando perguntados se o estabelecimento hoteleiro utiliza produtos de fornecedores da cidade, 100% dos entrevistados responderam que sim a este questionamento. Isto demonstra que há uma valorização dos produtos locais, seja por qualidade, preço ou comodidade do fornecedor.

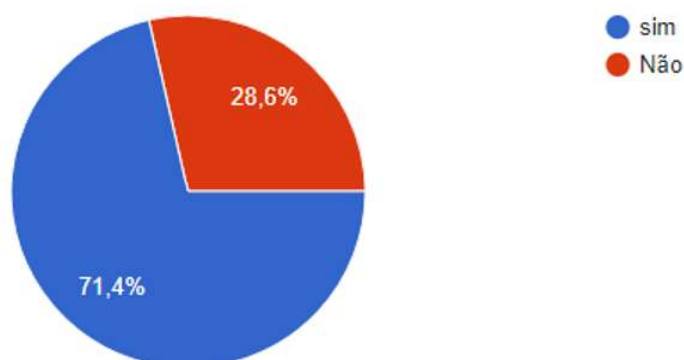
Também foi perguntado sobre se o estabelecimento tinha o hábito de ceder seu espaço para eventos culturais locais, a maioria respondeu que sim, isto é, que 71,4% cedem o espaço para eventos culturais, e 28,6% não usam o espaço devido não ter espaço disponível. Revelando que há um investimento dos estabelecimentos em disponibilizar seus locais de eventos para a sociedade. Apesar de nenhum estabelecimento ter dito como isto ocorre (Fig. 9), Castilho et al. (2009) ressalta que valorizar a cultura é importante para o desenvolvimento de uma localidade e isso fortalece sua identidade e valores.

Figura 9 - Há alguma prática para ceder o espaço do empreendimento para eventos culturais locais?



Fonte: Dados da pesquisa

Figura 10 - Seu estabelecimento possui e divulga uma política de sustentabilidade?



Fonte: Dados da pesquisa

A Figura 10 demonstra que 71,4% possuem uma política sustentável nos empreendimentos, e 28,6% não têm política sustentável ainda formatada que possa ser divulgada. Mas os funcionários orientam os hóspedes verbalmente. É necessário que todos os empreendimentos hoteleiros tenham e divulguem uma política de sustentabilidade, pois exercer ações sustentáveis, além de poder trazer retornos financeiros como economia de energia, água e etc, ainda auxilia na preservação do meio ambiente e faz com que as pessoas tenham consciência e pensem melhor antes de desperdiçar. CARVALHO (2014) afirma que os empreendimentos na área do turismo devem investir em turismo sustentável, pois esse tipo de turismo que vem crescendo e é capaz de aliar a colaboração para a não agressão ao meio ambiente e a satisfação do turista. Essa satisfação do cliente, revela o reflexo referente à consciência desenvolvida de que algumas condutas impactam fortemente a natureza e o meio em que vivemos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os meios de hospedagem de Palmas apresentam um grande crescimento, facilmente percebido pelos que vivem aqui com o surgimento a cada ano de novos hotéis na cidade. Logo, se torna relevante o presente estudo, pois acredita-se que este crescimento deve ser seguido por planejamento sustentável, ou seja, um crescimento que seja econômico, social ou ambientalmente sustentável.

Com base nas informações coletadas durante a pesquisa, podemos dizer que há pontos positivos, como tendo todos os hotéis que participaram desse estudo estarem cadastrados no CADASTUR. Outros pontos não foram positivos, como a conservação do ambiente natural e sua biodiversidade, os gestores afirmam não terem uma política de conscientização em relação a animais silvestres ou políticas de sustentabilidade pré-estabelecidas.

Já em relação à valorização do patrimônio cultural e valores locais, os proprietários e gestores devem sensibilizar os empresários locais da importância de ações com esse objetivo. Percebe-se que, 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 turismo aos seus clientes. E todos os entrevistados dizem utilizar de produtos da comunidade local, principalmente feiras, padarias e mercados, isso faz com que haja um aumento da renda para a comunidade. Acredita-se que esta seja uma ação adequada para a valorização do patrimônio cultural.



Apesar de algumas ações pontuais, conclui-se 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 exemplo, 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.

Vale lembrar que não era objetivo 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

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.

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

ALBERICI, R.M., & PONTES, F.F.F. **Reciclagem de óleo comestível usado através da Fabricação de sabão**. Relato Eng.ambient., Espírito Santo do Pinhal, v.1, n.1, p. jan./dez., 2004.

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

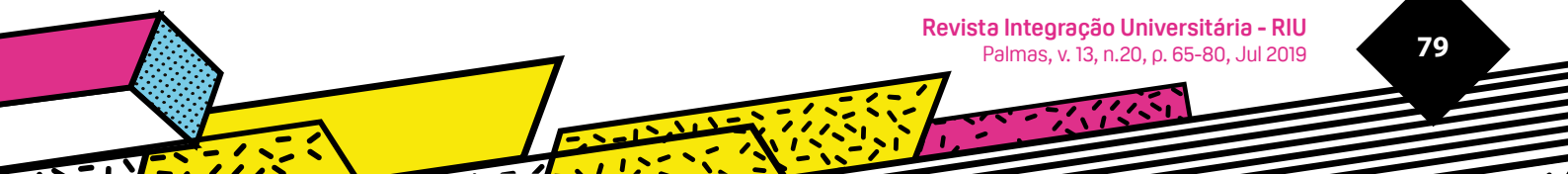
BERNADELLI, J.M. J., et al., 2014. **Sistemas de Gestão Ambiental na Operação dos Empreendimentos Hoteleiros**. Revista Rosa dos Ventos , v.6 n.4 , pp. 564-582, out - dez, 2014. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=473547042006>. Acesso em:29 Agost 2017.


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.

CASTILHO, M. A.; ARENHARDT, M. M.; LE BOURLEGAT, C. A. Cultura e identidade: os desafios para o desenvolvimento local no assentamento Aroeira, Chapadão do Sul, MS. **Interações (Campo Grande)**, [S.l.], fev. 2016. ISSN 1984-042X. Disponível em: <<http://www.interacoes.ucdb.br/article/view/388>>. Acesso em: 21 jun. 2019.

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.





COSTA, S. S. **Lixo Mínimo**: uma proposta ecológica para hotelaria. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2004.

FRANÇA, L., SODRÉ, E. Análise da Viabilidade Técnica e Econômica da Implantação de um Sistema Solar Fotovoltaico em um Hotel na Cidade de Surubim. **Revista de Engenharia e Pesquisa Aplicada**, v. 4, n. 2, p. 58-64, 2019.

GESTO, Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos. **Unidades de Conservação do Estado do Tocantins**. Disponível em: <<http://gesto.to.gov.br/uc/>> Acessado em 24 de junho de 2019.

KASINDI, K. **Causas de desmotivação dos funcionários públicos**: estudo em um Setor de uma Universidade Federal Brasileira. TCC. Monografia de Conclusão de Curso - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

LEAL, N.M.G. **Influência de medidas de conservação de energia no desempenho energético**: estudo de caso em um hotel econômico de pequeno porte em Maceió/AL. Dissertação. Mestrado em Arquitetura e Urbanismo. Universidade Federal de Alagoas. Maceió. 2018.

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

SANTOS, D. F. A. **Qualidade de vida no trabalho**: Um estudo sobre a percepção dos funcionários do centro estadual de ensino fundamental Tucunduva. Unijui. 2012. Disponível em <<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1426/TCC%20DJENIFER.pdf?sequence=1>> acesso em 20 de jun. de 2019.

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.

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]

ZEITUNE, D. P. **Proposta para mudança do plano de carreira, cargos e salários**: capacitação e evolução dos funcionários da companhia de pesquisa de recursos minerais. Centro Universitário Augusto Motta. Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Local – PPGDL Mestrado Profissional Multidisciplinar em Desenvolvimento Local, Rio de Janeiro, 2018.