

DEPARTAMENTO DE GESTÃO E HOSPITALIDADE
CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO

MICHELLE NASLA COSTA MORAES

O PROCESSO DE GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS DE PEQUENO
PORTE DE CUIABÁ/MT

FOLHA DE APROVAÇÃO

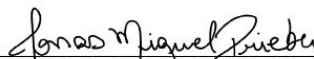
O PROCESSO DE GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS DE PEQUENO PORTE DE CUIABÁ/MT

Artigo apresentado ao Curso de Bacharelado em Turismo do Instituto Federal de Mato Grosso – Campus Cuiabá - como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.

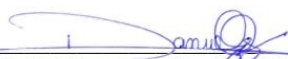
BANCA EXAMINADORA



Profa. Dra. Ana Paula Bistaffa de Monlevade
(Orientadora – IFMT)



Prof. Me. Jonas Miguel Priebe
(Coorientador - Examinador Externo – IFMT)



Prof. Dr. Daniel Fernando Queiroz Martins
(Examinador Interno - IFMT)

Data: 06/12/2021

Resultado: Aprovada

O PROCESSO DE GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS DE PEQUENO PORTE DE CUIABÁ/MT

MORAES, Michelle Nasla Costa¹

Orientadora: Prof^a. Dra. MONLEVADE, Ana Paula Bistaffa de.²

Coorientador: Prof^o. Me. PRIEBE, Jonas Miguel³

RESUMO

No que diz respeito à sociedade, se crê que esta pesquisa seja importante, pois pode ajudar a assegurar um meio ambiente limpo, equilibrado com qualidade de vida à comunidade. Devido à escassez dos recursos naturais, tornou-se necessário práticas sustentáveis e que desenvolvam técnicas a fim de que haja preservação desses recursos para as presentes e futuras gerações. Ademais, com o intuito de informar os empresários do setor de hospedagem, a análise do presente estudo poderá trazer a conscientização da importância deste tipo de estratégia por meio da aplicação da gestão ambiental, além do diferencial competitivo e valor que a empresa agrega ao estabelecer tais práticas sustentáveis. Este trabalho consistiu em entrevista (estruturada, com perguntas abertas e fechadas) e levantamento das práticas sustentáveis de gestão ambiental de resíduos, adotados pelos hotéis de pequeno porte, no município de Cuiabá/MT. Com isso surgiu o objetivo deste estudo que é investigar como ocorre o processo de gestão ambiental de resíduos nos hotéis de pequeno porte localizados na cidade de Cuiabá, Mato Grosso. Foi possível observar que na maioria dos estabelecimentos não há a prática da gestão ambiental, ainda são poucos os avanços por meios dos pequenos empresários do setor hoteleiro, porém há interesse, pois alguns buscam formas de reduzir o consumo, mesmo que seja pouco.

Palavras-chave: Turismo. Gestão Ambiental. Sustentabilidade. Hotelaria. Resíduos Sólidos.

ABSTRACT

When it comes to society, this research is believed to be important, as it can help ensure a clean, balanced environment with quality of life for the community. Due to the scarcity of natural resources, sustainable practices have become necessary and the development of techniques in order to preserve these resources for present and future generations. In addition, in order to inform entrepreneurs in the accommodation sector, the analysis of the present study may raise awareness of the importance of this type of strategy through the application of environmental management, besides the competitive advantage and value that the company adds by establishing such sustainable practices. This work consisted of an interview (structured, with open and closed questions) and a survey of sustainable practices in environmental waste management, adopted by small hotels in the city of Cuiabá/MT. By this means, the objective of this study emerged, which is to investigate how the process of environmental waste management occurs in small hotels located in the city of Cuiabá, Mato Grosso. It was possible to observe that in most establishments there is no practice of environmental management, there are still few advances by small entrepreneurs in the hotel sector, there are interests and that some seek ways to reduce consumption, even if it is little.

Keywords: Tourism. Environmental management. Sustainability. Hospitality. Solid Waste.

¹ Graduanda do Curso de Bacharelado em Turismo do Instituto Federal de Mato Grosso – Campus Cuiabá. mihnasla@gmail.com

² Doutora em Educação e Docente do Instituto Federal de Mato Grosso – Campus Cuiabá do Curso de Bacharelado em Turismo. ana.monlevade@ifmt.edu.br

³ Mestre em Química e Docente do Instituto Federal de Mato Grosso - Campus Cuiabá - Bela Vista do Curso Tecnólogo em Gestão Ambiental e Ensino Médio. jonas.priebe@blv.ifmt.edu.br

INTRODUÇÃO

Primeiramente vale ressaltar que o turismo em sentido mais amplo é considerado um fenômeno social, mas em sentido restrito, na perspectiva de núcleos receptores é um negócio, pois vende-se prazer e lazer conduzidos pela lógica da sociedade capitalista que é pautada na produtividade e lucratividade (BARRETTO, 2004). É neste sentido que se encontra a área ambiental que tem sido objeto de várias discussões na política e administração dos mais diversos setores, fruto do despertar humano em relação ao perigo que este próprio corre com o fim dos recursos fundamentais, tanto à sua sobrevivência como também das gerações futuras.

Desta forma, o presente artigo tem como tema “O Processo de Gestão Ambiental em Hotéis de Pequeno Porte de Cuiabá - MT” ao mesmo tempo em que se levantam quais as práticas adotadas e se as mesmas podem ser consideradas sustentáveis.

Vale ressaltar que a motivação da escolha do tema surgiu pela constatação da potencialidade da pesquisa neste ramo e carência de estudos direcionados. Acredita-se que a importância desta temática seja relevante para os acadêmicos, tendo em vista se tratar de uma investigação acerca de uma problemática atual na área do turismo e meio ambiente, campo com muita demanda para pesquisas, principalmente no que tange ao estado de Mato Grosso que tanto apresenta potencial turístico para ser desenvolvido.

No que diz respeito à sociedade, se crê que esta pesquisa seja importante, pois pode ajudar a assegurar um meio ambiente limpo, equilibrado com qualidade de vida sadia à comunidade. Para os empresários, a análise do presente estudo poderá trazer a conscientização da importância deste tipo de estratégia para a gestão ambiental, além do diferencial competitivo e valor que a empresa agrega ao estabelecer tais práticas sustentáveis.

É de conhecimento geral que o manejo adequado dos resíduos sólidos fornece matéria prima para indústrias de reciclagem e diminui as quantidades finais enviadas aos aterros sanitários, ações de manejo contribuem positivamente para as questões ambientais e devem estar presentes em todos os setores da economia, como exemplo o setor hoteleiro (FILHO, 2008).

Devido ao caráter, funções e serviços, é sabido que a indústria hoteleira consome grandes quantidades de energia, água e produtos não duráveis, por consequência geram efluentes e resíduos, tornando-se fonte de impactos ambientais e sociais (ALMEIDA, 2012). Este fato pode atingir grandes proporções em hotéis de grande porte ou até mesmo em empreendimentos de pequeno porte, por isso é tão importante realizar estudos para levantar as informações sobre essa geração de resíduos (NAIME, 2004).

O estudo sobre gerenciamento de resíduos sólidos em hotéis está fundamentado em diferentes aspectos, seja na necessidade de implantar uma política de gerenciamento integrado desses resíduos ou a carência de estudos que examinem os processos produtores de resíduos sólidos no âmbito das redes hoteleiras (referencial). Realizar estudos e pesquisas sobre o manejo de resíduos sólidos no âmbito de hotéis, identificando suas características e determinantes, pode auxiliar no esclarecimento de possibilidades de melhoria na construção de relações entre diferentes etapas do gerenciamento desses resíduos, que constituem crescentes problemas sociais e ambientais.

1. PERCURSO METODOLÓGICO

A presente pesquisa tem uma abordagem qualitativa, pois “não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, ou de uma organização” (GOLDENBERG, 1997, p. 34). Neste caso, busca-se compreender o processo de gerenciamento ambiental dos hotéis de pequeno porte da capital mato-grossense.

Tem-se também uma pesquisa exploratória que tem como principal finalidade “desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores” (GIL, 2008, p. 27). Ou seja, a pesquisa exploratória é aquela que busca por meio dos seus métodos e critérios, uma proximidade da realidade do objeto estudado.

E para a coleta de dados foi elaborado um questionário com roteiro estruturado segundo Prodanov e Freitas (2013). Com a padronização, podemos comparar grupos de respostas. Foi aplicado um questionário com colaboradores dos meios de hospedagens.

Para aplicação dos questionários nesses hotéis estabeleceu-se critérios, como por exemplo, estarem registrados no CADASTUR (Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo), programa executado pelo Ministério do Turismo e serem meio de hospedagem. Além de serem classificados como hotéis de pequeno porte que, de acordo com Hayes et al. (2005), são os meios de hospedagem com menos de 75 apartamentos. Ao todo são encontrados em Cuiabá 10 hotéis dentro dessa classificação. Todavia apenas 07 aceitaram gentilmente participar da pesquisa.

2. GESTÃO AMBIENTAL E TURISMO

2.1 Meios de Hospedagem

Segundo Gonçalves e Campos (1998), as hospedagens tiveram início com a necessidade dos viajantes de permanecerem em um local diferente de sua residência e desde o princípio a hospedagem esteve vinculada à necessidade de as pessoas obterem alojamento e alimentação, em deslocamentos de caráter comercial, de conquista, religioso ou de lazer. Os povos sempre tiveram necessidade de se deslocarem e os povos antigos se deslocavam por diferentes propósitos.

Segundo Belchior e Poyares (1987), o peregrino viajava para lugares santos, o mercador transportava riquezas e ideias, o senhor percorria seus domínios e o viajante e o explorador buscavam novos horizontes ou costumes exóticos. Com a intensificação das viagens por lazer e do turismo, os meios de hospedagem se diversificam e se tornam necessários para o desenvolvimento das atividades turísticas.

O setor hoteleiro no decorrer de décadas se desenvolveu e cresceu rapidamente, e com isso aumentou também a busca por tecnologias que facilite e aprimore os meios de hospedagem, por atrativos, inovações e também pelo fator deste mercado ser competitivo.

Os meios de hospedagem são estabelecimentos, não importando a sua constituição, voltados para a prestação de serviços de hospedaria provisória, dispostos em unidades individuais e de uso privativo do hóspede, bem como serviços prestados aos usuários, chamados de serviços de hospedagem, baseado em instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária (Lei 11.771/2008 – Art.23) (RODRIGUES, 2014).

Segundo o Ministério do Turismo (2010), refere-se que hotel é um estabelecimento que proporciona serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem refeições, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo do hóspede. Para ter direito da utilização desse serviço o hóspede tem de pagar uma quantia definida pelo hotel.

De acordo com Lemos e Silva (2011), o hotel é uma empresa prestadora de serviços. Afirmam ainda que se trata de um serviço que possui como produto principal a acomodação, mas que pode incluir ainda outros como: alimentação, lazer, salas para reuniões e congressos, informações turísticas, serviços de quarto e lavanderia. É uma edificação preferencialmente urbana, com unidades habitacionais que contam com banheiro privativo.

Os empreendimentos de hospedagem e sua importância vão além do ato de hospedar. Em si os hotéis são fortes agentes em favor da promoção dos destinos turísticos, do estímulo à circulação de pessoas e a realização de eventos. A crescente importância do turismo na economia é fato amplamente destacado pelas organizações mundiais ligadas ao setor como a Organização Mundial de Turismo (OMT), pelos órgãos governamentais em nível nacional, estadual e municipal e pela imprensa. Pode-se dizer que a hotelaria se trata de uma indústria

geradora de empregos, por ser uma atividade que ocupa um enorme contingente de trabalhadores em múltiplas atividades totalmente interligadas.

A importância da indústria do turismo para a economia é notória. Na mesma linha, é vital obter uma melhor compreensão da influência que o conceito de sustentabilidade pode ter na indústria do turismo. Quando se trata de definir turismo como estratégia da empresa, os elementos a levar em consideração devem incluir um ambiente sustentável no destino turístico, a prosperidade das comunidades locais, o uso adequado dos recursos naturais e o impacto na população e no meio ambiente.

2.2 Hotelaria em Cuiabá/MT

Falar sobre a história da hotelaria cuiabana não é uma tarefa muito fácil, pois são poucos os trabalhos/artigos científicos e jornalísticos, bem como livros sobre o assunto. Porém, apesar disso, conseguimos relatar alguns fatos importantes dessa história que contribuíram para o que representa hoje o mercado hoteleiro de Cuiabá.

Neste sentido, temos em 1940 a construção do Grande Hotel de Cuiabá na esquina que liga a Rua Joaquim Murtinho à Avenida Getúlio Vargas, uma das obras oficiais que vieram junto à política de modernização do Estado Novo do então presidente Getúlio Vargas. O Grande Hotel hospedou muitas figuras famosas da sociedade naquele período, entre elas estão: Emília Borba (rainha do rádio), Ângela Maria, Procópio Ferreira, o próprio presidente Getúlio Vargas, dentre outros. No salão principal do Grande Hotel aconteciam bailes de carnaval e suas varandas eram espaços disputados pela sociedade cuiabana. Como descreve Thalita Araújo do Jornal Olhar Direto (2012):

O Grande Hotel foi elaborado pelo arquiteto Carlos Porto e executado pelo engenheiro Cássio Veiga de Sá, contendo 38 quartos sendo apenas quatro suítes. A construção de importante obra gerou especulações entre a população, que se perguntava de onde viria tanta gente para ocupar um hotel tão grande. Mas logo isso seria respondido. Com a política federal da “Marcha para o Oeste”, Cuiabá passou a receber muitos visitantes com poder aquisitivo e autoridades. Revendedores, representantes de empresas, embaixadores, políticos, pilotos e gente de diversos segmentos trataram de ocupar os quartos do estabelecimento.

Duas décadas após sua construção, nos anos 1960, o Grande Hotel deixou de funcionar. A partir de 1965, sediou a administração central do Banco do Estado de Mato Grosso, o BEMAT, desativado em 1995. Foi tombado pela Fundação Cultural de Mato Grosso em 1984.

Figura 01: Grande Hotel

Fonte: IBGE, 1939-1940.

Figura 02: Banco do Estado de Mato Grosso, Cuiabá 1965

Fonte: Governo de Mato Grosso, 2021.

Figura 03: Grande Hotel, 2018

Fonte: Cuiabá 300, 2021.

O local também foi sede da Secretaria Nacional de Cultura até que a mesma foi transferida em 2015 para a Secretaria Extraordinária da Copa do Mundo (SECOPA), localizada no bairro Duque de Caxias. A partir disso, o espaço não foi usado para nenhuma outra atividade e por isso está fechado. Sua reforma está avaliada em torno de 4 milhões e os recursos devem vir do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). No entanto, desde agosto de 2019, a Secretaria está tentando contratar uma empresa para realizar o projeto (CORRÊA, 2020).

Outro momento importante para a hotelaria cuiabana foi a abertura do primeiro meio de hospedagem da Rede de Hotéis Mato Grosso em 1965 chamado Hotel Mato Grosso. Na sequência, em 1970 abriram o Hotel Mato Grosso Palace e depois em 1984 o Hotel Fazenda Mato Grosso. A Rede ainda administra o Paiaguás Palace Hotel inaugurado em 2000, além de possuir o Pantanal Mato Grosso Hotel na região da rodovia Transpantaneira e possui a concessão do Hotel Mato Grosso Águas Quentes (HOTELMT, 2021).

Segundo a Secretaria de Estado da Fazenda de Mato Grosso (SEFAZ/MT, 2010), a partir do crescimento da atividade hoteleira, Cuiabá acabou se tornando referência no Centro-Oeste com atividades de turismo e de negócios, foi perceptível observar que a capital tornou-se um atrativo para entrada de novos investimentos. Um dos exemplos marcantes para a nossa capital e para o setor hoteleiro foi a realização de alguns jogos da Copa do Mundo de Futebol

de 2014, pois a partir desse grande evento muitos meios de hospedagem surgiram em Cuiabá, inclusive hotéis pertencentes a grandes redes como a InterContinental Hotel Group (Holiday Inn Cuiabá).

Nas palavras de Luís Carlos Oliveira Nigro, presidente do SHRBS (Sindicato dos hotéis, restaurantes, bares e similares) – MT, que afirmou em uma reportagem de 2014, cujo título era “Hotelaria comemora legado da Copa do Mundo de 2014”:

Não tivemos problemas com hospedagem, nem overbooking. Os turistas que vieram gostaram muito da cidade e da receptividade dos cuiabanos. Tudo foi festa e alegria. Pela primeira vez na história de Cuiabá se provou o gostinho de ser uma cidade turística, com pessoas de outras cidades e países a todo momento em todos os lugares.

Entretanto, apesar do panorama positivo, Cuiabá é tida por ser apenas o caminho de entrada para o pantanal, ou seja, a porta de entrada para os biomas, contemplados de imensa diversidade e biodiversidade. Ademais que Chapada dos Guimarães e as cidades com a agricultura mais desenvolvidas como Rondonópolis, localizada no sul do Estado, fazem com que os turistas fiquem em Cuiabá por pouco tempo (MIRANDA, 2006).

No entanto, com a realização da Copa do Mundo de Futebol masculino em Cuiabá em 2014, houve uma grande perspectiva de crescimento para rede hoteleira, e que de fato aconteceu, porém, com o pós-copa, a cidade passou por uma forte queda relacionada a procura por hospedagens, por conta da crise econômica no Brasil e o excesso de leitos, pois nem tudo foi feito e construído com planejamento para o pós-copa. Como por exemplo, maior investimento no turismo de negócios e eventos para manter a ocupação hoteleira e demais serviços da cadeia produtiva do turismo. Desta forma, o que ocorreu de fato é que essa crise afetou muitos hotéis que acabaram fechando suas portas, outros sendo transformados em clínicas, espaços comerciais, para não ficarem sem utilidade alguma (MIDIA NEWS, 2016).

Frankes (2019), relata que a cadeia hoteleira foi duramente atingida, porque se pensava que a Copa do Mundo de Futebol atrairia muitos turistas e visitantes também no pós evento, mas isso não aconteceu, considerando que o desempenho dos turistas foi muito diferente do período anterior à Copa do Mundo. Para o sindicato do setor, os hotéis, mesmo com a contribuição de incentivo ao turismo regional, o número de ocupações diminuiu drasticamente, levando ao fechamento de muitos na região metropolitana.

Após esses anos de altos e baixos a hotelaria em Cuiabá passou por um momento de estabilização, porém com o início e o decorrer da Pandemia de COVID-19 muitas coisas mudaram novamente, pois os meios de hospedagem por longos períodos precisaram

permanecer fechados e somente no segundo semestre de 2021 o mercado timidamente começou a se reerguer devido ao avanço da vacinação no país que mesmo lenta tem ocorrido.

Porém, trata-se de outra drástica crise que surgiu pela pandemia da Covid-19 enfrentada pelo setor hoteleiro, e isso novamente levou ao fechamento de muitos hotéis na grande Cuiabá. Conforme o Jornal a Gazeta Digital (2020) a pandemia de COVID-19, ocasionou nas redes de hospedagem fechamentos temporários devido a recomendação de isolamento social da Organização Mundial da Saúde (OMS). Porém, com a diminuição radical dos hóspedes nesse período, muitos hotéis e motéis da capital fecharam.

Já em 2021 e como já mencionado anteriormente, com o avanço da vacinação no país e no mundo, o setor turístico e com ele a hotelaria começaram a retomar seu fôlego na tentativa de se reestabelecer totalmente em 2022.

Neste sentido, temos em 2021 relacionados no CADASTUR 203 hotéis e no site TripAdvisor, encontram-se 166 hotéis cadastrados na capital mato-grossense. Observa-se que existe uma grande diferença na quantidade de meios de hospedagem cadastrados nas duas plataformas, porém é importante observarmos que apesar dessa questão, Cuiabá apresenta hotéis de diferentes categorias para diversos públicos e com diferentes serviços.

2.3. Gestão Ambiental no Turismo e na Hotelaria

De acordo com Barbieri (2009), a gestão ambiental pode ser entendida como sendo as diretrizes e as atividades administrativas e operacionais, tais como planejamento, direção e controle, com o objetivo de obter efeitos positivos sobre o meio ambiente, reduzindo ou eliminando os danos causados pelas ações humanas ou mesmo evitando seu surgimento.

Vale ressaltar que Tachizawa (2012), define gestão ambiental como o processo de ordenamento do espaço a partir da formalização de um sistema de planejamento, diagnosticando o ambiente, integral, sistêmica e continuamente. As empresas que pretendem obter sucesso em seus negócios no século XXI têm de compartilhar o entendimento de que deve existir um objetivo comum e não um conflito, entre o desenvolvimento econômico e a questão ambiental, tanto no cenário presente quanto no futuro.

Já segundo Gonçalves (2010), o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) é a parte do Sistema Administrativo de uma empresa que aborda um gerenciamento ecológico envolvido em uma série de diretrizes e estratégias, procurando observar a estrutura organizacional, atividades de planejamento, responsabilidades, treinamentos, as práticas, os procedimentos, os processos e os recursos. Tais ações incluem aspectos como planejar, elaborar, desenvolver,

implementar, revisar, atingir, rever, manter e melhorar a política ambiental e os objetivos e metas da empresa. A ideia principal da implantação de um SGA é de que as organizações devem estar em condições de controlar os efeitos ambientais de suas próprias atividades e reduzir sistematicamente seus impactos ambientais causados.

O mercado internacional cada vez mais exige que o setor empresarial do país adote estratégias de gestão ambiental, não só para eliminar não-conformidades legais e atender às crescentes investidas dos órgãos ambientais, mas também para garantir sua permanência num mercado altamente competitivo (GONÇALVES, 2004).

Desta maneira, entende-se que para a implantação de um SGA a empresa deve visar a sua própria sobrevivência, como sinônimo de melhoria contínua, contudo não significa necessariamente a implantação de tecnologias caras, isto porque quando uma organização implementar um SGA, está concordando em manter uma responsabilidade ambiental, não só com o meio ambiente, mas com a população de maneira geral, pois suas ações impactam esta geração e as futuras.

Diante disso, discussões acerca do tema se fazem necessárias, para que ocorra uma conscientização maciça sobre os problemas ambientais resultantes do padrão de vida adotado pela sociedade, baseados no consumo que é incompatível com a capacidade de renovação ambiental (NUNES; MARTINS, 2019).

Nesse contexto, o turismo funciona como um estimulador do desenvolvimento local ao passo que possibilita um relacionamento entre a sociedade e o ambiente, promovendo o desenvolvimento de muitas iniciativas econômicas, estimulando o progresso regional. O turismo depende fortemente da sustentabilidade cultural e ambiental, sendo uma força motriz na geração de emprego e renda local (SANTOS et al, 2010).

Para que o turismo seja uma atividade sustentável o emprego dos recursos naturais deve ser realizado buscando mitigar o máximo possível os danos ao meio ambiente e aos moradores locais, fundamentado não somente em aspectos econômicos, mas em princípios éticos e morais, humanos e ambientais, visando dar prosseguimento aos recursos naturais e a vida (SCHUSSEL, 2012).

Segundo Fenger (2009), o planejamento hoteleiro envolve diversas variáveis, sendo uma delas relacionada à questão ambiental. Assim, segundo o autor, desenvolver a hotelaria e ao mesmo tempo conciliar o respeito à sustentabilidade é preservar o meio ambiente, a cultura local e manter-se atrativo turisticamente é um dos principais desafios para os planejadores hoteleiros. Desta feita é possível compreender que a qualidade na exploração hoteleira depende, e muito, da qualidade do meio ambiente no qual ela está inserida.

Importante ressaltar que pequenas atitudes, mas muito importantes, podem ser utilizadas no segmento hoteleiro como a redução do uso de energia e água, reutilização de materiais, reciclagem e redução ou tratamento da geração de resíduos sólidos, fazer a realização de questionários junto aos hóspedes para saber do real conhecimento sobre o processo de gestão de resíduos nos hotéis; fornecer treinamento aos funcionários de cada segmento para com projetos sustentáveis e como consequência estimulará a redução dos custos. Vale destacar ainda o empenho dos funcionários em colaborar com os projetos de gestão de resíduos para que não seja pontual e sim a longo prazo nos empreendimentos hoteleiros.

A gestão ambiental é uma oportunidade para as cadeias hoteleiras aumentarem o valor dos seus produtos e imagem, obtendo assim vantagem competitiva através do reconhecimento público, mas a gestão ambiental não deve ser apenas estimada para uma forma de obter lucros, mas também orientada para os interesses humanos e visando construir um ambiente mundial melhor, além de autossustentável, para as gerações presentes e futuras (SOARES, 2016).

Os programas de gestão ambiental têm contribuído bastante para os meios de hospedagem, pois busca a sustentabilidade de destinos turísticos, uma vez que a hotelaria representa um grande setor dentro da economia turística, portanto deve ser vista como uma das peças-chaves dentro do processo de gestão sustentável dos destinos turísticos (TAMASHIRO, 2019).

A organização com base na gestão ambiental, social e econômica, busca a consecução e a continuidade da organização, de forma a apresentar um equilíbrio sistêmico entre o governo, as empresas e a sociedade em geral. Por meio de vários estudos relacionados ao tema, pode-se observar que o setor hoteleiro nutre estreita relação com o desenvolvimento de práticas comprometidas com a sustentabilidade (FERREIRA; BERTOLINI; BRANDALISE, 2018).

A gestão ambiental nas organizações tem a função de melhorar a qualidade da oferta de serviços na rede hoteleira, devido à grande demanda dos clientes. Sendo assim, empresas hoteleiras estão sendo estimuladas pela gestão dos custos, pressão da comunidade e governo, expectativas dos consumidores e cenário competitivo para tornar a sustentabilidade uma prioridade, visando o bem-estar social e o equilíbrio sustentável atual e das próximas décadas (TAMASHIRO, 2019). Assim, a sustentabilidade torna-se, então, questão muito relevante para o turismo e hotelaria neste século, por uma demanda mais sensível, consciente e humanizada relacionada às questões inerentes ao crescimento econômico em equilíbrio com o desenvolvimento social e ambiental.

2.3.1. A rede hoteleira e a sustentabilidade

A Terra desloca-se para um declínio ambiental, sendo indispensável uma análise a respeito do consumo, bem como de suas fontes. Além disso, não é possível que o planeta venha a se sustentar, pois o consumo desenfreado de insumos que são produzidos pela sociedade, estão tornando-se muito requisitados (SOARES, 2016).

Sabe-se que a indústria do turismo causa danos ambientais significativos. Diante disso, devido à crescente preocupação e conscientização ambiental entre os consumidores, os esforços para tornar as operações hoteleiras sustentáveis estão se tornando cada vez mais importantes. É necessário, portanto, que haja uma conscientização dos empresários do ramo da hotelaria, sobre a importância da gestão dos resíduos sólidos e de como isso causa impacto direto no ambiente.

Segundo Camargo et al. (2011), o desenvolvimento sustentável do ecoturismo pode não só criar capital para os empresários, mas também gerar lucros para os residentes locais, contribuir para a melhoria da economia social e ajudar a refletir sobre a proteção ambiental.

Conforme os autores Oliveira et al. (2016) com base em seus estudos, explicam que principalmente no setor hoteleiro, a sustentabilidade passou a ser meta de sua gestão, pois alia a utilização de elementos naturais reutilizáveis e relacionados à localização da empresa, mais duráveis e menos onerosos. Do mesmo ponto de vista, o desenvolvimento sustentável é também uma meta a que inúmeros hóspedes se atentam, pois, as palavras e as práticas de proteção ambiental foram internalizadas por toda a sociedade desde os anos 1970.

O interesse pelo desenvolvimento sustentável, é um fator importante e decisivo dentro da hotelaria, sendo essencial para o desenvolvimento de atividades, além da preservação dos recursos naturais e o meio ambiente.

De acordo com o Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio, 2021) o turismo sustentável visa atender às necessidades dos turistas e das comunidades anfitriãs ao mesmo tempo, protegendo e expandindo as oportunidades futuras. Para viabilizar o turismo sustentável é primordial administrar os recursos que abrange as atividades turísticas, fazendo com que as deficiências econômicas, sociais e ambientais consigam ser resolvidas, sem desconsiderar o cuidado com a integridade cultural, através de métodos ecológicos fundamentais, da diversidade biológica e das técnicas que asseguram a vida.

É importante salientar que as pesquisas a respeito da sustentabilidade estão de alguma forma relacionadas com a atividade turística, pois, fornecem uma dimensão decisiva para o turismo atual e futuro, além de criar novas práticas de gestão que proporcionem harmonia, que

deve servir de base para a formulação e implementação de boas práticas sustentáveis, bem como uma organização de desenvolvimento econômico, ambiental e social (AMAZONAS, 2014).

A importância da indústria do turismo para a economia é notória. Na mesma linha, é vital obter uma melhor compreensão da influência que o conceito de sustentabilidade pode ter na indústria do turismo. Quando se trata de definir turismo como estratégia da empresa, os elementos a levar em consideração devem incluir um ambiente sustentável no destino turístico, a prosperidade das comunidades locais, o uso adequado dos recursos naturais e o impacto na população e no meio ambiente.

De acordo com o autor, o fato de ser uma pequena empresa ou empresa familiar não é e não pode ser sentido de incompetência na hotelaria. Não pode deixar que o conforto predomine ou mesmo prevaleça, pois é acreditar que o mundo não mudou. Na era da comunicação rápida e instantânea, todos podem de alguma forma ser informados sobre os últimos eventos e não podem reclamar da ignorância da inovação e dos desafios que enfrentarão. Quem sabe a palavra certa é que a mudança que inspira a visão é um "desafio" e não uma "ameaça" (MIRANDA, 2006).

Neste sentido, algumas operadoras de hotéis, DMCs (Destination Management Company) e provedores de serviços de turismo geralmente têm feito grandes esforços para aderir ao turismo sustentável. Ademais que os viajantes estão mudando suas prioridades, mas, infelizmente, para o Brasil, em termos de sustentabilidade e proteção ambiental e social, vivemos em um ambiente extremamente complexo - isso sem falar no turismo. Embora parte da indústria do turismo esteja trabalhando para promover práticas turísticas mais sustentáveis, não existe uma política pública real para isso (ESTADÃO – PORTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, 2021).

Atualmente não temos nenhuma política pública de desenvolvimento sustentável do turismo no Brasil. Podendo citar por exemplo, Portugal o qual formulou todo um plano de desenvolvimento turístico em torno da sustentabilidade", disse Simone Scorsato, do BLTA (ESTADÃO –PORTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, 2021).

Os capitais investidos em ações de turismo sustentável frequentemente são classificados como de "alto custo" por certos governos e empresários, sem considerar o fato de que além das vantagens sociais e ambientais que trazem, os lucros financeiros concedidos a médio e longo prazo também podem se tornar gigantescos.

A rede hoteleira tem aderido nos últimos anos a programas e estudos de sustentabilidade relacionados com a atividade turística, e vislumbram uma dimensão determinante para o turismo atual e futuro, que deve ser utilizado como um fator de desenvolvimento e

implementação de boas práticas sustentáveis, além das criações de práticas de gestão que proporcionem um arranjo harmônico para o desenvolvimento econômico, ambiental, social e de boas práticas de gestão ambiental das organizações (SENNA; VALTUILLE, 2020).

A organização com base na gestão ambiental, social e econômica, busca a consecução e a continuidade da organização, de forma a apresentar um equilíbrio sistêmico entre o governo, as empresas e a sociedade em geral. Por intermédio dos diversos estudos relacionados ao tema, é possível constatar que a indústria hoteleira contém uma estreita ligação com processo de crescimento em práticas envolvidas com o desenvolvimento sustentável (FERREIRA; BERTOLINI; BRANDALISE, 2019).

Assim, a sustentabilidade torna-se, então, questão muito relevante para o turismo e hotelaria neste século, por uma demanda mais sensível, consciente e humanizada relacionada às questões inerentes ao crescimento econômico em equilíbrio com o desenvolvimento social e ambiental.

2.4. Política Nacional de Resíduos Sólidos

Os animais produzem naturalmente resíduos, contudo, geralmente produzem resíduos biodegradáveis que são reabsorvidos pelo solo e por outros organismos transformando a matéria em nutrientes, esses nutrientes regressam à natureza, concluindo um circuito ecológico vital para sobrevivência e manutenção de milhões de espécies. O homem fazia parte desse circuito ecológico, porém, revoluções industriais e a mudança de comportamento pertinente a todas essas evoluções trouxeram um problema não elucidado, sem solução definitiva, que é o acúmulo de resíduos, o que promove uma multiplicidade de danos ao meio ambiente e à própria sociedade (SANTOS, 2015).

De acordo com Gasi e Ferreira (2010), o conceito de minimização de resíduos foi introduzido pela Usepa (Agência de Proteção Ambiental dos Estados Unidos) em 1988 como redução na fonte integrada aos processos por meio de substituição de matérias-primas, mudanças tecnológicas, boas práticas operacionais e mudanças nos produtos. Vale dizer que toda atividade humana produz rejeitos. Desta maneira o crescimento constante das populações e a rapidez do desenvolvimento econômico provocam uma aceleração da geração do volume de resíduos.

Segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), através da NBR 10.004, resíduos sólidos são considerados:

Resíduos nos estados sólido e semissólido, que resultam de atividades da comunidade de origem: industrial, doméstica, hospitalar, comercial, agrícola, de serviços e de varrição. Ficam incluídos nesta definição os lodos provenientes de sistemas de tratamento de água, aqueles gerados em equipamentos e instalações de controle de poluição, bem como determinados líquidos cujas particularidades tornem inviável o seu lançamento na rede pública de esgotos ou corpo d'água, ou exijam para isso soluções técnicas e economicamente viáveis em face da melhor tecnologia disponível (ABNT, 2018).

Os resíduos produzidos cotidianamente das ações domésticas ou industriais são qualificados segundo sua origem e suas propriedades. Em respeito à origem, o Artigo nº 13 da Lei nº 12.305/2010, dispõe da seguinte forma: resíduos domésticos; de limpeza urbana; comércio e prestadores de serviços; saneamento básico; fábricas; serviços de saúde; construção civil; agropecuária; resíduos de serviços de transportes; e resíduos de mineração: os produzidos em ações, extração, pesquisa ou beneficiamento de minérios, de acordo com a Lei nº 12.305/2010 de 2 de agosto de 2010 (BRASIL, 2010).

Os principais geradores de resíduo orgânico nas cidades, são as residências que têm seus resíduos coletados pelas prefeituras, e os estabelecimentos comerciais que segundo a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), possuem responsabilidade própria devendo coletar e destinar adequadamente seus resíduos. Esses estabelecimentos são, em sua maioria, restaurantes, refeitórios, mercearias, supermercados, hortifrutigranjeiros, sacolões, hotéis e lanchonetes que atualmente respondem por uma grande parte da geração de resíduos orgânicos no país.

A PNRS engloba políticas de esfera nacionais, estaduais e federais e setores privados, esse Plano Nacional que tem como objetivo “de formular proposta de projeto de lei do Governo Federal que incorpora subsídios colhidos nos diversos setores da sociedade ligados à gestão de resíduos sólidos” (MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE, 2010) e a forma correta de lidar com o resíduo que é gerado, sua ação é voltada a coleta seletiva, reciclagem, reutilização e educação ambiental.

O gerenciamento deste resíduo sólido tem como objetivo minimizar os impactos causados pelo resíduo, desenvolvendo a consciência ecológica por meio do respeito pela natureza e as futuras gerações. Em esfera Nacional e Internacional a questão dos resíduos sólidos vem sendo debatida constantemente. Em agosto de 2010 foi aprovada a PNRS, Lei nº 12.305/10 que prevê a redução na geração de resíduos. De acordo com o artigo 3º, inciso XVI da PNRS define-se resíduo sólido como:

Material, substância, objeto ou bem descartado resultante de atividades humanas em sociedade, a cuja destinação final se procede, se propõe proceder ou se está obrigado a proceder, nos estados sólido ou semissólido, bem como gases contidos em recipientes e líquidos cujas particularidades tornem inviável o seu lançamento na rede pública de esgotos ou em corpos d'água, ou exijam para isso soluções técnica ou economicamente inviáveis em face da melhor tecnologia disponível (MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE, 2010).

Os princípios gerais e principais objetivos específicos da PNRS são: não geração de resíduos/reduzindo a quantidade de resíduos produzidos; proteção da saúde pública; redução de resíduos sólidos perigosos; eliminação final economicamente adequada; reutilização e reciclagem; gestão integrada e sustentabilidade; capacidade técnica; logística reversa; integração de catadores de lixo; compras públicas sustentáveis; tecnologia limpa; utilização de resíduos para produzir energia; rotulagem ambiental; consumo sustentável, regularidade, continuidade, funcionalidade e universalidade dos serviços prestados; redução, reutilização e reciclagem; uso de resíduos para produzir energia; recuperação e redução 2/4 dos lixões; promoção de consórcio e / ou gestão compartilhada; diretrizes para a gestão de resíduos sólidos na escala metropolitana e microrregional (SOARES; DE OLIVEIRA; CESAR, 2018).

2.4.1 Produção de resíduos sólidos nos hotéis

Para que um programa de coleta seletiva seja bem-sucedido é necessário que sejam adotadas mudança na mentalidade e nos hábitos dos funcionários e dos hóspedes. Primeiramente em quem comanda o processo, os funcionários do hotel e por último os frequentadores do hotel, pois uma das razões preocupantes desses estabelecimentos é o volume de resíduo produzido diariamente. Ademais, que o descarte correto deste resíduo deve ser realizado pela gerência sem agredir os aspectos legais, bem como, a recusa dos variados tipos de resíduos sólidos (ZONATTI, 2016).

Ainda sobre o descarte, Peruchinn et al. (2015) em um de seus estudos, apresenta uma tabela dos resíduos encontrados em amostras recolhidas no decorrer de hospedagens que foram categorizados com base nos estudos elaborados por De Conto (2009):

Tabela 1 – Exemplos de componentes presentes em cada categoria dos resíduos sólidos

Categoria	Resíduos presentes
Matéria orgânica Putrescível	Restos alimentares de origem animal e vegetal (cascas de frutas, erva-mate, preparo da alimentação), podas de árvores, flores, folhas e grama
Plástico	Sacos; sacolas; embalagens de refrigerantes, de água, de leite, de iogurte, de sorvete, de margarina, de azeite, de biscoitos, de bombons; copos de água e café; isopor; esponjas; papéis de balas; embalagens de cosméticos, de produtos de limpeza, de engradados; cabide e pás de veneziana.
Papelão	Caixas de alimentos, de bebidas, de ovos, de filtro de café, de chá, de medicamentos; jornais; revistas; sacolas (principalmente oriundas de feiras de negócios) e livros.
Vidros	Garrafas de bebidas (cerveja, vinho), copos, embalagens de produtos alimentícios e de medicamentos.
Metal ferroso	Enlatados de produtos alimentícios, palha de aço e tampas.
Metal não ferroso	Latas de bebidas, de leite e achocolatados.
Madeira	Amostras de madeira oriundas de feiras de negócios, caixas e palitos de fósforo.
Panos, trapos, couro e borracha	Restos de tecido provenientes da secadora, velcro, peças de vestuário, pedaços de tecido, panos de limpeza, luvas e touca
Contaminante químico	Pilhas, tinta de sapato, embalagens de medicamentos, embalagens pressurizadas, embalagens de veneno, panos impregnados com produtos químicos, canetas com tinta, cosméticos em geral e lâmpadas
Contaminante biológico	Papel higiênico, guardanapos, cotonetes, perfuro-cortantes (agulhas, seringas, ampolas, lâminas de depilação e barbear), palitos de dente, fraldas e absorventes.
Misto	Embalagem longa vida (leite, suco, entre outros), blister, embalagens laminadas de alimentos (salgadinhos, café, biscoitos), embalagem papel A4, fita adesiva, crachá, mouse pad, fiação, embalagem de pasta de dente, papel alumínio, isqueiro e esponja de limpeza.
Diversos	Pontas de cigarro, restos de sabonete e sabão, rolhas, fita de impressora, papel carbono, prendedor de roupa, escovas de dente, protetor auricular, filtros de água, raio-x e porcelana.

Fonte: De Conto, 2009.

É importante identificar as condições de manejo dos resíduos para se implantar uma política de gestão, pode-se dar o exemplo do tipo de serviço oferecido aos hóspedes, tipo do meio de hospedagem, localização deste, volume de trabalho gerado pelos funcionários, a negociação dos produtos junto aos fornecedores, tempo de coleta dos resíduos e o local de estocagem destes, comportamentos de hóspedes, colaboradores e fornecedores em relação aos resíduos sólidos e o tratamento dado a estes resíduos (DE CONTO, 2009).

Por isso, a gestão dos resíduos sólidos, a partir do monitoramento e das informações, permitirá ao gestor as melhores condições de avaliar o desempenho da empresa e principalmente a imagem frente à sociedade. Vale ressaltar para que o meio ambiente tenha qualidade de fato, tanto a população como os empresários do segmento hoteleiro devem desenvolver a consciência ambiental coletiva para a preservação, através de práticas sustentáveis.

Neste sentido, a gestão ambiental, tendo em vista o controle e gestão dos resíduos geradores e a consequente escassez de recursos naturais que esta ocasiona, é considerada fator fundamental para o planejamento hoteleiro. Em função disso, os hotéis estão trazendo o gerenciamento ambiental para o dia a dia de seus negócios, pois utilizam os recursos naturais, energia, água e outros materiais que estão sob ameaça crescente (GONÇALVES, 2004).

Conforme De Castilhos Junior (2009), o gerenciamento de resíduos sólidos urbanos deve ser integrado, englobando etapas articuladas entre si, desde ações visando a não geração de resíduos até a destinação ambientalmente adequada, compatíveis com os demais sistemas do saneamento ambiental, sendo essencial a participação do governo, iniciativa privada e a sociedade civil organizada.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nos últimos anos têm-se tornado evidente que o comportamento de toda a sociedade precisa mudar. Os problemas ambientais se mostram cada vez mais reais, podendo provocar um futuro de mudanças climáticas irreversíveis. Diante disso, é imprescindível que ocorram iniciativas de um turismo sustentável e a criação de algumas ferramentas que auxiliem nesse processo.

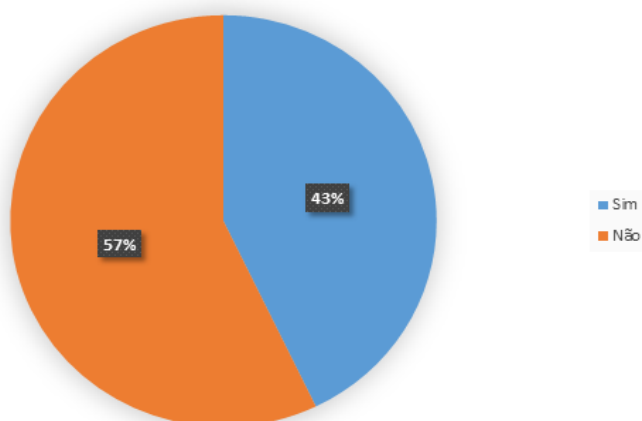
Nesse sentido, é importante ressaltar que o fundamento deste trabalho consistiu no fato de retratar um tema importante e pouco discutido, que é a gestão ambiental nos hotéis de pequeno porte de Cuiabá, Mato Grosso, Brasil. Os resultados desta pesquisa estão divididos em

dois eixos temáticos: 1. Políticas de Educação Ambiental e 2. Gerenciamento de Resíduos Sólidos.

3.1 Categoria: Políticas de Educação Ambiental

Esta questão levantada no questionário, no que tange a respeito da sensibilização de consumo racional de energia e água com os seus hóspedes, por meio de práticas de sensibilização e conscientização, foi possível identificar que apenas três dentre os sete hotéis realizam.

Gráfico 1: O hotel possui algum informativo de sensibilização aos clientes sobre consumo de energia e água no hotel?



Fonte: Moraes, 2021.

De acordo com Gonçalves (2009) é fundamental voltar-se atenção à proteção dos recursos hídricos e energéticos, especificamente sua disponibilidade para as gerações futuras. Uma vez que o acesso a serviços de energia e água fazem parte das necessidades básicas da população, se não houver uma gestão adequada visando garantir a sustentabilidade e a qualidade de água e energia, haverá cada vez mais evidências do impacto da continuidade do uso desses recursos.

Nesse sentido, ainda são poucos os avanços por meios dos pequenos empresários do setor hoteleiro. Foram observados que há interesses e que alguns buscam formas de reduzir o consumo, mesmo que seja pouco, através de pequenas práticas, como por exemplo: informativos de sensibilização aos clientes sobre o consumo de água e luz.

Para Gonçalves (2009), a hospedagem inclui descanso, alimentação e higiene, entretanto, é muito difícil imaginar atividades hoteleiras que não utilizem água, lavanderia,

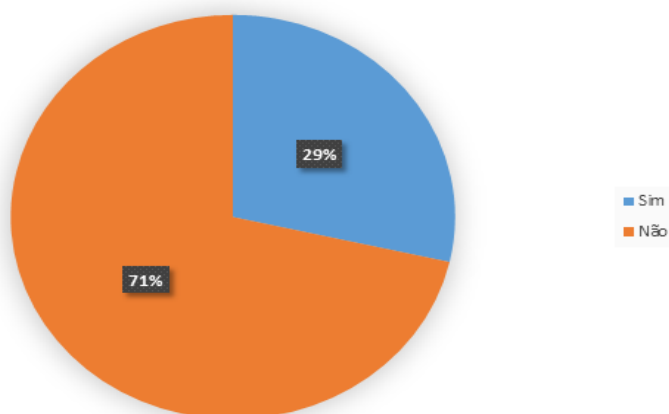
restaurantes, cozinha, banheiros, vestiários, bem como, suas unidades habitacionais. Por isso, é essencial que sejam feitas práticas sustentáveis para orientar e preservar os recursos naturais e que atenda às necessidades dos hóspedes e da empresa.

Em síntese, é preciso ressaltar, que é indispensável falar a respeito do meio ambiente, que fornece os seus recursos naturais, essenciais à vida, que precisam ser usados de forma sustentável para preservação das gerações futuras. O Artigo 225 da Constituição da República Federal Brasil de 1988 no Capítulo VI – salienta que:

Art. 225. Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao poder público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações.

Portanto, é preciso propor novas alternativas ambientais, as quais devem ser utilizadas para fins de incentivos de novos hábitos e reduzir o consumo desenfreado, assim colaborando com o meio ambiente e os recursos naturais.

Gráfico 2: Possui alguma medida de redução de consumo de água?



Fonte: Moraes, 2021.

De acordo com os dados apresentados, pode-se verificar que 29% dos hotéis possuem medidas de redução de gastos com água e 71% não tem planejamento de medidas de redução de consumo. Um dos principais motivos para a falta de investimento é ausência de capital seguindo de informações relacionada nessa área das quais eles não têm conhecimento. Haja vista que com a redução de consumo com água, evita significativamente os impactos ambientais, sociais e econômicos, ademais que geram resultados eficientes e reduzem o uso de energia e de insumos.

Vale enfatizar que a Lei das Águas, nº 9.433/1997 que dispõe como instrumento legal a Política Nacional de Recursos Hídricos (PNRH) que gerou o Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos (SINGREH). Essa Política Nacional de Recursos Hídricos contém seis fundamentos, e que a água é vista como um bem de domínio público e um recurso natural limitado, provida de valor econômico (MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE, 2021).

A cada dia a conscientização ambiental tem aumentado na sociedade, sendo assim, a sustentabilidade torna-se um fator importante e necessário, não apenas para a melhoria do ambiente natural, mas também para manter o desempenho competitivo deste setor. Como tal existe uma preocupação crescente com questões de sustentabilidade dentro da indústria do turismo, por ser também uma preferência dos clientes.

A princípio, é preciso adotar práticas para reduzir o consumo de água, pensar nas gerações futuras, bem como, ao meio ao qual estamos inseridos, ter consciência, atitude e comprometimento, como por exemplo, fazer o desligamento de torneiras, realizar reparo nas tubulações e reservatórios, desta maneira é fundamental criar recomendações e orientações as quais venham a restringir os desperdícios detectados nesses hotéis. Nesse sentido, é preciso que seja feita uma identificação e eliminação desses impactos, por meio de parâmetros, enfim, que esclareça o que de fato acarreta o alto consumo.

Nesse sentido, foi observado que alguns hotéis não possuem nenhuma prática de consumo sustentável de água. É perceptível o quão pouco é discutido a crise hídrica, sendo um tema de extrema importância, em um momento atual em que sua disponibilidade é preocupante, e que está tornando-se escassa. Portanto, é necessário que haja uma ampla discussão em torno deste problema ambiental, propor métodos para redução no consumo de água, aplicar de forma consciente e promover a sustentabilidade. Ademais, tornam-se atrativos e impulsionam ganhos e imagem positiva, diante de seus hóspedes.

Nos dias atuais as exigências por redes hoteleiras que contribuem positivamente com o meio ambiente, na sua preservação, nos desperdícios, reduzam consumos e que mantenha de forma equilibrada para as futuras gerações, diminua impactos gerados, são maiores. Esses hotéis estão entre os mais pedidos atualmente, além de ser um diferencial.

Destaca-se na questão apontada na 2.1 (questão aberta), sendo: Quais as medidas o hotel utiliza para reduzir o consumo de água?

No resultado dos dados foi possível obter apenas três respostas, em relação aos demais entrevistados, que explanaram que promovem práticas de consumo de água, por meio de uso de torneiras de pressão ajustadas, o que evita desperdícios, e que também fornecem informações

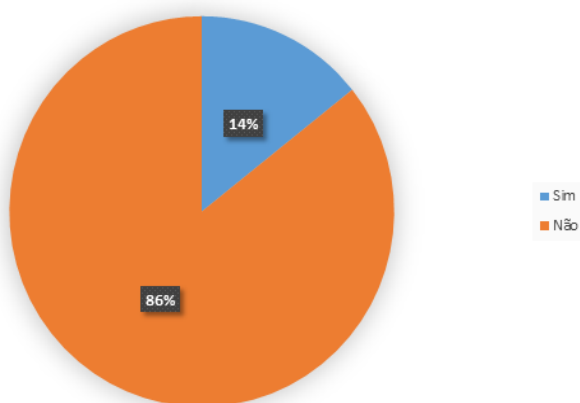
nos quartos e nas instalações dos hotéis, sensibilizando os hóspedes, bem como, os funcionários.

Um dos gestores apresentou uma preocupação com o gasto de água em seu empreendimento, valor que chega em R\$1.500,00. Por isso, há necessidade emergencial de que sejam implantadas medidas que possam solucionar este problema, sendo essencial que busquem por alternativas para diminuir o consumo e garantir uma boa economia, ou mesmo que seja implantado o sistema de gestão ambiental (SGA) para que melhorar as questões ambientais, uma vez que auxiliará positivamente o empreendimento.

Em vista disso, Oliveira e Serra (2010) relatam sobre a existência da norma NBR ISO 14001 a qual designa os quesitos para a operação do sistema de gestão ambiental (SGA), mas não determina a forma e extensão que devem ter ou atingir, permitindo que os estabelecimentos apresentem sua forma particular para atender aos requisitos da norma. Além de ser referência global, já que pode ser adotado por empresas em qualquer região e portes.

Portanto, o sistema de gestão ambiental é uma alternativa real e viável e cada vez mais empresas ao redor do mundo a utilizam para melhorar e controlar suas atividades a fim de reduzir a poluição causada ao meio ambiente. Devido à modernização de projetos e processos, da redução de desperdícios, ao descarte de resíduos, ao número de ocorrências de órgãos fiscalizadores e à redução de multas, isso pode gerar economia de custos e consequentemente aumentar a competitividade (OLIVEIRA; SERRA, 2010).

Gráfico 3: Faz o reuso das águas?



Fonte: Moraes, 2021.

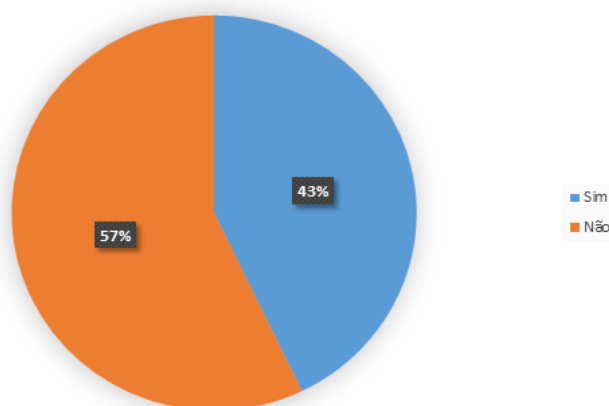
De acordo com os resultados obtidos pela pesquisa, 14% fazem o reuso da água em seu estabelecimento, enquanto 86% não realizam ainda essa prática sustentável.

É importante destacar que, a estagnação de água e energia, não são resultados somente da seca, mas do desmatamento, queimadas, desperdícios, agronegócio, uso residencial e industrial. É essencial que sejam feitos o reaproveitamento e a reutilização da água, pois, contribui significativamente com a economia do empreendimento, ademais, que evita desperdícios, falta de água, bem como, minimiza os impactos gerados pelo consumo.

Nesse sentido, o reuso da água é de extrema importância, não só nos momentos de crise hídrica, mas por se tratar de recurso natural e promover sua sustentabilidade. Todavia é limitado e vulnerável e se encontra a cada dia mais escasso, ademais, que não venha a comprometer a possibilidade de seu uso com as gerações futuras. Por isso, é fundamental adotar boas práticas de conservação e uso racional.

Para Almeida (2019) caracterizar os desequilíbrios ambientais, os quais estão inerentemente relacionados ao comportamento humano inadequado, a educação ambiental, torna-se imprescindível nesse processo, pois permite uma visão holística do sistema ao vincular diferentes temas para aprofundar o entendimento.

Gráfico 4: Possui alguma medida de redução de energia?



Fonte: Moraes, 2021.

Nesta questão busca saber-se quais são as medidas de redução de energia adotadas nesses hotéis de pequeno porte. Apenas três respostas foram obtidas. Entretanto, foram mencionadas uso de lâmpadas LED e sensores de presenças por todo o hotel. Utilizam aquecimento solar para água e energia, além do acionador elétrico.

Segundo Leal (2018), as medidas de economia de energia têm como objetivo reduzir o consumo de energia nas edificações. Entretanto, essas medidas podem ser implementadas ativamente pelas pessoas, alterando seus hábitos de consumo, ou até mesmo podem ser

implementadas passivamente (como por exemplo: instalação de sensores para ativar automaticamente a iluminação artificial).

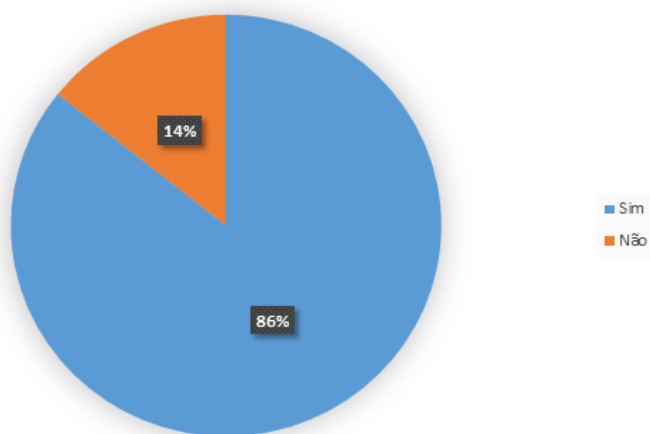
Nesse sentido, a energia elétrica é a que tem o maior impacto para a gestão ambiental na hotelaria, o que torna fundamental que sejam adotadas práticas de redução de energia, pois, evitará gastos excessivos e desnecessários, além que compromete os recursos naturais, gerando sérios danos ambientais, devido ao consumo exacerbados. Neste sentido, temos as claraboias que ajuda na iluminação no ambiente interno e são amplamente utilizadas, pois garantem economia de energia. Afinal, assim, o ambiente terá mais luz natural, uma abertura no teto que tem 8 vezes a capacidade de iluminação de uma janela comum (ARQUITETURE, 2020).

Contudo temos a energia solar que nos últimos anos tem se tornado bastante conhecida e seus benefícios ao consumidor e ao meio ambiente são amplamente discutidos. É evidente o custo no bolso do consumidor com uma economia de até 95% na conta de luz e valorização do imóvel em até 20%. A energia solar corresponde à energia da luz e do calor emitidos pelo sol. Esta fonte de energia pode ser utilizada de forma fotovoltaica ou térmica, produzindo eletricidade e calor (GLOBO, 2020).

Por ser considerada uma fonte de energia limpa, a energia solar é uma das fontes alternativas de energia mais promissoras. Segundo Ronaldo Koloszuk presidente do Conselho de Administração da ABSOLAR, a Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica:

[...] é necessária uma área muito pequena para produzir energia solar. Não gera barulho, além disso é muito mais fácil prever os movimentos solares do que a força do vento. Por isso que nós prevemos que, em 2040, a energia fotovoltaica solar ultrapassará a hidrelétrica em geração e consumo (GLOBO, 2020).

Gráfico 5: Possui lâmpadas de baixo consumo?



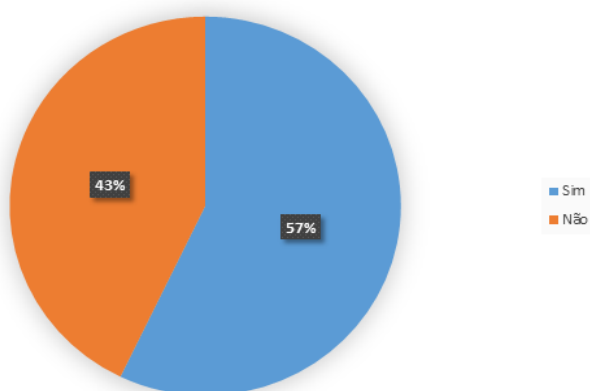
Fonte: Moraes, 2021.

De acordo com os dados levantados nesta pesquisa, 86% dos entrevistados fazem uso de lâmpadas de baixo consumo e 14% dos demais ainda não possuem ou fazem uso dessas lâmpadas. É importante salientar que as lâmpadas LED são boas opções para atender os requisitos ambientais, além de serem econômicas e eficientes. Ademais, que sua geração de calor é nula, contribuindo com a economia energética e causando menor impacto ao meio.

Nesse sentido, as lâmpadas LED têm um valioso papel para o meio ambiente. Por serem produzidas por materiais atóxicos, tem alta durabilidade o que exige menos trocas, apresentam baixo consumo em relação às convencionais, incandescentes e as fluorescentes compactas pois contêm mercúrio, o que requer precauções ao serem descartadas, pois, com uma destinação adequada não promoverá danos ambientais.

Portanto, é importante aderir lâmpadas de baixo consumo, porque além de possibilitar economia, diminuições dos gases poluentes na atmosfera, bem como, do efeito estufa, promoverá a preservação dos recursos naturais e não oferecerá risco à biodiversidade.

Gráfico 6: Utiliza equipamento de baixo consumo?

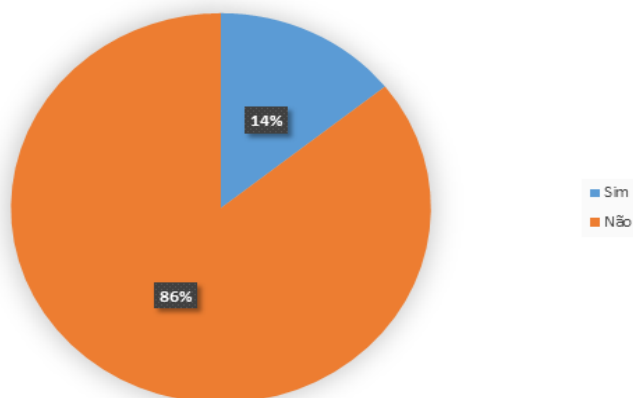


Fonte: Moraes, 2021.

De acordo com os dados obtidos, 57% disseram que fazem uso de equipamentos de baixo consumo e 43% não utilizam. É notório que quando se faz o uso de equipamentos de baixo consumo os resultados são positivos, tanto economicamente, quanto evitando danos ao meio ambiente. Portanto, as empresas têm buscado à prática que procura reduzir os custos com energia, ademais, que os equipamentos sofrem mudanças ficando obsoletos e ineficientes.

3.2 Categoria: Gerenciamento de Resíduos Sólidos

Gráfico 7: O hotel possui um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos?



Fonte: Moraes, 2021.

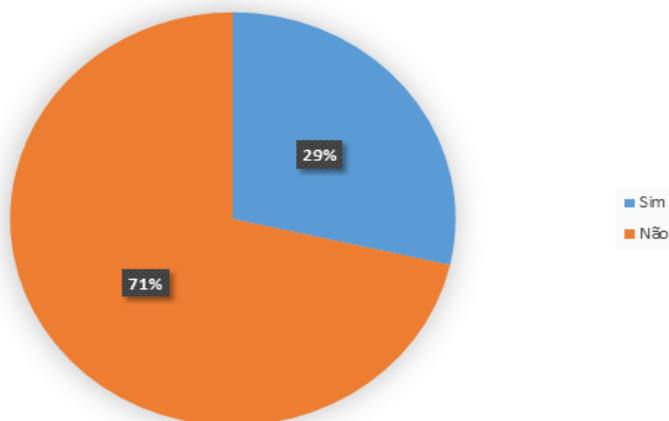
O instrumento legal para o gerenciamento de resíduos é a Lei Federal Nº 12.305, que entrou em vigor em 02 de agosto de 2010, fez a instituição da Política Nacional dos Resíduos Sólidos (PNRS). A Lei tem em sua disposição os princípios, objetivos e instrumentos, assim como inclui as diretrizes relacionadas ao gerenciamento integrado e à gestão de resíduos sólidos (englobados também os resíduos da construção civil), além das responsabilidades dos geradores e do poder público (SALGADO; COLOMBO, 2015).

De acordo com os dados da pesquisa, representado no gráfico acima, 86% dos estabelecimentos não possui de fato um plano de gerenciamento de resíduos sólidos, e 14% disseram ter um plano de gerenciamento de resíduos sólidos. Ficou evidenciado que os estabelecimentos que não possuem um plano de gerenciamento de resíduos sólidos demonstram a falta de percepções acerca das políticas ambientais dentro desses hotéis de pequeno porte.

Nesse sentido, a PNRS instituída pela Lei nº. 12.305 / 2010 nos Capítulos II e XI define gestão integrada de resíduos sólidos como: “[...] um conjunto de ações relacionadas à solução do problema dos resíduos sólidos, considerando suas dimensões política, econômica, ambiental, cultural e social sob a premissa de sustentabilidade e desenvolvimento [...]”. Essa parte da lei chama a atenção para a multidimensionalidade e a necessidade de integrar não apenas a forma como os resíduos sólidos são compreendidos e “gerenciados”; trata-se de um assunto amplo e complexo que transcende a saúde pública por ter valor social, econômico e ambiental. O caráter integrado da gestão de resíduos sólidos refere-se à necessidade de políticas intersetoriais, bem como aos diversos aspectos sociais, ambientais e econômicos que envolvem o setor de saneamento básico. Os múltiplos impactos que podem ser causados por problemas relacionados

ao gerenciamento inadequado dos Resíduos sólidos demonstram a importância de uma abordagem integrada para o gerenciamento desses serviços (SALGADO; COLOMBO, 2015).

Gráfico 10: O hotel possui restaurante?

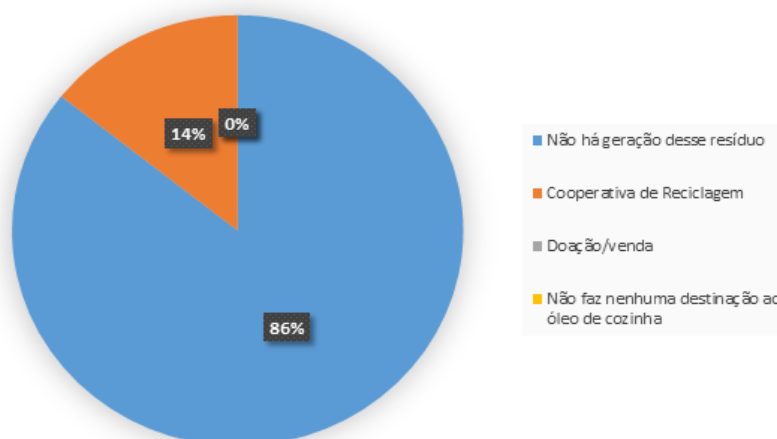


Fonte: Moraes, 2021.

Com os dados dos resultados desta pesquisa, foram obtidas apenas duas respostas dentre os sete estabelecimentos, onde 29% possuem restaurantes, um realiza compostagem, e o outro estabelecimento faz separação dos orgânicos e que são recolhidos pela prefeitura. Já 71% dos hotéis disseram não possuir restaurantes. Vale salientar que dentre os que fazem a separação dos resíduos, não foi especificado de que forma é feita essa separação.

Uma questão que deve ser abordada por ser um fator importante é sobre a destinação dos resíduos de alimentos, que precisa ser discutido dentro do empreendimento que possuem restaurantes e propondo procurar sanar a questão dos resíduos, juntamente com o desperdício de alimentos sendo um problema global. Ademais que, resíduos resultantes da geração de alimentos, que não há tratamento adequado ou até mesmo são despejados de forma incorreta no meio ambiente, acarretam sérios impactos na fauna, flora, causando desequilíbrio na biodiversidade.

Nessa lógica, deve-se dar ênfase para a compostagem, uma prática que irá possibilitar a decomposição dos resíduos orgânicos que com o auxílio dos microrganismos e organismos, irá auxiliar em todo o processo de decomposição. Ademais, que estendem a vida útil dos aterros sanitários, evitando poluição e gerando renda, e a matéria orgânica, resultante em adubo pode vir a ser utilizada em hortas, jardins, dentre outros de forma útil.

Gráfico 11: Destinação do Óleo de cozinha

Fonte: Moraes, 2021.

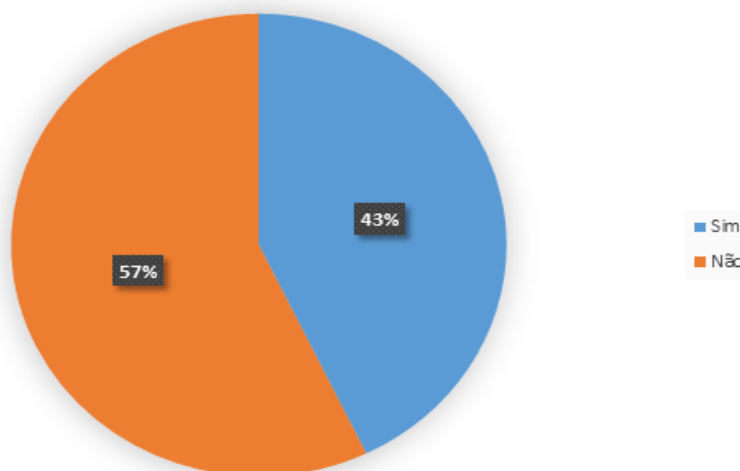
Foi observado nesta pesquisa que cerca de 85,7% não geram resíduos de óleo, e 14% entregam para cooperativas. Para Silva (2013) o óleo de cozinha quando descartado de modo incorreto no solo e água torna-se um dos maiores poluidores causando vários impactos negativos ao meio ambiente comprometendo a vida no planeta.

Diante da preocupação com os impactos ambientais, é essencial que haja uma percepção mais investigativa com o descarte de óleo de cozinha vegetal, sendo necessário sensibilizar seus funcionários, bem como, seus clientes, por meios de ferramenta de práticas de educação ambiental, que possibilitará o conhecimento de como deve ser realizado o descarte correto, e mostrar quais danos ambientais pode causar quando não é feito seu descarte de forma correta. Nesse sentido, as cooperativas de reciclagem exercem valioso papel com os resíduos sólidos urbanos, bem como, na amenização dos impactos ambientais gerados.

O Capítulo V trata das responsabilidades dos geradores e do poder público, e o Artigo 16 dispõe que caberá aos grandes geradores de resíduos sólidos urbanos:

Ficam as empresas que trabalham com manipulação de alimentos em geral, que manuseiem óleos vegetais de cozinha de forma direta, obrigadas a implantar em sua estrutura funcional programa de coleta do referido material para destiná-lo ao reaproveitamento na produção de resina para tintas, sabão, detergente, glicerina, cosméticos, biodiesel ou outros derivados, cujos estabelecimentos sejam licenciados e comprovem o recebimento dos óleos utilizados dos seus respectivos geradores, através de Controle de Transporte de Resíduos - CTR.

Gráfico 12: O hotel possui coleta seletiva? (Consiste no recolhimento e na separação de resíduos descartados por empresas e domicílios).

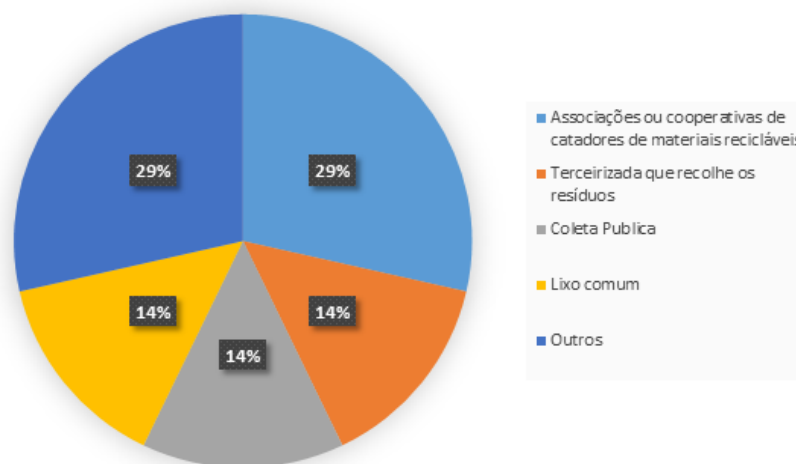


Fonte: Moraes, 2021.

Na obtenção dos dados, foram identificados que 57% não possuem coleta seletiva, enquanto 43% disseram ter coleta seletiva. Entretanto, os que possuem, tem como parceiras as cooperativas de reciclagem que realizam a coleta a cada quinze dias, bem como, desempenhando as devidas etapas de coleta, transporte, transbordo, tratamento e destinação final ambientalmente correta dos resíduos descartados por esses estabelecimentos. Ademais, é importante salientar que esses resíduos são separados conforme sua categoria em úmidos, secos, recicláveis e orgânicos. A coleta seletiva, além de prevenir gases tóxicos como o dióxido de carbono, também pode prevenir a propagação de doenças e garantir que os resíduos sejam encaminhados para o local adequado.

Portanto, é necessário a correta separação dos resíduos dentro dos estabelecimentos, sendo uma forma de proteger o meio ambiente, diminuir a poluição no solo e nas águas, pois além de gerar renda para pessoas que trabalham com a reciclagem, obtém um retorno positivo na economia. Nesse sentido, é preciso investimentos em educação ambiental, engajando seus colaboradores, propondo área de gestão dos resíduos, bem como, sua segregação.

Gráfico 13: Quanto à destinação dos resíduos recicláveis (papéis, papelões, vidros, plásticos, metais).



Fonte: Moraes, 2021.

Esta questão abordou a destinação dos resíduos recicláveis, os resultados obtidos foram os seguintes: 29% (azul claro) responderam que são destinadas para as associações e/ou as cooperativas de catadores de materiais recicláveis; os 14% (alaranjado) são entregues para empresas especializadas, são terceirizadas que fazem o recolhimento desses resíduos; já os 14% (cinza) realizam seu descarte por meio da coleta de serviço público; outros 14% (amarelo) fazem seu descarte no lixo comum e 29% (escuro) responderam destinar seus resíduos por outros meios.

O funcionamento de uma organização atualmente evidencia a necessidade de implementação de um bom sistema de gestão ambiental e a importância da responsabilidade social das empresas para que desenvolvam e implementem uma política e objetivos de forma a ter em consideração os requisitos legais e a informação sobre os aspectos ambientais significativos que possam abranger (JUNIOR et al., 2014).

Os objetivos visam reduzir o desperdício convencional e geri-lo em qualquer área dos hotéis onde se desenvolvem atividades inerentes à prestação de serviços hoteleiros. Atividades de treinamento e implantação de reciclagem, recuperação, reaproveitamento e educação ambiental (SALGADO; COLOMBO, 2015).

Nesse sentido, a Política Nacional de Resíduos Sólidos dispõe dos seguintes instrumentos (JUNIOR et al., 2014):

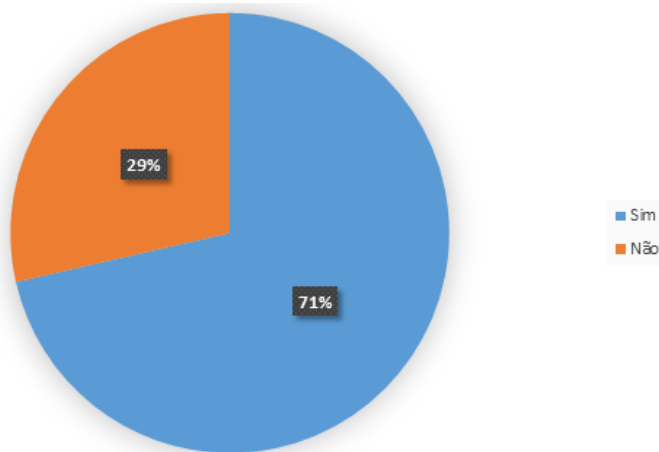
- A responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos, ou seja, a responsabilidade dos resíduos é do fabricante, do importador, do distribuidor, do comerciante, do consumidor e do titular do serviço de limpeza urbana ou manejo;

- O sistema de logística reversa, que se caracteriza por um conjunto de ações, procedimentos e meios com a intenção de torna viável a coleta e a restituição dos resíduos sólidos as empresas, para aproveitar, em seu ciclo ou em outros ciclos de produção, ou outro destino final de maneira apropriada ambientalmente;

- A partir de quatro anos depois da data de sua publicação, então a partir de 02 de agosto de 2014, a prefeitura e os geradores de resíduos só poderão fazer a disposição nos aterros sanitários dos rejeitos e não mais os resíduos que podem ser reciclados;

- A não geração de resíduos, seguida da redução, reutilização, reciclagem e tratamento dos mesmos, bem como a sua disposição final ambientalmente adequada.

Gráfico 14: Recolhe e elimina resíduos especiais (Ex: materiais eletrônicos, lâmpadas, pilhas, baterias usadas, medicamentos e resíduos de saúde, etc.).



Fonte: Moraes, 2021.

As pilhas e baterias hoje são muito úteis em nosso dia a dia, são usados em lanternas, controles remotos, relógios, calculadoras, telefones celulares e uma série de dispositivos, portanto, devemos levar em conta que o manuseio correto acaba com muito desperdício. Trata-se de itens perigosos, que normalmente ficam à deriva quando sua vida útil termina. Dentro desses componentes, encontram-se metais e outras substâncias que causam graves danos à saúde, não só humana, mas a quase todas as espécies, plantas e animais, além de consideráveis danos ao meio ambiente (JÚNIOR et al., 2014).

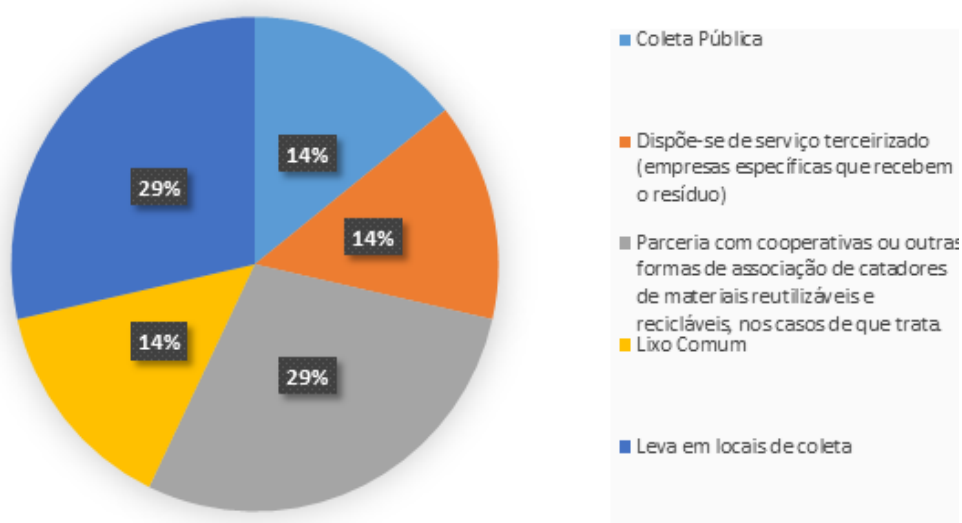
E o que foi evidenciado nos resultados obtidos, é que 29% (dois estabelecimentos) dos entrevistados, não possui um meio de recolhimento e destinação correta desses resíduos especiais. Porém, 71% (correspondem a cinco estabelecimentos) responderam que fazem o descarte correto desses resíduos.

Conforme Lei Complementar Nº 364 de 26 dezembro de 2014 em que institui a Política Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos, em seu capítulo VI sobre a responsabilidade compartilhada é tratado que:

Art. 26. São obrigados a estruturar e implementar sistemas de logística reversa, mediante retorno dos produtos após o uso pelo consumidor, de forma independente do serviço público de limpeza urbana e de manejo dos resíduos sólidos, os fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes de: I - agrotóxicos, seus resíduos e embalagens, assim como outros produtos cuja embalagem, após o uso, constitua resíduo perigoso, observadas as regras de gerenciamento de resíduos perigosos previstas em Lei ou regulamento, em normas estabelecidas pelos órgãos do SISNAMA, do SNVS e do SUASA, ou em normas técnicas; II - pilhas e baterias; III - pneus; IV - óleos lubrificantes, seus resíduos e embalagens; V - lâmpadas fluorescentes, de vapor de sódio e mercúrio e de luz mista; VI - produtos eletroeletrônicos e seus componentes.

Os principais metais que as pilhas e baterias contêm são: chumbo, que é um metal macio; cádmio, mercúrio e níquel, os chamados metais de transição; Lítio, que é um metal alcalino e contém outras substâncias tóxicas na forma de polímeros. Estima-se que em nosso país se consuma em média 10 baterias por pessoa anualmente. Por isso, o tratamento dado a eles após o uso é muito importante; não é aconselhável jogar as pilhas e baterias junto com o lixo doméstico, pois uma única bateria, como as usadas em um relógio de pulso, por exemplo, pode contaminar toda a água de uma piscina olímpica. Os danos que causam à saúde vão desde cegueira, alterações de personalidade, perda de memória, danos renais e pulmonares, câncer e até mesmo em altas exposições, morte (SOARES; DE OLIVEIRA; CESAR, 2018).

Gráfico 14.1: E como esses resíduos são descartados:



Fonte: Moraes, 2021.

Nesta questão foram abordadas sobre a forma como os resíduos são descartados (gráfico 14), sendo que 14% (azul claro) disseram fazer por meio de coleta pública; outros 14% (alaranjado) utilizam de serviços terceirizados por meio de empresas especializadas nesse segmento; 29% (cinza) disseram ter parceria com cooperativas e/ou associações de catadores de materiais recicláveis; 14% (amarelo) responderam que descartam no lixo comum e outros 29% (azul escuro) disseram levar em locais apropriados de coleta.

Os resultados obtidos na questão 14.1, trata sobre uma destinação com menor impacto ambiental produzidos dentro do estabelecimento, foram observados dentre as sete respostas obtidas que seis responderam possuir meio de descarte correto, por meio da reciclagem, bem como sua separação e destinação.

Ressalta-se que essas alternativas impactam positivamente na redução dos resíduos gerados por essas instituições, pois reaproveitam matéria-prima e evita a incineração em aterros sanitários, prolongando assim a vida útil e gerando renda para quem ganha a vida com isso, economiza energia e água no processo, o que também ajuda a obter benefícios econômicos por meio do tratamento de resíduos e contribui positivamente para o meio ambiente.

Por fim, a gestão de resíduos convencionais ou ordinários, aproveitáveis e não aproveitáveis, propõe uma série de programas e projetos com aplicação em todas as áreas dos hotéis. Os objetivos visam reduzir o desperdício convencional e geri-lo em qualquer área dos meios de hospedagens onde se desenvolvem atividades inerentes à prestação de serviços hoteleiros. Atividades de treinamento e implantação de reciclagem, recuperação, reaproveitamento e educação ambiental.

4.0 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa permitiu analisar o processo de gestão ambiental nos hotéis de pequeno porte em Cuiabá, possibilitando investigar como ocorre o gerenciamento dos resíduos sólidos produzidos pelos mesmos. Além disso, durante o desenvolvimento dessa pesquisa, foi possível observar que na maioria dos estabelecimentos não há a prática da gestão ambiental, sendo perceptível uma preocupação com os resíduos e propriamente com os recursos naturais, que se encontram cada vez mais escassos e que sofrem diversos impactos ambientais.

É visível a falta de incentivo fiscal por meio do poder público para ajudar esse setor do turismo. Ademais, é fundamental que haja o incentivo governamental voltado para o uso da gestão ambiental nos hotéis de pequeno porte, seja por meio de investimento em pesquisa oferecendo informações aos empreendimentos, bem como, na implementação das práticas

sustentáveis, no uso de novas tecnologias, buscando preservar os recursos naturais de forma reduzir os impactos ambientais.

Ressalta-se que por meio da implantação da gestão ambiental será possível identificar os riscos presentes nos empreendimentos relacionados ao meio ambiente.

Devido aos encargos da indisponibilidade de algumas informações e propriamente o tempo, sugere-se para futuros trabalhos, a priori, os seguintes temas: levantamento dos resíduos secos e úmidos, quantidade e a média das quais são gerados nos estabelecimentos, desenvolvimento de uma concepção responsável para o gerenciamento dos resíduos, sanando também de quem seria a responsabilidade do estabelecimento ou prefeitura, bem como, se é feito algum tipo de segregação dos resíduos; se contém prática de logística reversa; quais as medidas que serão adotadas para redução de consumo para água, energia, resíduos, etc.; e se os hóspedes que frequentam estes estabelecimentos têm conhecimento das práticas ambientais, bem como, preferência por uma rede hoteleira sustentável.

Por fim, recomenda-se que por meio da gestão ambiental, possibilitará uma excelente oportunidade para a hotelaria, na obtenção de vantagens, além de tornarem-se competitivas no mercado, por meio do reconhecimento público, não sendo vista como uma forma de lucros, mas como essencial para o meio ambiente equilibrado e sustentável, visando as gerações presentes e futuras.

5. REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Nayara Cristina Caldas et al. Educação ambiental: a conscientização sobre o destino de resíduos sólidos, o desperdício de água e o de alimentos no município de Cametá/PA. **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**, v. 100, p. 481-500, 2019.

Disponível em:

<<https://www.scielo.br/j/rbeped/a/X4r9qqbxgdp3yPYggqQMHLyP/?lang=pt&format=html>>.

Acesso em: 15 de outubro de 2021.

Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR 15.401: **meios de hospedagem – sistema de gestão da sustentabilidade – requisitos**. Rio de Janeiro, 2006. Acesso em 10 de agosto de 2019.

Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR ISO 14001: **Sistemas da gestão ambiental - requisitos com orientações para uso**. Rio de Janeiro: 2015. Acesso em 10 de agosto de 2019.

ABRANJA, Nuno Alexandre; DE ALMEIDA, Isabel Duarte. Turismo e sustentabilidade. **Cogitur, Journal of Tourism Studies**, v. 2, n. 2, 2014.

ALMEIDA, Carlos Alberto et al. Conceituação de hotéis exclusivos. **Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo**, v. 2, n. 4, 2017.

AMAZONAS, Iuri Tavares; SILVA, Rodrigo Freire De Carvalho e.; ANDRADE, Maristela Oliveira De. **Gestão ambiental hoteleira: tecnologias e práticas sustentáveis aplicadas a hotéis**. Ambiente & Sociedade, v. 21, 2018.

BRASIL. Lei nº 12.305/10 – Art.10 de 2 de agosto de 2010. **Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos**. Presidência da República, Casa Civil. Brasília, 02 de agosto de 2010. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/112305.htm>. Acesso em: 07 de maio. de 2019.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Água. Disponível em: <<https://antigo.mma.gov.br/agua.html>>. Acesso em 31 de julho de 2021.

BRASIL. Ministério do Turismo. MTur: **Cadastur. 2020**. Disponível em: <https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/sou-turista/inicio>. Acesso em: 19 mar. 2020.

BARLERA, Christiane Barlera, MARTINS, Larissa Martins Garcia. **Origens da hotelaria**. Disponível em: <<http://www.revistaturismo.com.br/artigos/origemhotelaria.html>>. Acesso em: 09 de maio de 2019.

CONHEÇA mais sobre a claraboia e escolha a sua. GetNinjas. Disponível em: <https://www.getninjas.com.br/guia/reformas-e-reparos/pedreiro/conheca-mais-sobre-claraboia-e-escolha-sua/>. Acesso em: 12 nov. 2021.

CAMARGO, Luan José Jorge et al. Análise da sustentabilidade do turismo ecológico no município de Bonito, Mato Grosso do Sul, na promoção do desenvolvimento regional. **Sociedade & Natureza**, v. 23, p. 65-75, 2011.

CANDEIA, Débora Lorenzoni. **Classificação dos meios de hospedagem**. 2014.

CÂNDIDO, Índio. VIERA, Elenara Viera. **Gestão de Hotéis: Técnicas, operações e serviços**. Coleção Hotelaria. Caixias do Sul: EducS, 2003.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

DE CASTILHOS JR, Armando Borges; DE MENDONÇA STRELAU, João Renato; DOS SANTOS MADUREIRA, Luiz Augusto. Extração de compostos orgânicos em lixiviados de aterros sanitários e determinação por cromatografia a gás acoplada ao espectrômetro de massas. **Revista de Ciência & Tecnologia**, v. 16, n. 32, p. 19-30, 2009.

CASTRAVECHI, Luciene Aparecida et al. Os eventos como fomentadores do turismo: um estudo de caso da FIT Pantanal. **Ateliê do Turismo**, v. 2, n. 1, p. 51-73, 2018.

CORRÊA, Ana Flávia. **Símbolo de modernização em MT, 'Grande Hotel' está abandonado**. Disponível em: <https://www.gazetadigital.com.br/editorias/cidades/smbolo-de-modernizacao-em-mt-grande-hotel-est-abandonado/604244>. Acesso em: 31 jul. 2021.

ENERGIA Solar gera economia e sustentabilidade no período da pandemia. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/bauru-marilia/especial-publicitario/h-energy/noticia/2019/07/24/paineis-solares-fotovoltaicos-proporcionam-economia-de-ate-95percent-na-conta-de-luz.ghtml>. Acesso em: 13 dez. 2021.

ESPÍNOLA, Andréa Maximo. *Certificação Ambiental Para Meios De Hospedagem*. Paraná, 2008, p.06.

FERREIRA, Júlio César; BERTOLINI, Geysler Rogis Flor; BRANDALISE, Loreni Teresinha. Análise do nível de sustentabilidade da Rede Hoteleira de Foz do Iguaçu-PR. **Turismo: Visão e Ação**, v. 21, p. 102-127, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tva/a/bkbGhsyGrQMTp5DzYHBckg/?lang=pt#:~:text=Por%20meio%20de%20estudos%2C%20pode,devido%20%C3%A0%20demanda%20dos%20clientes>. Acesso em: 08 ago. 2021.

GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO. **História de Mato Grosso**. Disponível em: <http://www.mt.gov.br/historia>. Acesso em: 01 ago. 2021.

Gonçalves, M. H. B.; Campos, L. C. de A. M. (1998). *Introdução a Turismo e Hotelaria*. Rio de Janeiro: SENAC Nacional.

GONÇALVES, Luiz Cláudio. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004- (Série turismo).

GONÇALVES, Ricardo Franci. **Conservação de água e energia em sistemas prediais e públicos de abastecimento de água**. ABES, 2009.

HOTÉIS, Revista. Hotelaria comemora legado da Copa do Mundo de 2014. 2014. Disponível em: <https://www.revistahoteis.com.br/hotelaria-comemora-legado-da-copa-do-mundo-de-2014/>. Acesso em: 13/10/2021.

JUNIOR, José Maria Bernardelli et al. Sistemas de gestão ambiental na operação dos empreendimentos hoteleiros. **Rosa dos Ventos**, v. 6, n. 4, p. 564-582, 2014.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica** / Marina de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos. 8 ed. (2. Reimpr.). São Paulo; Atlas, 2017.

LAVORATO, Marilena. **A Importância da consciência ambiental para o Brasil e para o Mundo**. Disponível em: <https://ambientes.ambientebrasil.com.br/gestao/artigos/a_importancia_da_consciencia_ambiental_para_o_brasil_e_para_o_mundo.html>. Acesso em 08 de maio de 2019.

LE SANN, Janine Gisèle; GARABINI, Patrícia Pedrosa. **Gestão Ambiental de Resíduos Sólidos dos Meios de Hospedagem em Área Rural-uma Visão Sistêmica e Normativa**. Revista Reuna, v. 13, n. 1, 2018.

LIVRE. **Na Cuiabá dos anos 1940 a construção do Grande Hotel era alvo de curiosidade**. 2020. Disponível em: <<https://olivire.com.br/na-cuiaba-dos-anos-1940-a-construcao-do-grande-hotel-era-alvo-de-curiosidade>>. Acesso em agosto de 2021.

LYRA, Jéssica Moraes Braga; BARBOSA, Maria de Fátima Nóbrega. Hospedagem verde: práticas ambientais adotadas em hotel certificado pela ISO 14001. **Revista Brasileira de Administração Científica**, v. 9, n. 3, p. 64-73, 2018.

MALTA, Maria Claudia Mancuelho; MARIANI, Milton Augusto Pasquotto; DE OLIVEIRA ARRUDA, Dyego. **Sustentabilidade e Gestão de Empreendimentos Hoteleiros: Analisando Hotéis de Campo Grande, Mato Grosso do Sul**. ROSA DOS VENTOS-Turismo e Hospitalidade, v. 7, n. 3, 2015.

MARTINS, André. **Cresce a participação do Turismo no PIB nacional**. 2019. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/12461-cresce-a-participa%C3%A7%C3%A3o-do-turismo-no-pib-nacional.html>. Acesso em: 07 mar. 2019.

MATOS, Ana Paula Moreira Venturatto; TREVISAN, Mario Luiz. **Sustentabilidade no setor hoteleiro: desafios no gerenciamento de resíduos sólidos em uma pousada de Belo Horizonte/MG**. Revista Monografias Ambientais, v. 17, p. 2, 2018.

MEDEIROS, Lindenberg da Câmara. **Turismo e sustentabilidade ambiental: referências para o desenvolvimento de um turismo sustentável**. Revista Meio Ambiente e Sustentabilidade, v. 3, n. 2, p. 197-234, 2013.

MIDIA NEWS. **Após ilusão da Copa, hotéis de Cuiabá enfrentam crise e demitem**. 2016. Disponível em: <<https://www.midianews.com.br/cotidiano/apos-ilusao-da-copa-hoteis-de-cuiaba-enfrentam-crise-e-demitem/268440>>. Acesso em agosto de 2016.

MIRANDA, Luiz César de. **Hotelaria Independente: Um Enfoque No Mercado Hoteleiro De Cuiabá-M.T.** 2006. Disponível em:< <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/3/116.pdf>>. Acesso em agosto de 2021.

NETO, Alexandre Shigunov. CAMPOS, Lucila Maria de Souza. SHIGUNOV, Tatiana. **Fundamentos da Gestão Ambiental**. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna Ltda, 2009. NUNES, Emanuely Rodrigues; DE FÁTIMA MARTINS, Maria. Indicadores de sustentabilidade para o turismo sustentável: um estudo no município de Bananeiras (PB). **Revista Brasileira de Ecoturismo (RBEcotur)**, v. 12, n. 2, 2019.

OLIVEIRA, Otávio José de; SERRA, José Roberto. Benefícios e dificuldades da gestão ambiental com base na ISO 14001 em empresas industriais de São Paulo. **Production**, [S.L.], v. 20, n. 3, p. 429-438, 26 mar. 2010. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0103-65132010005000013>

PISTORELLO, Josiane; CONTO, Suzana Maria De; ZARO, Marcelo. Geração de resíduos sólidos em um restaurante de um Hotel da Serra Gaúcha, Rio Grande do Sul, Brasil. **Engenharia Sanitária e Ambiental**, v. 20, n. 3, p. 337-346, 2015.

PANROTAS (Brasil). Rodrigo Vieira. **Turismo responde por 8,1% do PIB Brasil: TURISMO NO BRASIL EM 2018**. 2019. Disponível em: <https://www.panrotas.com.br/mercado/economia-e-politica/2019/03/turismo-responde-por-81-do-pib-brasil-veja-dados-globais_162774.html>. Acesso em: 22 mar. 2020.

Portal Resíduos Sólidos. **Gerenciamento de resíduos de um hotel**. Disponível em: <<https://portalresiduossolidos.com/gerenciamento-de-residuos-de-um-hotel/>>. Acesso em 08 de maio de 2019.

Produção de lixo em eventos: como reduzir? Disponível em: <<https://www.fildihotel.com.br/eventos-corporativos/producao-de-lixo-em-eventos-como-reduzir>>. Acesso em 08 de maio de 2019.

ROCHE Roberto. **Sustentabilidade e sua importância**. Disponível em: <<http://sustentabilidade.com/a-importancia-da-iso-14001-para-o-setor-hoteleiro/>>. Acesso em 09 de maio de 2019.

RODRIGUES, Francisco Xavier Freire. Um megaevento no pantanal: preparativos para recepção da copa do mundo de 2014 em Cuiabá/MT. **Tomo**, n. 20, p. 107-141, 2012.

RODRIGUES, Santiago Ricardo; BRAGHIROLI, Carolina; DE LUCCA FILHO, Vinicius. **Classificação Dos Meios De Hospedagem: Estratégia De Marketing Utilizando Os Canais De Distribuição**. 2014.

SAEL. Secretaria Adjunta de Esporte e Lazer. **Setores hoteleiro e de eventos comemoram reaquecimento da economia durante Copa América**. 2021. Disponível em: <<http://www.esportes.mt.gov.br/-/17281136-setores-hoteleiro-e-de-eventos-comemoram-reaquecimento-da-economia-durante-copa-america>>. Acesso em agosto de 2021.

SALGADO, Camila Cristina Rodrigues; COLOMBO, Ciliana Regina. Sistema de gestão ambiental no Verdegreen Hotel–João Pessoa/PB: um estudo de caso sob a perspectiva da Resource-Based View. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, v. 16, p. 195-225, 2015.

SANTOS, CBN dos. **Gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros: estudo de casos múltiplos**. 186 f. 2005. Tese de Doutorado. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Nove de Julho, São Paulo.

SANTOS, M. V. Zoneamento Sócio-Econômico-Ecológico: Diagnóstico Sócio Econômico-Ecológico do estado de Mato Grosso e Assistência Técnica na Formulação da 2ª Aproximação. **Cuiabá**, 66p, 2000. Disponível em: <http://www.dados.mt.gov.br/publicacoes/dsee/dinamica_economica/turismo/DSEE-DE-RT-011.pdf>. Acesso em: 12 de outubro de 2021.

SANTOS, Rodrigo Amado dos; CHEHADE, Michelle Bellintani; GUIMARÃES JÚNIOR, Sebastião Pereira. Hotelaria: A operacionalidade de um hotel com ênfase na recepção. **Revista Científica Eletrônica de Turismo**. São Paulo, v. 7, n. 12, 2010.

SIQUEIRA, Frankes Márcio Batista et al. **Megaeventos esportivos, capital financeiro e espaços urbanos: uma análise sobre impactos da Copa do Mundo 2014 em Cuiabá/MT**. 2019. Disponível em: <https://ri.ufmt.br/bitstream/1/2245/1/TESE_2019_Frankes%20M%c3%a1rcio%20Batista%20Siqueira.pdf>. Acesso em: 21 de outubro de 2021.

SOARES, Ilton Araújo; DE OLIVEIRA, Angélica Grécia Pereira; CESAR, Pedro Henrique. Análise das Ações e Práticas Ambientais em Meios de Hospedagens em Mossoró, Rio Grande Do Norte, Brasil. **Revista Geotemas**, v. 8, n. 3, p. 07-28, 2018.

SCHUSSEL, Zulma das Graças Lucena. Turismo, desenvolvimento e meio ambiente. **Turismo, cultura e desenvolvimento [online]. Campina Grande: EDUEPB, p. 99-121, 2012.**

TEIXEIRA, Cassiana. Saiba mais: Iluminação Zenital. Arquiteture. Disponível em: <http://arquiteturemais.com.br/saiba-mais-iluminacao-zenital/>. Acesso em: 12 dez. 2021.

YURI RAMIRES (Cuiabá) (ed.). **Hotéis lutam para sobreviver ao pós-Copa**. 2015. Disponível em: <https://www.diariodecuiaba.com.br/cidades/hoteis-lutam-para-sobreviver-ao-pos-copa/472999>. Acesso em: 19 ago. 2021.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

O processo de gestão ambiental em hotéis de pequeno porte de Cuiabá-MT

1) Políticas de Educação Ambiental

+

	QUESTÃO	SIM	NÃO	Se sim, qual?
1.	O hotel possui algum informativo de sensibilização aos clientes sobre consumo de energia e água no hotel?			
2.	Possui alguma medida de redução de consumo de água?			
2.1	Se sim, qual medida o hotel utiliza para reduzir o consumo de água?			
3.	Faz o reuso de águas?			De qual forma?
4.	Possui alguma medida de redução de energia?			
5.	Possui lâmpadas de baixo consumo?			
6.	Utiliza equipamento de baixo consumo?			
7.	O hotel possui um plano de Gerenciamento de resíduos sólidos?			

2. Gerenciamento de Resíduos Sólidos

	QUESTÃO	SIM	NÃO
2.1	O hotel possui restaurante?		
	2.1.1. Com relação a destinação do Óleo de cozinha: <input type="checkbox"/> Não há geração desse resíduo <input type="checkbox"/> Cooperativa de Reciclagem <input type="checkbox"/> Doação/venda <input type="checkbox"/> Não faz nenhuma destinação ao óleo de cozinha <input type="checkbox"/> Outros: _____		
2.2	O hotel possui coleta seletiva? (Consiste no recolhimento e na separação de resíduos descartados por empresas e domicílios).		Se sim, qual a periodicidade da coleta? Quem recolhe?
2.3	Quanto a destinação dos resíduos recicláveis (papeis, papelões, vidros, plásticos, metais). <input type="checkbox"/> Associações ou cooperativas de catadores de materiais recicláveis <input type="checkbox"/> Terceirizada que recolhe os resíduos <input type="checkbox"/> Coleta Pública <input type="checkbox"/> Lixo comum <input type="checkbox"/> Outro _____		
2.4	Recolhe e elimina resíduos especiais (ex: pilhas, baterias usadas)		
	2.4.1 E como esses resíduos são descartados: <input type="checkbox"/> Coleta Pública <input type="checkbox"/> Dispõe-se de serviço terceirizado (empresas específicas que recebem o resíduo) <input type="checkbox"/> Parceria com cooperativas ou outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis, nos casos de que trata. <input type="checkbox"/> Lixo comum Outros: _____		