



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMIÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM AMBIENTE, TECNOLOGIA E SOCIEDADE
MESTRADO EM AMBIENTE, TECNOLOGIA E SOCIEDADE

POLLYANA HOLANDA SIMÃO

GESTÃO AMBIENTAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE MOSSORÓ-RN

Mossoró-RN

2024

POLLYANA HOLANDA SIMÃO

GESTÃO AMBIENTAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE MOSSORÓ-RN

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ambiente, Tecnologia e Sociedade (PPGATS) da Universidade Federal Rural do Semi-Árido como requisito para obtenção do título de Mestra em Ambiente, Tecnologia e Sociedade.

Linha de Pesquisa: Desenvolvimento e Sustentabilidade de Organizações e Comunidades no Semiárido.

Orientador: Prof. Dr. Jorge Luís de Oliveira Pinto Filho.

Mossoró-RN

2024

©Todos os direitos estão reservados à Universidade Federal Rural do Semi-Árido. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do (a) autor (a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei nº 9.279/1996, e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. O conteúdo desta obra tornar-se-á de domínio público após a data de defesa e homologação da sua respectiva ata, exceto as pesquisas que estejam vinculadas ao processo de patenteamento. Esta investigação será base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu (a) respectivo (a) autor (a) seja devidamente citado e mencionado os seus créditos bibliográficos.

SS588 SIMÃO, POLLYANA .
g GESTÃO AMBIENTAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE
MOSSORÓ-RN / POLLYANA SIMÃO. - 2024.
82 f. : il.

Orientador: Jorge Filho .
Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal
Rural do Semi-árido, Programa de Pós-graduação em
Ambiente, Tecnologia e Sociedade, 2024.

1. Gestão Ambiental Empresarial. 2.
Sustentabilidade. 3. Hotelaria. I. Filho , Jorge
, orient. II. Título.

Ficha catalográfica elaborada por sistema gerador automático em conformidade com AACR2 e os dados
fornecidos pelo) autor(a).

Biblioteca Campus Mossoró / Setor de Informação e Referência Bibliotecária: Keina Cristina
Santos Sousa e Silva
CRB: 15/120

O serviço de Geração Automática de Ficha Catalográfica para Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's) foi desenvolvido pelo Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da Universidade de São Paulo (USP) e gentilmente cedido para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (SISBI-UFERSA), sendo customizado pela Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUTIC) sob orientação dos bibliotecários da instituição para ser adaptado às necessidades dos alunos dos Cursos de Graduação e Programas de Pós-Graduação da Universidade.

POLLYANA HOLANDA SIMÃO

GESTÃO AMBIENTAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE MOSSORÓ-RN

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ambiente, Tecnologia e Sociedade (PPGATS) da Universidade Federal Rural do Semi-Árido como requisito para obtenção do título de Mestra em Ambiente, Tecnologia e Sociedade.

Linha de Pesquisa: Desenvolvimento e Sustentabilidade de Organizações e Comunidades no Semiárido.

Defendida em: 16 /01 /2024.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Jorge Luís de Oliveira Pinto Filho (UFERSA)

Orientador-Presidente
Documento assinado digitalmente

 ALAN MARTINS DE OLIVEIRA
Data: 18/04/2024 10:12:21-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Alan Martins de Oliveira (UFERSA)

Examinador Interno
Documento assinado digitalmente

 LEONARDO PIVOTTO NICODEMO
Data: 18/04/2024 12:19:34-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Leonardo Pivotto Nicodemo (IFRN)

Examinador Externo

AGRADECIMENTOS

Acredito que tudo na vida de um ser humano são momentos e Deus sempre esteve presente em todos os momentos decisivos da minha trajetória acadêmica e profissional. É impossível não começar agradecendo a Ele, por sempre me manter forte nos momentos difíceis, onde só Ele podia ver e sentir tudo que eu estava acontecendo na minha vida.

Quando resolvi me candidatar ao programa do mestrado, estava em um momento de escolhas, renúncias e mudanças. O mestrado nunca foi minha primeira opção, mas me inscrever foi uma das melhores decisões que eu poderia ter realizado naquele momento. Agradeço pelo incentivo nessa decisão, a minha amiga Priscila Cavalcante que me motivou a me inscrever no edital, ela acreditou e teve mais expectativa na minha aprovação do que todos que estavam ao meu lado naquele momento.

No instante que saiu o resultado, fui muito grata a meus familiares que sempre torceram pelas minhas conquistas. Principalmente meu pai, que não está mais presente de corpo, mas sempre conversamos por orações e a todo momento sou correspondida com benções em minha vida. À minha mãe e meus irmãos também tenho muito a agradecer, pelo apoio, amor, ensinamentos e acolhimento nessa nova fase que se iniciava.

No momento que começaram as aulas, fui muito grata por conhecer pessoas, histórias de vidas e firmar amizades verdadeiras com Enaira Liany e Isadora Melo. Elas foram fundamentais na minha qualificação de mestrado, por nos apoiarmos e sempre estarmos incentivando uma à outra na conclusão da pesquisa.

Após a qualificação, comecei a trabalhar na área de Engenharia Elétrica e foi necessário mudar de cidade. Essa decisão foi árdua, pois o segundo ano do mestrado tinha que aplicar minha pesquisa de campo na cidade de Mossoró-RN e com essa mudança associada ao trabalho iria dificultar muito. Nesse momento, fui muito grata a meu orientador Jorge Luís, por auxiliar e possibilitar ser possível concluir minha pesquisa de campo.

Agradeço a meu namorado, Diógenes Figueiredo por sempre estar disponível e me ajudar a conseguir aplicar a pesquisa em Mossoró-RN. Seu incentivo para que eu pudesse concluir meus objetivos, foi de extrema importância nessa minha jornada.

A todos os meus amigos, deixo o meu imenso agradecimento por me ouvirem, apoiarem e torceram pela minha aprovação. Todos vocês têm um pedacinho dessa conquista.

GESTÃO AMBIENTAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE MOSSORÓ-RN

RESUMO

A gestão ambiental empresarial está ligada diretamente com o ramo da hotelaria, uma vez que a necessidade sustentável se tornou importante aos interesses organizacionais de empresas de diferentes segmentos, que aumentaram o investimento em sustentabilidade. Nesse ponto de vista, o setor hoteleiro pode gerar impactos ambientais negativos que necessitem de uma gerência adequada dos seus recursos, minimizando assim os impactos causados ao meio ambiente. Diante desse contexto, esta pesquisa tem como objetivo analisar as práticas ambientais sustentáveis aplicadas no setor de hotelaria no município de Mossoró-RN. O estudo se vale de uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa que tem como base uma pesquisa de campo, executada em hotéis específicos da cidade de Mossoró. Logo, foi aplicado entrevistas com os gestores e funcionários com o intuito de coletar dados e demonstrar resultados sobre o nível sustentável de cada hotelaria em questão. De acordo com os resultados, é possível aferir que 80% dos empreendimentos investigados são microempresas e apenas 20% são de médio porte. Observou-se também que os meios de hospedagens analisados apresentam deficiências na utilização de energia elétrica, no consumo de água e irregularidade no gerenciamento dos resíduos sólidos e efluentes líquidos. Para tanto, aponta a adoção do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) como diferencial no setor hoteleiro, em prova que para o empreendimento apresentar desempenhos ambientais sustentáveis, deve-se contribuir com a sua produtividade, saúde e um sistema ecologicamente correto.

Palavras-chave: Gestão Ambiental Empresarial; Sustentabilidade; Hotelaria.

ENVIRONMENTAL MANAGEMENT OF THE LODGING FACILITIES OF MOSSORÓ-RN

ABSTRACT

The business environmental management is directly linked to the hotel industry, as the need for sustainability has become crucial to the organizational interests of companies across different sectors, which have increased investments in sustainability. From this perspective, the hotel sector can generate negative environmental impacts that require proper resource management to minimize the environmental footprint. In light of this context, this research aims to propose sustainable environmental practices applicable to the hotel sector in the municipality of Mossoró-RN. The study employs a descriptive research design with a qualitative approach based on field research conducted in specific hotels in the city of Mossoró. Interviews with managers and staff will be conducted to collect data and demonstrate results regarding the sustainability level of each hotel under consideration. The findings reveal that 80% of the investigated enterprises are micro-businesses, and only 20% are medium-sized. It was also observed that the analyzed lodging facilities show deficiencies in electricity usage, water consumption, and irregularities in the management of solid waste and liquid effluents. Therefore, the adoption of an Environmental Management System (EMS) is suggested as a differentiator in the hotel industry, highlighting that for an establishment to achieve sustainable environmental performance, it must contribute to its productivity, health, and an ecologically sound system.

Keywords: Corporate Environmental Management; Sustainability; Hospitality.

LISTA DE FIGURAS

- Figura 01 – Localização da área de estudo: Cidade de Mossoró-RN
- Figura 02 – Serviços ofertados em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN
- Figura 03 – Serviços ofertados em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN
- Figura 04 – Áreas em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN
- Figura 05 – Áreas em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN
- Figura 06 – Origem da Água em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN
- Figura 07 – Formas de redução da água em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN
- Figura 08 – Formas de racionalizar energia nos Meios de Hospedagem de Mossoró
- Figura 09 – Dispositivos para redução no consumo de energia
- Figura 10 – Energias renováveis em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN
- Figura 11 – Uso de Gerador em Meio de Hospedagem de Mossoró
- Figura 12 – Formas de tratamento de resíduos sólidos nos empreendimentos.
- Figura 13 – Formas de tratamento dos efluentes líquidos nos empreendimentos
- Figura 14 – Gestão dos Resíduos Sólidos em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN
- Figura 15 – Gestão dos Efluentes em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN
- Figura 16 – Gestão Ambiental em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN
- Figura 17 – Práticas para redução do consumo de água em Meio de Hospedagem de Mossoró
- Figura 18 – Práticas para redução do consumo de energia em Meio de Hospedagem de Mossoró
- Figura 19 – Práticas ambientais para redução da geração de resíduos e efluentes em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Aspectos Gerais dos Meios de Hospedagens de Mossoró-RN

Tabela 02 – Avaliação Ambiental Inicial dos Meios de Hospedagens de Mossoró-RN

Tabela 03 – Aspectos e Impactos Ambientais dos Meios de Hospedagens de Mossoró-RN

Tabela 04 – Saídas das atividades dos Meios de Hospedagens de Mossoró-RN

Tabela 05 – Legalidade dos Meios de Hospedagens de Mossoró-RN

Tabela 06 – Práticas ambientais dos Meios de Hospedagens de Mossoró-RN

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Bel.	Bacharel
Dr.	Doutor
Esp.	Especialista
IES.	Instituição de Ensino Superior
Me.	Mestre

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
1.1	Apresentação da temática.....	10
1.2	Problemática.....	13
1.3	Justificativa.....	13
1.4	Objetivos.....	14
1.5	Estrutura da dissertação.....	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
2.1	Aspectos Gerais do Setor de Hotelaria.....	16
2.2	Impactos Ambientais do Setor de Hotelaria.....	20
2.3	Gestão Ambiental do Setor de Hotelaria.....	24
3	METODOLOGIA.....	30
3.1	Classificação da Pesquisa.....	30
3.2	Área de Estudo.....	31
3.3	Procedimentos Metodológicos.....	32
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	37
4.1	Aspectos gerais dos meios de hospedagem de Mossoró – RN.....	37
4.2	Avaliação ambiental inicial dos meios de hospedagem de Mossoró – RN.....	39
4.3	Aspectos e impactos ambientais dos meios de hospedagem de Mossoró – RN..	42
4.4	Legalidade ambiental dos meios de hospedagem de Mossoró – RN.....	51
4.5	Práticas ambientais dos meios de hospedagem de Mossoró – RN.....	52
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	55
	REFERÊNCIAS.....	56
	ANEXOS.....	61

1. INTRODUÇÃO

1.1 Apresentação da temática

Ao longo dos anos, a sociedade vem passando por transformações, sendo esse processo acentuado nos últimos anos, em virtude do crescimento populacional, para Braga et al. (2005) a taxa de crescimento se aproxima de 1,13% ao ano, onde cresceu de 2,5 bilhões em 1950 para 6,2 bilhões no ano de 2002. Assim, a cada ano há o aumento de 74 milhões, nos quais estão divididos entre 227 nações com 19% dessa população correspondendo aos países desenvolvidos e os 81% restantes os países subdesenvolvidos e em desenvolvimentos.

Diante dessa concepção de crescimento populacional, o aumento no consumo dos recursos naturais necessários para suprir a população terrestre é potencializado, provocando um cenário de escassez de recursos naturais. Dessa forma, os recursos naturais passaram a ser classificados como renováveis e não renováveis, sua diferença se encontrando na capacidade do recurso se recompor por meio do seu próprio ciclo natural, dentro da temporalidade humana, com isso conseguindo ser utilizado novamente (Braga et al., 2005).

Com o uso excessivo dos recursos naturais pela população, em especial não respeitando a capacidade de regeneração natural para outros usos, há o surgimento da poluição que, de acordo com Braga et al. (2005), é uma alteração indesejável nas características físicas, químicas ou biológicas da atmosfera, litosfera ou hidrosfera que cause ou possa causar prejuízo à saúde, à sobrevivência ou às atividades dos seres humanos e outras espécies ou ainda deteriorar materiais. Isso significa que a poluição começa a ser associado com as mudanças negativas geradas pelas atividades e interferências humanas no ambiente, produzindo resíduos, efluentes e emissões no ar, água e no solo que causam um impacto ambiental danoso ao ecossistema.

Nesta perspectiva, a degradação ambiental tem crescido de forma exponencial quando começa a ser associada com a evolução da revolução industrial, já que está relacionado diretamente ao crescimento do consumo e produção de bens e serviços essenciais.

A partir desta crise, houve um impulsionamento do debate das agendas ambientais nas instituições governamentais. Sendo assim, Barbieri (2015) destaca que o surgimento do debate das questões ambientais gerou a criação de leis, que passam a existir uma competitividade pela formação dos impactos ambientais gerados pelas empresas com os seus países. A intensificação dos processos de abertura comercial, expondo produtores com diferenças pronunciadas de custos ambientais e sociais a uma competição mais acirrada e de âmbito mundial, tem sido uma poderosa força indutora de regulamentação e autorregulamentação socioambientais (Barbieri, 2015).

Com a evolução da questão ambiental, a maneira como as empresas investem na proteção do meio ambiente se torna necessária quando começa a existir uma relação entre desenvolvimento e meio ambiente. A partir dessa percepção dos problemas ambientais, as empresas passam a investir em tecnologias sustentáveis e qualificar seus administradores para minimizar os impactos no planeta. As organizações da sociedade civil que atuam nas áreas ambientais e sociais têm se tornado uma influência poderosa que se manifesta por meio de denúncias, da formação de opiniões perante o grande público, de pressões políticas nas instâncias legislativas e executivas e de cooperação com as empresas (Barbieri, 2015).

De acordo com Barbieri (2015), há três diferentes abordagens de que as empresas podem se valer para lidar com os problemas ambientais relacionados com suas atividades, aqui denominadas de controle da poluição, prevenção da poluição e estratégia. Tais processos também são conhecidos como práticas de gestão ambiental empresarial, que tem sua finalidade de fazer com que as empresas adotem medidas de proteção ao meio ambiente.

Assim, o controle da poluição é dividido em duas etapas, onde a primeira é resolver os problemas causados pela poluição, como a descontaminação dos solos e efluentes, enquanto a segunda etapa refere-se ao tratamento preventivo, que ocorre antes da poluição ser lançada ao meio ambiente. Já a prevenção da poluição é aplicada nos processos de produção da empresa, com o objetivo de reduzir a geração de poluentes, ter uma produção mais eficiente, poupar mais materiais e energia no processo e capturar ou tratar os rejeitos que sobram por meio de tecnologias de controle da poluição. Por fim, a abordagem de estratégia como está subentendido no nome, são questionados na empresa todas as situações estratégicas no negócio atual e futuro, onde além das práticas de controle e prevenção da poluição vai ser analisado as oportunidades mercadológicas e as ameaças resultantes dos problemas ambientais futuros (Barbieri, 2015).

De acordo com Barbieri (2015), “entende-se por gestão ambiental empresarial as diferentes atividades administrativas e operacionais realizadas pela empresa para abordar problemas ambientais decorrentes da sua atuação ou para evitar que eles ocorram no futuro”. Portanto, a gestão ambiental empresarial é influenciada diretamente pelo governo, sociedade e mercado. Logo, tornou-se necessária quando houve o aumento significativo entre as atividades industriais e os impactos resultantes sobre o meio ambiente, gerando assim uma competitividade no gerenciamento entre o desenvolvimento econômico e meio ambiente.

O setor industrial brasileiro teve uma maior concentração no primeiro momento nas regiões sul e sudeste do país, seguindo um padrão mundial, sendo num segundo momento, uma redistribuição de algumas atividades, em direção às áreas consideradas periféricas, esse

processo foi possível em função de políticas econômicas engendradas no intuito de diminuir as desigualdades regionais (Cano, 2007).

Com essa política de redistribuição, caracterizada pelo aumento no investimento em setores econômicos importantes para geração de emprego e renda nas unidades da federação fora do contexto Sudeste/Sul (Cano, 2007), proporcionou também maior oferta de comércio e serviços.

No Estado do Rio Grande do Norte (RN), o setor industrial, se destaca pela grande produção petrolífera, já que ao longo de pouco mais de trinta anos de exploração e produção de petróleo e gás por meio da empresa Petrobras, foram muitas as transformações ocorridas nesse espaço, sejam sociais, econômicas (Rocha, 2013).

Ainda com base no autor, é grande a importância que a economia movida pela indústria de petróleo e gás representa para o Estado e os municípios envolvidos, haja vista o Rio Grande do Norte ser atualmente o maior produtor de petróleo em terra e o terceiro maior produtor (terra e mar) nacional, possibilitando assim gerar muitos empregos diretos e indiretos e afetar diretamente na sua economia, com surgimentos de outras atividades econômicas.

Especificamente, no município de Mossoró-RN, observa-se uma evolução em sua economia, com o predomínio das atividades salineira, petrolífera e a fruticultura irrigada (Duarte, 2019). A partir deste momento, Mossoró-RN, assume protagonismo como cidade média, pois revela influência centralizando funções, de oferta, comércio e a prestação de serviços. Souza (2022) acrescenta que o setor terciário de Mossoró, a dinâmica do capital estabeleceu uma aceleração para modernização dos empreendimentos comerciais e de serviços.

Com isso, o referido município configura-se como uma centralidade regional na oferta de comércio de bens e à prestação de serviços, sendo evidenciado por Silva (2017) que a diversidade das atividades comerciais e de serviços existentes na cidade de Mossoró a diferencia das cidades circunvizinhas, colocando-a em um “nível de superioridade” em relação aos outros espaços urbanos que constituem a sua região de influência, sendo assim, uma centralidade.

Dentro das atividades terciárias, destaca-se que o ramo da hotelaria, que se compreende como uma indústria de prestação de serviços que se distingue das empresas nos setores industrial e comercial, pois se dedica a oferecer acomodações e serviços a turistas e viajantes em locais de parada ou destinos (Sidônio, 2015).

Portanto, com o avanço da evolução econômica de Mossoró, a importância econômica do setor hoteleiro aumenta, tornando-se imprescindível nos meios de hospedagem a gestão ambiental empresarial, visto que oportuniza uma abordagem estratégica, possibilitando esses empreendimentos serem mais competitivos.

1.2 Problemática da pesquisa

Os meios de hospedagem são caracterizados por comportar instalações físicas e operacionais onde geram resíduos sólidos, provocando impactos ambientais, que acabam deteriorando de alguma forma aquele determinado ambiente. Estes impactos podem evoluir de acordo com a execução do projeto inicial, construção, operação e manutenção. Tais consequências causadas por esse setor hoteleiro, pode ser permanente, frequente, esporádicos e dependendo dos aspectos ambientais, pode se tornar impossível tal recuperação ambiental.

Assim, os meios de hospedagem podem estabelecer ações ambientalmente sustentáveis que favoreçam em quatro aspectos, quais sejam: (1) Gerenciamento de água; (2) Gerenciamento da energia; (3) Gerenciamento do ambiente interno do empreendimento, a exemplo da qualidade do ar, barulho, luz, entre outros e (4) Gerenciamento dos resíduos e materiais, tratando assuntos, tais como poluição e reciclagem (Menezes e Cunha, 2014).

Nesse sentido, a Gestão Ambiental Empresarial em pequenas empresas precisa ser desenvolvida para melhor compreender as inter-relações entre elementos ambientais, econômicas e sociais nela desenvolvidos. Sendo assim, se faz necessário o desenvolvimento de estudo com ênfase na Gestão Ambiental do Setor Hoteleiro. Pretende-se trabalhar a sustentabilidade dentro desse setor, diagnosticando os aspectos ambientais, tendo em vista que o processo de construção da sustentabilidade empresarial, vem junto com o processo de correção e prevenção ambiental.

Partindo desse contexto, surge a questão: quais as ações de sustentabilidade ambiental desenvolvidas nos meios de hospedagem de Mossoró/RN que podem melhorar a competitividade empresarial?

1.3 Justificativa da pesquisa

Esta pesquisa investiga uma temática que vem sendo explorada constantemente na sociedade brasileira, as organizações empresariais, em virtude especialmente pelo tardio e acelerado processo de industrialização brasileiro, necessita de tempo para formação das relações entre universidades e empresas.

Nesse sentido, a pesquisa busca analisar a sustentabilidade, de acordo com Sachs (2002), verificando suas dimensões: ambientais, econômicas, sociais, territoriais e políticas.

A sustentabilidade ambiental ou ecológica é a preservação do potencial dos recursos na produção de recursos renováveis e na limitação do uso dos recursos não-renováveis, respeitando a capacidade de autodepuração dos ecossistemas naturais (Sachs, 2002).

A pesquisa se justifica em seu viés ambiental levando em conta a adoção de práticas ambientais pelos meios de hospedagens investigados, visando a aperfeiçoar as atividades e os serviços destes estabelecimentos.

A partir da investigação do processo produtivo dos meios de hospedagens de Mossoró-RN é possível aperfeiçoar as técnicas utilizadas, com a perspectiva de redução de consumo de recursos naturais e correção das técnicas de controle ambiental, consequentemente possibilitando um cenário de maior eficiência econômica, o que tornam os estabelecimentos investigados mais competitivos.

A sustentabilidade pela perspectiva social prioriza conceber as condições de trabalho dos colaboradores dos meios de hospedagens de Mossoró-RN, com isso, torna-se relevante a pesquisa por permitir refletir o bem-estar humano, a condição humana e os meios para aumentar a qualidade de vida.

Sachs (1993) ainda conceitua a sustentabilidade territorial é a organização do espaço, numa melhor distribuição territorial dos assentamentos humanos, atividades econômicas e dos espaços naturais, visando a qualidade de vida e a manutenção da biodiversidade (Sachs, 1993). Nesse sentido, com a pesquisa é possível vislumbrar o aperfeiçoamento do arranjo produtivo local, contribuindo desta forma, para criação de um território sustentável.

A sustentabilidade política se dará com a possibilidade de estimular empreendedores responsáveis, colaboradores comprometidos e consumidores conscientes, com as questões ambientais. Aliado a isso, é fundamental entender que a pesquisa possibilita também que os órgãos ambientais observem com maiores frequências as práticas ambientais dos meios de hospedagem de Mossoró-RN.

1.4 Objetivos da pesquisa

O objetivo geral para esse trabalho está em analisar as práticas sustentáveis do setor hoteleiro de Mossoró/RN.

Para isso, definiram-se como objetivos específicos:

- Realizar diagnóstico ambiental do setor hoteleiro do município de Mossoró;
- Identificar os principais aspectos e impactos ambientais do setor hoteleiro;
- Investigar o quadro de legalidade ambiental nos processos, serviços e atividades do setor hoteleiro;
- Propor diretrizes de gestão ambiental para o setor hoteleiro.

1.5 Estrutura da pesquisa

A pesquisa está dividida em 05 capítulos: o primeiro é composto pela introdução, constando a apresentação da temática e do problema, justificativa e os objetivos do trabalho; o segundo capítulo faz uma descrição da revisão de literatura sobre o foco da pesquisa, englobando os aspectos gerais do setor de hotelaria, aspectos e impactos do setor de hotelaria e, gestão ambiental do setor de hotelaria; o terceiro apresenta a metodologia para o desenvolvimento da pesquisa, descrevendo a classificação da pesquisa, a área de estudos e os procedimentos metodológicos; no quarto capítulo serão apresentados os resultados encontrados e a discussão; e, no quinto capítulo, serão apresentadas as considerações finais acerca dos resultados obtidos, descrição das dificuldades no desenvolvimento do estudo e a demonstração da necessidade de trabalhos futuros para a temática.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Aspectos gerais do setor de hotelaria

O ramo da hotelaria é uma indústria de prestação de serviços que se distingue das empresas nos setores industrial e comercial, pois se dedica a oferecer acomodações e serviços a turistas e viajantes em locais de parada ou destinos. Os hotéis, pousadas, resorts, apart-hotel em suas diversas categorias, compõem essa indústria, cujo principal produto, segundo Sidônio (2015), é estático, requerendo que os consumidores se desloquem até suas instalações para iniciar o processo de aquisição e consumo. A autora aponta que a hotelaria é uma indústria menos suscetível à automatização devido à sua ênfase na interação pessoal, empregando pessoas em diversas funções para atender às necessidades dos hóspedes.

Sidônio (2015) ressalta que a hotelaria é fundamental para o desenvolvimento do turismo em um país e desempenha um papel importante tanto na infraestrutura turística quanto na indústria do turismo e na economia global, evoluindo continuamente para atender às demandas em constante mutação dos viajantes. Conforme ressaltado por Tomé (2019), a receita na hotelaria provém de diversas fontes, com as diárias de hospedagem representando uma parte substancial dessa receita, acompanhadas de gastos em refeições, bares, locação de espaços para eventos, lavanderia e atividades de lazer. Essa diversificação de fontes de receita reflete a natureza multifacetada da indústria hoteleira, que busca atender a várias necessidades dos hóspedes.

Contudo, Tomé (2019) também enfatiza que os hotéis enfrentam custos consideráveis, classificados em custos fixos e variáveis. Os custos fixos englobam despesas como depreciação de imóveis, bens e salários administrativos, fundamentais para a operação hoteleira. Por outro lado, os custos variáveis incluem itens como energia elétrica, água, alimentos, telefonia, lavanderia, materiais de limpeza e salários operacionais. A gestão eficiente desses custos é fundamental para a rentabilidade dos hotéis.

Como já mencionado, a hotelaria possui traços particulares que a tornam única em relação a outras indústrias de serviços. A intangibilidade é uma característica central destacada por Tomé (2019) e Sidônio (2015) na hotelaria. Isso se deve ao fato de que os serviços hoteleiros, como segurança, limpeza e cortesia da equipe, não podem ser fisicamente percebidos, degustados ou tocados pelos hóspedes. Além disso, a inseparabilidade dos serviços implica que eles são vendidos e consumidos simultaneamente, com os clientes presentes durante a prestação dos serviços, como ocorre no processo de check-in e check-out.

Essa intangibilidade se reflete nos serviços que não podem ser previamente visualizados,

experimentados, sentidos ou avaliados antes da compra. No contexto hoteleiro, esses indicadores incluem aspectos como os apartamentos, a decoração, a segurança, a limpeza e a amabilidade dos funcionários, entre outros, conforme destacado pelos autores.

Outro ponto notável que Tomé (2019) ressalta é a variabilidade, uma vez que a qualidade dos serviços depende da equipe e do local em que são oferecidos. Portanto, a qualificação da equipe desempenha um papel muito importante na experiência do hóspede. Além disso, a perecibilidade dos serviços implica que eles não podem ser armazenados para vendas futuras; uma vaga desocupada em um hotel, por exemplo, não pode ser recuperada.

Sidônio (2015) aponta que os serviços são sensíveis àqueles que os fornecem e ao local em que são oferecidos, o que torna a padronização uma tarefa desafiadora. As diferenças na abordagem entre funcionários e as possíveis variações de humor e disposição de um indivíduo de um dia para o outro podem afetar a consistência dos serviços. Segundo a autora, investir em processos seletivos rigorosos e treinamento de pessoal é uma estratégia eficaz para minimizar a variabilidade nos serviços de hotelaria.

A padronização, segundo Tomé (2019) é uma peça-chave para garantir a consistência dos serviços, especialmente em áreas como arrumação de quartos e alimentos e bebidas. No entanto, ao mesmo tempo, é essencial atender às necessidades individuais de cada hóspede, proporcionando uma experiência personalizada e memorável.

Por fim, a qualificação da mão de obra emerge como um fator crítico para o sucesso na hotelaria, conforme observado por Tomé (2019) e Sidônio (2015). Para Tomé (2019), a excelência dos serviços oferecidos está intrinsecamente ligada à competência e habilidades de todos os membros da equipe, desde os colaboradores da recepção até os integrantes das equipes de limpeza e cozinha.

Por sua vez, Sidônio (2015) ressalta que uma parte significativa das operações de um hotel está diretamente relacionada à prestação de serviços por parte de seus funcionários. Assim, a seleção criteriosa e o aprimoramento constante das habilidades da equipe são elementos essenciais para garantir o sucesso e a satisfação dos clientes em um estabelecimento hoteleiro.

No que diz respeito à estrutura, Tomé (2019) aponta que os hotéis geralmente englobam áreas de hospedagem, áreas sociais, administração, áreas de serviço, alimentos e bebidas, equipamentos e infraestrutura, além de espaços destinados à recreação, esportes e lazer. Essas instalações complexas são meticulosamente projetadas para proporcionar uma estadia confortável e agradável aos hóspedes, abrangendo diversas necessidades e expectativas.

Quando se fala no segmento de hospedagem, serviço que atende a necessidade de alojamento temporário, os empreendimentos comerciais que atuam nessa atividade são

divididos em hospedarias, hotéis ou pensões. Segundo o BNDES (2005), pensões e hospedarias tradicionalmente são responsáveis pela maior parte da oferta de meios de hospedagem no mundo. No entanto, a quase totalidade dos negócios está concentrada na hotelaria, que responde pela maioria das viagens internacionais e de negócios.

O setor hoteleiro é bem acentuado nas capitais e/ou ambientes que apresentam paisagens como praias, cachoeiras, rios, florestas, montanhas, entre outros. Onde seu segmento é pouco flexível em razão das procuras das hospedagens, que tem picos e quedas em determinados períodos, identificados como alta, média e baixa temporadas.

A história da indústria hoteleira, que remonta à Grécia Antiga e à expansão do Império Romano, ligada à necessidade de abrigos ao longo das rotas. No contexto brasileiro, os tempos dos bandeirantes e a chegada da Corte portuguesa ao Rio de Janeiro também desempenharam um importante papel no desenvolvimento da hotelaria. A segunda metade do século XIX marcou o início da consolidação da estrutura hoteleira no Brasil, impulsionada por leis de incentivo e eventos históricos.

Em 1970, com o avanço dos transportes aéreos e rodoviários no Brasil, houve uma expansão do setor hoteleiro do país ocasionado pelo crescimento econômico e aumento dos investimentos das empresas estrangeiras. Assim, algumas empresas internacionais conseguiram se manter no país desempenhando a administração no setor hoteleiro e com alguns investimentos imobiliários. De acordo com BNDES (2005), a primeira cadeia internacional a operar no Brasil foi a Hilton International Corporation, que passou a administrar, em 1971, um hotel com 400 apartamentos na Avenida Ipiranga (Hilton São Paulo). Em 1974, começaram a operar no Brasil as redes Holiday Inn (Campinas), Sheraton (Rio de Janeiro) e Intercontinental (Rio de Janeiro). Em 1975, foram inaugurados o Le Méridien (Rio de Janeiro) e o Club Med (Itaparica) e, em 1977, o Novotel (Morumbi) – todos ligados às tradicionais redes internacionais.

Com o começo de novos ciclos no crescimento econômico, no ano de 1994 deu início a expansão da demanda hoteleira no Brasil com o processo de reorganização e alteração do setor, movido pela origem de novos polos turísticos, novas operadoras hoteleiras, aumento de profissionais e investimento na modernização no empreendimento. A intensificação do crescimento da renda populacional e dos investidores de empresas nacionais e internacionais no país, ocasionou o aumento de viagens domésticas e consequentemente a multiplicação na procura de hospedagens nos hotéis.

O sistema de classificação dos meios de hospedagem no Brasil foi classificado de acordo com as normas da Embratur/Mtur (2002), juntamente com a Associação Brasileira da Indústria

Hoteleira (ABIH). Tais classificações foram avaliados de acordo com a gestão do empreendimento, qualidade dos serviços e instalações nos quais são: super luxo (cinco estrelas); luxo (cinco estrelas); superior (quatro estrelas); turístico (três estrelas); econômico (duas estrelas) e simples (uma estrela).

Porém, de acordo com Gorini e Mendes (2005), o crescimento das redes hoteleiras, cada uma com a sua própria padronização de instalações, produtos e serviços, tem feito com que perdessem importância as classificações tradicionais. Na hotelaria de rede, a marca identifica tudo, desde o padrão de instalações até os serviços oferecidos. No limite, identifica até o seu público-alvo. E com o crescimento da importância de cada uma dessas marcas no mercado, as classificações tradicionais acabam por ser diminuídas a sua importância como elemento identificador de cada estabelecimento.

De acordo com a jornalista Bojar (2021), especialista em hotelaria, a AccorHotels está na liderança como rede e administradora, com 312 empreendimentos e praticamente 50 mil apartamentos em operação. A segunda colocada é a Atlantica Hotels, com 126 empreendimentos e cerca de 20 mil apartamentos. Na terceira colocação, a Nacional Inn, com 58 empreendimentos e 6400 apartamentos.

Apesar do mercado hoteleiro estar cada vez mais competitivo, principalmente com a chegada de novas cadeias internacionais, a tendência é que eles se mantenham no mercado, com atendimento diferenciado, personalizado e um nicho de mercado tipicamente fidelizado com suas identidades próprias.

A hotelaria representa uma indústria altamente dinâmica e versátil, desempenhando um papel fundamental tanto no setor do turismo quanto na economia global. A versatilidade do setor, possibilita grande velocidade à adaptação para mudanças identificadas nas preferências dos hóspedes e às condições de mercado é imprescindível para manter seu sucesso constante. Com uma compreensão sólida de suas características únicas e um compromisso com a excelência em serviços, a hotelaria permanece como um componente essencial na experiência de viagem de milhões de pessoas em todo o mundo.

No mesmo sentido, Sidônio (2015) aponta que a hotelaria desempenha um papel significativo na economia e na sociedade, proporcionando diversas vantagens, como a geração de receitas internas e externas, a atração de investimentos, a criação de empregos, o estímulo ao crescimento profissional, o intercâmbio cultural, o impulso à modernização de indústrias, a promoção da sustentabilidade ambiental, o desenvolvimento de regiões e a formação de novos profissionais especializados.

Além de seu impacto econômico e social, a hotelaria também exerce uma influência

significativa no meio ambiente. Os Impactos Ambientais do Setor de Hotelaria são uma preocupação crescente, uma vez que o uso intensivo de recursos naturais, o consumo de energia e a produção de resíduos apresentam implicações diretas no ecossistema. À medida que a consciência ambiental se expande, os hotéis estão buscando cada vez mais adotar práticas sustentáveis, desde a redução do consumo de água e energia até a gestão responsável de resíduos.

2.2 Impactos ambientais do setor de hotelaria

As construções aceleradas e sem planejamento ambiental dos hotéis, apresentam transformações e impactos nas localizações onde são construídos. Para Dias (2006) podemos encontrar como impactos causados por esta atividade tanto aqueles relacionados ao uso dos recursos naturais, bem como os de característica poluidora. Isto porque estes impactos diferenciam-se exatamente pelo momento no qual estão inseridos no contexto dos processos da atividade hoteleira. Os impactos causados devido ao mau uso dos recursos naturais ocorrem a partir da entrada do processo. Já os impactos poluidores se dão na saída, ou seja, ao término do processo.

Reis e Toppel (2022) discutem a crescente demanda no setor hoteleiro impulsionada pelo turismo global, ressaltando a urgência de adotar práticas sustentáveis para atenuar os impactos ambientais gerados pelas operações hoteleiras. Os autores sublinham que um planejamento cuidadoso dos hotéis pode não apenas criar ambientes mais saudáveis e agradáveis, mas também contribuir de forma significativa para as responsabilidades socioambientais. Eles destacam questões como o desperdício de água e outros fatores prejudiciais ao meio ambiente, enfatizando a necessidade premente de abordar essas preocupações.

Com o aumento da construção de hotéis em cidades turísticas, sejam elas em litoral, montanhas, centro de cidades urbanas ou serras, há a necessidade de uma infraestrutura adequada e sustentável para suprir o fluxo de hóspedes que frequentam os mais variados destinos turísticos, para assim ter um serviço de qualidade com um planejamento sério, responsável, ligado diretamente com as causas ambientais, economia e comunidade local. Nesse contexto, Reis e Toppel (2022) ressaltam a importância de práticas como eficiência hídrica, conforto lumínico, conforto térmico e o uso adequado de materiais na construção de edificações sustentáveis.

Além de atender às crescentes expectativas dos consumidores por práticas sustentáveis, essas ações demonstram o compromisso do setor hoteleiro em preservar os recursos naturais,

proteger os ecossistemas frágeis e contribuir para o bem-estar das comunidades locais. Isso não apenas melhora a reputação das empresas hoteleiras, mas também cria uma experiência mais gratificante para os hóspedes que desejam se hospedar em locais que valorizam a sustentabilidade e a responsabilidade ambiental. Assim, essas iniciativas não apenas beneficiam o meio ambiente, mas também fortalecem a posição do setor hoteleiro no mercado global.

A qualidade do ambiente, tanto natural como aquela que é provocada pelo ser humano, é essencial para o turismo. No entanto, a relação do turismo com o ambiente é complexa. Trata-se de um sector com muitas atividades que podem ter efeitos ambientais adversos e grande parte destes impactos estão relacionados com a construção de infraestruturas em geral, tais como estradas, aeroportos e instalações turísticas, incluindo resorts, hotéis, restaurantes, lojas, campos de golfe e marinas. Assim, é importante referir que os impactos negativos do desenvolvimento do turismo podem gradualmente destruir os recursos ambientais dos quais o mesmo depende (Almeida, 2016, p. 12; Sunlu, 2003).

O desenvolvimento turístico apresenta-se como uma opção para o desenvolvimento, porém, pode acarretar impactos sobre o meio ambiente, a sociedade e a economia. Diante desses impactos, percebe-se, no planeamento um elemento-chave para a busca de soluções. O despreparo e a falta de estruturação para o recebimento de turistas conduzem a erros (Almeida, 2016, p. 142).

Assim, o turismo está ligado diretamente com os impactos ambientais causados pela construção acelerada dos hotéis, visto que o desenvolvimento deve ser sustentável para haver o controle dos impactos ambientais causados naquele território.

A indústria hoteleira enfrenta desafios ambientais significativos que impactam o meio ambiente de várias maneiras. De acordo com Barbosa et al. (2019), alguns dos principais impactos incluem o uso excessivo de água, o consumo desenfreado de energia elétrica e a geração de resíduos sólidos.

Segundo Barbosa et al. (2019), o uso intensivo de água pelos hotéis, especialmente em regiões com recursos hídricos limitados, pode resultar em escassez desse recurso para a população local. Por sua vez, o consumo elevado de energia elétrica em diversas operações hoteleiras contribui para a demanda energética e emissões de gases de efeito estufa, dependendo da fonte de energia utilizada. Em último, a geração de resíduos sólidos, incluindo embalagens, sobras de comida e resíduos de limpeza, é uma questão crítica nos hotéis.

Tendo em vista esses impactos, a indústria hoteleira precisa adotar práticas mais sustentáveis, explorar fontes de energia limpa e gerenciar eficazmente os resíduos para mitigar seu impacto ambiental e promover a preservação do meio ambiente. A conscientização ambiental e a implementação de práticas sustentáveis são fundamentais para mitigar os efeitos

negativos da hotelaria no meio ambiente, bem como o respeito às normas ambientais vigentes.

A legislação ambiental brasileira, em particular a Lei Federal nº 6.938/81, que estabelece a Política Nacional do Meio Ambiente (PNMA) com o objetivo de conciliar o desenvolvimento econômico-social e a preservação ambiental, menciona instrumentos legais muito importantes, como o licenciamento ambiental e a avaliação de impactos ambientais (AIA), que são obrigatórios para empreendimentos que possam causar uma significativa degradação ambiental.

A Avaliação de Impacto Ambiental (AIA), de acordo com o IBAMA (2016), é um processo técnico que envolve a análise sistemática dos impactos ambientais causados por atividades ou empreendimentos. Esse processo tem como objetivo subsidiar o licenciamento ambiental, fornecendo informações detalhadas sobre como as atividades afetarão o meio ambiente, permitindo a tomada de decisões informadas para mitigar ou evitar impactos negativos.

A Resolução Nº 001, de 1986, do Conselho Nacional de Meio Ambiente (CONAMA, 1986), aprimorou o processo de AIA ao estabelecer critérios e diretrizes, incluindo a elaboração de Estudos de Impacto Ambiental (EIA) e Relatórios de Impacto ao Meio Ambiente (RIMA) para atividades potencialmente prejudiciais ao meio ambiente (BRASIL, 1986).

De acordo com Farias et al. (2022), a Avaliação de Impacto Ambiental (AIA) desempenha um papel fundamental na identificação e prevenção de possíveis danos ao meio ambiente provenientes de atividades ou empreendimentos. Nesse contexto, o Estudo de Impacto Ambiental (EIA) e seu correspondente Relatório de Impacto Ambiental (RIMA) desempenham um papel central, sendo requisitos obrigatórios para atividades com potencial para causar degradação ambiental significativa. A lista de atividades sujeitas a essa avaliação é estabelecida pela legislação vigente, e o licenciamento ambiental emerge como o mecanismo através do qual esses empreendimentos obtêm autorização.

Esses estudos, conduzidos por equipes multidisciplinares, como também destacado por Barros e Silva (2018), desempenham um papel fundamental ao fornecer informações precisas sobre os impactos ambientais associados a um empreendimento, sendo elementos essenciais no processo de licenciamento ambiental. Logo, a Avaliação de Impacto Ambiental (AIA) não apenas desempenha um papel crítico na previsão e mitigação de impactos negativos de um projeto, mas também contribui significativamente para a preservação do meio ambiente e a integração harmoniosa das atividades hoteleiras nas comunidades locais.

A expansão desenfreada e o desenvolvimento desordenado no setor hoteleiro têm causado impactos profundos nas áreas onde esses empreendimentos são erguidos. Tais impactos manifestam-se tanto no consumo inadequado de recursos naturais quanto na poluição

ambiental. Contudo, à medida que o turismo global continua a crescer, a conscientização sobre a necessidade de práticas sustentáveis também aumenta. Autores como Reis e Toppel (2022) enfatizam a importância de um planejamento cuidadoso na construção hoteleira, destacando a eficiência no uso da água, o conforto ambiental e o uso responsável de materiais como aspectos de extrema relevância.

Esses esforços não apenas atendem às crescentes demandas dos consumidores por práticas ambientalmente responsáveis, mas também refletem o comprometimento do setor hoteleiro com a preservação dos recursos naturais, a proteção dos ecossistemas frágeis e o bem-estar das comunidades locais. Além disso, eles fortalecem a posição do setor no mercado global.

Amazonas (2014) destaca que a área ambiental no setor de turismo é cada vez mais valorizada como um fator competitivo, tanto para as empresas quanto para os destinos turísticos. No entanto, o autor afirma que o turismo, quando não planejado adequadamente e focado apenas nos lucros, pode causar diversos impactos negativos, como poluição visual, sonora, do meio ambiente, descaracterização de áreas naturais e problemas no abastecimento de recursos essenciais, como água e energia.

Nesse sentido, a legislação ambiental, como a Lei Federal nº 6.938/81 e a Avaliação de Impacto Ambiental (AIA), desempenha um papel fundamental na garantia de que os empreendimentos turísticos sejam desenvolvidos de maneira sustentável e controlada. O Estudo de Impacto Ambiental (EIA) e o Relatório de Impacto Ambiental (RIMA) são instrumentos essenciais nesse processo, fornecendo informações precisas sobre os impactos ambientais e contribuindo para a integração harmoniosa das atividades hoteleiras nas comunidades locais. Em última análise, a AIA desempenha um papel significativo na prevenção de danos ao meio ambiente e na promoção de um turismo mais consciente e responsável. Diante desses fatos, é incontestável apontar que a gestão ambiental é de suma importância para mitigar esses impactos e garantir a qualidade dos serviços turísticos.

2.3 Gestão ambiental do setor de hotelaria

Com os crescentes impactos socioambientais negativos enfrentados na sociedade atual, a preocupação das organizações em relação ao meio ambiente também se tornou um tema de extrema relevância, afetando suas estratégias de negócios. De acordo com Silva et al. (2013), a gestão ambiental pode ser definida como o conjunto de procedimentos adotados para administrar uma organização de maneira harmoniosa com o meio ambiente. Além disso, os autores enfatizam a importância da educação ambiental dentro das organizações, visando promover o conhecimento sobre questões ambientais, o uso inteligente de recursos naturais, a

segurança ambiental para os funcionários e a busca por processos de produção mais sustentáveis.

Com a mudança constante no mundo empresarial, a pressão interna e externa tem gerado mudanças no setor hoteleiro. A preocupação com o novo mercado que exige um compromisso com o meio ambiente está inserida entre seus objetivos a responsabilidade social, ambiental, ética e tecnológica.

Para a utilização dos recursos fornecidos na natureza por uma determinada empresa, é necessário um planejamento prévio, visto que a exigência atual não vem só do governo, mas também da sociedade em geral. Assim, o setor hoteleiro dentro do seu planejamento empresarial, necessita de uma atenção e espaço para a temática: Gestão ambiental.

Segundo Valle (1995), Gestão Ambiental consiste numa postura reativa diante das exigências legais para implantar equipamentos e sistemas tecnológicos que atenuem, reduzam ou eliminem determinado resíduo ou agressão ambiental. Já o Sistema de Gestão Ambiental é quando a empresa tem uma visão estratégica em relação ao meio ambiente, e que age não só em função dos riscos, mas porque passa a perceber as oportunidades de mercado com essas atitudes.

Por sua vez, Mesquita (2019) afirma que a gestão ambiental é uma abordagem adotada pelas empresas para reduzir os impactos ambientais de suas atividades industriais, sendo influenciada por três principais forças: o governo, a sociedade e o mercado. Essas forças pressionam as empresas a tomarem decisões que considerem as questões ambientais, transformando essas pressões em oportunidades de solução. De acordo com a autora, isso ocorreu devido a demandas sociais e regulamentações governamentais que passaram a destacar a importância da gestão ambiental para o desenvolvimento sustentável e a conservação do meio ambiente.

A gestão ambiental vem a ser a resposta natural das empresas ao novo cliente, o consumidor verde e ecologicamente correto. A empresa verde significa bons negócios e futuramente será a única forma estável e lucrativa de empreendimento, aquelas empresas que enxergarem o meio ambiente como um desafio competitivo, maiores serão suas chances de permanecerem no mercado (Andrade; Tachizawa; Carvalho, 2000).

Dentro desse contexto, a gestão ambiental torna-se uma parte fundamental do planejamento empresarial no setor hoteleiro. A eficiente utilização dos recursos naturais fornecidos pela natureza requer um planejamento cuidadoso e estratégico. Isso não apenas atende às demandas regulatórias, mas também cria um diferencial competitivo, atraindo hóspedes que valorizam a responsabilidade ambiental.

Partindo desse pensamento, atualmente a cultura “verde” está sendo utilizada para ter uma maior qualidade ambiental e consequentemente os hotéis que estão fazendo parte desse novo conceito empresarial são as preferências dos hóspedes/clientes por apresentarem um segmento ecologicamente correto.

Assim, de acordo com Andrade, Tachizawa e Carvalho (2000), a gestão ambiental é um processo contínuo e adaptativo, no qual a empresa adequa suas metas e objetivos com relação à proteção do ambiente, à saúde e à segurança de seus empregados, clientes e comunidade, definindo e redefinindo estratégias e recursos para atingir os objetivos definidos para um determinado prazo, através da constante troca com o meio ambiente externo.

Dessa forma, a gestão ambiental passa a oferecer vantagens competitivas na economia com a redução dos custos ou rendimentos adicionais, auxiliados pelo reconhecimento do público. Além de produzir estratégias para reduzir os impactos no meio ambiente com a empresa, avaliando e identificando os riscos e as questões relacionadas à degradação do ecossistema.

Nesse sentido, práticas como a redução do desperdício de água, a implantação de fontes de energia renovável, a gestão eficaz de resíduos sólidos e a promoção da conservação da biodiversidade local tornam-se não apenas escolhas éticas, mas também estratégias inteligentes de negócios. O setor hoteleiro está evoluindo para se adaptar a essas novas demandas e para promover uma gestão ambiental mais eficaz em seu planejamento empresarial.

Nos estágios iniciais da industrialização, as empresas estavam primordialmente concentradas na otimização da produção e na busca por lucros, frequentemente negligenciando a finitude dos recursos naturais. Conforme destacado por Amazonas (2014), somente a partir da década de 1960, começou a ocorrer uma transformação gradual na mentalidade empresarial. Essa mudança foi influenciada pelo crescente despertar ambiental na sociedade, nas esferas governamentais e no setor empresarial. Como resultado, surgiram regulamentações cada vez mais rígidas que visavam corrigir as práticas empresariais antigas.

No Brasil, mais especificamente no estado do Rio Grande do Sul, na década de 70, foi criada a Associação Ijuense de Proteção ao Ambiente Natural (AIPAN) – Ijuí – RS, e a criação da Associação Gaúcha de Proteção ao Ambiente Natural (AGAPAN), considerada como a primeira associação ecologista surgida no Brasil e na América Latina. Foi criada com o objetivo de atuar na defesa do ambiente natural, “sendo fundada por um grupo de educadores ambientais, liderados pelo Engenheiro Agrônomo, o gaúcho José Lutzemberger, o qual, inclusive, publicou em 1980, “O Manifesto Ecológico Brasileiro” (Nobles, 2001, p. 37).

Logo essas associações tinham como objetivo a defesa da fauna e da vegetação;

combater a poluição do solo e rios/lagos causados pelas indústrias; combater as destruições desnecessárias das paisagens naturais; além de promover uma luta pela salvação da humanidade decorrente da destruição ecológica.

Antes da década de 1980, a poluição ambiental era vista como um assunto banal. Logo, após os anos de 1980 os gastos com a proteção ambiental começaram a ser valorizados pelo setor empresarial não mais como custos e sim como investimento. Mais tarde, em 1987 a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente elaborou um relatório denominado “Nosso Futuro Comum” também conhecido como “Relatório Brundtland”. Reconhecido como referência na história do ambientalismo mundial, nele descrevia sobre o conceito de desenvolvimento sustentável, definido como: aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem às suas próprias necessidades” (SEBRAE, 1998, p. 24).

Já na década de 90, considerada como uma época de transição, aconteceu em 1992 no Rio de Janeiro a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento (CNUMAD), também conhecida como Eco 92 e Rio 92, onde teve como objetivo discutir propostas que resultaram na elaboração da Agenda 21 e da Declaração do Rio, onde visava estabelecer acordos internacionais com o objetivo de proteger a integridade do sistema global de ecologia e desenvolvimento. Já a Agenda 21 é um programa de ação, que tem como objetivo realizar as práticas para minimizar a degradação ambiental.

A Agenda 21 convoca as empresas a uma participação ativa na implementação de seus programas que levarão ao desenvolvimento sustentável. Para a Agenda, as políticas da indústria, comércio, incluindo as empresas multinacionais, têm um papel fundamental na redução do impacto no meio ambiente e no uso de recursos naturais (Andrade; Tachizawa; Carvalho, 2000, p. 9).

Em 1997 foi realizado o Rio+5, onde foi debatido a conferência de 1992 e reafirmou a realização do desenvolvimento sustentável. No século XX e início do século XXI, as Normas ISO (Organização Internacional de Normalização) 14000 e 14001, trouxe um grande avanço relacionado com a produção industrial limpa e a redução da problemática industrial associada com o ambiente. Nessa década também ocorreu um avanço com a relação à consciência ambiental, tornando mais comum a preocupação em economizar energia, reutilizar a água, evitar desperdícios, dentre outros.

O sistema de Gestão Ambiental (SGA) faz parte do sistema administrativo geral de uma empresa, inclusive nas atividades de planejamento, responsabilidade, treinamento e outros. Além de incluir problemáticas como melhorar, implementar, revisar e desenvolver a política

ambiental, junto com seus objetivos e metas.

Conforme o Manual de Gestão Ambiental (SEBRAE, 1998), o SGA ajuda a empresa a identificar e controlar aspectos, impactos e riscos ambientais relevantes à organização; Atingir sua política ambiental, seus objetivos e metas, incluindo o cumprimento da legislação ambiental; Definir uma série básica de princípios que guiem a abordagem de sua organização em relação às suas futuras responsabilidades ambientais; Estabelecer metas de curto, médio e longo prazos para o desempenho ambiental, assegurando o equilíbrio de custos e benefícios para a organização; Determinar que recursos são necessários para atingir tais metas, garantir responsabilidades por elas e comprometer os recursos necessários; Definir e documentar tarefas, responsabilidades, autoridades e procedimentos específicos para assegurar que cada empregado aja no curso de seu trabalho diário para ajudar a minimizar ou eliminar o impacto negativo da empresa no meio ambiente; Comunicar tudo isso à organização e treinar pessoal para cumprir eficazmente seus compromissos; Medir o desempenho em relação a padrões e metas preestabelecidas e modificar a abordagem se necessário.

O sistema de gestão ambiental venha acontecer, deve-se basear nas normas da ISO (Organização Internacional de Normalização). A ISO 14001 é uma norma internacional que estabelece diretrizes para a implementação de Sistemas de Gestão Ambiental (SGA) eficazes nas organizações. Essa norma é elaborada pela International Organization for Standardization (ISO) e fornece um quadro estruturado para que as empresas gerenciem suas questões ambientais de forma sistemática e eficiente, recomendando cinco principais etapas (1) Política ambiental: Declaração da organização onde deve expor suas intenções e princípios em relação ao seu desempenho ambiental global, prevendo uma estrutura para ação e definições para seus objetivos e metas; (2) Planejamento: Formulação de um plano a fim de seguir a política ambiental nos aspectos de identificação ambiental, requisitos legais, objetivos e metas ambientais e estruturação do programa de gestão ambiental; (3) Implementação e operação: As práticas realizadas devem ser documentadas e comunicadas com responsabilidades e autoridades definidas. Execução de procedimentos para a comunicação interna e externa, onde sempre tenha registro das atividades que foram concluídas, mantendo as informações para identificar o potencial e que atenda situações de emergência, bem como prevenir os impactos ambientais associados a eles; (4) Verificação e ação corretiva: A organização deve manter documentado e monitorado todos os documentos periodicamente, demonstrando as principais características das operações que possam ter um impacto significativo no meio ambiente; (5) Análise crítica pela administração: A administração da organização deve analisar detalhadamente o Sistema de Gestão Ambiental para assegurar sua eficácia.

A norma ISO 14001 fornece um quadro estruturado que ajuda as organizações a adotarem práticas de gestão ambiental mais responsáveis, a atenderem aos requisitos regulatórios e a demonstrarem seu compromisso com a proteção do meio ambiente e a sustentabilidade. Isso não apenas beneficia o ambiente, mas também pode melhorar a imagem da organização, sua eficiência operacional e seu desempenho financeiro.

Salgado e Colombo (2015) abordam a importância dos Sistemas de Gestão Ambiental (SGAs) e seus benefícios para as empresas. As pesquisadoras destacam que os SGAs fornecem uma compreensão aprofundada dos impactos ambientais, conhecimento legislativo relevante e um plano de ação proativo para alcançar metas ambientais. Além disso, mencionam que a implantação de um SGA pode fortalecer a competitividade e o desempenho financeiro da empresa, bem como aumentar o envolvimento dos funcionários em sua implementação.

O sucesso de um SGA, de acordo com Salgado e Colombo (2015) pode variar de acordo com a forma como é implementado e depende de condições internas e externas da empresa, incluindo cultura corporativa, estilos de gestão, ambiente legislativo, metas organizacionais e partes interessadas. Também enfatizam que o apoio e o comprometimento da alta gerência são essenciais para garantir a adoção contínua do SGA e a redução dos impactos ambientais ao longo do tempo.

Mesquita (2019) menciona em sua pesquisa outros instrumentos de gestão ambiental. O primeiro, chamado Produção Mais Limpa (P+L), é um instrumento de gestão ambiental que visa a prevenção da poluição nos empreendimentos industriais e empresariais. Segundo a autora, essa abordagem enfatiza a ecoeficiência e a aplicação de métodos para reduzir a geração de resíduos e minimizar os impactos ambientais.

No contexto hoteleiro, Mesquita (2019) aponta que a P+L se concentra em conscientizar sobre a prevenção da poluição do ar, água e solo, promovendo mudanças nos processos produtivos para torná-los mais limpos e eficientes. Isso envolve treinamento de funcionários, aprimoramento dos recursos naturais e sensibilização ambiental tanto dentro da empresa quanto entre os hóspedes. A implementação da P+L beneficia tanto o meio ambiente quanto a economia da empresa, reduzindo os impactos negativos e promovendo o uso sustentável dos recursos.

O segundo, chamado Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS) é um instrumento de gestão ambiental voltado para o setor de micro e pequenas empresas nos campos do turismo e da hotelaria. Ele se baseia em diversos pilares, incluindo aspectos econômicos, ambientais, culturais e sociais, com o objetivo de promover o desenvolvimento sustentável nesses empreendimentos. O PCTS busca promover a adoção de práticas sustentáveis no turismo

e na hotelaria, envolvendo diversos stakeholders, como comunidades locais, atividades turísticas, restaurantes, fornecedores, funcionários e hóspedes, para contribuir com o desenvolvimento econômico, social, cultural e ambiental desses empreendimentos.

Além desses, Mesquita (2019) também menciona a Norma Brasileira da ABNT NBR 15401, que estabelece critérios e diretrizes para a sustentabilidade em meios de hospedagem, auxiliando empresas hoteleiras na melhoria de seus serviços. Ela enfatiza a redução da degradação ambiental e considera impactos ambientais, socioculturais e econômicos. Pode ser aplicada a qualquer empreendimento hoteleiro, desde que siga as diretrizes estabelecidas.

Cabe ressaltar que o sucesso de um sistema de gestão ambiental depende da forma que ele é implementado, além das condições internas e externas que vai ser aplicado na empresa. Assim, a administração dessa organização vai afetar diretamente no desempenho e resultado que o sistema de gestão ambiental vai causar no meio ambiente e sociedade. Logo, a liderança da empresa deve estar comprometida com a sustentabilidade e disposta a promover uma cultura organizacional que valorize a responsabilidade ambiental em todos os níveis da organização.

3. METODOLOGIA

3.1 Classificação da pesquisa

A pesquisa classifica-se quanto aos seus objetivos como exploratória, tendo como função desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, proporcionando uma visão geral do fato; descritiva, tendo a finalidade de descrever as características de determinada população ou fenômeno e/ou o estabelecimento de relação entre variáveis; e explicativa, que tem como propósito identificar fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos (Gil, 2019). Desta forma, o presente estudo explorou os modelos de Gestão Ambiental dos meios de hospedagem de Mossoró-RN, descrever os aspectos e impactos ambientais destes estabelecimentos e explicar a contribuição das práticas ambientais para sustentabilidade empresarial.

O trabalho foi desenvolvido com procedimentos que possibilitam a estruturação em: pesquisa bibliográfica, que oferece ao pesquisador uma gama de fenômenos muito mais amplo em relação àquela que poderia pesquisar diretamente; pesquisa documental, que se refere à coleta de informações secundárias e sem tratamento analítico; pesquisa de campo, que tem obtenção de dados primários e; estudo de caso, que se caracterizou por sustentar pesquisas profundas, com um ou poucos objetos, adquirindo conhecimento amplo e detalhado (Gil, 2019). Com isso, realizou-se um levantamento teórico sobre setor hoteleiro, impactos ambientais e gestão ambiental nesse ramo; uma investigação documental sobre os meios de hospedagem em Mossoró-RN, uma pesquisa de campo junto aos empreendimentos. Por fim, configura-se um estudo de caso, por analisar especificamente o ramo de hotelaria de Mossoró-RN.

Ao determinar a abordagem temática do estudo, definiu-se a forma de condução que foi realizada pelo método de abordagem indutivo fundamentado na experiência e na observação que leva a algo novo e fenomenológico, que consiste na descrição direta da experiência tal como ela é sem nenhuma consideração acerca de sua gênese e das explicações causais que os especialistas podem dar (Gil, 2019). Dessa forma, esta pesquisa analisou a sustentabilidade ambiental do setor de hotelaria de Mossoró-RN, descrevendo suas atividades e serviços, os aspectos e impactos, a legalidade ambiental e as práticas ambientais.

O desenvolvimento deste estudo se deu por adotar métodos, os quais são compreendidos por Marconi e Lakatos (2017) como meios técnicos que garantem a objetividade no estudo, sendo adotados: o método monográfico, que visa investigar qualquer caso que se estude em profundidade e que pode ser considerado representativo; o método observacional, que

possibilita o mais alto grau de precisão através da observação de algo que acontece ou já aconteceu; o método participativo, que consiste em investigar a inter-relação dos cenários e sujeitos, e o método comparativo, que realiza comparações com a finalidade de verificar similitudes e explicar divergências. Para tal, observou e caracterizou gestão ambiental dos meios de hospedagem de Mossoró-RN.

3.2 Área de estudo, universo da pesquisa e amostragem

Mossoró está localizada no interior do Rio Grande do Norte, região Nordeste do Brasil. A cidade encontra-se entre as capitais Fortaleza-CE e Natal-RN, com distância de 245 e 278 km, respectivamente. Está limitada ao norte com o Estado do Ceará e o Município de Grossos; ao sul com os Municípios de Governador Dix-Sept Rosado e Upanema; ao leste com Areia Branca e Serra do Mel; e ao oeste com Baraúna.

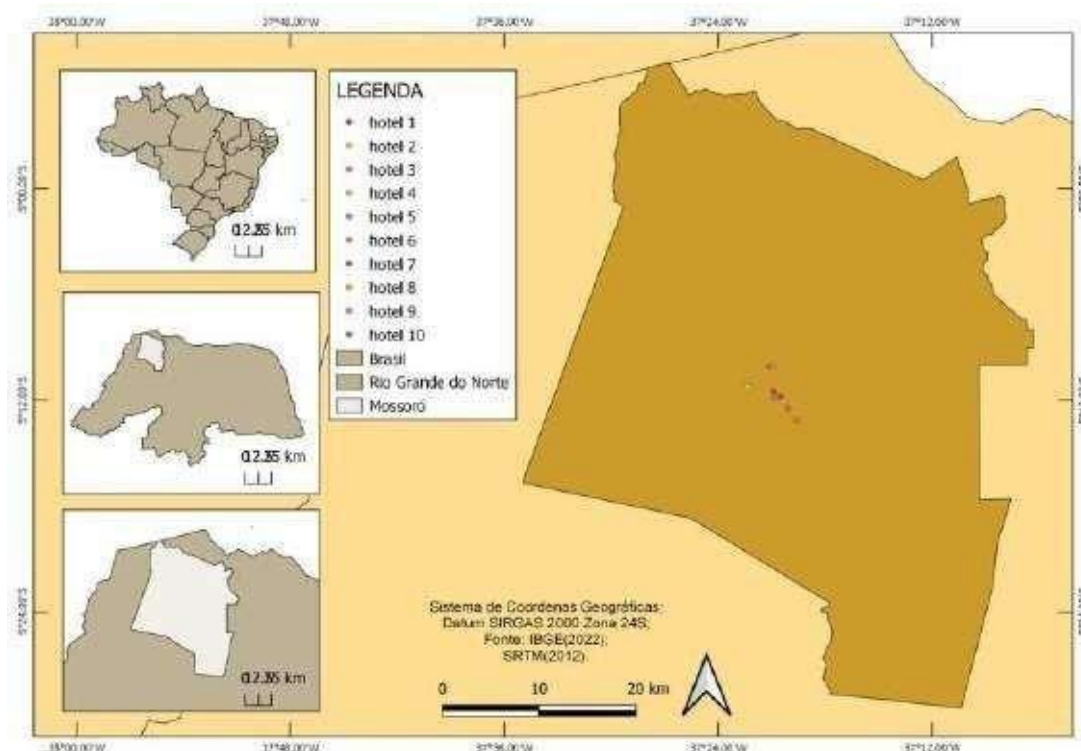
O município de Mossoró está localizado no interior do Rio Grande do Norte, região Nordeste do Brasil, entre as capitais Fortaleza-CE e Natal-RN, com distância de 245 e 278 km, respectivamente. Está limitada ao norte com o Estado do Ceará e o Município de Grossos; ao sul com os Municípios de Governador Dix-Sept Rosado e Upanema; ao leste com Areia Branca e Serra do Mel; e ao oeste com Baraúna. Ressalta ainda que a área total do município é de 2.099.344 km² e com uma população de 264.577 pessoas, tornando-se o primeiro e o segundo, respectivamente do estado do Rio Grande do Norte em termo de extensão territorial e população (IBGE, 2023).

Atualmente, a fruticultura irrigada, a indústria salineira e a indústria extrativa são os principais segmentos econômicos de destaque na cidade, sendo considerado Mossoró o município de maior produção de sal do país, bem como o maior produtor de petróleo em terra, contribuindo assim para o PIB de 6.926.042,23 mil (Prefeitura Municipal de Mossoró-PMM, 2022). Nesta perspectiva, Mossoró-RN, consolida-se como território que influencia a região, através da oferta de comércio e a prestação de serviços, sendo o setor terciário, responsável pela modernização dos empreendimentos comerciais e de serviços.

Com isso, o setor terciário de Mossoró-RN, apresenta uma oportunidade de regionalizar neste município a oferta de comércio de bens e a prestação de serviços, em especial por que a diversidade destas atividades a diferencia das cidades circunvizinhas. Esse cenário influencia diretamente na ocupação das pessoas, sendo as pessoas ocupadas na faixa etária de 18 anos ou mais, 5,67% trabalhavam no setor agropecuário; 4,50% na indústria extrativa; 8,52% na indústria de transformação; 9,78% no setor de construção; 0,76% nos setores de utilidade pública; 19,72% no comércio e 43,71% no setor de serviços (IBGE, 2023).

Portanto, observa-se que a centralidade de Mossoró-RN existe a partir das atividades comerciais e de serviços existentes na localidade, com destaque para o setor da hotelaria, que disponibiliza serviços para pessoas que frequentam a cidade. Portanto, ao consultar os órgãos oficiais foram catalogados cerca de 50 meios de hospedagem (Prefeitura Municipal de Mossoró-PMM, 2022), sendo o estudo desenvolvido em 10 meios de hospedagens, onde a maioria está localizada na região central (Figura 01).

Figura 01 – Localização da área de estudo: Cidade de Mossoró-RN



Fonte: Acervo Próprio, outubro, 2023.

3.3 Procedimentos metodológicos

Definiu-se como procedimentos metodológicos os seguintes passos: I) Definição da temática de estudo; II) Levantamento teórico da temática; III) Definição da área de estudo; IV) Definição dos instrumentos de coleta; V) Cadastro no comitê de ética em pesquisa – CEP; VI) Coleta dos dados em campo; VII) Organização dos dados; VIII) Análise dos dados; IX) Interpretação dos dados; e X) Encerramento da pesquisa.

I) Definição da temática de estudo

A definição da temática se deu a partir da observação das transformações no mundo contemporâneo, em especial da ausência de práticas ambientais em meios de hospedagens, já

que a Gestão Ambiental Empresarial, ocorre de forma evolutiva, iniciando no cenário corretivo, passando para preventivo e, finalmente proativo.

Dessa forma, buscou investigar a sustentabilidade dentro das organizações, descrevendo as atividades, serviços e produtos, avaliando os aspectos e impactos ambientais, levantando a legalidade ambiental e, diagnosticando as práticas ambientais dos meios de hospedagens de Mossoró-RN.

II) Levantamento teórico da temática

Realizou-se um levantamento teórico aspectos gerais, englobando definição, tipos, características, classificação e, modelos; impactos ambientais, abordando conceito, classificação, características; métodos, vantagens e desvantagens dos métodos e; gestão ambiental, abrangendo conceito, características, dimensões, modelos e, aplicações; dos meios de hospedagens.

III) Definição da área de estudo

A área de estudo foi definida diante das características do município de Mossoró-RN, sendo considerada importante centralidade econômica do Nordeste Brasileiro, o segundo maior município em termos de população do Estado do Rio Grande do Norte e, por ter importantes setores econômicos (petróleo, salineiro e agricultura irrigada), que contribui para ofertas serviços na região. Com isso, se desenvolveu uma rede de hotéis e pousadas, com diversos fins, que foram o recorte desta pesquisa.

IV) Definição dos instrumentos de coleta

Nesta etapa, a pesquisa se deu com a definição dos instrumentos de coleta de dados, sendo inicialmente, adotado a investigação documental, sobre os empreendimentos que seriam escolhidos para análise na pesquisa. Assim, realizando buscas *online* foi possível identificar os meios de hospedagem que fossem legalizados e mais requisitados no município de Mossoró-RN e introduzir no banco de dados da pesquisa.

Para descrever a gestão ambiental dos meios de Hospedagem de Mossoró-RN, a coleta de dados primários foi realizada através de uma entrevista semiestruturada, com a finalidade de mensurar as características, avaliação ambiental inicial, aspectos e impactos ambientais, legalidade ambiental e, práticas ambientais dos empreendimentos pesquisados. Desta forma, o questionário contemplou temáticas para contestar esses determinados objetivos (Anexo 01).

Por fim, foi criado um diário de campo contendo anotações da observação ativa realizadas nas empresas em estudo, durante as visitas. Este procedimento, devido ao papel da escrita de diários de campo, é auxiliar a produzir e acompanhar a atitude atencional aberta, ao mesmo tempo que amplia a presença da pesquisa no cotidiano do pesquisador. A escrita e

leitura do diário, ao atuar na produção da atenção, reconfigura a relação com o tema de pesquisa e mobiliza memórias relacionadas (Oliveira, 2014).

V) Cadastro no comitê de ética em pesquisa – CEP

Após a definição dos instrumentos de coleta de dados da pesquisa, observou-se a necessidade de cadastro no comitê de ética em pesquisa – CEP, consequentemente a sua aprovação, para prosseguir com o estudo.

Assim, foi realizado o primeiro contato via e-mail e/ou telefone para os meios de hospedagem de Mossoró-RN que se enquadraram na pesquisa com o intuito de identificar interesse de participação ativa na dissertação e programar data para coleta das cartas de anuências, que aconteceu até a data de dia 20 de abril de 2023, onde foram cadastradas 10 cartas de anuências.

Desta forma, a pesquisa seguiu as resoluções nº. 466/12 e 510/16 do Conselho Nacional de Saúde e suas complementares que regulamenta as Pesquisas Envolvendo Seres Humanos, esclarecendo questões que devem ser obedecidas, que preza “o respeito pela dignidade humana e pela especial proteção devida aos participantes das pesquisas científicas envolvendo seres humanos” (Brasil, 2012).

Com isso, antes do cadastro na Plataforma Brasil, foi criada uma pasta em computador próprio para armazenamento dos arquivos necessários à submissão da pesquisa, projeto completo, instrumentos a serem utilizados - questionário, carta e resposta pronta, modelo de TCLE, cartas de anuência dos empreendimentos analisados, lista de hotéis, folha de rosto, declaração da instituição e declaração de início da pesquisa.

O cadastro na Plataforma Brasil se deu de forma a cumprir todos os requisitos exigidos pelo Comitê para a submissão da pesquisa. Após o preenchimento dos campos ordenados, foi gerada a folha de rosto, sendo preenchida e assinada pela coordenação do Programa de Pós-Graduação a que esta pesquisa está vinculada.

Por fim, a pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa – CEP da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN, pela pesquisadora, com todos os arquivos exigidos anexados à plataforma. Tendo sua aprovação de acordo com o parecer consubstanciado nº 6.252.060, no dia 21 de agosto de 2023, conforme anexo 02.

VI) Coleta dos dados em campo

Inicialmente, para essa etapa ocorreu uma visita *in loco* com abordagem exploratória, de forma a conhecer os meios de hospedagem analisados, durante os dias 25 a 30 de agosto de 2023, onde foi divulgada e agendado um encontro em cada empreendimento, para aplicação dos questionários.

Posteriormente, foi apresentada a pesquisa, como também os documentos de formalização da mesma, como: TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (anexo 03), Termo de Autorização para Uso de Imagem (anexo 04) e Termo de Autorização para Uso de Áudio (anexo 05).

Logo após, foram aplicados questionários em 10 (dez) meios de empreendimentos que se interessaram em participar da pesquisa de hospedagem de Mossoró, sendo 5 (cinco) hotéis e 5 (cinco) pousadas, durante os dias 11 a 15 de setembro de 2023, conforme disponibilidade dos gestores.

Depois, aconteceu aplicação de um *checklist* nos empreendimentos investigados, durante a realização dos questionários com os gestores, com o intuito de caracterizar o estabelecimento estudado e avaliar o grau de conhecimento dos colaboradores sobre a gestão ambiental no ramo da hotelaria.

Por fim, durante os dias 25 a 29 de setembro de 2023, os empreendimentos analisados, foram visitados, para a construção de um acervo fotográfico, que registre as práticas ambientais identificadas.

VII) Organização dos dados

O material utilizado no desenvolvimento da pesquisa, os dados de natureza qualitativa e quantitativa coletados através do questionário, entrevista semiestruturada e do diário de campo foram transcritos na ferramenta eletrônica Word para facilitar a análise e os resultados tabulados no programa Microsoft Excel.

Os registros fotográficos passaram por uma triagem, com o intuito de excluir arquivos inservíveis e selecionar os que melhor retratam as práticas ambientais dos meios de hospedagens de Mossoró-RN.

Para segurança dos dados, foi criada uma pasta em computador particular da pesquisadora e salvo os arquivos em e-mail e pen drive para evitar a perda dos dados coletados.

Por fim, em cada etapa de realização da pesquisa, realizou-se reuniões via programa de vídeo conferência google meet para discutir a estrutura da pesquisa, execução da pesquisa, organização dos dados, análises dos dados, interpretação dos dados e encerramento do projeto.

VIII) Análise dos dados

A análise dos dados pode ser não-probabilística, que não aplica fórmulas estatísticas e; probabilística, que pode ser submetida a análise estatística que permite corrigir erros e dar significância à pesquisa (Marconi e Lakatos, 2021). Desta forma, na presente dissertação, ocorreu de ambas as formas.

A análise dos dados de forma não-probabilística, ocorreu a partir de observação das práticas ambientais dos meios de hospedagens de Mossoró-RN, bem como do ensaio fotográfico das ações realizadas nos empreendimentos analisados, observando a fidedignidade das falas e imagens dos participantes.

A análise dos dados conforme resultados na amostra aplicada, se deu com os dados obtidos na aplicação dos questionários, onde quantificou-se os dados, em seguida foram elaborados gráficos e tabelas no Microsoft Excel, calculando-o a porcentagem de cada resposta, apresentando os gráficos, comparando-os com estudos de outros autores e dando uma conclusão de cada resposta.

IX) Interpretação dos dados

A interpretação busca obter um sentido mais amplo para os dados analisados, por meio de sua ligação harmônica com conhecimentos disponíveis e a teoria. Para interpretar os resultados, é necessário que o pesquisador vá além da leitura dos dados, integrando-os no universo mais amplo em que possam ter algum sentido (Gil, 2019).

Desta forma, os dados obtidos foram interpretados comparando com outros estudos sobre as práticas ambientais dos meios de hospedagens, para conhecer as similaridades e diferenças e, finalmente apontar um desfecho em termos de gestão ambiental aplicada.

X) Encerramento da pesquisa

Os resultados da pesquisa serão transformados em 4 (quatro) artigos, que envolvem a Caracterização dos meios de hospedagem de Mossoró-RN, Impactos ambientais dos meios de hospedagem de Mossoró-RN, Legalidade ambiental dos meios de hospedagem de Mossoró-RN e, Práticas ambientais dos meios de hospedagem de Mossoró-RN, para serem publicados, com a finalidade de fortalecer a linha de pesquisa de desenvolvimento e sustentabilidade de organizações e comunidades no semiárido.

Por fim, os dados coletados através de questionário e entrevista semiestruturada física, foram analisados, geraram um banco de dados que ficou sob total responsabilidade da pesquisadora responsável, e serão devidamente arquivados, de forma sigilosa, por período não inferior a 5 anos.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A síntese dos resultados qualitativos e quantitativos está disposta em conformidade com a metodologia proposta e se aplicam às unidades amostrais e às condições nas quais a pesquisa foi desenvolvida.

4.1 Aspectos gerais dos meios de hospedagem de Mossoró-RN

O interesse de questionar o porte dos empreendimentos hoteleiros é de fato poder identificar as possíveis dificuldades para implantar um SGA. Nesse sentido, foi realizado diagnóstico sobre os aspectos gerais dos meios de hospedagem de Mossoró-RN (Tabela 01). Corroborando a referida justificativa, Barbieri (2015) reforça que as especialmente as micro e pequenas empresas, têm as maiores limitações devido às condições financeiras e, escassez de orientação técnica para auxiliar a planejar e implementar ações que busquem melhoria do desempenho ambiental das empresas.

Nesse sentido, o perfil dos meios de hospedagens de Mossoró-RN é definido como microempresa em 80,0% dos casos e todos apresentam horário de funcionamento em tempo integral.

Tabela 01 – Aspectos Gerais dos Meios de Hospedagens de Mossoró-RN, obtidos por amostragem

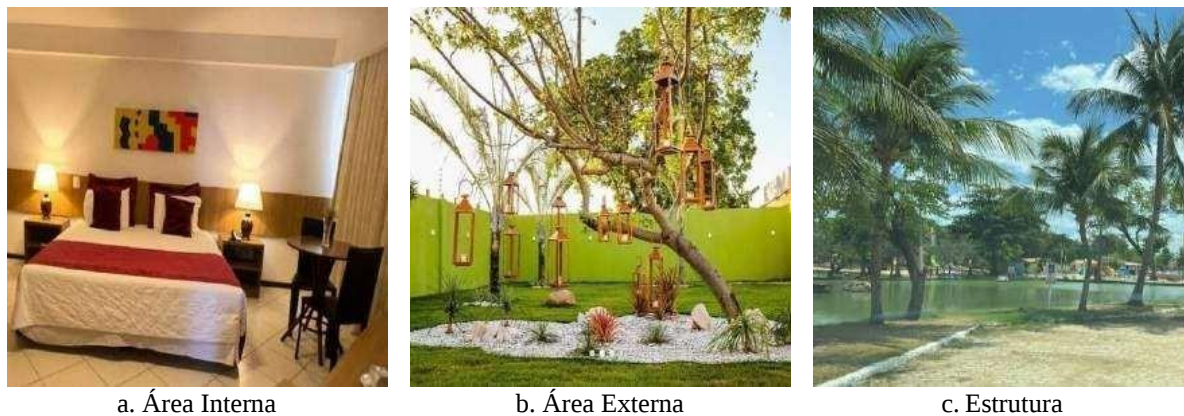
REQUISITO	QUANTITATIVO (%)			
Número de Quartos	10 a 30 50,0%	30 a 50 10,0%	50 a 70 20,0%	Acima de 70 20,0%
Número de Funcionários	10 a 30 80,0%	30 a 50 –	50 a 70 20,0%	Acima de 70 –
Renda Bruta	Mic. Emp. Individual –	Microempresa 80,00%	Pequeno Porte –	Médio Porte 20,00%
Área do Imóvel	Até 750 m ² 20,0%	De 750m ² a 2250m ² 50,0%	De 2250m ² a 6750m ² –	Acima de 6750m ² 30,0%
Tempo de Existência	Até 1 ano –	De 02 a 05 anos –	De 06 a 09 anos 20,00%	Acima de 10 anos 80,00%
Horário de Funcionamento	Matutino –	Vespertino –	Diurno –	Tempo Integral 100,0%
Serviços Externo	Passeios –	Restaurante 70,0%	Bar 30,0%	Outros –
Serviços Interno	SPA –	Restaurante 80,0%	Bar 20,0%	Recreação –
Serviços da Cozinha	Café da Manhã 100,0%	Almoço 50,0%	Janta 50,0%	Outros –

Fonte: dados da pesquisa

Observou-se que as estruturas dos meios de hospedagens investigados aproveitam os elementos naturais em seus projetos, nestes casos foram constatados o aproveitamento da

iluminação natural nos quartos (Figura 02.a), projetos de paisagismo e jardinagem, (Figura 02.b) e aproveitamento de águas termais (Figura 02.c).

Figura 02 – Serviços ofertados em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN



Fonte: Acervo Próprio, outubro, 2023.

É possível ainda evidenciar que os serviços ofertados em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN ocorrem de forma variada, sendo observado que 70% ofertam atividades de lazer, como uso de piscina (Figura 03.a), 30% ofertam espaços para eventos abertos (Figura 03.b) e, 20% oferecem serviços de cozinha para externos (Figura 03.c).

Figura 03 – Serviços ofertados em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN



Fonte: Acervo Próprio, outubro, 2023.

Nesta perspectiva de importância do setor de hospedagem, Bringmann e Conto (2022) afirmaram que este setor é relevante para a economia mundial, pois contribui para o desenvolvimento econômico e social. No entanto, para desenvolver suas atividades, processos e serviços, os empreendimentos do setor geram impactos ambientais que podem contribuir para o aquecimento global e para o esgotamento dos recursos naturais.

Com isso, para conhecer os impactos ambientais deste setor, torna-se fundamental conceber o conceito de sustentabilidade dos meios de hospedagem, que para Silva, Almeida e Silva (2020) envolve uma execução do planejamento que englobe as pessoas do seu entorno,

colaboradores, hóspedes e comunidade com palestras de educação ambiental, oficinas e anúncios sobre a importância do tema, através de redes de contatos, com engajamento em programas sociais; sendo aperfeiçoado por meio de treinamentos com a integração nas boas práticas e aumentando a capacidade de executá-las.

4.2 Avaliação ambiental preliminar dos meios de hospedagem de Mossoró - RN

A avaliação ambiental inicial dos meios de hospedagens de Mossoró-RN se deu com a investigação acerca da forma como os empreendimentos foram construídos, os impactos ocorridos nesta fase e, a relação com a vizinhança.

Com isso, observou-se que os impactos ambientais foram minimizados parcialmente (30,0% em todos os locais e 30,0% em alguns locais), sendo as obras construídas sem nenhuma denúncia por crime ambiental (100,0%) e sem nunca ter ocasionados impactos na fauna e flora (100,0%) e na população (100,0%), com perspectivas de impactos positivos (100,0%), em especial para geração de emprego durante à construção (100,00%) e de consumo de mercadoria local (100,0%). Entretanto, foi apurado limitações relacionadas com a falta de preocupação com desmatamento (80,00%) e restauração depois da construção (70,00%) (Tabela 02).

Tabela 02 – Avaliação Ambiental Inicial dos Meios de Hospedagens de Mossoró-RN, obtidos por amostragem

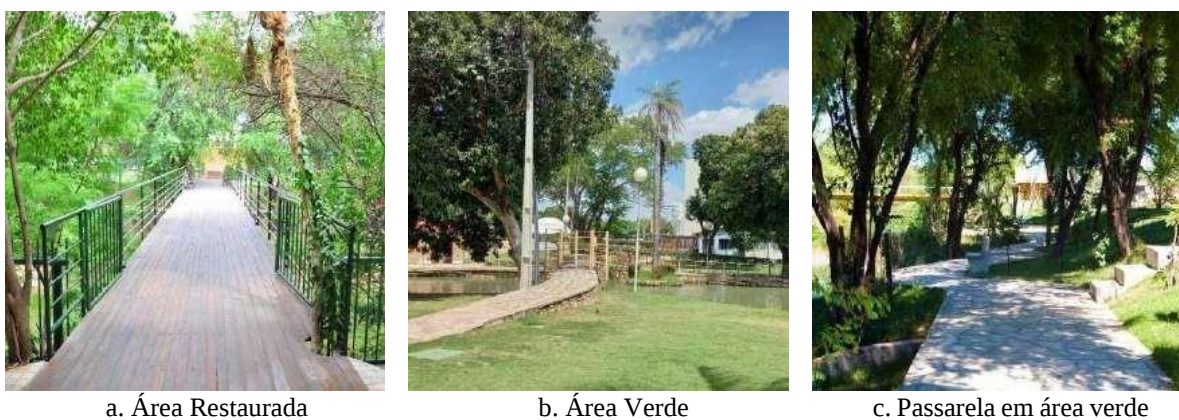
REQUISITO	QUANTITATIVO (%)			
	Sim, em todos locais	Sim, em alguns locais	Não	Não tenho conhecimento
Na construção os impactos foram minimizados?	30,0%	30,0%	–	40,0%
Na construção teve denúncia por crime ambiental?	Muita Frequência –	Frequente –	Raramente –	Nunca 1
Na construção teve preocupação com desmatamento?	Muita Frequência 20,0%	Frequente –	Raramente –	Nunca 80,0%
Na construção teve impacto na fauna e flora local?	Muita Frequência –	Frequente –	Raramente –	Nunca 100,0%
Depois da construção teve restauração?	Muita Frequência 30,0%	Frequente 0,0%	Raramente 10,0%	Nunca 60,0%
A construção causou impacto negativo para população ?	Muita Frequência –	Frequente –	Raramente –	Nunca 100,0%
A construção gerou empregos para população?	Muita Frequência 100,0%	Frequente –	Raramente –	Nunca –
A matéria prima consumida é de revendedor local?	Muita Frequência 100,00%	Frequente –	Raramente –	Nunca –

A construção do	Muita	Frequente	Raramente	Nunca
mudança visual?	20,0%	30,0%	20,0%	30,0%
A construção causou	Muita	Frequente	Raramente	Nunca
impacto ambiental	Frequência	—	—	—
para população?	100,0%			

Fonte: Dados da pesquisa

As práticas sustentáveis na construção dos meios de hospedagens de Mossoró-RN podem ser evidenciadas mais relacionadas com projetos arquitetônicos, já que, dos hotéis que participaram da amostra desta pesquisa, 20% realizaram restauração de áreas verdes (Figura 04.a), 30% deixaram espaços verdes em sua estrutura (Figura 04.b) e, 40% integraram o visual do hotel com elementos da natureza, para ofertar mas serviços, como caminhada (Figura 04.c) podem ser evidenciadas mais relacionadas com projetos arquitetônicos, já que, dos hotéis que participaram da amostra desta pesquisa, 20% realizaram restauração de áreas verdes (Figura 04.a), 30% deixaram espaços verdes em sua estrutura (Figura 04.b) e, 40% integraram o visual do hotel com elementos da natureza, para ofertar mas serviços, como caminhada (Figura 04.c)

Figura 04 – Áreas em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN



Fonte: Acervo Próprio, outubro, 2023.

Os resultados obtidos não são exclusivos dos meios de hospedagens de Mossoró-RN, visto que Bonfato e Ferreira (2021), ao investigarem as práticas sustentáveis dos filiados à Associação Brasileira de Resorts, constataram que em termos construtivos apenas 33,3% dos empreendimentos não possuem uma política plena de uso de materiais sustentáveis, seja na construção ou na reforma.

Este cenário torna-se desafiador, especialmente, devido a motivação para adotar práticas ambientais, estão mais relacionadas com os próprios empreendedores, conforme confirma Abreu, Ribeiro e Moreira (2019) ao relatarem que para a maioria dos meios de hospedagem localizados nas regiões litorâneas do Piauí e Ceará a motivação para

implementação de práticas ambientais vem unicamente de interesses da própria empresa, mesmo não praticando todas as dimensões da sustentabilidade de forma adequada.

É importante refletir que apesar de exemplos de práticas ambientais nos meios de hospedagens de Mossoró-RN, ainda não se pode configurar como empreendimento sustentável, quando comparado com outras realidades. Assim, ao comparar com os resultados obtidos por Longato et al. (2019) que identificaram preservação da fauna e da flora locais na construção ao realizarem estudo de caso no Grande Hotel São Pedro, localizado em Águas de São Pedro, no Estado de São Paulo.

Ainda nessa linha de pensamento, Bonfato e Ferreira (2021) afirma que o processo de implantação de um meio de hospedagem reconhecidamente sustentável envolve princípios sustentáveis que abrange a sua edificação com uso de materiais e métodos construtivos sustentáveis e com reaproveitamento de containers.

Apesar deste cenário, a construção dos meios de hospedagens de Mossoró-RN, apresentou fatores limitantes no tocante à questão ambiental, em especial para áreas desmatadas (Figura 05.a) e a proximidade de áreas que possam ter proteção ambiental (Figura 05.b).

Figura 05 – Áreas em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN



a. Área Desmatada



b. Área de Proteção

Fonte: Acervo Próprio, outubro, 2023.

O cenário de tímidas ações sustentáveis nos meios de hospedagens é explicado por Leite, Lamas e Nóbrega (2019) ao comentarem que a realização das práticas de gestão ambiental está, intrinsecamente, condicionada à redução dos custos operacionais dos empreendimentos, e que a adoção da gestão ambiental ainda é percebida como um alto investimento por parte dos gestores.

Diante do apresentado, faz-se necessário conceber com maior clareza os aspectos ambientais destes empreendimentos investigados, já que oportuniza conhecer os impactos ambientais das atividades diárias desenvolvidas, para assim estimular práticas sustentáveis, visando a maior competitividade do setor hoteleiro. Tal pensamento, é ratificado por Bonfato e

Ferreira (2021) ao mencionarem que o funcionamento de um meio de hospedagem reconhecidamente sustentável envolve princípios sustentáveis que abrange a sua operação diária, com o reaproveitamento de resíduos, conscientização dos hóspedes e, adoção de mão de obra local.

Portanto, para Bringmann, Conto e Bellé (2022) os meios de hospedagem assumem um importante papel na sustentabilidade ambiental, dado que o turista passa a usufruir dos seus serviços, intervindo e modificando o funcionamento natural do ecossistema. Soma-se a isso a variável da sazonalidade, que aumenta em proporções exponenciais a quantidade de turistas nas épocas de alta temporada e, conseqüentemente, aumenta o consumo de energia e de água, a geração de resíduos sólidos e efluentes líquidos, produzindo conseqüências diretas e indiretas ao ambiente.

4.3 Aspectos e impactos ambientais dos meios de hospedagem de Mossoró - RN

As organizações em seu funcionamento, realizam consumo de matéria prima e insumos, água e energia, são caracterizados como as entradas do processo produtivo. Nesta linha de pensamento, Assumpção (2015) destaca que o objetivo de se conhecer os aspectos ambientais de uma organização é evidenciar quais etapas do processo ou atividade podem trazer riscos ao meio ambiente e causar acidentes ambientais.

Com isso, ao avaliar os aspectos e impactos ambientais avaliados nessa pesquisa constatou-se que o consumo de água em sua maioria (50,00%) é acima de 301 m³/mês, sendo todos fazendo uso da água distribuída pela CAERN e 30,00% também utilizam carro pipa, apresentando também restrições de formas corretas de gestão, já que 60,00% nunca reutilizam água e nunca realizam tratamento de água e, 50,00% nunca usam válvula reguladora de água (Tabela 03).

Quando os aspectos se relacionam com consumo de energia, observa-se resultados diferentes, já que é possível ver ações redução do consumo, em especial para racionalização de energia (70,00%), uso de dispositivo para redução no consumo (70,00%) e uso de energias renováveis (80,00%) (Tabela 03).

Tabela 03 – Aspectos e Impactos Ambientais dos Meios de Hospedagens de Mossoró-RN, obtidos por amostragem

REQUISITO	QUANTITATIVO (%)			
	Até 100 m³/mês	De 101 a 200 m³/mês	De 201 a 300 m³/mês	Acima de 301 m³/mês
Consumo de água mensal	–	50,0%	–	50,0%
Origem da água utilizada	Poço	CAERN	Carro Pipa	Outros
	–	100,00%	30,00%	100,00%
Reutilização de Água	Muita Frequência	Frequente	Raramente	Nunca
	20,0%	–	20,0%	60,0%
Tratamento de Água	Muita Frequência	Frequente	Raramente	Nunca
	30,00%	–	–	70,0%
Uso de válvula reguladora de água	Muita Frequência	Frequente	Raramente	Nunca
	30,0%	–	20,0%	50,0%
Consumo de Energia Mensal	Até 100 Kwh/mês	De 101 a 200 Kwh/mês	De 201 a 300 Kwh/mês	Acima de 301 Kwh/mês
	–	–	–	100,0%
Racionalização de Energia	Muita Frequência	Frequente	Raramente	Nunca
	70,0%	30,0%	–	–
Uso de dispositivos para redução no consumo de energia	Muita Frequência	Frequente	Raramente	Nunca
	0,7	–	–	0,3
Auto geração de Energias Renováveis	Sim	Não	Tem Interesse	Não Tem Interesse
	80,0%	–	20,0%	–
Uso de Gerador de Energia Elétrica	Muita Frequência	Frequente	Raramente	Nunca
	0,2	–	0,2	0,6

Fonte: Dados da pesquisa

A atividade de serviço requer entradas (recursos) e, conseqüentemente, gera saídas (liberações) que podem causar efeitos adversos ao meio ambiente, com isso as entradas e saídas presentes no ciclo de vida do produto (bens e serviços) esclarecem os aspectos ambientais relevantes para a consideração sistemática de questões ambientais e para entender como o produto interage com o ambiente (Volpi; Paulino, 2019).

Nos meios de hospedagem, a provisão dos serviços requer as seguintes entradas: água, energia, alimentos e bebidas, produtos de limpeza, produtos de higiene pessoal, produtos químicos, combustíveis fósseis e outros produtos. E, também, gera saídas: resíduos orgânicos e inorgânicos, efluentes e emissões atmosféricas, ruídos, odores (Volpi; Paulino, 2019).

Nesse sentido, ao investigar os meios de hospedagens de Mossoró-RN constatou-se que a água é um elemento indispensável, sendo o consumo relacionado diretamente ao porte dos estabelecimentos, já que acima de 300 m³ mês estão os maiores hotéis. Conforme os dados levantados, é possível perceber que apesar da dependência do abastecimento público, é visível estratégias para aporte hídrico de forma suplementar, em caso de escassez, como por exemplo através de carro pipa, que é utilizado por 30% dos estabelecimentos (Tabela 03), sendo a água armazenada em reservatórios (Figura 06).

Figura 06 – Origem da Água em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN



Fonte: Acervo Próprio, outubro, 2023

Diante deste contexto, é importante destacar que os Meios de Hospedagens de Mossoró-RN, não podem ficar com ações reativas, para assegurar a segurança hídrica em suas organizações, especialmente porque as formas de redução do consumo de água são escassas (Figura 07), já que 20% realizam reutilização de água e 30% usam válvula de reguladora de água (Tabela 03). Com isso, faz-se necessário a adoção de estratégias proativas na redução do consumo de água, possibilitando desta forma, o planejamento de oferta de novos serviços, bem como expansão das atividades executadas.

Figura 07 – Formas de redução da água em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN



a. Reutilização de água em jardins



b. Válvula reguladora de água

Fonte: Acervo Próprio, outubro, 2023.

Nesta linha, de adoção de estratégias proativas na redução do consumo de água, Zocholini, Conto e Foletto (2020) afirmaram que cabe aos gestores de hotéis e pousadas a responsabilidade de sensibilizar hóspedes e colaboradores, motivando-os a evitar o excesso de consumo de água na utilização de água em torneiras, chuveiros, descargas de banheiros, bem como na programação da troca de toalhas e lençóis das unidades habitacionais.

Ao analisar as práticas ambientais de forma mais expansivas, observou-se que além da

redução pontuais em consumo de água, o consumo energético é o principal aspecto ambiental nos Meios de Hospedagens de Mossoró-RN, já que 100% realizam racionalização de energia (70% muito frequente e 30% frequente), sendo as formas mais usuais a iluminação natural, ventilação natural, área com integração externa e área sem parede para uso de luz natural (Figura 08).

Figura 08 – Formas de racionalizar energia nos Meios de Hospedagem de Mossoró



Iluminação natural



Iluminação e ventilação natural



Área com integração externa



Área sem parede

Fonte: Acervo Próprio, outubro, 2023.

Os resultados obtidos são corroborados por Rigobello e Vieira (2019) ao analisarem práticas de sustentabilidade nos quesitos água, resíduos e energia estão sendo utilizadas em hospedagens de Porto Alegre-RS constataram que os empreendimentos possuem no seu gerenciamento o olhar ante a preocupação com o meio ambiente, através do cuidado para o melhor aproveitamento dos recursos naturais utilizados no dia a dia, mas é perceptível de que poderia haver mais investimentos em determinados setores para uma gestão ainda mais sustentável.

Quando se investiga especificamente o uso de dispositivos para redução no consumo de energia nos estabelecimentos estudados (Figura 09), observa-se uma variação destes mecanismos, com predomínio de Interruptores de inteligentes e, Interruptores de cartão. Tais

equipamentos são suma importância, visto que evitam o desperdício de energia quando não há necessidade de determinado uso. Os interruptores inteligentes, faz com que as luzes do ambiente só acendam quando há reconhecimento de movimento, enquanto os interruptores de cartão, faz com que a energia do quarto só seja acionada quando os hóspedes inserirem os cartões quando forem para seus quartos no dispositivo de reconhecimento, assim, os ar-condicionado e luzes só ficarão ligadas quando houver realmente necessidade.

Figura 09 – Dispositivos para redução no consumo de energia.



Interruptores inteligentes



Interruptores de cartão



Equipamentos automatizados



Equipamentos com selo de consumo

Fonte: Acervo Próprio, outubro, 2023.

Resultados similares foram determinados por Oliveira e Souza (2022) ao estudarem as limitações e possibilidades para sustentabilidade: de meio de hospedagem em Rio Verde-MS identificaram ações voltadas à sustentabilidade desenvolvidas no empreendimento, relacionada com a utilização de lâmpadas led; utilização de aparelhos condicionadores de ar de baixo consumo; ambientes com cores claras e utilizam produtos de automáticos.

O aperfeiçoamento da gestão dos aspectos ambientais do consumo energético, se dá com a diversificação da geração de energia, com isso, apurou-se que os meios de hospedagens de Mossoró-RN, realizam esta prática, através de 80% utilizarem auto geração de energia renovável (Tabela 03), com predomínio de energia solar, sendo estas estruturas também otimizadas para estacionamentos (Figura 10).

Figura 10 – Energias renováveis em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN



Usina de auto geração de energia solar



Estrutura da usina solar como estacionamento

Fonte: Acervo Próprio, outubro, 2023.

Dentro deste aspecto energético, é crucial debater a estratégia que os empresas, adotam para suprir a ausência de energia, para isso investigou-se que apenas 20% (Tabela 03) utilizam de gerador de energia (Figura 11), sendo estes estabelecimentos relacionados diretamente com seu porte e os tipos de serviços que ofertam. Desta forma, é fundamental compreender que as práticas de gestão estão correlacionadas diretamente com o tamanho do empreendimento, bem como as atividades, produtos e serviços que executam, com isso para definir de forma adequada qual medida adotar, torna-se primário realizar o diagnóstico socioeconômico e ambiental.

Figura 11 – Uso de Gerador em Meio de Hospedagem de Mossoró



Fonte: Acervo Próprio, outubro, 2023

Em síntese, foi possível observar o maior predomínio de ações de sustentabilidade nas entradas do processo produtivo dos meios de hospedagens de Mossoró-RN. Resultados similares também foram determinados por nos estudos de Bringmann, Conto e Bellé (2022), ao constatarem que as práticas sustentáveis que estão sendo divulgadas nos meios de hospedagem de Caxias do Sul e de Canela-RS têm maiores percentuais de informações as relacionadas com à redução do consumo de água (17,92%); ao consumo de água (12,74%); consumo de energia (10,85%); redução do consumo de energia (10,61%); e estímulo à conservação do meio

ambiente (9,91%).

Ao analisar as saídas do processo produtivo dos meios de hospedagens de Mossoró-RN, evidenciou-se a dependência do serviço público, destino de resíduo (70%) e destino de efluente (80%) (Tabela 04).

Tabela 04 – Saídas das atividades dos Meios de Hospedagens de Mossoró-RN, obtidos por amostragem

REQUISITO	QUANTITATIVO(%)			
Tratamento dos Resíduos Sólidos	Redução	Doação para reciclagem	Compostagem	Outros
	30,0%	30,0%	–	40,0%
Destino dos Resíduos Sólidos	Coleta Pública	Cedido	Descartado	Outros
	70,0%	–	–	30,0%
Tratamento dos Efluentes Líquidos	Redução	Reuso Direto	Reuso Indireto	Outros
	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%
Destino dos Efluentes Líquidos	Rede Pública	Fossa	Despejado	Outros
	80,0%	20,0%	–	–

Fonte: Dados da pesquisa

Nesta linha, é fundamental esclarecer que apesar da destinação dos resíduos sólidos e efluentes líquidos para coleta pública e rede pública, respectivamente, foi possível identificar formas de tratamento destes materiais. Ocorreu a reciclagem do óleo de cozinha, onde é possível perceber a forma que o resíduo foi dividido, sendo isolado o óleo com condições adequado para reuso do óleo para descarte.

No tocante ao tratamento dos resíduos sólidos observou-se experiências de divulgação da importância da redução da geração de resíduos, reciclagem, compostagem e coleta seletiva (Figura 12).

Figura 12 – Formas de tratamento de resíduos sólidos nos empreendimentos.



Divulgação ambiental

Reciclagem do óleo de cozinha

Coleta seletiva para doação

Fonte: Acervo Próprio, outubro, 2023.

Pode-se inferir a importância da temática dos resíduos sólidos nesse tipo de estabelecimentos, com isso, precisa evoluir em ações estruturais e não estruturais, já que é corriqueiro a adoção destas práticas. Para isso, exemplificar o estudo de Bezerra et al. (2022) que ao analisarem a importância da gestão de resíduos para o turismo de Porto de Galinhas-PE foi constatado que os empreendimentos analisados têm boas práticas quanto ao descarte de resíduos sólidos, preservação do meio ambiente e também sobre a percepção da importância que estas práticas trazer ao turismo.

Nesta perspectiva, para sucesso dessas ações faz se necessário investir na sensibilização ambiental dos colaboradores e usuários destes meios de hospedagem, visto que conforme corrobora Bringmann, Conto e Bellé (2022), a comunicação ambiental é internalizada nos meios de hospedagem meios de hospedagem conforme estudo de caso realizado em Caxias do Sul e de Canelar-RS de forma limitada, sendo escassa nesses empreendimentos (24,24% das indicações).

No que diz respeito ao tratamento de efluentes líquidos constatou-se situações de sensibilização ambiental, separação de efluentes orgânicos e reuso de águas servidas (Figura 13).

Figura 13 – Formas de tratamento dos efluentes líquidos nos empreendimentos



Controle de higienização das mãos



Separação de óleo de cozinha



Reuso de efluentes para laser

Fonte: Acervo Próprio, outubro, 2023.

Os resultados corroboram os obtidos por Souza e Silva (2019) ao identificarem os impactos ambientais da rede de hospedagem na porção norte do litoral de Fortaleza-CE relataram que os principais se referem às transformações da paisagem, produção de resíduos e efluentes, que inclusive tem locais inapropriados para banho.

Diante deste quadro de oportunidades para adoção de práticas de gestão ambiental, é necessário esclarecer que este cenário ainda se encontra limitações, especialmente em virtude da carência da divulgação do marketing ambiental, pois Leite, Lamas e Nóbrega (2019),

identificaram que a conscientização da relevância da gestão ambiental ainda ocorre de forma pouco disseminada na cultura organizacional das empresas de hospedagem de Natal-RN. Tal cenário é reforçado por Bringmann e Conto (2022) ao analisarem se as práticas sustentáveis implantadas nos meios de hospedagem são fatores decisivos para a escolha desses empreendimentos (a soma da opção não e nunca pensaram no assunto foi de 65,46%). Para tanto, Leite, Lamas e Nóbrega (2019) afirmaram que a gestão ambiental contribui ainda de forma limitada para a competitividade dos meios de hospedagem.

4.4 Legalidade ambiental dos meios de hospedagem de Mossoró - RN

A gestão ambiental nos meios de hospedagens está mais ligada a um atendimento legal, estabelecido por normas e órgãos da gestão ambiental brasileira, do que percebida como uma estratégia competitiva (LEITE, LAMAS e NÓBREGA, 2019).

Nessa perspectiva, a análise de legalidade ambiental dos meios de hospedagens do município de Mossoró-RN, envolve a verificação da sua legalidade ambiental, a gestão dos resíduos sólidos, gerenciamento dos efluentes líquidos e abordagem sobre a prática de educação ambiental no empreendimento.

Com isso, observou-se que as legalidades ambientais dos empreendimentos analisados ocorrem parcialmente (50,00% apresentam licença ambiental, 70% destinam os resíduos para coleta pública e 70% destinam os efluentes para rede pública). Entretanto, foi apurado limitações relacionadas com a falta de responsabilidade socioambiental (80,00% nunca realizam) e treinamento ambiental (30,00% raramente realizam e 30% nunca realizam) (Tabela 05).

Tabela 05 – Legalidade dos Meios de Hospedagens de Mossoró-RN, obtidos por amostragem

REQUISITO	QUANTITATIVO (%)			
Apresenta Licença Ambiental	Sim 50,0%	Sim, mas vencida –	Não 20,0%	Não sei 30,0%
Armazenamento dos Resíduos	Aberto 20,0%	Fechado 80,0%	Permeável 80,0%	Impermeável 20,0%
Existência de Coleta Seletiva	Muita Frequência 50,0%	Frequente 30,0%	Raramente –	Nunca 20,0%
Periodicidade da Coleta de Resíduos	7 vezes por semana 50,0%	5 vezes por semana –	3 vezes por semana 50,0%	1 vez por semana –
Tratamento dos Resíduos Sólidos	Redução 30,0%	Reciclagem 30,0%	Compostagem –	Outros 40,0%
Destino dos Resíduos Sólidos	Coleta Pública 70,0%	Cedido –	Descartado –	Outros 30,0%
Destino dos Efluentes Líquidos	Rede Pública 80,0%	Fossa 20,0%	Despejado –	Outros –

Responsabilidade Socioambiental	Muita Frequência —	Frequente —	Raramente 20,0%	Nunca 80,0%
Treinamento Ambiental	Muita Frequência 40,0%	Frequente 0,0%	Raramente 30,0%	Nunca 30,00%
Sistema de Gestão Ambiental - SGA	Sim, há muito tempo 100,0%	Sim, há pouco tempo —	Não —	Não sei —

Fonte: Dados da pesquisa

Nesse sentido, os meios de hospedagem assumem um importante papel na sustentabilidade ambiental, já que para Para Bringmann e Conto (2022) o que o turista passa a usufruir dos seus serviços, intervindo e modificando o funcionamento natural do ecossistema. Soma-se a isso a variável da sazonalidade, que aumenta em proporções exponenciais a quantidade de turistas nas épocas de alta temporada e, conseqüentemente, aumenta o consumo de energia e de água, a geração de resíduos sólidos e efluentes líquidos, produzindo conseqüências diretas e indiretas ao ambiente.

A gestão dos resíduos sólidos nos meios de hospedagens de Mossoró-RN pode serem evidenciadas mais relacionadas com a forma de armazenamento heterogênea (Figura 14 - 80% armazenam em local fechado, porém permeável), com limitadas formas de tratamento (Figura 14 - apenas 30% realizam redução de consumo e reciclagem) e 50% realizam coleta seletiva (Figura 14).

Figura 14 – Gestão dos Resíduos Sólidos em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN.



Armazenamento



Horta de legumes e vegetais



Coleta seletiva

Fonte: Acervo Próprio, outubro, 2023.

Os resultados obtidos, são corroborados por Bezerra et al (2022) ao analisarem a importância da gestão de resíduos para o turismo de Porto de Galinhas-PE foi constatado que os empreendimentos analisados têm boas práticas quanto ao descarte de resíduos sólidos, preservação do meio ambiente e também sobre a percepção da importância que estas práticas

trazer ao turismo. Aliado a este pensamento, tem os resultados de Longato et al (2019) que ao estudarem o Grande Hotel São Pedro, localizado em Águas de São Pedro, no Estado de São Paulo o gerenciamento dos resíduos sólidos é planejado, havendo uma separação dos resíduos, na fonte de geração, e são destinados a um local de armazenamento.

É importante ainda ressaltar que a gestão dos resíduos sólidos, extrapola os limites físicos das organizações geradoras, já que se tem as fases de armazenamento, tratamento e destinação final, com isso, Golets (2020) ao estudar os resíduos sólidos no Parque Nacional da Chapada dos Veadeiros a partir dos meios de hospedagem de Alto Paraíso-GO constatou que uma fraca sensibilização dos clientes, forte dependência de decisões das autoridades locais, pouca vontade de cooperar e desconhecimento de técnicas de minimização de resíduos sólidos. Desta forma, é crucial que os empreendimentos analisados também insiram essas perspectivas em seus modelos de gestão.

Contudo, para buscar resolução dos problemas na gestão dos resíduos sólidos em meios de hospedagem, Silva, Almeida e Silva (2020) recomendam a metodologia PDCA, para implementação das boas práticas com a adoção constante do exercício os cinco Rs: reduzir, repensar, reaproveitar, reciclar e recusar. Essa metodologia de gerenciamento tem como objetivo melhorar o processo de forma constante.

Ainda a respeito dos aspectos ambientais dos Meios de Hospedagem de Mossoró-RN, evidencia-se que os efluentes possuem tratamento diferenciados, com destaque para 10% realizam forma de reuso indireto (Figura 15) são armazenamento em fossas em 20% dos empreendimentos (Figura 15) e, 70% destinam para a rede pública (Figura 15).

Figura 15 – Gestão dos Efluentes em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN.



Fonte: Acervo Próprio, outubro, 2023.

Faz se necessário conceber que os impactos ambientais de hotéis, extrapola os seus

limites físicos, como por exemplo no despejo de efluentes, sendo evidenciado por Souza e Silva (2019), que existe uma relação direta entre o turismo e o meio ambiente, ao estudarem a rede de hospedagem na porção norte do litoral de Fortaleza-CE destacaram a existência de irregularidades na gestão de efluentes. Este cenário também foi evidenciado por Bonfato e Ferreira, 2021 ao investigarem as práticas sustentáveis dos filiados à Associação Brasileira de Resorts, perceberam que 16,7% ainda não estarem totalmente em conformidade com o código de obras/edificações locais reforça esse cenário de fragilidade.

A gestão ambiental dos meios de hospedagem de Mossoró-RN ocorre ainda de forma pontual, já que apenas 20% realiza responsabilidade ambiental (Figura 16), 40% realizam treinamentos específicos sobre gestão de resíduos sólidos (Figura 16) e, apenas 10% tem sistema de gestão ambiental (Figura 16).

Figura 16 – Gestão Ambiental em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN.



Responsabilidade

Instrução

Instrução de Gestão Ambiental

Fonte: Acervo Próprio, outubro, 2023.

O cenário de tímidas ações sustentáveis nos meios de hospedagens é explicado por Zouain, Longo, Virkki e Bittencourt (2020) ao investigar as práticas de sustentabilidade adotadas nos empreendimentos hoteleiros construídos no contexto dos Jogos Olímpicos Rio 2016 constataram que a sustentabilidade é parcialmente integrada à estratégia de negócios na maioria dos hotéis estudados e, atualmente, há a carência de uma abordagem sistemática sobre a temática, em que se faça um acompanhamento com pesquisas nos empreendimentos hoteleiros, considerando-se a visão do hóspede.

Reforçando este cenário Golets (2020) ao estudar os meios de hospedagens de Alto Paraíso-GO identificou a falta de consciência ambiental, já que nos depoimentos dos entrevistados, é frequente que a demanda pelas práticas sustentáveis dos meios de hospedagens venha dos clientes, mas não seja atendida por falta de diálogo com clientes e funcionários e ações de conscientização ambiental.

Resultados similares também foram determinados por Bringmann, Conto e Bellé (2022) ao afirmarem que a comunicação ambiental é internalizada nos meios de hospedagem meios de hospedagem de Caxias do Sul e de Canela – RS de forma limitada, sendo escassa nesses empreendimentos (24,24% das indicações).

Para Abreu, Ribeiro e Moreira (2019) ao investigarem os meios de hospedagem localizados nas regiões litorâneas do Piauí e Ceará as práticas desenvolvidas pela maioria dessas organizações, ainda precisam ser ampliadas e a maioria não realiza praticamente nenhum ato contribuindo com o desenvolvimento sustentável e a qualidade de vida das futuras gerações dessas respectivas regiões.

4.5 Práticas ambientais dos meios de hospedagem de Mossoró - RN

As práticas ambientais nas organizações cada vez vêm ganhando mais força, especialmente na oportunidade de redução do consumo de insumos, água e energia, possibilitando desta forma tornarem os processos produtivos mais eficientes. Com isso, nos meios de Meios de Hospedagens de Mossoró-RN, já evidencia diversas ações para redução de energia, com destaque para sensores de presença em 50% dos empreendimentos e com a realização de treinamentos, em especial sobre resíduos que ocorrem em 80% dos estabelecimentos (Tabela 06).

Tabela 06 – Práticas ambientais dos Meios de Hospedagens de Mossoró-RN, obtidos por amostragem

REQUISITO	QUANTITATIVO (%)			
Prevenção em equipamentos hídricos	Muita Frequência	Frequente	Raramente	Nunca
	30,0%	30,0%	20,0%	20,0%
Prevenção em equipamentos elétricos	Muita Frequência	Frequente	Raramente	Nunca
	30,0%	30,0%	20,0%	20,0%
Sensores de Presença nos corredores	Muita Frequência	Frequente	Raramente	Nunca
	50,0%	30,0%	0,0%	20,0%
Sensores de Presença nos quartos	Muita Frequência	Frequente	Raramente	Nunca
	50,0%	—	—	50,0%
Controle de descarte de resíduos	Muita Frequência	Frequente	Raramente	Nunca
	100,0%	—	—	—
Incentivo de práticas sustentáveis	Muita Frequência	Frequente	Raramente	Nunca
	20,0%	20,0%	30,0%	30,0%

Controle de desperdício de água nos chuveiros	Muita Frequência 20,0%	Frequente 20,0%	Raramente 0,0%	Nunca 60,0%
Instrução sobre destino adequado de resíduos	Muita Frequência 80,0%	Frequente —	Raramente —	Nunca 20,0%
Instrução sobre desperdício de água com os hóspedes	Muita Frequência 60,0%	Frequente 20,0%	Raramente —	Nunca 20,0%
Instrução sobre desperdício de energia com os hóspedes	Muita Frequência 60,0%	Frequente 20,0%	Raramente —	Nunca 20,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Resultados similares foram determinados por Souza e Maracajá (2019) ao analisarem as práticas de sustentabilidade de um hotel em Campina Grande-PB foi constatado um posicionamento ambiental pouco proativo e não consolidado, ainda que detectadas ações e práticas ambientais de efeitos positivos, como a redução do consumo de água e de energia e a correta destinação de óleos e de componentes de risco como pilhas e baterias de eletroeletrônicos.

Ao comparar com outros estudos sobre práticas ambientais no setor hoteleiro de grandes centros, observa-se uma discrepância, já que Nascimento, Cablanca e Cavenaghi (2020) investigaram hotéis em São Paulo-SP, onde foi possível identificar diversas ações de sustentabilidades, com destaque para captação de água de chuva, mini horta, redutores de vazão nas torneiras, reciclagem, placas de sensibilização dos colaboradores e hóspedes e, uso de alimentos da época.

Acrescenta-se ainda neste debate sobre sustentabilidade do setor hoteleiro, a responsabilidade do poder público, já que nos estudos de Bezerra, Cabral, Oliveira e Silva (2022), sugerido que o referido poder poderia oferecer um selo verde de responsabilidade social e ambiental dos hotéis e pousadas, que tivesse interesse em campanhas ambientais e realizassem ações de impactos positivos no ecossistema, como coleta seletiva, diminuição do consumo de energia e reaproveitamento de água.

Tal cenário pode-se ser explicado por Senna e Valtuille (2020), já que foram encontradas resistências na execução da ação, em virtude especialmente a não importância ao assunto de conservação ambiental, mesmo atrelando isto à economia de gastos, sejam energéticos ou de desperdício.

As práticas ambientais relacionadas para redução do consumo de água envolvem técnicas de controle e prevenção, sendo mais especificado com a utilização de equipamentos de baixo consumo (Figura 17), sendo adotado com muita frequência (30%) e frequência (30%)

(Tabela 06), com controle de desperdício em chuveiros/torneiras (40%) (Figura 17) e com a adoção de treinamentos em 60% dos estabelecimentos (Figura 17).

Figura 17 – Práticas para redução do consumo de água em Meio de Hospedagem de Mossoró.



Equipamentos com controle de
vasão d'água



Controle de Desperdício com
válvula reguladora de água



Informativo sobre troca de toalhas

Fonte: Acervo Próprio, outubro, 2023.

Resultados semelhantes foram determinados por Zocholini, Conto e Foletto (2020), ao encontrarem ações voltadas para a sustentabilidade quanto ao controle do consumo de água nos meios de hospedagem, como: sensibilização para escovação dos dentes com a torneira fechada, banho rápido, troca desnecessária das toalhas de banho e, inspeção de vazamentos nas unidades habitacionais desperdícios.

O panorama apresentado mencionado, também é enunciado por Oliveira e Souza (2022) ao destacarem melhorias de gestão relacionadas com prevenção e monitoramento dos equipamentos; reuso da água; realização de treinamento tanto para os funcionários quanto para o gestor; sensibilização dos colaboradores, através de reuniões periódicas para tratar sobre metas de redução de gastos e; promoção de competições entre setores, com prêmios para os ganhadores.

Ao analisar as práticas ambientais de forma mais específica, observou-se que o consumo energético é o principal aspecto ambiental nos Meios de Hospedagens de Mossoró-RN, já que o uso de equipamento com menores consumo é realizado por 60% dos estabelecimentos, com destaque para uso de equipamentos eficientes (Figura 18), com 50% utilizando sensores para redução do desperdício de energia (Figura 18) e 60% realizando com muita frequência treinamentos sobre desperdício de energia (Figura 18).

Figura 18 – Práticas para redução do consumo de energia em Meio de Hospedagem de Mossoró.



Equipamentos para identificar ocupação do quarto



Controle de desperdício



Controle de entrada e saída dos quartos

Fonte: Acervo Próprio, outubro, 2023.

Este cenário é ratificado por Moura, Oliveira, Lopes, Ramos e Brito (2019) ao estudarem os impactos socioambientais da atividade hoteleira na orla urbana de Maceió-AL, já que apontaram a necessidade de elaboração de palestras destinadas aos integrantes do trade hoteleiro sobre práticas de preservação e conservação do Meio Ambiente e a elaboração de uma Cartilha ilustrativa com informações sobre uso racional da água, energia, procedimentos adequados de descartes dos resíduos sólidos e líquidos.

Diante deste contexto, é importante destacar ainda que os Meios de Hospedagens de Mossoró-RN, realizam práticas ambientais para redução na geração de efluentes e resíduos, através do uso de equipamentos modernos (Figura 19), do controle de descarte de resíduos (Figura 19) e da realização de treinamentos ambientais (Figura 19).

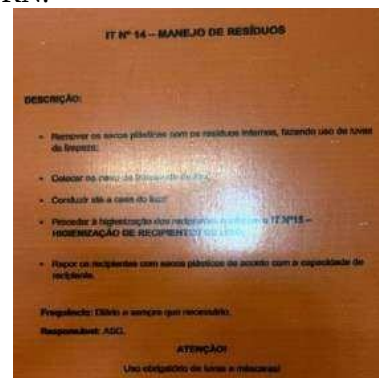
Figura 19 – Práticas ambientais para redução da geração de resíduos e efluentes em Meio de Hospedagem de Mossoró-RN.



a. Máquina de lavar roupa industrial



b. Controle de Desperdício



c. Treinamento para manejo de resíduos

Fonte: Acervo Próprio, outubro, 2023.

A partir de estudos Silva, Almeida e Silva (2020) a sustentabilidade dos meios de hospedagem envolvem o planejamento de ações voltadas para criação de uma Política

Ambiental para o negócio que contemple a comunidade do lugar onde o empreendimento está inserido, elaboração de Manual de Boas Práticas para cada uma das operações e, criação de Procedimento Operacional Padrão - POP e fichas técnicas, que são instrumentos estratégicos para se obter controle de custos, desperdícios, diminuição na geração de resíduos e controle de contaminação dos alimentos e, criação de planilhas simples para o monitoramento de datas de licenças, controle de pragas e vetores, controle de doenças para os colaboradores.

Resultados semelhantes foram encontrados por Leite, Lamas e Nóbrega (2019), uma vez que perceberam que os meios de hospedagem de Natal-RN realizam ações ambientais e estão caminhando para criarem sistemas de gestão ambiental, todavia precisam considerar, em demasiado, para além das práticas ambientais, planos de gestão estruturados e de conhecimento geral que consideram riscos e oportunidades das atividades hoteleiras.

Gomes, Oliveira, Vieira e Perinotto (2020) constataram que grande parte dos websites dos meios de hospedagem de Barra Grande - PI estão nutridos de informações acerca de ações, serviços e produtos sustentáveis, elevando mesmo que intencionalmente o patamar dos conteúdos para a abordagem do marketing verde. Acrescenta ainda que o esforço dos meios de hospedagem em estarem se adequando as novas tendências, percebe-se a necessidade de aperfeiçoamentos no gerenciamento do marketing verde que se estende a amostra visual em seus websites.

Por fim, Bringmann e Conto (2022) destacam que os esforços em busca da sustentabilidade ambiental ultrapassem a barreira da insignificância, as ações sustentáveis precisam ser socializadas não só pelos meios de hospedagem, mas em todas as organizações, sendo necessário rever as práticas sustentáveis do cotidiano das pessoas, organizações, investidores, órgãos governamentais, grupos comunitários, clientes ou fornecedores.

A efetividade e o sucesso de uma política de sustentabilidade ambiental, social e econômica para a gestão dos resorts brasileiros não deve ser resultado de uma ação individualizada e específica de um determinado grupo de gestores ou tão somente de um processo de instituição de normas associativas, mas sim, de um trabalho coletivo onde todos os atores sociais envolvidos estejam presentes e contribuam para a construção de um destino comum sustentável (BONFATO e FERREIRA, 2021).

Portanto, a sustentabilidade de um meio de hospedagem reconhecidamente sustentável para Bonfato e Ferreira (2021) envolve princípios sustentáveis que englobe sua competitividade, com a distribuição de vendas, através da utilização do marketing sustentável. Desta forma, os empreendimentos investigados podem priorizar esta estratégia como forma de disseminação das políticas da organização.

5. CONCLUSÃO

Nesse sentido, o setor econômico objeto deste estudo, é caracterizado de forma heterogênea, no que diz respeito às suas variáveis de localização, área ocupada, quantidade de leitos disponíveis, quantidade de colaboradores serviços ofertados, sendo este cenário influenciado diretamente pelo tipo de estabelecimento (pousadas ou hotéis) e por sua função na oferta dos serviços (hospedagem, alimentação, recreação, lazer, reuniões e, eventos).

Ao analisar a Avaliação Ambiental preliminar dos estabelecimentos estudados, é possível constatar que nos empreendimentos mais antigos no momento da construção, as questões ambientais foram consideradas parcialmente, a seguir: a localização em proximidades à área de proteção ambiental e a mudança da paisagem. Enquanto os mais recentes já observaram as variáveis da responsabilidade socioambiental, a saber: a inserção da população local nos serviços ofertados e a ausência de denúncias por crime ambiental. Quando questionado sobre a matéria prima consumida, ambos fazem a prática com revendedor local.

Os aspectos e impactos decorrentes das atividades, produtos e serviços dos empreendimentos investigados, estão ligados ao consumo de água, energia e insumos, bem como na geração de resíduos, efluentes e emissões. Assim, observou-se a existência de medidas preventivas e corretivas para estes aspectos, porém ainda não se pode afirmar a existência de ações proativas, que possibilitem que a gestão ambiental destes empreendimentos influencie diretamente a competitividade dos mesmos.

Ao estudar a legalidade ambiental dos empreendimentos pesquisados, observou-se que os maiores são os que possuem em mais recorrências ações ambientais, com destaque para: licenciamento ambiental, gestão dos resíduos sólidos e efluentes líquidos, treinamentos ambientais, responsabilidade socioambiental e gestão ambiental.

As práticas ambientais dos estabelecimentos averiguados, ainda ocorrem de forma pontual, onde os empreendimentos afirmam ter um sistema de gestão ambiental, que possibilite um estágio proativo. Sendo assim, observou-se a existência de medidas mais voltadas para redução do consumo de água e energia, porém ainda não se pode confirmar que tais ações possibilita a sustentabilidade ambiental deste setor.

No desenvolvimento da pesquisa, notou-se a viabilidade de aplicação de ações sustentáveis para os empreendimentos analisados, com destaque para as seguintes medidas que podem ser organizadas na entrada e saída das atividades desenvolvidas.

Com isso, na entrada dos serviços ofertados destaca-se medidas relacionadas com: Construção e reformas: utilizar materiais reciclados, com procedências ecológicas, origem

certificada; Consumo de água: equipamentos com baixo fluxo, sistemas inteligentes e, sistemas automatizados; Consumo de energia: lâmpadas eficientes, equipamentos com baixo consumo, energias renováveis, iluminação natural, ventilação natural, sistemas inteligentes e, sistemas automatizados; Consumo de matéria-prima: substituição de embalagens descartáveis, uso de materiais de reciclados e, alimentos produzidos na região.

Na saída dos serviços desenvolvidos enfatiza-se medidas relacionadas com: Gestão dos resíduos sólidos: redução, reuso, reciclagem, reaproveitamento, tratamento; Gestão dos efluentes líquidos: tratamento, reuso e, armazenamento da água de chuva; Gestão das emissões atmosféricas: uso de filtros e, arborização; Gestão ambiental: auditoria ambiental, certificação ambiental, marketing ambiental e, risco ambiental; Gestão social: treinamento ambiental dos colaboradores, percepção ambiental dos clientes e, inserir a comunidade local e; Gestão econômica: identidade de consumidores, divulgação da sustentabilidade e, ecoeficiência.

No desenvolvimento da pesquisa, notou-se dificuldades relacionadas com a obtenção dos dados, especialmente para convencer os representantes dos estabelecimentos investigados, participarem do estudo. Além disso, a logística de disponibilidade de atender os questionários e entrevistas foram prejudicadas, em virtude de encontrar horários disponíveis para execução desta pesquisa. Com isso, para sanar essas problemáticas, sugere-se que novas pesquisas sejam executadas acompanhadas de auxílio de instituições que realizem consultoria técnica para este setor econômico.

Para tanto, registra-se como sugestão para trabalhos futuros, o estudo de caso em um meio de hospedagem de Mossoró-RN para ser aplicados modelos de gestão ambiental, visando a criação de exemplo sustentável de negócio.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, A. Q.; RIBEIRO, H. C. M; MOREIRA, A. A. A. P. Desenvolvimento Sustentável: estudo de casos múltiplos nos meios de hospedagem. **Revista Eletrônica Ciências da Administração e Turismo**, v. 7, n. 2, p. 33-52, 2019.

ALMEIDA, J. B. R. **Sustentabilidade em Hotelaria**: uma análise da infusão/difusão em hotéis de Lisboa. 2016. 57 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Turismo, Gestão do Turismo, Laureate International Universities, Lisboa, 2016.

AMAZONAS, I. T. **Gestão ambiental na hotelaria**: tecnologias e práticas sustentáveis aplicadas nos hotéis de João Pessoa-PB. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento e Meio Ambiente), Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.

ANDRADE, R. O. B. de; TACHIZAWA, T.; CARVALHO, A. B. **Gestão ambiental**: enfoque estratégico aplicado ao desenvolvimento sustentável. São Paulo: Makron Books, 2000.

ASSUMPÇÃO, L. F. J. **Sistema de Gestão Ambiental**: Manual Prático para Implementação de SGA e Certificação ISO 14.001/2015. 5ª Edição, Curitiba: Juruá, 2015.

BARBIERI, J. C. **Gestão Ambiental Empresarial**: Conceitos, Modelos e Instrumentos. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

BARBOSA, S. O. et al. Análise de impactos ambientais nos equipamentos hoteleiros: um estudo de caso em hotéis de pequeno e médio porte em Palmas – TO. **Revista Integração Universitária - RIU**, v. 13, n. 20, p. 65-80, jul. 2019.

BARROS, F.; SILVA, J. L. Análise dos Programas de Gestão Ambiental Previstos nos Estudos Ambientais de um Empreendimento Turístico e Hoteleiro em Mato Grosso. In: **IX Congresso Brasileiro de Gestão Ambiental, São Bernardo do Campo/SP**, 2018. Disponível em: <https://www.ibeas.org.br/congresso/Trabalhos2018/V-014.pdf>. Acesso em: 21 set. 2023.

BEZERRA, T. Q.; et al. A importância da gestão do lixo para o turismo em Porto de Galinhas (PE). **Revista Brasileira de Ecoturismo**, v. 15, n. 5, p. 985-1005, 2022.

BOJAR, E. A. Raio X Redes Hoteleiras. 2021. Disponível em: <https://www.raioxredeshoteleiras.com.br/sobre-o-estudo>. Acesso em: 05 nov. 2021.

BONFATO, A. C.; FERREIRA, C. P. A adoção de políticas ambientais sustentáveis na implementação e gestão dos meios de hospedagem de lazer: o caso brasileiro. **Journal of Tourism & Development**, v. 36, n. 2, p. 469-490, 2021.

BRAGA, B.; et al. **Introdução a Engenharia Ambiental: O desafio do desenvolvimento sustentável**. São Paulo: Marileide Gomes, 2005, p. 332.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Resolução Nº 466, de 12 de dezembro de 2012. **Trata de pesquisas em seres humanos e atualiza a resolução 196**. Diário Oficial da União, 2012.

BRINGMANN, D. R.; CONTO, S. M. Práticas ambientais sustentáveis como fator de escolha dos meios de hospedagem. **Revista em Foco**, v. 15, n. 6, p. 01-16, 2022.

BRINGMANN, D. R.; CONTO, S. M.; BELLÉ, E. Comunicação ambiental meios de hospedagem. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 4, p. 43523-43540, 2022.

CANO, W. **Desconcentração Produtiva Regional do Brasil 1970-2005**. São Paulo: UNESP, 2007.

CONAMA. Resolução CONAMA Nº 001, de 23 de janeiro de 1986. 1986. Disponível em: <https://www.ibama.gov.br/sophia/cnia/legislacao/MMA/RE0001-230186.PDF>. Acesso em: 20 set. 2023.

DIAS, R. Gestão ambiental: **Responsabilidade Social e Sustentabilidade**. São Paulo: Atlas, 2006.

DUARTE, M. E. **Evolução econômica do município de Mossoró/RN**. 2019. 118f. Dissertação (Mestrado em Economia) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019.

FARIAS, C. A. et al. **Ciências do Ambiente; fascículo 6: Avaliação de Impacto Ambiental - AIA**. São Carlos: CEDA/UFSCar, 2022.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 7ª ed., 2019.

GOLETS, A. Resíduos sólidos no Parque Nacional da Chapada dos Veadeiros: estudo de caso dos meios de hospedagem de Alto Paraíso (GO). **Cenário**, v. 8, n. 15, p. 113-132, 2020.

GOMES, H. L. N.; et al. Marketing Verde nos websites dos meios de hospedagens de Barra Grande/PI: uma análise comparativa. **Rev. Americana de Empreendedorismo e Inovação**, Raei, v. 2, n. 3, p. 116-126, 2020.

GORINI, A. P. F.; MENDES, E. F. Setor de turismo no Brasil: segmento de hotelaria. **BNDES Setorial**, Rio de Janeiro, n. 22, p. 111-150, set. 2005.

IBAMA. **Avaliação de Impacto Ambiental: Caminhos para o Fortalecimento do Licenciamento Ambiental Federal: Sumário Executivo**. Brasília: IBAMA, 2016. Disponível em: https://www.ibama.gov.br/phocadownload/noticias/noticias2016/resumo_executivo.pdf. Acesso em: 20 set. 2023.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo 2022**. Rio de Janeiro, 2023.

LARUCCIA, M. M. Sustentabilidade e Impactos Ambientais da Construção Civil. **REVISTA ENIAC PESQUISA**, [S. l.], v. 3, n. 1, p. 69–84, 2014.

LEITE, A. F. R.; LAMAS, A. S.; NÓBREGA, W. R. M. Sistema de Gestão Ambiental e Competitividade: uma análise de múltiplos casos em meios de hospedagem de Natal- RN. **Revista Turismo: visão e ação**, v. 21, n. 1, p. 65-80, 2019.

LONGATO, D. F. F.; et al. Sistema de Gestão Ambiental em Hotéis: Um Estudo de Caso. **Rosa dos Ventos**, v. 11, n. 3, p. 543-80, 2019.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da Metodologia Científica**. São Paulo:

Editora Atlas, 7ª ed., 2021.

MESQUITA, A. N. S. **Práticas Sustentáveis em Meios de Hospedagem:** Limites e Possibilidades para Gestão Ambiental em Tamandaré, Pernambuco-Brasil. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento e Meio Ambiente) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/35339>. Acesso em: 21 set. 2023.

MOURA, A. C. V.; et al. Impactos sócio-ambientais da atividade hoteleira na orla urbana de Maceió / Social and environmental impacts of hotel activity in the urban water of Maceió. **Brazilian Applied Science Review**, [S. l.], v. 3, n. 5, p. 1908–1922, 2019.

NASCIMENTO, D.; CABLANCA, M. A. A.; CAVENAGHI, A. J. Meios de hospedagem ambientalmente sustentáveis. **Revista Turydes: Turismo y Desarrollo**, v.1, n. 29, p. 250-265, 2020.

NOBLES, A. V. **Direito Ambiental e Educação Ambiental:** Uma Aproximação Necessária e Constitutiva da Cidadania. 2001. 150 p. Dissertação (Mestrado em Educação nas Ciências Área do Direito) – UNIJUI: Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Ijuí – RS.

OLIVEIRA, R. D. C. M. Entre Linhas de uma pesquisa: O Diário de Campo como dispositivo de informação na abordagem Autobiográfica. **Revista Brasileira de Educação de Jovens e Adultos.**, v. 2, n. 4, p. 69-87, 2014.

OLIVEIRA, L. M.; SOUZA, R. E. M. Limitações e possibilidades para a sustentabilidade: um estudo de caso em um pequeno meio de hospedagem de lazer – Rio Verde, Mato Grosso do Sul, Brasil. **Ateliê do Turismo**, v. 2, n. 1, p. 85-105, 2022.

PMM. Prefeitura Municipal de Mossoró. Dados de economia de 2022. 2022. Disponível em: <https://www.prefeiturademossoro.com.br/paginas/economia>. Acesso em: Nov. 2023.

REIS, V. S.; TOPPEL, P. V. A importância das práticas sustentáveis na hotelaria. **Innovatio: Revista de Tecnologia e Ciências da Terra**, v. 1, ano 9, set. 2022. Disponível em:

<http://book.ugv.edu.br/index.php/innovatio/article/view/741>. Acesso em: 20 set. 2023.

RIGOBELLO, G. P.; VIEIRA, E. V. V. Hotelaria e Sustentabilidade: um estudo sobre os métodos de redução do impacto ambiental adotados por hotéis de Porto Alegre - RS. **Fólio Revista Científica Digital**, v. 2, n. 1, p. 90-102, 2019.

ROCHA, A. P. B. **A ATIVIDADE PETROLÍFERA E A DINÂMICA TERRITORIAL NO RIO GRANDE DO NORTE: uma análise dos municípios de Alto do Rodrigues, Guamaré e Mossoró**. 2013. 208 f. Tese (Doutorado) - Curso de Geografia, Universidade Federal de Pernambuco (Ufpe), Recife, 2013.

SACHS, I. **Estratégias de transição para o século XXI: desenvolvimento e meio ambiente**. São Paulo: Nobel, 1993.

SACHS, I. **Caminhos para o desenvolvimento sustentável**. Rio de Janeiro: Garamond, 2002.

SALGADO, C. C. R.; COLOMBO, C. R. Sistema de Gestão Ambiental no Verdegreen Hotel: João Pessoa/PB: Um Estudo de Caso sob a Perspectiva da Resource-Based View. **RAM. Rev. Adm. Mackenzie**, v. 16, n. 5, p. 195-225, São Paulo, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ram/a/YL8Gd5hBZWYrbYJpzcGNm4c/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 21 set. 2023.

SEBRAE. **Meio Ambiente e Pequena Empresa: A Questão Ambiental e as Empresas**. Brasília: Edição SEBRAE, 1998.

SENNA, M. L. G. S.; VALTUILLE, A. J. G. A Educação Ambiental como instrumento de sensibilização para os gestores da hotelaria. **Revista Brasileira de Educação Ambiental (RevBEA)**, [S. l.], v. 15, n. 1, p. 360–378, 2020.

SIDÔNIO, L. V. **Gestão Hoteleira**. Montes Claros: Instituto Federal do Norte de Minas Gerais, 1ª ed., 2015.

SILVA, R. S. et al. Avaliação da gestão ambiental no setor hoteleiro: um estudo nos hotéis do extremo norte brasileiro. **ReFAE – Revista da Faculdade de Administração e Economia**, v.

4, n. 2, p. 249-272, 2013. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/ReFAE/article/view/3934>. Acesso em: 22 set. 2023.

SILVA, M. V. O terciário e a centralidade urbanorregional de Mossoró-RN. Natal, Rio Grande do Norte. **Dissertação de mestrado em Geografia**. Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 172p., 2017.

SILVA, A. O. F.; ALMEIDA, E. M.; SILVA, J. D. Os desafios da segurança de alimentos e da gestão de resíduos para meios de hospedagem de lazer: Rio Verde, Mato Grosso do Sul, Brasil. **Hórus**, v. 15, n. 1, p. 15-38, 2020.

SOUZA, M. C. A. de; MARACAJÁ, K. F. B. Análise de práticas de sustentabilidade em um hotel na cidade de Campina Grande/PB. **Cenário: Revista Interdisciplinar em Turismo e Território**, [S. l.], v. 7, n. 12, p. 104–123, 2019.

SOUZA, L. L.; SILVA, A. M. F. Rede de hospedagem e impactos ambientais na porção norte do litoral de Fortaleza-CE. **Cadernos de Ensino, Ciências e Tecnologia.**, v. 1, n. 3, p. 168-176, 2019.

SOUZA, M. O. **O COMÉRCIO ELETRÔNICO NO CONTEXTO DO TERCIÁRIO: UM ESTUDO SOBRE MOSSORÓ-RN**. Orientador: Dr^a Rosa Maria Rodrigues Lopes. 2022. 163 p. Dissertação (Mestre em Geografia) - Programa de Pós-Graduação em Geografia - PPGeo da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Mossoró, 2022.

SUNLU, U. Environmental impacts of tourism. In: Camarda D. (ed.), Grassini L. (ed.). Local resources and global trades: Environments and agriculture in the Mediterranean region. **Bari: CIHEAM**, pp. 263-270, 2003.

TOMÉ, L. M. Panorama do setor hoteleiro no Brasil. **Caderno setorial ETENE**, Fortaleza, CE, ano 4, ed. 93, p. 1-13, 1 ago. 2019.

VALLE, C. E. **Qualidade ambiental: como ser competitivo protegendo o meio ambiente: (como se preparar para as Normas ISO 14000)**. São Paulo: Pioneira, 1995.

VOLPI, Y. D.; PAULINO, S. R. A sustentabilidade em meios de hospedagem: enfoque na materialidade. **Desenvolvimento e Meio Ambiente**, v. 52, n. 1, p. 386-410, 2019.

ZOCHOLINI, C. A.; CONTO, S. M.; FOLETTO, S. Uso racional da água nos serviços turísticos: informações de hóspedes em relação aos meios de hospedagem. **Brazilian Journal of Development, Ciências e Tecnologia**. v. 6, n. 11, p. 90238-90259, 2020.

ZOUAIN, D. M.; LONGO, O. C.; VIRKKI, K. B.; BITTENCOURT, F. T. R. Práticas de sustentabilidade adotadas nos empreendimentos hoteleiros construídos no âmbito dos jogos olímpicos. **Turismo: visão e ação**, v. 22, n. 2, p.-254-276, 2020.

Anexos

Anexo 01: Modelo de Questionário

Questionário 1 – Aspectos Gerais

1. Nome fantasia do hotel: _____

2. Quantidade de quartos

10 a 30	30 a 50	50 a 70	Acima de 70
---------	---------	---------	-------------

3. Quantidade de funcionários

10 a 30	30 a 50	50 a 70	Acima de 70
---------	---------	---------	-------------

4. Renda bruta anual

Empreendedor individual (até R\$ 60.000,00)	Empresa (R\$ 60.000,00 a R\$ 360.000,00)	Pequeno porte (R\$ 60.000,00 a 360.000,00)	Médio porte (Acima de R\$ 360.000,00)
---	--	--	---------------------------------------

5. Área do imóvel

Até 750 m ²	De 750 m ² a 2250 m ²	2250 m ² a 6750 m ²	Acima de 6750 m ²
------------------------	---	---	------------------------------

6. Tempo de existência

Até 01 anos	De 02 a 05 anos	De 06 a 09 anos	Acima de 10 anos
-------------	-----------------	-----------------	------------------

7. Horário de funcionamento

Matutino	Vespertino	Matutino e Vespertino	Tempo Integral
----------	------------	-----------------------	----------------

8. Serviços Externos

Passeios	Restaurante	Bar	Outros
----------	-------------	-----	--------

Observação: _____

9. Serviços Internos

Spa	Restaurante	Bar	Recreação
-----	-------------	-----	-----------

Observação: _____

10. Serviços ofertados pela cozinha

Café da Manhã	Almoço	Janta	Outros
---------------	--------	-------	--------

Observação: _____

Questionário 2 – Construção do Hotel

1. Na construção foram levados em consideração a minimização dos impactos ambientais provenientes das instalações físicas do empreendimento?

Sim, em todos os locais	Sim, em alguns locais	Não	Não tenho conhecimento
-------------------------	-----------------------	-----	------------------------

2. Na execução dos serviços existiu alguma ocorrência de denúncia por crime ambiental?

Muita frequência	Pouca frequência	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-----------	-------

3. Houve alguma conservação/precaução com o desmatamento causado na construção do hotel?

Muita frequência	Pouca frequência	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-----------	-------

4. Houve algum tipo de poluição aparente na fauna e flora local?

Muita frequência	Pouca frequência	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-----------	-------

5. Depois da construção do imóvel foi realizada alguma medida de restauração dessas áreas desmatadas? Se sim, quais?

Muita frequência	Pouca frequência	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-----------	-------

Observação: _____

6. A construção desse hotel causou algum impacto negativo para a população local? Se sim, quais?

Muita frequência	Pouca frequência	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-----------	-------

Observação: _____

7. Com a instalação desse hotel gerou oportunidades de emprego para população local?

Muita frequência	Pouca frequência	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-----------	-------

8. A matéria prima utilizada no empreendimento, como frutas, legumes e vegetais são adquiridos por revendedores locais?

Muita frequência	Pouca frequência	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-----------	-------

9. Com a construção do hotel, houve alguma mudança visual do local?

Muita frequência	Pouca frequência	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-----------	-------

10. A construção do hotel trouxe pontos positivos para a população local?

Muita frequência	Pouca frequência	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-----------	-------

Questionário 3 – Aspectos Ambientais

1. Consumo de água mensal

Até 100 m³/mês	De 101 a 200 m³/mês	De 201 a 300 m³/mês	Acima de 300 m³/mês
----------------	---------------------	---------------------	---------------------

2. Origem da água utilizada no hotel

Poço	CAERN	Carro Pipa	Outros
------	-------	------------	--------

3. Reutilização da água

Muita Frequência	Pouca frequência	Regulamente	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-------------	-----------	-------

4. Tratamento da água utilizada

Muita Frequência	Pouca frequência	Regulamente	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-------------	-----------	-------

5. Utilização de válvula reguladora de caudal de água

Muita Frequência	Pouca frequência	Regulamente	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-------------	-----------	-------

6. Consumo de energia mensal

Até 100 Kwh/mês	De 101 a 200 Kwh/mês	De 201 a 300 Kwh/mês	Acima de 300 Kwh/mês
-----------------	----------------------	----------------------	----------------------

7. Racionalização de energia

Muita Frequência	Pouca frequência	Regulamente	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-------------	-----------	-------

8. Utilização de dispositivos de redução de consumo energético

Muita Frequência	Pouca frequência	Regulamente	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-------------	-----------	-------

9. Auto geração energias renováveis. Se sim, qual?

Sim	Não	Tem interesse	Não tem interesse
-----	-----	---------------	-------------------

Observação: _____

10. O hotel faz uso de gerador de energia elétrica?

Muita Frequência	Pouca frequência	Regulamente	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-------------	-----------	-------

Questionário 4 – Legalidade Ambiental

1. O hotel apresenta licenciamento ambiental?

Sim	Sim, mas vencida	Não	Não tenho conhecimento
-----	------------------	-----	------------------------

2. Qual o local de armazenamento interno dos resíduos sólidos?

Aberto	Fechado	Permeável	Não tenho conhecimento
--------	---------	-----------	------------------------

3. No hotel existe coleta seletiva?

Muita Frequência	Pouca frequência	Regulamente	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-------------	-----------	-------

4. Qual a periodicidade da coleta dos resíduos sólidos?

Diariamente	05 vezes na semana	03 vezes na semana	01 vezes na semana	A cada 15 dias
-------------	--------------------	--------------------	--------------------	----------------

5. A empresa realiza alguma forma de tratamento dos resíduos sólidos?

Redução	Reciclagem	Compostagem	Incineração	Outros
---------	------------	-------------	-------------	--------

6. Qual o destino dos resíduos sólidos da empresa?

Coleta Pública	Cedido para terceiros	Queimados	Descartados em terrenos	Outros
----------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------

7. Qual o destino dos efluentes líquidos da empresa?

Fossa	Tratamento própria	Esgotamento sanitário público	Despejados em efluentes na cidade	Outros
-------	--------------------	-------------------------------	-----------------------------------	--------

8. A empresa já realizou práticas de responsabilidades socioambientais?

Muita Frequência	Pouca frequência	Regulamente	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-------------	-----------	-------

9. A empresa realiza treinamento ambientais ou educação ambiental?

Muita Frequência	Pouca frequência	Regulamente	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-------------	-----------	-------

10. A empresa tem um sistema de gestão ambiental?

Sim, há muito tempo	Sim, há pouco tempo	Não	Não tenho conhecimento
---------------------	---------------------	-----	------------------------

Questionário 5 – Práticas Ambientais

1. Há manutenções preventivas nos equipamentos hídricos do hotel?

Muita Frequência	Pouca frequência	Regulamente	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-------------	-----------	-------

2. Há manutenções preventivas nos equipamentos elétricos do hotel?

Muita Frequência	Pouca frequência	Regulamente	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-------------	-----------	-------

3. Há utilização de sensores de presenças nos corredores do hotel?

Muita Frequência	Pouca frequência	Regulamente	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-------------	-----------	-------

4. Há utilização de sensores de presenças nos quartos do hotel?

Muita Frequência	Pouca frequência	Regulamente	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-------------	-----------	-------

5. Há o controle com descartes do lixo com os hóspedes?

Muita Frequência	Pouca frequência	Regulamente	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-------------	-----------	-------

6. Existe algum tipo de incentivo de práticas sustentáveis com os hóspedes?

Muita Frequência	Pouca frequência	Regulamente	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-------------	-----------	-------

7. Tem algum controle no desperdício hídrico dos chuveiros externos?

Muita Frequência	Pouca frequência	Regulamente	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-------------	-----------	-------

8. A gerência do hotel fornece instruções a seus funcionários sobre o descarte dos resíduos sólidos?

Muita Frequência	Pouca frequência	Regulamente	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-------------	-----------	-------

9. A gerência do hotel fornece instruções sobre o desperdício hídrico aos hóspedes?

Muita Frequência	Pouca frequência	Regulamente	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-------------	-----------	-------

10. A gerência do hotel fornece instruções sobre o desperdício energético aos hóspedes?

Muita Frequência	Pouca frequência	Regulamente	Raramente	Nunca
------------------	------------------	-------------	-----------	-------

Anexo 02: Carta de Aprovação do CEP

	UERN - UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE	
PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP		

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**Título da Pesquisa:** PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS APLICADAS NO SETOR HOTELEIRO**Pesquisador:** POLLYANA HOLANDA SIMÃO**Área Temática:****Versão:** 3**CAAE:** 61386922.6.0000.5294**Instituição Proponente:****Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio**DADOS DO PARECER****Número do Parecer:** 6.252.060**Apresentação do Projeto:**

O protocolo de pesquisa avaliado trata-se de uma dissertação de mestrado do Programa de Pós-graduação em Ambiente Tecnologia e Sociedade da UFRSA. A gestão ambiental empresarial está ligada diretamente com o ramo da hotelaria, visto que essa necessidade sustentável se tornou importante pelo crescimento dos interesses organizacionais das empresas de diferentes segmentos estarem se preocupando com seus investimentos referentes à sustentabilidade. Nesse ponto de vista, o setor hoteleiro gera impactos ambientais onde necessitam de uma gestão adequada dos seus recursos, minimizando assim os impactos causados ao meio ambiente. Diante desse contexto, esta pesquisa tem como objetivo demonstrar as práticas ambientais sustentáveis que podem ser aplicadas no setor de hotelaria no município de Mossoró-RN. O estudo se vale de uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa onde tem como base uma pesquisa de campo, executada em hotéis específicos da cidade de Mossoró. Logo, vai ser aplicado entrevistas com os gestores e funcionários com o intuito de coletar dados para serem adicionados ao software Statistical Package for Social Science for Windows (SPSS) com o objetivo de criar um modelo e demonstrar resultados sobre o nível sustentável de cada hotelaria em questão. Esta pesquisa se justifica por oferecer uma contextualização quanto ao sistema de gestão ambiental como diferencial no setor hoteleiro, em prova que para um hotel apresentar desempenhos ambientais sustentáveis, deve-se contribuir com a sua produtividade, segurança e um sistema ecologicamente correto. Nesse contexto, somando todo problema, objetivos e pesquisas voltadas às contribuições.

Endereço: Rua Miguel Antonio da Silva Neto, s/n	CEP: 59.607-360
Bairro: Aeroporto	
UF: RN	Município: MOSSORÓ
Telefone: (84) 3215-3034	E-mail: cep@uem.br



Continuação do Protocolo: 8.202.000

no segmento hoteleiro, além da presença de lacunas com embasamento teórico e práticos encontrados na literatura relacionados ao desenvolvimento sustentável, considera-se relevante ao meio hoteleiro estabelecerem programas e políticas, com intuito de evitar e/ou minimizar os impactos ocasionados que podem gerar, a curto ou a longo prazo algum prejuízo à sociedade.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Analisar as práticas ambientais - sustentáveis do setor hoteleiro de Mossoró/RN.

Objetivo Secundário:

+ Realizar um diagnóstico socioeconômico e ambiental do setor hoteleiro; + Identificar os principais impactos ambientais do setor hoteleiro; + Investigar o quadro de legalidade ambiental nos processos, serviços e atividades do setor hoteleiro; + Propor diretrizes de gestão ambiental para o setor hoteleiro.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Os riscos e benefícios foram avaliados e atendem as normas éticas vigentes.

Riscos:

Os riscos mínimos que o participante da pesquisa estará exposto são de: Invasão de privacidade, dificuldade na obtenção dos dados, constrangimento ao fornecer determinadas informações, não saber indicar um dado inquirido, cansaço, perda de tempo e divulgação de dados confidenciais (registrados no TCLE). Esses riscos serão minimizados mediante: Garantia do anonimato/privacidade do participante na pesquisa, onde não será preciso colocar o nome do mesmo; Para manter o sigilo e o respeito ao participante da pesquisa, apenas o discente Polyana Holanda aplicará o questionário e o Orientador responsável Prof. Dr. Jorge Luiz de Oliveira Pinto poderão manusear e guardar os questionários.

Benefícios:

O setor hoteleiro que participar da pesquisa vai ser beneficiado com as práticas sustentáveis que pode ser aplicadas no seu estabelecimento; saber como economizar na energia; ter uma racionalização hídrica eficaz; uma coleta e descarte dos resíduos sólidos correta.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

O protocolo de pesquisa avaliado apresenta relevância e exequibilidade.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Todos os termos de apresentação obrigatória encontram-se anexados.

Endereço: Rua Miguel Antônio da Silva Neto, s/n
Bairro: Aeroporto CEP: 59.607-380
UF: RN Município: MOSSORÓ
Telefone: (84)3315-3064 E-mail: cep@uerj.br



Continuação do Parecer: 6.252.080

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

A pesquisa não apresenta óbices éticos. O presente protocolo de pesquisa encontra-se de acordo com as normativas éticas vigentes. Recomendamos pela sua APROVAÇÃO.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PE INFORMACOES BASICAS DO P ROJETO_1882911.pdf	27/07/2023 20:15:24		Aceito
Outros	QUESTIONARIOPOLLYANA2.pdf	27/07/2023 20:04:45	POLLYANA HOLANDA SIMAO	Aceito
Outros	CARTARESPONTAPRONTA.pdf	30/05/2023 20:01:13	POLLYANA HOLANDA SIMAO	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLEPRONTO.pdf	30/05/2023 19:59:02	POLLYANA HOLANDA SIMAO	Aceito
Outros	Anuencia.pdf	20/04/2023 18:11:54	POLLYANA HOLANDA SIMAO	Aceito
Outros	Hotels.pdf	20/04/2023 18:08:46	POLLYANA HOLANDA SIMAO	Aceito
Folha de Rosto	Folhadarosto.pdf	20/04/2023 18:04:48	POLLYANA HOLANDA SIMAO	Aceito
Outros	PE PARECER CONSUBSTANCIADO CEP_5588448.pdf	13/04/2023 20:31:34	POLLYANA HOLANDA SIMAO	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	SANUENCIA_glauberassinado.pdf	13/04/2023 20:15:22	POLLYANA HOLANDA SIMAO	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto.pdf	13/07/2022 16:24:42	POLLYANA HOLANDA SIMAO	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Endereço: Rua Miguel Antônio da Silva Neto, s/n	CEP: 59.605-360
Bairro: Aeroporto	
UF: RN	Município: MOSSORÓ
Telefone: (84)3315-2094	E-mail: cep@uern.br



Continuação do Protocolo: 6.252/000

MOSSORO, 21 de Agosto de 2023

Assinado por:
Ana Clara Soares Paiva Tôres
 (Coordenador(a))

Endereço: Rua Miguel Antonio da Silva Neto, s/n
 Bairro: Aeroporto CEP: 59.600-500
 UF: RN Município: MOSSORO
 Telefone: (84)3015-2084 E-mail: cipo@uem.br

Página 01 de 04

Anexo 03: TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM AMBIENTE, TECNOLOGIA E SOCIEDADE - PPGATS

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

Esclarecimentos

Convidamos você para participar da pesquisa **“PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS APLICADAS NO SETOR HOTELEIRO”** realizada pelo estudante de mestrado **Pollyana Holanda Simão** coordenada pelo **Prof. Dr. Jorge Luiz de Oliveira Pinto** e que segue as recomendações das resoluções 466/12 e 510/16 do Conselho Nacional de Saúde e suas complementares. Sua participação é voluntária, o que significa que você poderá desistir a qualquer momento, retirando seu consentimento sem que isso lhe traga nenhum prejuízo ou penalidade.

A participação nessa pesquisa trata-se do preenchimento de questionário de perguntas em sua maioria de múltiplas escolhas, de fácil preenchimento que fornecem informações relacionadas ao setor hoteleiro a qual o participante representa, seja na forma de proprietário ou alta gerência. As informações coletadas serão organizadas em banco de dados e analisadas a partir de técnicas de estatística descritiva.

Essa pesquisa tem como objetivo geral: **Analisar as práticas ambientais - sustentáveis do setor hoteleiro de Mossoró/RN**. E como objetivos específicos: a) realizar um diagnóstico socioeconômico e ambiental do setor hoteleiro; b) identificar os principais impactos ambientais do setor hoteleiro; c) investigar o quadro de legalidade ambiental nos processos, serviços e atividades do setor hoteleiro; d) propor diretrizes de gestão ambiental para o setor hoteleiro.

Os riscos mínimos que o participante da pesquisa estará exposto são de: Invasão de privacidade, dificuldade na obtenção dos dados, constrangimento ao fornecer determinadas informações, não saber indicar um dado inquirido, cansaço, perda de tempo e divulgação de dados confidenciais (registrados no TCLE); Esses riscos serão minimizados mediante: Garantia do anonimato/privacidade do participante na pesquisa, onde não será preciso colocar o nome do mesmo; Para manter o sigilo e o respeito ao participante da pesquisa, apenas o discente Pollyana Holanda aplicará o questionário e o Orientador responsável Prof. Dr. Jorge Luís de Oliveira Pinto Filho poderão manusear e guardar os questionários;

Haverá o sigilo das informações por ocasião da publicação dos resultados, visto que não será divulgado dado que identifique o participante; Garantia que o participante se sinta à vontade para responder aos questionários e Anuência da Instituição de ensino para a realização da pesquisa. Os dados coletados serão, ao final da pesquisa, digitalizados e arquivados guardados por no mínimo cinco anos e será responsabilidade do pesquisador responsável (orientador) no servidor da UFERSA a fim de garantir a confidencialidade, a privacidade e a segurança das informações coletadas, e a divulgação dos resultados será feita de forma a não identificar os participantes e o responsável.

Por se tratar de pesquisa por formulário pode lhe causar cansaço ou aborrecimento, porém por tratar apenas de informações sobre o ramo de hotelaria, os riscos de ordem física, psíquica, moral, intelectual, social, cultural ou espiritual são classificados como mínimos, sendo ainda facultada a resposta de qualquer questão que porventura possam conflitar com a integridade deste participante.

Você ficará com uma via original deste TCLE e toda a dúvida que você tiver a respeito desta pesquisa, poderá perguntar diretamente para a pesquisadora, Pollyana Holanda, e-mail: pollyanahsimao@hotmail.com. Tel. (84) 99612-9708. Dúvidas a respeito da ética desta pesquisa poderão ser questionadas ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP-UERN) – Faculdade de Medicina da UERN - Rua Miguel Antonio da Silva Neto s/n – Aeroporto. Home page: <http://www.uern.br> - e-mail: cep@uern.br – CEP: 59607-360 - Mossoró –RN Tel: (84) 3312-7032.

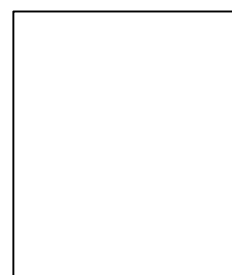
Se para o participante houver gasto de qualquer natureza, em virtude da sua participação nesse estudo, é garantido o direito a indenização (Res. 466/12 II.7) – cobertura material para reparar dano – e/ou ressarcimento (Res. 466/12 II.21) – compensação material, exclusivamente de despesas do participante e seus acompanhantes, quando necessário, tais como transporte e alimentação – sob a responsabilidade da pesquisadora Pollyana Holanda.

Não será efetuada nenhuma forma de gratificação por sua participação. Os dados coletados farão parte do nosso trabalho, podendo ser divulgados em eventos científicos e publicados em revistas nacionais ou internacionais. O pesquisador estará à disposição para qualquer esclarecimento durante todo o processo de desenvolvimento deste estudo. Após todas essas informações, agradeço antecipadamente sua atenção e colaboração.

Consentimento Livre

Eu, _____,
 natural de _____ - _____, nascido em: ____/____/_____
 como voluntário(a) da pesquisa, concordo em participar desta pesquisa “**PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS APLICADAS NO SETOR HOTELEIRO**”. Declarando, para os devidos fins, que fui devidamente esclarecido quanto aos objetivos da pesquisa, aos procedimentos aos quais serei submetido (a) e dos possíveis riscos que possam advir de tal participação. Foram garantidos a mim esclarecimentos que venham a solicitar durante a pesquisa e o direito de desistir da participação em qualquer momento, sem que a minha desistência implique em qualquer prejuízo a minha pessoa ou a minha família. Autorizo assim, a publicação desses dados aplicados nessa pesquisa, a qual me garante o anonimato e o sigilo dos dados referentes à minha identificação.

Mossoró, ____/____/____.



 Assinatura do Pesquisador

 Assinatura do Participante

Pollyana Holanda Simão - Aluna do Curso de Pós-Graduação em Ambiente, Tecnologia e Sociedade da Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFRSA, Campus Central, no endereço Av. Francisco Mota nº 572, Bairro Costa e Silva, CEP 59.625-900, Mossoró-RN. Tel.(84) 3317-8247. **Prof. Dr. Jorge Luis de Oliveira Pinto Filho (Orientador da Pesquisa – Pesquisador Responsável)** - Curso de Pós-graduação em Ambiente, Tecnologia e Sociedade, da Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFRSA, Campus Central, no endereço Av. Francisco Mota nº 572, Bairro Costa e Silva, CEP 59.625-900, Mossoró-RN. Tel.(84) 3317-8247. **Comitê de Ética em Pesquisa (CEP-UERN)** - Faculdade de Medicina da UERN - Rua Miguel Antonio da Silva Neto s/n - Aeroporto Home page: <http://www.uern.br> - e-mail: cep@uern.br – CEP: 59607-360 - Mossoró –RN Tel: (84) 3312-7032.

Anexo 04: Termo de Autorização para Uso de Imagem

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA USO DE IMAGEM

Eu, _____, depois de conhecer e entender os objetivos, procedimentos metodológicos, riscos e benefícios da pesquisa, bem como de estar ciente da necessidade do uso de minha imagem, especificados no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), AUTORIZO, através do presente termo, a pesquisadora **Pollyana Holanda Simão** do projeto de pesquisa intitulado **PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS APLICADAS NO SETOR HOTELEIRO** a realizar captação de imagens que se façam necessárias sem quaisquer ônus financeiros a nenhuma das partes.

Ao mesmo tempo, libero a utilização destas imagens (suas respectivas cópias) para fins científicos e de estudos (livros, artigos, monografias, TCCs, dissertações ou teses, além de slides e transparências), em favor dos pesquisadores da pesquisa, acima especificados, obedecendo ao que está previsto nas Leis que resguardam os direitos das crianças e adolescentes (ECA, Lei N.º 8.069/ 1990), dos idosos (Lei N.º 10.741/2003) e das pessoas com deficiência (Decreto N.º 3.298/1999, alterado pelo Decreto N.º 5.296/2004).

Mossoró – RN, ____/____/____

Assinatura do Participante da Pesquisa

Assinatura da Pesquisadora Responsável.