

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
INSTITUTO DE GEOGRAFIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GEOGRAFIA
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: ANÁLISE, PLANEJAMENTO E GESTÃO AMBIENTAL

GESTÃO E EDUCAÇÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS DE UBERLÂNDIA (MG)

GIOVANA NATALIE CARVALHO SANTOS

UBERLÂNDIA/MG
2018

GIOVANA NATALIE CARVALHO SANTOS

GESTÃO E EDUCAÇÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS DE UBERLÂNDIA (MG)

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Geografia da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Geografia.

Área de Concentração: Análise, Planejamento e Gestão Ambiental.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Maria Beatriz Junqueira Bernardes.

Uberlândia/ MG
INSTITUTO DE GEOGRAFIA
2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da UFU, MG, Brasil.

S237g Santos, Giovana Natalie Carvalho, 1987-
2018 Gestão e educação ambiental em hotéis de Uberlândia (MG) [recurso eletrônico] / Giovana Natalie Carvalho Santos. - 2018.

Orientadora: Maria Beatriz Junqueira Bernardes.
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Uberlândia,
Programa de Pós-Graduação em Geografia.

Modo de acesso: Internet.
Disponível em: <http://dx.doi.org/10.14393/ufu.di.2019.903>
Inclui bibliografia.
Inclui ilustrações.

1. Geografia. 2. Sustentabilidade. 3. Educação ambiental. 4. Indústria hoteleira - Uberlândia (MG). I. Bernardes, Maria Beatriz Junqueira, 1967-, (Orient.) II. Universidade Federal de Uberlândia. Programa de Pós-Graduação em Geografia. III. Título.

CDU: 910.1



UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
Programa de Pós-Graduação em Geografia



GIOVANA NATALIE CARVALHO SANTOS

GESTÃO E EDUCAÇÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS DE
UBERLÂNDIA (MG)

MB Bernardes

Professor Dr. Maria Beatriz Junqueira Bernardes - UFU

M. T. de Muno Colesanti

Professora Dr^a. Marlene T. de Muno Colesanti - UFU

Patrícia Francisca de Matos

Professora Dr^a. Patrícia Francisca de Matos – UFG – Catalão - GO

Data: 17 / 12 de 2018

Resultado: Aprovada

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por ter me abençoado durante todo o processo dando-me capacidade e disposição para persistir e acreditar nos meus sonhos.

Agradeço meus pais, Sandra e Isaias, pela criação, carinho e educação que me proporcionaram, devo a eles a pessoa que sou hoje. Minha irmã pelo companheirismo e apoio sempre e, meu cunhado Marcos, pela amizade.

Agradeço meu marido Elias, meu companheiro, que sempre me inspirou a estudar, me incentivou e me apoiou durante todo esse processo. Obrigada a nossa filha, Sofia, tão especial e tão desejada e que, ainda em meu ventre já tem me inspirado e dado um sentido especial à minha existência.

Obrigada a minha orientadora, Prof^ª. Dr^ª. Maria Beatriz Junqueira Bernardes, pela amizade, dedicação, paciência ao longo dessa jornada. Sou muito grata por compartilhar comigo sua sabedoria, seu tempo e sua experiência.

Obrigada também à Prof^ª Dr^ª Marlene T. de Muno Colesanti, que na condição de coordenadora do curso de Pós Graduação em Geografia auxiliou-me no momento em que mais precisei de apoio e direcionamento. Agradeço também por aceitar participar da banca de defesa da dissertação.

Obrigada à Prof^ª. Dr^ª Patrícia Francisca de Matos por participar da banca e, pelas valiosas sugestões apresentadas para enriquecimento deste trabalho.

Sou grata aos funcionários Izabel Borges e João Silva, pelo auxílio prestado durante todo o curso. Sempre educados e solícitos ao sanar todas as minhas dúvidas relacionadas ao programa.

Agradeço a todos os gestores de hotéis que participaram dessa pesquisa, cujas colaborações foram de fundamental importância para a realização desse estudo.

O meu reconhecimento ao Programa de Pós-Graduação do Instituto de Geografia da Universidade Federal de Uberlândia pela a oportunidade de concretizar este sonho. Sou grata a todos que participaram desse processo, em especial os professores, Prof^ª Dr^ª Beatriz Ribeiro Soares, Prof. Dr. Vitor Ribeiro Filho, Prof. Dr. Jorge Luis Silva Brito e Prof. Dr. William Rodrigues Ferreira.

Agradeço a todos os meus colegas de curso e de trabalho pelo apoio e incentivo, em especial meus superiores Luciene Alves e Renato Rezende, pela paciência e compreensão nos momentos em que tive que me ausentar para dedicar-me aos estudos.

A todos vocês, minha mais profunda e sincera gratidão.

RESUMO

O crescimento das pressões advindas da sociedade por atitudes mais sustentáveis, capazes de reduzir os danos ao meio ambiente, assim como a alta competitividade entre as organizações, tem exigido que as empresas se adaptem cada vez mais às exigências externas para manterem-se no mercado. Levando-se em consideração a relevância da atividade turística para a economia global, assim como os impactos gerados por ela, em especial, o setor hoteleiro, se faz fundamental estudar como as empresas desse ramo têm atuado no sentido de se adequar às exigências legais e sociais por serviços mais sustentáveis. Tendo em vista a urgência do tratamento das questões ambientais e da promoção de processos ambientalmente responsáveis pelas organizações, se faz extremamente importante conhecer a realidade local, identificando falhas, entraves e carências, para que se possa contribuir, por meio da promoção da tomada de consciência e da proposta de soluções, para o desenvolvimento de atividades que prezem pela preservação da natureza e pela promoção da qualidade de vida. O principal objetivo desse estudo é compreender as práticas ambientais desenvolvidas pelos hotéis de Uberlândia – MG, sob a ótica dos gestores desses estabelecimentos. Para isso, o trabalho foi dividido em duas etapas: a primeira, com caráter exploratório, visa a contextualização e abordagem de temáticas relacionadas ao cerne do estudo; a segunda, consiste em uma abordagem qualitativa, necessária para a identificação e análise das ações de preservação ambiental promovidas nos estabelecimentos hoteleiros. Foram selecionados para participar desse estudo apenas os hotéis da cidade de Uberlândia que se encontram regulares junto ao Ministério do Turismo, por meio de cadastro no Cadastur – Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo, obrigatório a todos os meios de hospedagem. A amostra deste estudo é representada por 16 hotéis, no entanto, concordaram em participar desta pesquisa cinco estabelecimentos hoteleiros. Como forma de enriquecer a pesquisa e de abranger o estudo a todos os hotéis contidos na amostra, optou-se por analisar também as páginas eletrônicas dos 16 hotéis, a fim de identificar como esses abordam e divulgam as práticas sustentáveis por eles desenvolvidas, uma vez que, as informações contidas nos sites também refletem a postura do estabelecimento em relação à sustentabilidade. Após consulta aos sites e realização de entrevista com os gestores dos hotéis, constatou-se que, apesar de haverem diversas ações desenvolvidas pelos estabelecimentos hoteleiros, com o objetivo de reduzir tanto os impactos ambientais como realizar economia de custos, as práticas são ainda incipientes e pontuais, sendo realizadas de maneira descontextualizada, sem planejamento. Nenhum dos estabelecimentos realiza o monitoramento dos resultados ambientais, não havendo um controle global sobre o desempenho ambiental da organização. Por conseguinte, concluiu-se que, apesar da presença de diversas práticas sustentáveis nos hotéis, primordiais para a redução dos impactos ambientais, os hotéis participantes ainda carecem de uma gestão integrada desses processos, com estabelecimento de uma política que oriente os objetivos e metas ambientais. São também insuficientes e, em alguns casos, inexistentes programas de Educação Ambiental- EA, que efetivamente sensibilizem funcionários e hóspedes para as questões ambientais. Por isso, a implementação de um Sistema de Gestão Ambiental pode representar um grande passo para a melhoria do desempenho ambiental dos hotéis, sendo fundamental nesse processo o comprometimento da alta administração para garantia da melhoria contínua.

Palavras-chave: Sustentabilidade; Educação Ambiental; Hotelaria; Sistema de Gestão Ambiental.

ABSTRACT

The growing pressures of society for more sustainable attitudes that can reduce environmental damage, as well as high competitiveness among organizations, has required companies to adapt more and more to external demands to remain in the market. Taking into account the relevance of tourism activity to the global economy, as well as the impacts generated by it, especially the hotel sector, it is fundamental to study how companies in this field have acted to conform to legal and social requirements for more sustainable services. Owing to the urgent need to deal with environmental issues and to promote environmentally responsible processes, it is extremely important to know the local reality, identifying failures, obstacles and needs, in order to contribute, through the promotion of awareness and the proposal of solutions, for the development of activities that preserve nature and promote the quality of life. The main objective of this study is to understand the environmental practices developed by the hotels in Uberlândia - MG, from the perspective of the managers of these establishments. For this, the study was divided in two stages, the first with an exploratory character aims at the contextualization and approach of themes related to the core of the study; the second consists of a qualitative approach, necessary for the identification and analysis of environmental preservation actions promoted in hotel establishments. It was selected to participate in this study only the hotels of the city of Uberlândia that are regular on the Ministry of Tourism, by means of registration in the Cadastur - System of Registration of individuals and legal entities that operate in the tourism sector, mandatory to all hosting establishment. The sample of this study is represented by 16 hotels, however, agreed to participate in this survey five hotels. As a way to enrich the research and to embrace all hotels of the sample, it was opted to analyze the electronic pages of the 16 hotels, in order to identify how they address and disseminate the sustainable practices developed by them, since the information contained in the sites also reflects the establishment's position regarding sustainability. After consulting the sites and conducting interviews with the hotel managers, it was found that, despite several actions developed by hotel establishments, with the objective of reducing both environmental impacts and promoting cost savings, practices are still incipient and punctual, being carried out in a decontextualized way, without planning. None of the establishments monitors environmental performance, and there is no global control over the environmental performance of the organization. Therefore, it was concluded that, despite the presence of several sustainable hotel practices, which are essential for the reduction of environmental impacts, participating hotels still lack integrated management of these processes, with a policy that establishes the environmental goals and objectives. There are also insufficient, and in some cases nonexistent, Environmental Education programs that effectively sensitize employees and guests to environmental issues. For this reason, the implementation of an Environmental Management System can represent a great step towards the improvement of the environmental performance of hotels, being fundamental in this process the commitment of the top management to guarantee continuous improvement.

Keywords: Sustainability; Environmental Education; Hospitality; Environmental Management System

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 Mapa da Localização de Uberlândia/MG.....	17
Quadro 1 Instrumentos de Política Pública Ambiental – classificação e exemplos.....	29
Figura 2 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), Agenda 2030.....	37
Quadro 2 Impactos gerados pelo turismo sobre o meio ambiente.....	43-44
Quadro 3 Princípios Essenciais para o Desenvolvimento Sustentável do Turismo.....	46
Figura 3 Gestão Ambiental Empresarial – influências.....	48
Quadro 4 Benefícios da Gestão Ambiental	50-51
Quadro 5 Gestão Ambiental na empresa - abordagens.....	53
Figura 4 5 R's na gestão de resíduos sólidos.....	56
Figura 5 Mapa do fluxo turístico internacional para o Brasil – 2016.....	70
Gráfico 1 Gastos per capita/dia no Brasil, por motivo de viagem (US\$), 2012-2016.....	71
Gráfico 2 Fluxo turístico em Minas Gerais (em milhões).....	71
Gráfico 3 Receita turística em Minas Gerais (em bilhões de reais).....	72
Gráfico 4 Gastos com o turismo, por setor.....	72
Quadro 6 Categorias dos meios de hospedagem hoteleiros.....	78
Gráfico 5 Distribuição dos estabelecimentos de hospedagem, por tipos de estabelecimentos / Brasil – 2016.....	84
Figura 6 Pensão Guanabara (à direita) localizada na Av. Afonso Pena, em frente à estação da Mogiana, na década de 40.....	85
Figura 7 Grande Hotel Central (no canto esquerdo, e ao fundo Escola Municipal de Uberlândia).....	86
Figura 8 Hotel Zardo visto da Praça da República, entre as décadas de 1940 e 1950.....	87
Figura 9 Hotel Colombo.....	88
Figura 10 Obras do Hotel Presidente Juscelino Kubitschek.....	88

Figura 11 Complexo formado pelo Center Shopping, Center Convention, duas torres do Hotel Mercure Plaza Shopping (no centro da imagem), Uberlândia <i>Business Tower</i> (à esquerda), e hipermercado Carrefour (à direita).....	89
Quadro 7 Hotéis em operação no município de Uberlândia.....	91
Figura 12 Localização dos hotéis na área urbana de Uberlândia.....	92
Figura 13 Mapa da localização dos hotéis fazenda em Uberlândia.....	93
Gráfico 6 Gestão dos hotéis pesquisados	94
Gráfico 7 Divulgação de conteúdo relativo à preocupação ambiental.....	95
Gráfico 8 Termos utilizados nos sites para tratar sobre questões ambientais	95
Gráfico 9 Divulgação da política da empresa no site.....	97
Gráfico 10 Divulgação dos programas de gestão ambiental desenvolvidos.....	97
Gráfico 11 Existência de certificação.....	98
Gráfico 12 Divulgação de conteúdo relacionado ao município de Uberlândia e seus atrativos turísticos.....	99
Gráfico 13 Cargo dos gestores entrevistados.....	100
Gráfico 14 Formação dos gestores entrevistados.....	101
Gráfico 15 Tempo que os gestores atuam nesses cargos nos hotéis.....	101
Gráfico 16 Medidas adotadas para economia de água.....	104
Gráfico 17 Medidas adotadas para economia de energia.....	105
Gráfico 18 Utilização de produtos reciclados.....	106
Gráfico 19 Promoção de programas de tomada de consciência junto aos funcionários.....	107
Gráfico 20 Promoção de programas de tomada de consciência ambiental junto aos hóspedes.....	109
Gráfico 21 Dificuldades enfrentadas pelos hotéis para promoção de programas ambientais.....	110

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 Motivação de viagens de turistas internacionais 2012/ 2016.....	70
Tabela 2 Número de estabelecimentos de hospedagem, unidades habitacionais e leitos disponíveis, segundo as Grandes Regiões e as Unidades da Federação – 2016.....	83
Tabela 3 Perfil dos hotéis participantes da entrevista.....	103

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABIH	Associação Brasileira da Indústria de Hotéis
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AMITAM	Associação dos Municípios de Interesse Turístico da Alta Mogiana
AQUA- HQE	Certificação Internacional da Construção Sustentável
CADASTUR	Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos
CMAAD	Comissão Mundial para o Meio Ambiente e Desenvolvimento
CNT	Conselho Nacional de Turismo
CNUMAD	Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento
COMTUR	Conselho Municipal de Turismo
CONAMA	Conselho Nacional do Meio Ambiente
DMAE	Departamento Municipal de Água e Esgoto
DS	Desenvolvimento Sustentável
EA	Educação Ambiental
EMBRATUR	Instituto Brasileiro de Turismo
FGV	Fundação Getúlio Vargas
FUNGETUR	Fundo Geral do Turismo
GA	Gestão Ambiental
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ISO	International Organization for Standardization
MMA	Ministério do Meio Ambiente
MTUR	Ministério do Turismo
NBR	Norma Brasileira
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OMT	Organização Mundial de Turismo
ONG	Organização não Governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
PCN	Parâmetros Curriculares Nacionais
PMU	Prefeitura Municipal de Uberlândia
PNT	Plano Nacional de Turismo
PNUMA	Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente
PROCEL	Programa Nacional de Eficiência Energética em Edificações
REVPAR	Revenue per Available Room

RH	Recursos Humanos
RIE	Relevante Interesse Ecológico
RPPN	Reserva Particular do Patrimônio Natural
SBCLASS	Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SGA	Sistema de Gestão Ambiental
SETUR-MG	Secretaria de Estado de Turismo de Minas Gerais
UC	Unidade de Conservação
UCVB	Uberlândia Convention & Visitors Bureau
UFU	Universidade Federal de Uberlândia
UH	Unidade Habitacional
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
UNITRI	Centro Universitário do Triângulo
UNWTO	World Tourism Organization
WBCSD	World Business Council for Sustainable Development
WTTC	World Travel & Tourism Council

SUMARIO

INTRODUÇÃO	13
1. SOCIEDADE E MEIO AMBIENTE.....	23
1.1 A Relação da Sociedade com o Meio Ambiente ao longo do tempo (Início século XX até os dias atuais)	23
1.2 Desenvolvimento Sustentável, Sustentabilidade e Educação Ambiental.....	31
1.3 Turismo Sustentável e Educação Ambiental.....	41
1.4 Gestão Ambiental Empresarial.....	48
1.5 Sistema de Gestão Ambiental.....	57
1.5.1 NBR ISO 14001 - Sistemas de Gestão Ambiental: requisitos com orientações para uso.....	60
1.5.2 NBR 15401:2014 – Meios de hospedagem – Sistema de gestão da sustentabilidade – Requisitos.....	62
2. CONCEPÇÕES TEÓRICAS E CONTEXTUALIZAÇÃO DA ATIVIDADE TURÍSTICA NO BRASIL.....	63
2.1 Discussões, Conceitos e Dados do Turismo no País.....	64
2.2 Meios de Hospedagem.....	75
2.3 Hotelaria em Uberlândia.....	84
3. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	94
3.1 Análise do Conteúdo das Páginas Eletrônicas dos Hotéis de Uberlândia.....	94
3.2 Análise da Gestão Ambiental nos Hotéis a partir de Entrevista Realizada com os Gestores.....	99
3.2.1 Perfil dos hotéis analisados.....	101
3.2.2 Análise da realidade ambiental nos hotéis entrevistados.....	103
4. PROPOSTA DE PROGRAMA DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL NOS HOTÉIS.....	113
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	119
REFERÊNCIAS.....	122
APÊNDICE.....	131
ANEXOS.....	143

INTRODUÇÃO

Os problemas ambientais têm estado cada vez mais em evidência, assim como, as pressões para a preservação do meio ambiente por parte de entidades não governamentais, governos e sociedade em geral. Tais exigências têm levado as organizações a se adaptar continuamente para que possam manter-se competitivas. A partir da leitura de literatura relacionada à temática, é possível notar, por meio da gradativa mudança de atitudes e do surgimento de movimentos sociais, um aumento da tomada de consciência da sociedade ao longo do tempo, sobre a importância da preservação do meio ambiente. Percebe-se um aumento do interesse pelos processos de fabricação, utilização e descarte dos produtos, valorização de serviços mais sustentáveis, além das pressões econômicas e políticas (restrições, multas, leis) para a implantação de gerenciamento ambiental. No entanto, esse cenário está ainda muito longe de ser considerado o ideal.

Diante desse contexto, levanta-se a seguinte problemática: como as empresas hoteleiras têm se adequando às exigências, tanto legais como sociais, por produtos e serviços mais sustentáveis que não agridam o meio ambiente, assim como, por relações que promovam maior equidade e qualidade de vida para todos?

Levando-se em consideração a relevância da atividade turística para a economia global, sendo, de acordo com a Organização das Nações Unidas - ONU (2014), responsável por 1 a cada 11 empregos gerados em todo o mundo e, por 6% das exportações globais, chegando até mesmo a superar a indústria alimentícia, automobilística ou petrolífera em volume de negócios; partindo-se do princípio de que os meios de hospedagem figuram-se como indispensáveis para a ocorrência do turismo e ainda, sabendo-se da importância da atividade hoteleira para a economia de Uberlândia, onde o parque hoteleiro, conforme o Uberlândia Convention & Visitors Bureau (UCVB, 2018), desponta como o segundo maior do Estado de Minas Gerais, elencou-se como objeto de estudo os hotéis localizados na cidade de Uberlândia-MG, a fim de conhecer melhor como os mesmos têm atuado rumo à sustentabilidade.

Aliada à importância do setor hoteleiro para as economias mundial, nacional e local e, à grande necessidade de se adequarem a modelos de gestão mais sustentáveis, a escolha do tema se deu também em virtude da área de formação desta pesquisadora: Bacharel em Turismo e Hotelaria, pelo Centro Universitário do Triângulo - UNITRI, com especialização em Gestão de Empresas, pela Fundação Getúlio Vargas - FGV. Em segundo lugar, devido a

sua experiência no setor de hotelaria, o que proporcionou maior conhecimento da realidade e da rotina dentro de um hotel, despertando interesse em compreendê-los e auxiliá-los no desenvolvimento de processos mais sustentáveis. Atualmente, como servidora efetiva na Secretaria Municipal de Turismo, desempenha atividades direcionadas ao Desenvolvimento Sustentável (DS) da atividade turística no município, evidenciando assim estreita relação com o tema deste estudo. A condição de mestranda no Programa de Pós Graduação em Geografia, na Universidade Federal de Uberlândia – UFU, foi fundamental para o aprofundamento do estudo das temáticas: sustentabilidade, Gestão Ambiental (GA), Educação Ambiental (EA), despertando grande interesse no desenvolvimento de pesquisas relacionadas ao turismo e à sustentabilidade.

Tendo em vista a urgência do tratamento das questões ambientais e da promoção de processos mais sustentáveis, se faz extremamente importante conhecer a realidade local, identificando falhas, entraves e carências para que se possa contribuir, por meio da promoção da tomada de consciência e da proposta de soluções, para o desenvolvimento de atividades que prezem pela preservação da natureza e pela promoção da qualidade de vida. Igualmente importante é identificar e publicizar iniciativas sustentáveis promovidas pelos empreendimentos, possibilitando que sirvam de modelo e incentivo para outros empresários e gestores.

Os equipamentos e serviços turísticos podem provocar diversos impactos negativos ao ecossistema como, destruição da cobertura vegetal, ameaça de extinção a espécies da fauna e flora, poluição sonora, visual e atmosférica, contaminação dos rios, lagos e oceanos, contribuição para a escassez de recursos naturais, além de diversos impactos sociais e econômicos, podendo acentuar ainda mais as desigualdades.

A crescente competitividade entre os destinos turísticos e, a alteração nos padrões de consumo, têm exigido cada vez mais produtos e serviços inovadores. Os consumidores mais exigentes e conscientes têm valorizado empresas que se preocupam com a sustentabilidade de suas produções, que valorizem seus funcionários, sua região e a comunidade, se atentando para os impactos de longo prazo.

A GA tem se tornado uma importante ferramenta para modernização e aumento da competitividade das empresas. Adotar um Sistema de Gestão Ambiental - SGA representa para as empresas hoteleiras um grande passo, uma vez que muitas delas se preocupam apenas em cumprir o exigido em lei. Um SGA implantado de forma correta proporcionará utilização racional de insumos, matérias-primas e mão de obra, ocasionando conseqüentemente a

mitigação dos impactos negativos ao ambiente, diminuição dos custos, melhoria da *performance*, dos resultados e da imagem da organização.

O desafio é converter a tomada de consciência sobre a importância da responsabilidade ambiental, em ações efetivas por parte dos estabelecimentos hoteleiros. Muitos empreendimentos de pequeno e médio porte acabam tratando a implantação de um SGA como secundária, devido à escassez de tempo, recursos humanos e financeiros. Outro fator desfavorável é a dificuldade dos gestores em visualizar o retorno, uma vez que ele ocorre em longo prazo. Dessa forma, os benefícios gerados por tais investimentos não se revelam tão evidentes.

Com o avanço das tecnologias, a capacidade de produção da sociedade passou a ser considerada um indicador de riqueza, significando progresso e alto nível de desenvolvimento. O desenvolvimento industrial permitiu à sociedade o acesso a bens e serviços que proporcionaram melhorias consideráveis na qualidade de vida das pessoas; por outro lado, cobrou um alto preço do meio ambiente, gerando injustiças sociais e comprometimento dos recursos naturais. Nesse contexto, o propósito da gestão e da EA, é evidenciar para a sociedade a importância da utilização dos recursos necessários para o desempenho de suas atividades e atendimento de suas necessidades, de maneira responsável, sem comprometer o ecossistema.

Diante desse cenário se faz extremamente importante conhecer a tomada de consciência ambiental dos gestores dos estabelecimentos de hospedagem, identificando as ações desenvolvidas para diminuição dos impactos nocivos ao meio ambiente e, conhecendo como essas questões são tratadas e discutidas junto aos funcionários, fornecedores, hóspedes e comunidade. Para Valle (2012), a tomada de consciência ambiental dos dirigentes das organizações é um ponto crucial para a inserção da variável ambiental no negócio. Um gestor consciente e comprometido com a sustentabilidade é capaz de mudar as prioridades estratégicas da empresa, influenciando diretamente na mudança de comportamento de seus colaboradores.

O termo "tomada de consciência" utilizado neste trabalho refere-se ao processo de interiorização da ação em forma de pensamento, conforme definido por Becker (1993). De acordo com Saladini (2008) ela ocorre quando o sujeito passa a refletir sobre os meios que o levaram a atingir determinado resultado, mudando o foco para o meio ao invés dos fins. Nesse momento o indivíduo deixa de repetir determinadas ações e passa a atuar de forma inteligente.

Nas palavras de Piaget (1977, p. 198 apud VESTENA;STOLTZ, 2005, p. 10) a tomada de consciência se dá "na passagem da ação material para o pensamento compreendido como interiorização dos atos".

A tomada de consciência envolve, portanto, fatores como: reflexão sobre os resultados produzidos a partir das ações do indivíduo, mudança de valores e atitudes, a interiorização dos atos e compreensão dos pensamentos (STOLTZ, 2001).

O principal objetivo desse estudo é compreender as práticas ambientais desenvolvidas pelos hotéis de Uberlândia (MG), sob a ótica dos gestores desses estabelecimentos. Entre os objetivos específicos estão:

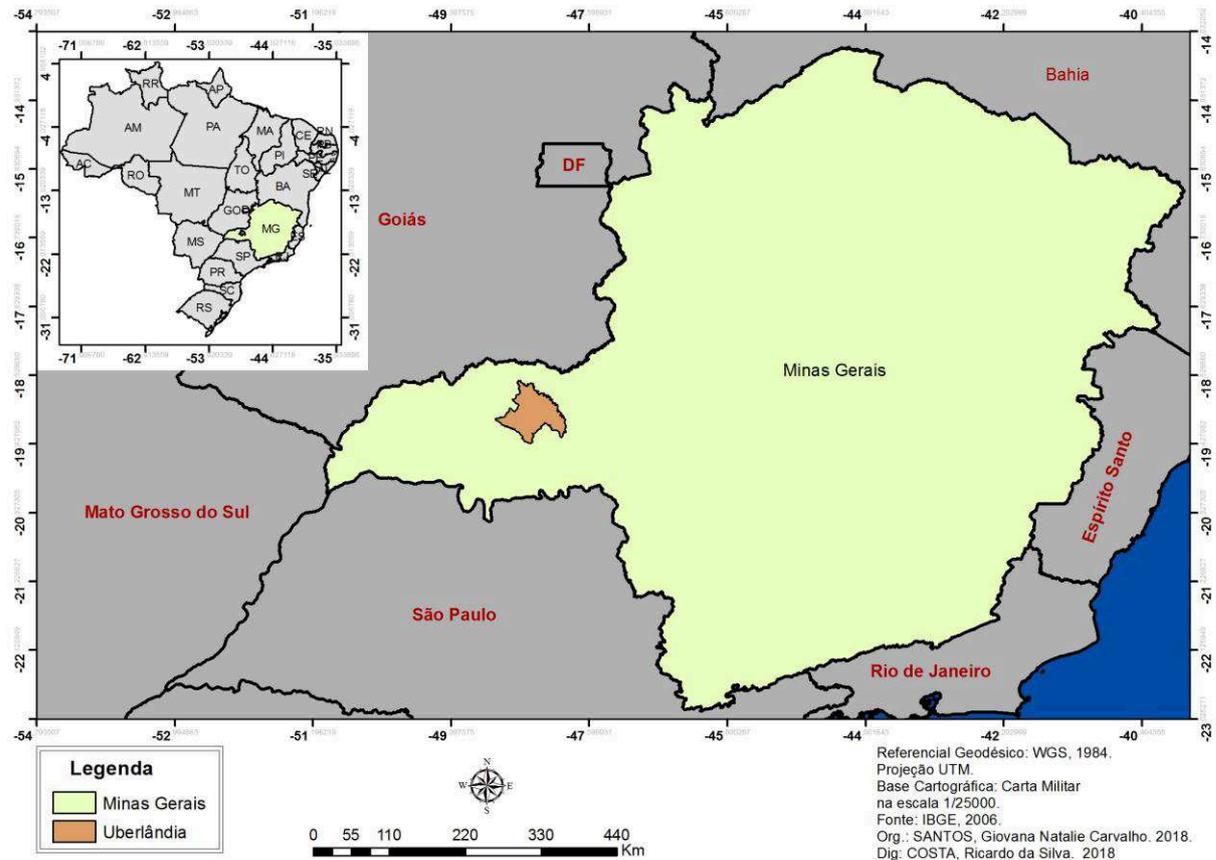
- Identificar os impactos gerados pela atividade hoteleira;
- Investigar as ações de GA promovidas pelos hotéis da cidade;
- Verificar a existência de selos ou certificações ambientais nos hotéis;
- Analisar a importância das ações ambientais promovidas pelos hotéis;
- Averiguar os obstáculos enfrentados para a implantação de ações e processos de GA;
- Apresentar uma proposta de Programa de EA aos empreendimentos hoteleiros.

A fim de caracterizar a área de estudo, será realizada a seguir uma breve descrição do município de Uberlândia, abordando sua localização, infraestrutura disponível, dados socioeconômicos e aspectos naturais.

Situada na mesorregião do Triângulo Mineiro/ Alto Paranaíba, no Estado de Minas Gerais, Região Sudeste do país, Uberlândia possui uma área total de 4.115,09 km², sendo 3.896,09 km² de área rural e 219 km² de área urbana (Figura 1) (UBERLÂNDIA, 2017c).

Com 604.013 mil habitantes, conforme último censo do IBGE em 2010 e, com população estimada de 683.247 pessoas para 2018 (IBGE, 2017), é considerada a maior cidade do Triângulo Mineiro. Possui localização geográfica estratégica, encontrando-se a menos de mil quilômetros de grandes centros urbanos como, Belo Horizonte, São Paulo, Rio de Janeiro, Goiânia e Brasília. Em um raio de 600 km, possui mais de 82 milhões de consumidores. A cidade é servida por cinco relevantes rodovias federais, as BRs 050, 365, 452, 455 e 497, constituindo um elo entre os principais centros urbanos e o interior do Brasil. A malha rodoferroviária e o Terminal Intermodal de Cargas ligam a cidade aos principais mercados do país, Mercosul e do mundo (UBERLÂNDIA, 2017c).

Figura 1: Mapa da Localização de Uberlândia/MG



Fonte: IBGE, 2006. Org.: SANTOS, G. N. C. (2018).

O município possui nove parques, entre eles estão: Parque Ecológico São Francisco, Parque Municipal Distrito Industrial, Parque Municipal Gávea, Parque Municipal Luizote de Freitas, Parque Municipal do Mansour, Parque Municipal Santa Luzia, Parque Municipal Victório Siquieroli, Parque do Sabiá e Parque Municipal do Óleo. Detém também duas áreas de Relevante Interesse Ecológico (RIE) - Morada do Sol e lago da hidrelétrica de Miranda; três Reservas Particulares do Patrimônio Natural (RPPN) - Cachoeira da Sucupira, Estação Ecológica do Panga e Reserva Britagem São Salvador. O município é também sede da primeira unidade de conservação de categoria proteção integral do Triângulo Mineiro, o Parque Estadual Pau Furado (UBERLÂNDIA, 2017c).

A cidade dispõe de duas estações de tratamento de água e esgoto, administradas pelo Departamento Municipal de Água e Esgoto – DMAE. A coleta de resíduos sólidos é destinada em um aterro sanitário. Uberlândia possui desde 2011, um Programa de Coleta Seletiva que realiza o recolhimento de materiais recicláveis na porta de domicílios, escolas e empresas. Os resíduos coletados são entregues em associações e cooperativas para reciclagem e comercialização. De acordo com dados da prefeitura, em 2016 havia 10 caminhões atendendo

29 bairros, abrangendo cerca de 269 mil habitantes. A prefeitura disponibiliza também 13 ecopontos pela cidade para destinação de resíduos da construção civil (UBERLÂNDIA, 2017d).

Hoje, o aeroporto Tenente Cel. Av. César Bombonato tem capacidade para receber 2,4 milhões de passageiros ao ano. Operam no terminal algumas das principais companhias aéreas nacionais: Azul, Gol, Latam e Passaredo, com rotas para São Paulo (SP), Brasília (DF), Rio de Janeiro (RJ), Campinas (SP), Belo Horizonte (MG), Goiânia (GO), Porto Seguro (BA), Recife (PE) (UBERLÂNDIA, 2018a).

A cidade possui instituições de ensino superior e uma Universidade Federal, as quais atraem vários eventos técnico-científicos para o município. Conta com modernos centros de convenções, capazes de sediar, com qualidade, grandes eventos internacionais. Possui uma dinâmica economia, em especial no ramo de comércio, serviços e agroindústria. Atraiu grandes empresas nas últimas décadas, como Algar, Martins, Arcom, Br Foods, Souza Cruz, Syngenta, Monsanto, Cargill, AMBEV, Petrobrás, Natura, transformando-se no maior centro de distribuição atacadista da América Latina e referência no setor de comércio, serviços e telecomunicações (UCVB, 2018).

Devido à sua vocação para o turismo de negócios e eventos, decorrente da instalação de grandes e importantes empresas e, de relevantes instituições de ensino, o setor de hotelaria no município oferece, de modo geral, produtos e serviços direcionados a hóspedes com perfil empresarial. Dessa forma, em virtude da grande demanda por estabelecimentos hoteleiros na cidade e, a fim de atender a essa exigente demanda, instalaram-se na cidade grandes e modernas redes hoteleiras.

Apesar da existência de diversas cachoeiras, rios, lagos e exuberante paisagem natural, Uberlândia não é reconhecida como um importante destino de lazer. Em partes devido à falta de investimentos no desenvolvimento de infraestrutura turística na zona rural do município, à baixa oferta de produtos e serviços bem estruturados destinados a atender os turistas, e ao baixo investimento na divulgação e promoção do destino. Assim sendo, o município não dispõe de meios de hospedagem com características para receber grandes fluxos de turistas de lazer, como resorts e hotéis com destacado espaço de recreação. Ainda que existam hotéis fazenda na zona rural, a infraestrutura e os serviços oferecidos demandam ainda várias melhorias para que se tornem competitivos no mercado turístico.

No intuito de defender o equilíbrio ambiental e a qualidade de vida, esta pesquisa se propõe a apresentar como a Gestão e a EA podem contribuir frente às possíveis dificuldades enfrentadas pelos hotéis da cidade para implantação de processos sustentáveis.

Este estudo será dividido em duas etapas. A primeira fase caracteriza-se por pesquisa exploratória, a qual, conforme Gil (2002), visa proporcionar maior familiaridade com o problema e o aprimoramento de ideias. Ela se faz fundamental para contextualização e abordagem de temáticas relacionadas ao cerne do estudo, como: sustentabilidade, meio ambiente, GA, EA, DS, turismo sustentável, meios de hospedagem.

A análise bibliográfica foi realizada por meio de consulta a documentos como, dissertações, teses, artigos científicos, livros, manuais do Ministério do Turismo, normas ISO e ABNT, legislações, sites do IBGE, Ministério do Meio Ambiente, Prefeitura de Uberlândia. Contribuíram para o desenvolvimento desta pesquisa autores como os geógrafos brasileiros Milton Santos e Rogério Haesbaert, os sociólogos Enrique Leff e Ulrich Beck, o administrador José Carlos Barbieri, turismóloga Doris Ruschmann, além de autores como Carlos Frederico Loureiro, Mário Beni, Mauro Grün, Philippe Layrargues, entre diversos outros importantes estudiosos.

A segunda etapa consiste em uma abordagem qualitativa, necessária para a identificação e análise das ações de preservação ambiental promovidas nos estabelecimentos hoteleiros. Esta fase caracteriza-se pela realização de entrevista junto aos gestores dos hotéis de Uberlândia, com a utilização de roteiro pré-estruturado para identificação das ações ambientais por eles desenvolvidas. Importante salientar que a realização das entrevistas se deu após devida aprovação desta pesquisa pelo Comitê de Ética da Universidade Federal de Uberlândia.

A escolha da entrevista se deu em virtude do propósito de se conhecer as práticas ambientais sob o ponto de vista dos dirigentes, os maiores responsáveis pela implementação de práticas sustentáveis nos empreendimentos. Para um melhor direcionamento da conversa, optou-se por elaborar um roteiro pré-estruturado, composto por 21 questões (fechadas e abertas), possibilitando que todos os pontos relevantes para o estudo fossem abordados na entrevista. Foram realizados questionamentos relativos à sustentabilidade ecológica, sociocultural e econômica, e como ela é desenvolvida na empresa.

Elencou-se como critério de seleção da amostra, todos os hotéis em operação em Uberlândia e com cadastro ativo junto ao Cadastur, sendo priorizados, dessa forma, os estabelecimentos hoteleiros que atuam de forma regular perante o Ministério do Turismo.

Após consulta ao site do Cadastur, em 03 de dezembro de 2017, foram identificados 18 hotéis cadastrados ao sistema e em operação no município. Dos 18 estabelecimentos, após contato telefônico, verificou-se que um deles funciona atualmente apenas como espaço para eventos, não operando mais como meio de hospedagem. Foi também identificado que outro estabelecimento apresenta duplicidade de cadastro no site. Assim sendo, a amostra real do estudo é representada por 16 hotéis.

A amostragem é composta por hotéis de pequeno, médio e grande porte. Nela estão também empreendimentos hoteleiros administrados por proprietários independentes e por redes hoteleiras. De posse dessas informações, é possível verificar a abrangência da amostra, composta por participantes de perfis variados.

Realizou-se contato com todos os hotéis da amostra, via telefone e envio de e-mails. Foram explanados os motivos do contato, realizando-se um breve resumo do tema da pesquisa e, solicitada a contribuição dos gestores por meio da concessão de entrevista relacionada às práticas sustentáveis desenvolvidas nos hotéis, sendo sempre ressaltado o anonimato de todos os participantes em todas as etapas. Entre os 16 hotéis convidados, concordaram em participar da entrevista, a princípio, oito estabelecimentos. Os demais alegaram não querer participar, outros justificaram que a rede não permite que participem de pesquisas, e alguns não responderam nem positiva nem negativamente, alegando estar ocupados, atarefados, sinalizando não ter interesse em participar.

Antes do início da coleta de dados, uma das empresas teve sua gerência alterada e o novo gestor não demonstrou interesse em participar do estudo. Também, ao longo do processo de entrevistas, dois gestores que haviam já inicialmente concordado em participar do estudo, alegaram não possuir disponibilidade de tempo para realizar as entrevistas, dessa forma, não foi possível concluir as entrevistas nesses dois hotéis. Portanto, o total final de participantes deste estudo foi de cinco hotéis.

No intuito de enriquecer a pesquisa e de abranger o estudo a todos os hotéis contidos na amostra, optou-se por analisar as páginas eletrônicas dos 16 estabelecimentos, identificando como esses abordam e divulgam as práticas sustentáveis desenvolvidas nos hotéis. As informações contidas nos sites refletem a postura do estabelecimento em relação à sustentabilidade, partindo-se da premissa de que divulgar práticas ambientais e seus resultados diz muito sobre a responsabilidade social da empresa.

Após categorização dos dados, a análise dos mesmos se dará com base em todo o referencial teórico já abordado neste trabalho, com enfoque sobre as influências produzidas pelo turismo descritas por Ruschmann; as abordagens categorizadas por Barbieri – Controle da Poluição, Prevenção da Poluição e Estratégica; e os requisitos presentes na NBR 15401 – Meios de Hospedagem: Sistema de Gestão da Sustentabilidade.

Foram selecionados para participação nesta pesquisa apenas os hotéis em operação na cidade de Uberlândia (MG) e, que se encontram em situação legal perante o Ministério do Turismo, ou seja, com cadastro ativo junto ao Cadastur - Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo. O critério de escolha se deu em virtude da importância de se priorizar estabelecimentos hoteleiros que atuem de forma legal perante os órgãos públicos, em especial os turísticos, contribuindo para a valorização e promoção da atividade conforme determina a Política Nacional de Turismo. Para se vincular ao Cadastur, entre outros critérios, é necessário que o empreendimento esteja em conformidade com a legislação ambiental e com o direito do consumidor, fator esse primordial para se atingir a sustentabilidade.

Pretende-se com este estudo mostrar a importância da GA nos hotéis e, para tratar sobre esse tema faz-se necessário estabelecer bases conceituais para uma melhor compreensão do assunto. Assim sendo, o trabalho será estruturado em três capítulos.

A primeira sessão abordará conceitos relacionados ao meio ambiente, à evolução da preocupação com as questões ambientais e ao surgimento de iniciativas em prol da proteção ambiental. Ainda no sessão I serão discutidos temas como DS; a importância da EA para promoção de um Turismo Sustentável; os impactos positivos e negativos da atividade turística; benefícios da GA e de sua implementação nas empresas; conceito e vantagens de um SGA, com enfoque nas NBRs ISO 14001 e ABNT 15401.

Na segunda sessão será discutida a relação do turismo com a Geografia, serão apresentados conceitos e números do turismo, que comprovam sua importância para a economia mundial; a atual estrutura do Sistema Nacional de Turismo no Brasil e, sobre o Cadastur. Abordar-se-á a definição de meios de hospedagem, sua evolução ao longo do tempo, tipologia e classificação; números da hotelaria no Brasil e informações sobre a hotelaria em Uberlândia.

Na terceira sessão serão apresentados os dados coletados, realizada a análise e discutido os resultados tanto da análise dos sites dos hotéis como também das entrevistas

realizadas com os gestores que concordaram em participar do estudo.

Com base nos resultados apurados será apresentado na sessão quatro, como forma de contribuir para a sustentabilidade nos hotéis da cidade, um Programa de EA com diversas ações a serem implantadas nos empreendimentos hoteleiros. E por último, serão apresentadas as considerações finais e recomendações para futuros estudos.

1. SOCIEDADE E MEIO AMBIENTE

1.1 A relação da sociedade com o meio ambiente ao longo do tempo (início do século XX até os dias atuais)

Entende-se por meio ambiente “a biosfera, isto é, as rochas, as águas e o ar que envolvem a Terra, juntamente com seus ecossistemas, constituídos de comunidades - integradas por indivíduos e todos os tipos de vida animal e vegetal” (RUSCHMANN, 1997, p.10). A autora inclui nessa definição todas as construções realizadas pelo homem como as cidades, monumentos históricos, sítios arqueológicos, assim como o folclore, vestuário, gastronomia e modo de vida das comunidades.

A Lei nº 6.938/1981, que dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, define em seu art. 1º, I, meio ambiente como “conjunto de condições, leis, influências e interações de ordem física, química e biológica, que permite, abriga e rege a vida em todas as suas formas” (BRASIL, 1981).

Conforme Barbieri (2011) meio ambiente é tudo que cerca os seres vivos, compreendendo o ambiente natural e o artificial. Engloba o ambiente físico e biológico, assim como tudo alterado, destruído e construído pelo homem, como áreas urbanas e rurais.

Apesar de claras as definições sobre meio ambiente muita confusão ainda é feita ao se utilizar esse termo. Em muitos casos utiliza-se a expressão para se referir apenas ao ambiente natural, negligenciando os elementos artificiais. Por isso se faz necessário enfatizar que o termo meio ambiente se refere não apenas a fauna, flora e demais recursos naturais como tudo aquilo concebido pelo homem, como a cultura, construções, relações, modo de vida. Dessa forma, ao se utilizar o termo “ambiental” nesse estudo estar-se-á referindo-se à esfera natural e social ao mesmo tempo.

Como explicitado na Constituição Federal, art. 225,

Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao poder público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações (BRASIL, 1988).

Mesmo que grande destaque tenha sido destinado ao meio ambiente e à importância de preservá-lo, pouco ainda é feito quando se fala de práticas efetivas. Os problemas ambientais são incontestáveis e sua intensificação pode ser notada pelo aumento dos

desmatamentos e queimadas de florestas e matas; extinção de espécies da fauna e da flora causada pela destruição dos ecossistemas e da caça predatória; poluição do ar decorrente da emissão de gases poluentes, gerados principalmente pela queima de combustíveis fósseis e pelas indústrias; contaminação e poluição das águas, provocadas pelo lançamento de esgotos, lixo, e por acidentes ambientais; escassez dos recursos hídricos, ocasionada por práticas irresponsáveis; contaminação do solo, provocada por massiva utilização de produtos químicos; redução da camada de ozônio ocasionada pela emissão de gases, agravando o efeito estufa, o aquecimento global e as mudanças climáticas; ocorrência de chuvas ácidas; inundações e deslizamentos causados pela retirada das coberturas vegetais, pelo avanço das cidades e das ocupações de áreas de risco.

Além dos problemas ecológicos é também possível constatar a acentuação dos impactos sociais negativos, como o aumento da pobreza, da fome, da violência, do desemprego, da desnutrição. Acesso altamente desigual à água potável, saneamento básico, energia elétrica e alimentos de qualidade. De acordo com dados da Organização das Nações Unidas (2015) 2,5 bilhões de pessoas em todo o mundo não possuem acesso a saneamento básico e, cerca de 800 milhões de pessoas não têm acesso à água. Aproximadamente 2,2 bilhões de pessoas vivem abaixo da linha da pobreza, estando a maioria dessas pessoas no sul da Ásia e na África Subsaariana.

As empresas possuem um papel fundamental no processo de degradação ambiental e, para se solucionar efetivamente os problemas ambientais é necessário indiscutivelmente envolvê-las, pois são elas que produzem e comercializam a maioria dos bens e serviços oferecidos para atender às necessidades e desejos humanos.

O aumento da escala de produção e do consumo, advindos da expansão do modelo capitalista, foi crucial para um aumento na exploração dos recursos naturais, elevando conseqüentemente a geração de resíduos. A crença de que a natureza existe para servir o ser humano também contribuiu para estimular e intensificar a degradação ambiental. A intensa exploração de recursos e descarte de resíduos chegou a tal ponto que passou a ameaçar a subsistência de povos da atualidade e das gerações futuras. Há prognósticos alarmantes sobre a qualidade e quantidade de água disponível para consumo. Estima-se que a água se tornará o recurso mais escasso do século XXI, causando ainda mais guerras. Entre os processos que comprometem a capacidade de renovação da água estão os desmatamentos, desertificação e uso indiscriminado da água para os mais diversos fins (BARBIERI, 2011).

Barbieri (2011) periodiza a evolução da preocupação com as questões ambientais em três fases distintas. A primeira fase se inicia no começo do século XX até 1972. Nessa época as ações de proteção ambiental eram pontuais e desatreladas a preocupações mais aprofundadas relacionadas ao desenvolvimento econômico e social, havendo, por exemplo, apenas acordos específicos de proteção aos animais selvagens, peixes, etc. Conforme Meneguetti (2012) até a década de 60 não havia grandes preocupações com os problemas ambientais, sendo essa uma questão que interessava a um pequeno grupo de ecologistas.

O Brasil começa a se preocupar com o meio ambiente e inicia uma política ambiental efetiva em 1930. Antes desse período, as ações promovidas não chegavam a produzir significantes resultados. Em 1934 são promulgados o Código de Caça e Pesca, Código Florestal, Código de Minas, Código de Águas, e é criado o primeiro parque nacional do Brasil, o Parque Nacional de Itatiaia. No entanto, é em meados da década de 60, época de consolidação do processo de industrialização no país, que serão sentidos os problemas relativos à poluição. Na época, a poluição industrial ainda era vista por muitos como sinal de progresso (BARBIERI, 2011).

A segunda fase se inicia em 1972, com a Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente Humano, em Estocolmo, e se estende até 1992. Houve importantes avanços após a Conferência, como a aprovação de 110 recomendações pertencentes à Declaração sobre o Meio Ambiente Humano, e um maior envolvimento das organizações com as questões ambientais. Também como consequência da Conferência, foram criados observatórios para monitorar o meio ambiente e, houve a criação do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) norteando as ações ambientais da ONU. A partir desse momento passa-se a vincular o meio ambiente ao desenvolvimento, criando-se uma relação de interdependência.

O termo EA, de acordo com Loureiro (2004), foi adotado pela primeira vez em um evento de educação ocorrido em 1965, na Universidade de Keele, no Reino Unido. Sua importância é reafirmada durante a Conferência das Nações Unidas sobre o Ambiente Humano, em 1972, passando a ser um tema oficial da ONU com projeção mundial.

Em consequência à intensificação das preocupações com o meio ambiente a nível global, as quais exigiam do poder público uma nova postura, em 1973, o governo federal cria a Secretaria Especial do Meio Ambiente (SEMA), destinada à proteção ambiental, por meio da redução da poluição e ordenamento do espaço urbano, e alguns Estados criam suas agências ambientais especializadas.

Em 1975 é realizado, pela UNESCO, o I Seminário Internacional de Educação Ambiental, em Belgrado. O objetivo do encontro foi discutir sobre uma nova ética global e ecológica, abordando questões como a erradicação da fome, miséria, analfabetismo, poluição, exploração humana e da natureza. O Seminário tratou a EA como um processo educativo, formal e não formal, capaz de promover novos valores e atitudes em prol da sustentabilidade do planeta (LOUREIRO, 2004; GRÜN, 2012).

No ano de 1977, em Tbilisi, Geórgia (antiga URSS), ocorre a “Conferência Intergovernamental sobre Educação Ambiental”, quando são formuladas estratégias a nível nacional e internacional para a EA. Para Grün (2012), essa conferência foi essencial no direcionamento da forma como a EA é adotada por muitos países, inclusive o Brasil.

Apesar de na década de 1970 já haver no Brasil programas e projetos voltados para a EA, ela era trabalhada de forma desarticulada e pouco reconhecida, se resumindo a ações educativas voltadas para a conservação dos recursos naturais e a mudanças comportamentais pontuais. É na década de 1980 que ela ganha relevância nacional, com a instituição da Política Nacional do Meio Ambiente, por meio da Lei nº6938/ 1981, que em seu art. 2º, X, define a EA como um princípio fundamental para a melhoria e recuperação da qualidade ambiental, devendo ser trabalhada em todos os níveis de ensino e junto à comunidade, capacitando-a para a participação ativa na defesa do meio ambiente (BRASIL, 1981).

A Política Nacional do Meio Ambiente, de 1981, representou um grande avanço na medida em que integrou as ações governamentais adotando uma abordagem sistêmica. Ela foi criada com o objetivo de preservar, melhorar e recuperar a qualidade ambiental, assegurando o desenvolvimento socioeconômico, os interesses da segurança nacional e a proteção da dignidade humana.

Destaque também para a Constituição Federal de 1988 que representou um avanço relevante para a esfera ambiental, pois estabeleceu a defesa do meio ambiente como um princípio a ser observado, e dedicou um capítulo ao meio ambiente, incluindo o conceito de DS e atribuindo ao poder público a responsabilidade de promover a EA. No mesmo ano ocorreram também no país o I Congresso Brasileiro de Educação Ambiental e o 1º Encontro Nacional de Educação para o Meio Ambiente, promovendo uma ampliação dos debates ambientais a várias áreas do conhecimento.

Em 1983, a Assembleia Geral da ONU cria a Comissão Mundial para o Meio

Ambiente e Desenvolvimento. A comissão presidida por Gro Harlem Brundtland- primeira ministra da Noruega, com atribuição de analisar os problemas ambientais a nível global, foi a responsável por, em 1989, publicar os resultados por meio do “Relatório Brundtland”, também conhecido como “*Our Common Future*”. Esse relatório foi caracterizado pela conciliação entre conservação da natureza e crescimento econômico, e pela apresentação do conceito de “desenvolvimento sustentado” (GRÜN, 2012).

A terceira fase da GA no mundo, assim definida por Barbieri, é marcada pela realização da Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CNUMAD), no Rio de Janeiro, em 1992, também chamada de Eco-92. Considerada a maior reunião com fins pacíficos já realizada na história mundial. Participaram dessa conferência 178 países, que aprovaram importantes documentos relativos aos problemas socioambientais mundiais. Dentre eles, a Declaração do Rio de Janeiro sobre Meio Ambiente e o Desenvolvimento, a Convenção sobre Mudanças Climáticas, a Convenção da Biodiversidade e a Agenda 21. Esse último documento constituiu-se uma das principais contribuições do evento, se tratando de uma consolidação e estruturação das resoluções para facilitar a implementação de ações nos vários níveis de abrangência.

Para Loureiro (2002) a década de 1990 foi o período em que a EA ganha maior destaque e reconhecimento público, podendo-se destacar eventos como a criação do Programa Nacional de Educação Ambiental em 94, os Parâmetros Curriculares Nacionais em 96, a Conferência Nacional de Educação Ambiental em 97, e a Lei nº 9795 em 1999, que estabeleceu a Política Nacional de Educação Ambiental.

Em 2002, dez anos após a realização da Rio 92, é realizada em Johannesburgo, África do Sul, a Cúpula Mundial sobre Desenvolvimento Sustentável, também chamada de Rio +10. O principal propósito do encontro era avaliar os avanços obtidos após a Conferência do Rio de Janeiro. Participaram do evento representantes de mais de 150 governos, no entanto, o clima era de pessimismo e frustração, já que pouco fora conquistado até então em relação ao proposto na Agenda 21 (PIMENTA; NARDELLI, 2015; SEQUINEL, 2002).

Dez anos mais tarde, no ano de 2012, é realizada a Rio +20, uma Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável que aconteceu no Rio de Janeiro e que tinha como objetivo renovar os compromissos para um DS e avaliar os progressos já conquistados. Como resultado do evento foi publicado o relatório “*The Future We Want*”, traduzindo “O futuro que queremos”, estabelecendo uma agenda para as próximas décadas

(PIMENTA; NARDELLI, 2015).

A fase atual da GA se evidencia pela implementação e aprofundamento dos acordos multilaterais. No entanto, como destaca Loureiro (2004), apesar da grande mobilização e aprovação de leis, a EA, em termos de política pública, ainda não se configura de forma consolidada como democrática, universal e incluyente, em especial devido à dominância dos interesses econômicos voltados ao mercado.

Barbieri (2011, p.65) define política pública ambiental como “o conjunto de objetivos, diretrizes e instrumentos de ação que o Poder Público dispõe para produzir efeitos desejáveis no meio ambiente”. Conforme Meneguetti (2012) o Brasil possui uma das mais rigorosas e organizadas políticas ambientais, estando entre as mais avançadas do mundo. Barbieri (2011) cita três grandes grupos de instrumentos, os quais os governos podem utilizar para alcançar efeitos ambientais benéficos (Quadro 1).

Os instrumentos de comando e controle, também chamados de instrumentos de regulação direta, limitam ou condicionam o uso de recursos e a realização de atividades para o bem de toda a sociedade. Com o objetivo de minimizar a degradação ao meio ambiente, os governos impõem restrições, obrigações e proibições aos indivíduos e às organizações.

Os instrumentos econômicos se propõem a controlar as ações de pessoas e organizações em relação ao meio ambiente, por meio da cobrança de tributos ou oferta de subsídios, mediante isenções, reduções de impostos e financiamentos, a fim de estimular práticas de controle e prevenção à poluição.

Outro meio são as permissões negociáveis que funciona da seguinte forma: o governo estabelece um nível fixo de emissão de poluentes para determinada região ou país. São colocados à venda certificados de permissões transferíveis em um mercado de títulos. Dessa forma, os detentores desses títulos adquirem o direito de poluir de acordo com a quantidade permitida pelo seu título. Esses títulos podem também ser negociados e vendidos entre empresas. Novos produtores poluidores só poderão entrar no mercado se adquirirem cotas de poluição de empresas que já conseguiram reduzir seu nível de emissão. O objetivo dessa prática é manter um nível de poluição estável (BARBIERI, 2011).

O sistema de depósito-retorno trata-se de outro instrumento econômico, o qual é estimulado pela criação de leis que responsabilizam o produtor e o comerciante pelos seus produtos, mesmo depois da venda. No intuito de estimular o consumidor a retornar os

produtos para tratamento ou reciclagem, as empresas utilizam a concessão de descontos (BARBIERI, 2011).

Quadro 1: Instrumentos de Política Pública Ambiental – classificação e exemplos

GÊNERO	ESPÉCIES
COMANDO E CONTROLE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Padrão de qualidade; ✓ Padrão de emissão; ✓ Padrão de desempenho; ✓ Padrões tecnológicos ✓ Proibições e restrições sobre produção, comercialização e uso de produtos e processos; ✓ Licenciamento ambiental; ✓ Zoneamento ambiental; ✓ Estudo prévio de impacto ambiental; ✓ Restrições ao uso do solo;
ECONÔMICO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tributação sobre poluição; ✓ Tributação sobre uso de recursos naturais; ✓ Incentivos fiscais para reduzir emissões e conservar recursos; ✓ Remuneração pela conservação de serviços ambientais; ✓ Financiamentos em condições especiais; ✓ Criação e sustentação de mercados de produtos ambientalmente saudáveis; ✓ Permissões negociáveis; ✓ Sistema de depósito-retorno; ✓ Poder de compra do Estado;
OUTROS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoio ao desenvolvimento científico e tecnológico; ✓ Educação ambiental; ✓ Unidades de conservação; ✓ Informações ao público.

Fonte: Barbieri (2011).

Além das ferramentas de controle e a econômica, há também várias outras formas de se estimular a preservação ambiental, como por exemplo, pelo incentivo ao

desenvolvimento de tecnologias por meio de subsídios, promoção da EA, tanto a formal como a não formal, criação de unidades de conservação, entre outras.

Existem críticas de que instrumentos de comando e controle, quando atendidos, tendem a gerar um estado de acomodação nas organizações, além de representarem um grande peso para o Estado, pois a sua eficácia depende de um dispendioso aparato institucional. Entidades como a World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), defendem que os instrumentos econômicos são mais apropriados e eficientes na promoção do DS que os de comando e controle, e ainda proporcionam estímulos permanentes para redução da poluição (BARBIERI, 2011).

Por outro lado, de acordo com Porter e Linde (1999), instrumentos de comando e controle são importantes desde que, as regulamentações ambientais sejam adequadamente formuladas. Para esses, as pressões motivam as inovações, educam, advertem sobre as ineficiências e contribuem para criar um ambiente mais equilibrado, em que todas as empresas devem atender as exigências ambientais.

Para este estudo os dois tipos de instrumentos são considerados válidos e imprescindíveis para se atingir uma política ambiental eficaz, sendo a EA e o desenvolvimento científico e tecnológico cruciais para se aprimorar as práticas ambientais.

Para Ruschmann (1997) cabe ao Estado realizar planejamento e desenvolver leis capazes de promover o desenvolvimento da infraestrutura básica necessária ao bem estar da população residente e dos turistas, regulamentar o funcionamento dos serviços e equipamentos nos destinos, zelar pela proteção e conservação do patrimônio natural, psicossocial e cultural.

Os governos, como sugere Barbieri (2011), possuem um grande poder de estímulo à adoção de melhores práticas ambientais pelas empresas, mediante a utilização de seu grande poder de compra. Basta que selecionem seus fornecedores de bens e serviços baseados em critérios ambientais. A escolha por empresas ambientalmente conscientes impactará diretamente na redução da degradação ambiental, considerando-se a amplitude e constância das atividades desempenhadas pelos governos, servindo de exemplo para toda a sociedade. As especificações para compras podem ser realizadas estabelecendo-se padrões de eficiência energética, consumo de água, propriedades das matérias-primas e dos resíduos gerados. Não negociar com empresas autuadas por questões ambientais é o mínimo a ser feito pelos governos.

A diminuição da biodiversidade e a intensificação das disparidades sociais são resultados de desastrosas intervenções humanas ao longo dos anos. O tópico a seguir visa esclarecer como o DS pode contribuir para um ambiente socialmente mais justo, ambientalmente correto e economicamente viável.

1.2 Desenvolvimento Sustentável, Sustentabilidade e Educação Ambiental

O conceito de DS é relativamente recente, tendo surgido oficialmente em 1987, por meio do relatório “Nosso Futuro Comum”, elaborado pela Comissão Mundial para o Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD), também conhecido como Relatório de Brundtland. De acordo com o documento, DS "é aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade das gerações futuras de atenderem às próprias necessidades" (COMISSÃO MUNDIAL SOBRE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO, 1988, p. 46).

O termo se refere a um crescimento econômico acompanhado do consumo consciente dos recursos naturais e da promoção da equidade social, sem que essa evolução coloque em risco um futuro com qualidade para as próximas gerações. No entanto, a definição de DS é um tanto vaga por não especificar quais são as necessidades do presente e do futuro, se é que de fato elas possam ser previstas e mensuradas. Apesar de, para alguns autores, o DS representar uma utopia, é preciso destacar sua importância ao chamar atenção sobre a necessidade de buscar novos caminhos para o desenvolvimento.

A palavra “desenvolvimento” é muitas vezes utilizada, de forma equivocada, com conotação econômica, estando frequentemente relacionada à ideia de crescimento econômico. Crescimento está relacionado à expansão quantitativa das riquezas sem que essa seja distribuída de forma mais justa. Já o desenvolvimento refere-se à ideia de evolução, prosperidade e efetiva melhoria da qualidade de vida. O que não quer dizer que ambos sejam antagônicos, uma vez que o crescimento econômico pode ser um meio para a redução dos impactos ambientais negativos e promoção do desenvolvimento. No entanto, o crescimento por si só não é suficiente para alcançar o desenvolvimento (OLIVEIRA, 2002). Colesanti et al. (2007) destaca que o real conceito de desenvolvimento deve estar atrelado à geração de renda, emprego e trabalho, preocupação ambiental, visando o bem estar da população.

Quanto ao termo sustentável, entende-se como a capacidade de suportar e de se autosustentar, tendo relação direta com a capacidade de renovação dos recursos naturais.

Portanto, o respeito ao tempo da natureza para que ela se recomponha é fundamental para que gerações presentes e futuras consigam satisfazer suas necessidades e desfrutar de um ambiente com qualidade de vida.

Existe na literatura uma grande diversidade de conceitos relacionados aos termos: Sustentabilidade e DS, não havendo um consenso e clareza sobre as definições, sendo muitas vezes considerados vagos, confusos, polissêmicos, incompreendidos. Há autores que tratam a sustentabilidade como um processo, outros como um objetivo final. Para Dovers e Handmer (1992), sustentabilidade é a capacidade de um sistema humano, natural ou misto, resistir ou adaptar-se a mudanças endógenas ou exógenas indefinidamente. E o DS é um caminho de deliberada mudança e melhoria, que mantém ou melhora este atributo do sistema, respondendo às necessidades da população atual.

A sustentabilidade diz respeito a um equilíbrio das interações entre as esferas natural, econômica e social, atingindo certo nível de qualidade do sistema. De acordo com Feil e Schreiber (2017) essa avaliação da qualidade é realizada por meio da definição de índices ou indicadores, que possibilitem a definição de objetivos e metas a serem alcançados a longo prazo. Apesar da ausência de consenso sobre esses termos, uma constatação é a de que ambos possuem relação com a busca de equilíbrio entre a satisfação das necessidades do ser humano e o meio ambiente, ainda que essa receita seja difícil de ser definida devido à sua complexidade. Um aspecto importante aqui é a separação explícita da sustentabilidade como um objetivo difícil e distante, e o DS como um processo de movimento na direção de se atingir esse objetivo.

De acordo com Brügger (2004), os habitats urbanos e industriais são vistos como mais evoluídos, os avanços tecnológicos tornaram-se sinônimo de desenvolvimento, no entanto, o que se percebe é a intensificação das desigualdades e a piora da qualidade de vida da população. É preciso chamar atenção para os chamados “ecobusiness”, práticas em que empresas se autodeclaram defensoras da qualidade ambiental, enquanto na verdade mantêm seus ambientalmente danosos e insustentáveis processos. Diante do exposto, a autora propõe a substituição do termo “Desenvolvimento Sustentável” por “sociedades sustentáveis”, uma vez que o foco deve estar no equilíbrio da sociedade e não no processo de crescimento e desenvolvimento.

Outro documento importante para a promoção da sustentabilidade foi a Agenda 21, ao estabelecer um plano de ação a ser adotado, global, nacional e localmente, em prol da sustentabilidade socioambiental. Nela se encontram mais de duas mil recomendações

práticas, que visam conciliar proteção ambiental, justiça social e eficiência econômica, convergindo dessa maneira para a melhoria da qualidade de vida das gerações futuras (COLESANTI et al., 2007; BRASIL, 2018a). Dentre as questões tratadas nos 40 capítulos do documento, estão temas como: combate à pobreza, conservação da diversidade biológica, proteção da atmosfera e dos oceanos, manejo seguro de resíduos sólidos, proteção a grupos desfavorecidos, promoção do ensino, transferência de tecnologia ambientalmente saudável, cooperação e fortalecimento institucional (BRASIL, 2018a).

Foi também recomendado pela Agenda 21 Global que fossem criadas Agendas 21 Locais, considerando a necessidade de apoio das comunidades locais para a viabilização do DS. Desde 1992 alguns Estados e Municípios brasileiros criaram suas Agendas 21. Já no âmbito nacional, a iniciativa se deu em 1997, pelo então Ministro do Meio Ambiente, José Sarney Filho e por Aspácia Carmargo, secretária geral do Ministério. Após ampla discussão e participação da sociedade, em 2002, concluiu-se a Agenda 21 brasileira, contendo cinco temas básicos (COLESANTI et al., 2007; BRASIL, 2018a):

- I. Economia da poupança na sociedade do conhecimento;
- II. Inclusão social para uma sociedade solidária;
- III. Estratégia para a sustentabilidade urbana e rural;
- IV. Recursos naturais estratégicos;
- V. Governança e ética para a sustentabilidade.

Com relação aos avanços obtidos após a Rio- 92, Colesanti et al. (2007) pondera que apesar dos expressivos progressos da forma como os governos e sociedade tratam a questão ambiental, ainda se verifica um olhar bastante voltado para o crescimento econômico, com baixa preocupação com a qualidade de vida das pessoas e com a proteção do meio ambiente.

É importante destacar que toda ação humana gera impactos ao meio ambiente, sendo impossível eliminá-los por completo. O que o DS prega não é a eliminação dos impactos ambientais, mas, sim, a redução para que as ações humanas agridam o mínimo possível o meio ambiente (COLESANTI et al., 2007).

Um dos grandes desafios da contemporaneidade é a conciliação de múltiplos interesses com a capacidade de suporte do meio ambiente. Grandes corporações não se mostram dispostas a reduzir os impactos sobre o meio ambiente sob pena de terem que abrir mão de parcela de seus astronômicos lucros, e como consequência, perpetua-se a

degradação ambiental, a fome, o desemprego. Layrargues (2012, p. 133) alerta que “a crise ambiental deste fim de século é resultante, entre outros fatores, da invasão do espaço coletivo pelos interesses privados com usos abusivos”.

O indivíduo encontra-se em constante disputa, agindo cada vez mais de forma individualista e egoísta. Valoriza-se muito a competição em detrimento da cooperação. Os meios de comunicação de massa contribuem diretamente para a promoção do consumismo e do narcisismo por meio da imposição da cultura de massa, da criação de necessidades e satisfação de desejos induzidos por eles próprios. São responsáveis pela formação de novos valores, fazendo do entretenimento e da publicidade formas de estimular o consumo supérfluo, a produtividade e a competitividade. Tornam os indivíduos em eternos insatisfeitos, seja por sua aparência física ou pela constante necessidade de se adquirir bens materiais (BECK, 1999).

Vive-se um momento de desenfreado consumismo, com intensa banalização e obsolescência dos produtos. A moda e a propaganda assumem um papel primordial nesse processo ao despertar o desejo pelas mercadorias e criar falsas necessidades. A velocidade das mudanças é outra característica inerente a esse processo que, constantemente torna os produtos ultrapassados em curto espaço de tempo. A modernidade vem despertando cada vez mais nas pessoas o espírito de competitividade e individualismo, aspectos esses extremamente prejudiciais e antagônicos ao equilíbrio ambiental (BECK, 1999).

Apesar da ciência e da tecnologia terem contribuído para o aprofundamento das desigualdades, é inegável a contribuição advinda do progresso científico e tecnológico. Os avanços nas áreas de biotecnologia e microeletrônica, como pontua Leff (2009), possibilitaram a geração de conhecimentos importantíssimos ao desenvolvimento de processos produtivos mais eficientes e sustentáveis. Tecnologias essas que não requerem necessariamente grande utilização de capital, recursos naturais e insumos; que possibilitam a utilização de fontes renováveis de energia, como, por exemplo, a energia solar; e o desenvolvimento de produtos mais sustentáveis.

Por outro lado, SANTOS (2011) destaca que a ciência de maneira geral se encontra a dispor dos interesses do mercado e não das reais necessidades da humanidade. Diante dessa realidade, a noção de solidariedade é desfeita, e o homem levado a retornar às suas condições primitivas, agindo cada um por si, como instinto de sobrevivência.

Um dos principais motivos pelos quais, hoje, o meio ambiente se encontra no atual

grau de degradação, se deve a uma visão antropocêntrica do mundo, em que o homem se enxerga como o centro e considera a natureza apenas um recurso a satisfazê-lo. O homem reina absoluto e sente-se independente do meio ambiente. Esse sentimento de superioridade, crença de controle sobre a natureza, e de que o homem é o dono do seu destino, tem suas raízes em meados dos séculos XVI e XVII, com a emergência da lógica mecanicista e o desenvolvimento do método científico. Grün (2012) atribui essa transformação da relação entre homem e natureza a quatro principais pensadores: Francis Bacon (1561- 1626), Galileu (1564- 1642), Descartes (1596- 1650) e Newton (1642- 1727). A natureza deixa de ser puramente contemplativa e passa a ser objeto de indagação científica e de dominação. Essa foi, portanto, para Grün (2012, p.36) a “gênese filosófica da crise ecológica moderna”.

Para se resolver grande parte dos problemas ecológicos, é necessário, conforme Dias (2004), primeiramente resolver os problemas socioambientais. Em muitos países, a deterioração dos recursos naturais é diretamente intensificada pela pobreza, como forma de assegurar a própria sobrevivência. Sob essa ótica, o foco deve ser em melhorar a qualidade de vida da população para que essa possa contribuir para a preservação da natureza.

De acordo com Cutter (1996) 97% dos desastres ambientais acontecem em países em desenvolvimento. Grande parte desses desastres se deve a um desordenado processo de urbanização, que faz com que a população menos favorecida ocupe áreas vulneráveis, como encostas, beiras de rios, locais altamente poluídos. Em casos de deslizamentos, enchentes, contaminações, acabam por vitimados aqueles que se encontram nessas áreas. Sob essas circunstâncias as populações de baixa renda acabam sendo as mais atingidas pelos riscos ambientais, constituindo um grande problema socioambiental.

Para Beck (1999, p. 80), “A desigualdade é o problema ‘ambiental’ mais importante do planeta; é também seu maior problema no rumo do desenvolvimento”. O autor atribui grande parte dos problemas ambientais à pobreza, a qual deve ser o foco dos esforços na busca de um mundo melhor. A atual crise ambiental mais do que ecológica é fruto de contradições sociais, o que traz a tona discussões sobre justiça ambiental e social.

Por outro lado, o consumo excessivo de recursos naturais por nações ricas, tem também contribuído diretamente para a acentuação dos problemas ecológicos e das desigualdades socioeconômicas. Enquanto um cidadão indiano consome em média 25 litros de água ao dia, o europeu utiliza 150 litros, e o americano 3.000 litros por dia (VICTORINO, 2007). Dados como esses revelam e chamam atenção para o uso abusivo

dos recursos naturais por nações desenvolvidas.

Santos (2011) propõe uma mudança radical da globalização, em que a centralidade deixe de ser ocupada pelo dinheiro e seja transferida para o homem e, que as técnicas, talvez irreversíveis, obtenham outro uso e significação, estando a serviço do sujeito.

É preciso ter o entendimento de que o DS não está contra o modelo econômico capitalista, e sim, busca estabelecer uma nova visão sobre o próprio capitalismo. Um capitalismo com maior respeito às esferas social e ambiental, em que as interações homem/natureza causem o mínimo impacto possível; sendo a esfera econômica um meio de se alcançar uma sociedade mais justa e com melhor qualidade de vida (COLESANTI et al., 2007).

Como forma de promover um mundo melhor para a presente e para as futuras gerações, a Organização das Nações Unidas apresentou em 2015 a Agenda 2030. Um plano de ação global direcionado à conquista da sustentabilidade, do equilíbrio e da integração entre as dimensões econômica, social e ambiental. O plano foi resultado de intensivas consultas públicas à sociedade por mais de dois anos, com especial atenção aos mais pobres e vulneráveis. Estão também contidos nesse documento resultados de todas as grandes conferências realizadas pelas Nações Unidas (ONU, 2015).

A erradicação da pobreza é considerada pelo plano, como o maior desafio global, sendo um requisito indispensável para se alcançar a sustentabilidade. Ele propõe que os países atuem de forma colaborativa para se alcançar um mundo livre da pobreza, da violência, do extremismo, da fome, das epidemias, do analfabetismo, do desemprego. Onde todos tenham acesso à saúde, educação, água potável, alimento, saneamento, energia, melhores condições de higiene, segurança, infraestrutura de qualidade, assegurando assim, a dignidade e o bem estar a todos.

Foram estabelecidos pela Agenda 2030 dezessete Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) (figura 2) e 169 metas que orientarão ações a serem tomadas ao longo dos próximos 15 anos.

O principal objetivo da Agenda 2030 é a proteção do planeta por meio da redução da degradação do meio ambiente, respeito à biodiversidade, conservação dos oceanos, mares e rios, das florestas e montanhas; do combate à escassez e poluição das águas, à desertificação, degradação dos solos e à seca. É também foco, a promoção da paz, justiça, prosperidade, inclusão, solidariedade, democracia, tolerância, igualdade de gênero,

estímulo ao consumo, produção e gestão sustentáveis, uso eficiente de água e energia, redução e reciclagem de resíduos, entre outras ações.

Figura 2: 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), Agenda 2030



Fonte: Organização das Nações Unidas (ONU), 2015.

Sobre os esforços para se alcançar esses objetivos, reconhece-se a necessidade de mobilização de recursos financeiros e a importância de transferência de tecnologias limpas para países em desenvolvimento e, acima de tudo, a importância do espírito de cooperação tanto dentro dos países como entre as nações.

A EA constitui-se como uma importante ferramenta para formação de cidadãos mais conscientes e motivados a contribuir de forma ativa para a sustentabilidade ambiental, podendo auxiliar na melhoria da qualidade do meio ambiente.

A EA, de acordo com o Tratado de Educação Ambiental para Sociedades Sustentáveis e Responsabilidade Global, é entendida como “um processo de aprendizado permanente, baseado no respeito a todas as formas de vida, que contribua para a formação de uma sociedade justa e ecologicamente equilibrada.” (UNESCO, 1997, apud BARBIERI, 2011. P. 83). Ela deve estimular as pessoas a refletirem sobre suas próprias condutas, incentivando-as a modificar hábitos que impactem negativamente o meio ambiente.

Ainda é possível verificar em setores da sociedade uma postura conformista frente aos problemas sociais, por isso a necessidade de mobilizar os indivíduos atribuindo a todos a corresponsabilidade pela melhoria da qualidade de vida. A EA se apresenta como um elemento estratégico para uma efetiva transformação da atual crise estrutural e conjuntural, mediante a formação de consciência crítica das relações sociais e de produção (LOUREIRO, 2002). Propõe uma mudança de valores, permitindo que as pessoas enxerguem a importância da cooperação e da união de esforços para conquista dos objetivos (DIAS 2004).

Loureiro (2012) define educação como uma prática social que objetiva o desenvolvimento humano, e destaca alguns conceitos indispensáveis ao processo educacional como: sensibilização, aprendizagem, diálogo, organização, reflexão, conhecimento, atitudes e habilidades. Conceitua também, ambiente como, “um conjunto de relações sociais que estabelecemos entre nós e com a natureza em um determinado espaço e tempo.” (LOUREIRO, 2012, p. 108).

À partir dessa definição pode-se entender a educação como um processo que visa tornar os indivíduos melhores, mais evoluídos. Esse aprimoramento é promovido mediante a transmissão de conhecimentos e estímulo à reflexão, que possibilitará a construção de novos saberes e um posicionamento crítico perante as situações diárias. Tão importante quanto obter conhecimento, é transformar esse saber em atitudes capazes de promover transformações positivas no ambiente, e de gerar novas aprendizagens. Um processo educacional crítico possibilita ao indivíduo desenvolver habilidades e atitudes que moldarão seu comportamento na direção da ética.

A EA não atua somente no campo das ideias, apenas transmitindo informações, mas também no plano da existência, promovendo a prática social reflexiva, estimulando a capacidade crítica, o diálogo, e a transformação ativa da realidade em prol da equidade e do bem estar público. O processo de conscientização é realizado utilizando-se o método de ação e reflexão, estimulando constantemente a crítica e a autocrítica (LOUREIRO, 2004).

Já sobre o ambiente, ao qual a EA se refere, pode-se entender como um espaço onde se estabelecem relações do homem com o homem e do homem com a natureza, considerando a esfera temporal. Dessa forma, pode-se apreender EA como um processo direcionado à melhoria do próprio indivíduo e de suas relações com outros indivíduos e com a natureza, rumo à promoção de um espaço mais evoluído e de qualidade.

A meta da EA é, conforme Barbieri (2011, p.82), “desenvolver uma população mundial consciente e preocupada com o meio ambiente para atuar individual e coletivamente na busca de soluções para os problemas atuais e para a prevenção de novos problemas”. Estão entre os objetivos da EA, constantes na Carta de Belgrado: sensibilização das pessoas e dos grupos sociais a fim de que desenvolvam profundo interesse pelas questões ambientais; conscientização dos indivíduos quanto ao meio ambiente, aos problemas ambientais, aos reflexos das ações humanas no mesmo, à urgência da sua preservação e da responsabilidade de cada um nesse processo; motivação para que todos participem ativamente na proteção do meio ambiente, proporcionando habilidades necessárias para resolver os problemas ambientais (PARANÁ, 2018).

No Brasil, a Lei nº 9.795 de 1999 foi a responsável por instituir a Política Nacional de Educação Ambiental. Essa transformou a EA em um processo educativo mais amplo, estabelecendo-a em todos os níveis e modalidades de ensino, formal e não formal. Ela conceitua EA como

os processos por meio dos quais o indivíduo e a coletividade constroem valores sociais, conhecimentos, habilidades, atitudes e competências voltadas para a conservação do meio ambiente, bem de uso comum do povo, essencial à sadia qualidade de vida e sua sustentabilidade (BRASIL, 1999).

A EA formal é aquela promovida em escolas e universidades, seguindo Parâmetros Curriculares Nacionais (PCNs), com objetivos bem definidos, sendo trabalhada de maneira inter e transdisciplinar. Já a EA não formal, caracteriza-se por atividades educativas voltadas para a conscientização da sociedade em geral, sobre as questões ambientais e a importância da participação popular na defesa da qualidade do meio ambiente. Fazem parte da EA não formal, campanhas educativas e programas promovidos por órgãos públicos, empresas privadas, meios de comunicação, ONGs; sendo as escolas e universidades importantes parceiras no desenvolvimento desses programas. Conforme o artigo 3º, V, da Lei nº 9.795 cabe

às empresas, entidades de classe, instituições públicas e privadas, promover programas destinados à capacitação dos trabalhadores, visando à melhoria e ao controle efetivo sobre o ambiente de trabalho, bem como sobre as repercussões do processo produtivo no meio ambiente (BRASIL, 1999).

Jacobi (2003) defende que o poder público deve assumir o papel de indutor a práticas sustentáveis, desenvolvendo ações de estímulo à preservação ambiental por parte de toda a população, chamando atenção e informando sobre a necessidade de práticas mais sustentáveis.

É preciso conscientizar as pessoas de que as responsabilidades não são exclusivas dos órgãos públicos, na verdade, todos os indivíduos são corresponsáveis pela promoção da sustentabilidade.

De acordo com o autor, a EA possui como proposta uma nova forma de relação entre homem e natureza, mediante a promoção do exercício da cidadania. Implica questões como, respeito às diferenças, sentimento de pertencimento a uma coletividade, ética e valores morais que gerem relações mais harmoniosas e conscientes.

Importante destacar a diferença entre a ética e a moral, as quais são ainda alvo de muita confusão. A primeira está relacionada a uma tomada de consciência pessoal, intuição, intrínseca ao ser humano. Já a moral diz respeito aos valores de uma sociedade, variando conforme o tempo e o lugar (DIAS, 2004).

A EA deve objetivar mudanças de valores e de atitudes, para tal torna-se necessário compreender e problematizar o indivíduo e sua posição social. É preciso estabelecer processos participativos como garantia da cidadania, em especial com aqueles que apresentam maior vulnerabilidade socioambiental. É fundamental que os conflitos sociais sejam explicitados e enfrentados para que possam ser então superados (LOUREIRO, 2012). A EA precisa ser adaptada ao contexto de cada grupo que visa atingir, por isso a necessidade de se considerar fatores como faixa etária, condição social, econômica, cultural, ecológica, ocupacional (DIAS, 2004).

Loureiro (2012) enfatiza que a transmissão de informações e conceitos por si só não é capaz de gerar novas atitudes perante o meio ambiente. Para ele o simples fato de conhecer o certo não garante que o indivíduo mudará as atitudes de forma automática. As mudanças não ocorrerão de forma espontânea, são necessárias intervenções conscientes e claras.

De acordo com Piletti (1991) 83% do que aprendemos é retido pela visão, 11% pela audição, 3,5% através do olfato, 1,5% pelo tato e 1% através do paladar. Retém-se apenas 10% do que é lido, 20% do que é ouvido, e 30% do que é visto. No entanto, quando se vê e se executa, essa retenção passa para 50%; para 70% quando se ouve e se discute, e 90% quando se ouve e logo se executa. De posse desses dados é possível perceber a importância de se colocar em prática, logo em seguida, tudo aquilo que é visto e escutado, para que se transforme em um aprendizado mais efetivo, e se obtenha maior êxito na mudança de hábitos e atitudes.

O próximo tópico discutirá como o turismo pode contribuir para a conquista da

sustentabilidade por meio da EA, promovendo o desenvolvimento econômico aliado à conservação natural, valorização do patrimônio histórico e cultural, e melhoria da qualidade de vida das comunidades.

1.3 Turismo Sustentável e Educação Ambiental

O período entre as décadas de 1950 e 1980 caracterizou-se pelo turismo de massa, quando há o deslocamento de grande número de pessoas para um mesmo lugar, em uma mesma época do ano. Nesse momento a atividade turística, de forma geral, desconsidera os impactos negativos ecológicos e sociais. Predomina-se o crescimento desordenado, a falta de controle dos efluentes e esgotos, a falta de estudos sobre os impactos ambientais, resultando em intensa degradação do meio ambiente (RUSCHMANN, 1997).

A partir da metade dos anos 1980 começa a surgir um novo mercado, em busca de maior contato com a natureza, como é o caso do turismo ecológico, que passa a requerer a preservação da natureza para sua ocorrência. Novas modalidades de turismo despontam como forma de reduzir os impactos negativos da atividade, é o denominado turismo “alternativo”, “responsável”, “ecológico” e mais recentemente “turismo sustentável”. Possuem como característica viagens individuais, com serviços personalizados, atividades relacionadas à natureza e à preservação da mesma (RUSCHMANN, 1997).

O Ministério do Turismo define o turismo sustentável como (BRASIL, 2009 apud BRASIL, 2016, p.7),

atividade que satisfaz as necessidades dos visitantes e as necessidades socioeconômicas das regiões receptoras, enquanto os aspectos culturais, a integridade dos ambientes naturais e a diversidade biológica são mantidos para o futuro.

Definição semelhante à de Swarbrooke (2002, p.19) que destaca turismo sustentável como, atividade “economicamente viável e que não destrói os recursos dos quais o turismo no futuro dependerá, principalmente o meio ambiente natural e o lado social da comunidade local”.

Ambas definições abordam as dimensões ambiental, social e econômica e as considera indissociáveis para se atingir a sustentabilidade da atividade turística. Apesar desse entendimento por parte de vários autores, há estudiosos que discordam desse modelo e questionam a possibilidade de coexistência entre o atual modelo capitalista e o DS (PERTSCHI, 2006). Por outro lado, Brea, Gandara e Gonzalez (2005) defendem e enfatizam

que o turismo sustentável não deve ser considerado como uma situação ideal a ser alcançada, mas como uma filosofia de desenvolvimento que sirva para definir metas de longo prazo.

O turismo é apontado como uma importante atividade geradora de desenvolvimento, não é atoa que 2017 foi proclamado pela Organização das Nações Unidas, como o Ano Internacional do Turismo Sustentável, em reconhecimento ao grande potencial que o setor possui em contribuir para a redução da pobreza, promoção do entendimento entre os povos, respeito às diferentes culturas e preservação dos recursos naturais (UNESCO, 2017).

É preciso destacar que a atividade turística é geradora de impactos tanto positivos como negativos, nas esferas econômica, sociocultural e ambiental, conforme enumera o quadro 2, baseado nos impactos elencados por Ruschmann (1997). O resultado da exploração do turismo dependerá de como ele for gerido, podendo se caracterizar como uma atividade de promoção ou destruição do meio ambiente.

Entre os impactos econômicos é possível elencar contribuições da atividade turística como o ingresso de moedas estrangeiras fortes no país, a geração de renda e emprego à população, estímulo à realização de investimentos em infraestrutura. Por outro lado, quando mal gerida pode resultar em fatores como inflação, aumento da especulação imobiliária, dependência excessiva do destino em relação ao turismo, entre outros.

Sobre os impactos positivos da atividade sobre o meio ambiente natural é possível citar benefícios como a criação de programas de preservação das áreas naturais, investimento em medidas preservacionistas, valorização do contato com a natureza e utilização mais consciente dos espaços naturais. Já quanto aos impactos negativos pode-se citar a destruição das áreas naturais, da fauna e da flora, em decorrência da construção de equipamentos e infraestrutura turística, pisoteamentos, vandalismos, incêndios, poluição das águas, acúmulo de detritos, poluição visual, sonora e atmosférica.

Com relação aos impactos sociais, o turismo pode apresentar-se como uma oportunidade de encontro e interação entre os povos, além de constituir-se como uma possibilidade de recuperação psicofísica do indivíduo por permitir o distanciamento temporário do seu cotidiano profissional e social. No entanto, quando promovido de forma desordenada o setor pode contribuir para o aumento da prostituição, da criminalidade, dos congestionamentos, intensificar a disseminação de doenças, causar ressentimento da população local frente a comportamentos de ostentação por parte dos turistas, etc.

Quando desenvolvido de maneira planejada o turismo é capaz de proporcionar interação cultural entre turistas e comunidade receptora, estimular a valorização da cultura local, do artesanato e do patrimônio histórico, gerando nos moradores o orgulho de suas tradições. Caso contrário pode ser responsável por comprometer a autenticidade e espontaneidade das manifestações culturais, descaracterizar o artesanato e destruir o patrimônio histórico devido a acessos em massa pelos turistas.

Quadro 2: Impactos gerados pelo turismo sobre o meio ambiente

	POSITIVOS	NEGATIVOS
IMPACTOS ECONÔMICOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingresso de moedas estrangeiras fortes; ✓ Absorção dos gastos dos turistas em outros setores da economia; ✓ Estímulo a investimentos, como construção de hotéis, restaurantes, centros de convenções, etc.; ✓ Geração de empregos e incremento da renda dos habitantes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Abandono pela população de atividades primárias em busca de melhores oportunidades em empresas turísticas; ✓ Excessiva dependência de alguns destinos do turismo, levando ao colapso da economia em casos de queda da demanda; ✓ Inflação; ✓ Aumento da especulação imobiliária.
IMPACTOS SOBRE O AMBIENTE NATURAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Criação de programas de preservação das áreas naturais e sítios arqueológicos; ✓ Investimento em medidas preservacionistas a fim de manter a atratividade dos recursos naturais; ✓ Valorização do contato com a natureza; ✓ Utilização mais consciente dos espaços naturais. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Destruição de áreas naturais devido à construção de equipamentos e infraestrutura turísticas; ✓ Poluição das águas; ✓ Acúmulo de detritos; ✓ Poluição visual, sonora e atmosférica; ✓ Destruição da fauna e flora devido ao pisoteamento, coleta de plantas, vandalismos, incêndios, etc.

(Continuação)

	POSITIVOS	NEGATIVOS
IMPACTOS SOCIAIS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oportunidade de encontro entre os povos; ✓ Oportunidade de recuperação psicofísica decorrente do distanciamento temporário do cotidiano profissional e social. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Baixo interesse dos visitantes pela cultura da população se resumindo à compra de <i>souvenirs</i> típicos; ✓ Aumento da prostituição e da criminalidade; ✓ Intensificação dos congestionamentos; ✓ Turismo como veículo de disseminação de doenças; ✓ Contratação de mão de obra estrangeira para cargos com maior qualificação e remuneração; ✓ Estímulo a hábitos de consumo desconhecidos ou inacessíveis pela população receptora; ✓ Ressentimento da população local frente aos comportamentos de ostentação pelos turistas; ✓ Exploração dos templos religiosos como atrações turísticas em detrimento de sua função espiritual.
IMPACTOS CULTURAIS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Interação cultural; ✓ Estímulo a tradições esquecidas; ✓ Valorização do artesanato; ✓ Valorização da cultura local (artes, música, gastronomia); ✓ Incentivo ao orgulho étnico; ✓ Valorização e preservação do patrimônio histórico. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprometimento da autenticidade e espontaneidade das manifestações culturais; ✓ Descaracterização do artesanato; ✓ Destruição do patrimônio histórico devido a acessos em massa por turistas.

Fonte: Ruschmann (1997), adaptado pela autora.

A baixa tomada de consciência por parte dos turistas faz com que se comportem de

forma descompromissada em relação ao meio, pois acreditam que não possuem responsabilidade na preservação ambiental. Creem ter direito sobre aquilo que pagaram e que por permanecer pouco tempo no destino não impactam de forma significativa o meio visitado (RUSCHMANN, 1997).

O DS do turismo se apresenta como uma alternativa para prevenir danos irreversíveis ao meio ambiente, minimizar os danos sociais aos moradores e proporcionar benefícios econômicos a longo prazo.

Seaton (1991, p. 712 apud RUSCHMANN, 1997, p. 112) destaca quatro elementos indispensáveis para o DS do turismo:

- Respeito ao meio ambiente natural;
- Harmonia entre a cultura e os espaços sociais da comunidade, sem agredi-la ou transformá-la;
- Distribuição equilibrada dos benefícios do turismo entre comunidade receptora, turistas e empresários do setor;
- Um turista consciente da sua responsabilidade perante a conservação ambiental e sensível às interações com a comunidade receptora.

O planejamento turístico é imprescindível para o desenvolvimento de uma atividade equilibrada. Ações pautadas na sustentabilidade geram benefícios para as comunidades receptoras, empreendedores, turistas, como também para os destinos, ao promover a preservação dos patrimônios naturais, históricos e culturais (RUSCHMANN, 1997).

O turismo não é o único causador de agressões à natureza. Desastres provocados por empresas petrolíferas, usinas nucleares e diversas outras atividades perigosas tornam os efeitos do turismo relativamente pequenos. Porém, o fato de impactar menos que outras atividades, não isenta a responsabilidade dos profissionais do setor de preservar o meio ambiente. O Ministério do Turismo (2016) define quatro princípios essenciais para um DS do turismo, são eles (Quadro 3):

Quadro 3: Princípios Essenciais para o Desenvolvimento Sustentável do Turismo

<p>Sustentabilidade Ambiental</p>	<p>Promove o desenvolvimento sem comprometer os processos ecológicos indispensáveis à diversidade dos recursos naturais.</p> <p>A utilização dos recursos naturais deve ser realizada de maneira a possibilitar que os ecossistemas se recuperem e sejam mantidos para as futuras gerações. O desperdício deve ser drasticamente reduzido, adotando-se hábitos como redução do consumo, reutilização e reciclagem dos materiais.</p>
<p>Sustentabilidade Sociocultural</p>	<p>Preservação e valorização da cultura e dos valores morais locais, contribuindo para o fortalecimento da identidade da comunidade.</p>
<p>Sustentabilidade Econômica</p>	<p>Desenvolvimento economicamente eficaz, com distribuição equilibrada dos benefícios para operações a longo prazo.</p> <p>O crescimento econômico passa a ser visto como um dos fatores necessários ao desenvolvimento, e não um fim em si mesmo, uma vez que por si só não é capaz de garantir qualidade de vida.</p>
<p>Sustentabilidade Político- Institucional</p>	<p>Compromisso dos órgãos públicos e sociedade civil com a continuidade das ações, realizando planejamentos que levem em consideração os resultados a longo prazo, para efetiva melhoria da qualidade de vida da população.</p> <p>É de extrema importância a participação e cooperação da sociedade na elaboração, controle e até mesmo execução das políticas públicas, para um desenvolvimento efetivo da atividade turística. É necessário que participem desse processo, empresários, universidades, organizações da sociedade civil e membros da sociedade a fim de que manifestem sobre os interesses coletivos e contribuam para a construção de políticas que representem de fato a população.</p>

Fonte: Ministério do Turismo (2016), adaptado pela autora.

O turismo é destacado por Colesanti et al. (2007) como uma importante atividade capaz de proporcionar sustentabilidade local, levando dignidade e cidadania à população. Nesse sentido, o turismo, para se desenvolver de forma sustentável, deve promover a distribuição de renda, geração de empregos e conservação dos patrimônios natural, cultural e turístico.

A EA se apresenta como uma grande aliada do turismo sustentável constituindo-se como uma importante ferramenta para a conservação ambiental. Ao mesmo tempo em que a atividade turística depende da tomada de consciência para um uso racional dos recursos naturais, e um desenvolvimento de longo prazo, a EA tem no turismo a oportunidade de proporcionar à população conhecimentos e práticas para um desenvolvimento mais sustentável. A EA junto ao turismo permite que o indivíduo obtenha conhecimento através da vivência (AZEVEDO, 2014).

A prática do turismo envolve mais do que um simples deslocamento de pessoas, ela envolve a busca por novas experiências, contato com outros modos de vida, procura por conhecimento, lazer, esportes, gastronomia, outras culturas, religiões, histórias. Devido ao seu grande poder de ampliar os conhecimentos, influenciar o comportamento das pessoas e promover a interação entre culturas, torna-se um instrumento poderoso na conscientização das pessoas quanto aos crescentes problemas ambientais e sobre a importância de se promover ações que revertam esse quadro (AZEVEDO, 2014).

A tomada de consciência sobre a necessidade de respeitar a natureza e a cultura das localidades visitadas é primordial para evitar relações conflituosas entre turistas e comunidades receptoras. À medida que o turismo impacta negativamente a rotina dos moradores, devido a superlotações, congestionamentos, poluição, degradação da natureza, desrespeito à cultura local, a tendência é que a população se torne cada vez mais hostil à presença desses visitantes (RUSCHMANN, 1997).

Ruschmann (1997) destaca que a EA para um turismo mais consciente precisa ser desenvolvida por meio de programas que convidem o “cidadão-turista” a participar da proteção do meio ambiente não apenas enquanto turista, mas também no seu cotidiano. Frente a essa demanda, a EA se constitui como uma importante ferramenta, capaz de proporcionar conhecimentos e promover a tomada de consciência não só dos turistas, mas de todos os envolvidos com a atividade turística, possibilitando que empresários, funcionários, hóspedes e comunidade reflitam sobre suas atitudes, e as consequências delas para o meio ambiente, e sintam-se motivados a mudar essa realidade com a adoção de hábitos mais sustentáveis.

Geralmente, pouco é feito para enriquecer a visita e estimular o conhecimento e a compreensão do destino, o que torna a visita superficial. Nesse sentido, é fundamental instruir o turista sobre o meio visitado, estimulando uma empatia pela comunidade local, e os empresários possuem uma grande responsabilidade na tomada de consciência ambiental de seus clientes (RUSCHMANN, 1997).

Uma organização comprometida com a sustentabilidade deve se preocupar, não apenas em desenvolver ações pontuais para redução dos danos ambientais, mas sim, em implementar ações coordenadas por meio do planejamento e da definição de diretrizes que orientem as atividades da empresa. Nesse sentido, será abordado na sequência como a GA pode favorecer e promover o DS das organizações.

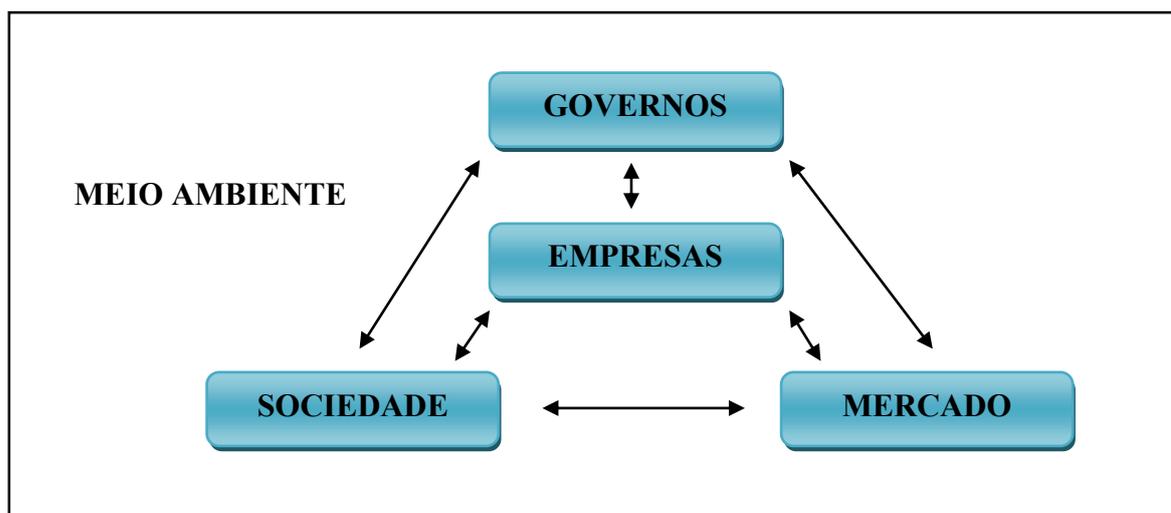
1.4 Gestão Ambiental Empresarial

A atual crise ambiental é reflexo não apenas de ações irresponsáveis de alguns, mas de um modelo de desenvolvimento, baseado no consumo excessivo e irresponsável. Fatores como o crescimento populacional, desenvolvimento do sistema capitalista, da indústria e do consumismo supérfluo, foram fundamentais para a intensa degradação do meio ambiente (MENEGUETTI, 2012). Diante do exposto, verifica-se a grande contradição da sociedade atual, a qual depende de recursos finitos para satisfazer seus ilimitados anseios.

Os acidentes ambientais e as conferências internacionais sobre o meio ambiente foram fundamentais para um aumento da tomada de consciência ambiental da população, resultando em pressões para a regulamentação das organizações e, conseqüentemente em maior atenção das empresas aos impactos causados ao ecossistema (CAMPOS; MELO, 2008). A sociedade atual exige uma nova postura dos empresários e administradores. Espera-se que as empresas deixem de ser o problema e se tornem a solução para os transtornos ambientais.

No entanto, conforme a experiência, ressalta Barbieri (2011), práticas sustentáveis por parte das empresas dificilmente ocorrem de forma espontânea. Existem três tipos de forças que interagem entre si, as quais influenciam as organizações no envolvimento com as questões ambientais. São elas: o governo, a sociedade e o mercado (Figura 3).

Figura 3: Gestão Ambiental Empresarial – influências



Fonte: Barbieri, 2011

As pressões advindas da sociedade e do mercado, e as restrições governamentais fazem com que as empresas, na tentativa de manter sua competitividade, busquem atuar de

forma ambientalmente responsável. É preciso citar também a pressão por parte dos investidores, que não desejam correr o risco de ter seus investimentos comprometidos por passivos ambientais. Sem essas pressões não haveria o crescente envolvimento das organizações com as questões ambientais.

A GA é fundamental em qualquer organização, independente de tamanho, setor ou segmento, por isso a relevância da contratação de gestores comprometidos com as questões ambientais. Barbieri (2011, p. 19) denomina GA como

as diretrizes e as atividades administrativas e operacionais, tais como planejamento, direção, controle, alocação de recursos e outras realizadas com o objetivo de obter efeitos positivos sobre o meio ambiente, tanto reduzindo, eliminando ou compensando os danos ou problemas causados pelas ações humanas, quanto evitando que eles surjam.

De acordo com a Resolução nº 306/ 2002, do Conselho Nacional do Meio Ambiente – CONAMA, GA é entendida como “condução, direção e controle do uso dos recursos naturais, dos riscos ambientais e das emissões para o meio ambiente, por intermédio da implementação do sistema de gestão ambiental” (CONAMA, 2002).

Este estudo adota como linha de pensamento uma abordagem denominada socioambiental. Modelo o qual, conforme Barbieri (2011) reconhece o valor da natureza e admite a importância dela para atender as necessidades humanas, tanto das gerações presentes como das futuras. Nesse sentido, busca-se promover sistemas de produção e consumo sustentáveis que atendam às necessidades do homem respeitando os limites do meio ambiente.

Ela se difere de posições antropocêntricas, as quais enxergam o homem como centro, e a natureza como um meio de satisfazer as necessidades e desejos humanos. A GA sob essa ótica se restringiria a seguir as legislações ambientais, nada além disso. A preocupação com o meio ambiente apenas surge quando os problemas ambientais afetam os homens.

No outro extremo encontram-se as posições ecocêntricas, que defendem a equidade biológica. Uma concepção em que todos os organismos fazem parte da natureza em condições iguais. Assim nenhuma espécie seria superior a outra, inclusive os humanos. A ciência e tecnologia são vistas como causadoras dos problemas ambientais e instrumentos de domínio da natureza (BARBIERI, 2011).

A abordagem socioambiental se encontra longe de visões extremistas, procurando o equilíbrio na relação homem/natureza. Desse modo, a GA surge como meio de se buscar a

eficiência econômica, ao mesmo tempo em que promove a equidade social e o respeito à natureza, reconhecendo a importância das três esferas para a sustentabilidade.

O objetivo principal da implantação da gestão ambiental não é gerar receita para a empresa, e sim desenvolver uma política responsável acerca dos problemas ambientais. Mas isto não impede que a empresa tire algum proveito econômico deste processo (MENEGUETTI, 2012, p. 67).

Quando devidamente implantada, a GA pode reduzir custos diretos ao diminuir os desperdícios com matéria-prima e de recursos, como água e energia, por meio da reciclagem, venda e aproveitamento de resíduos; como também de custos indiretos, relacionados a sanções e indenizações por danos ao meio ambiente, à saúde dos funcionários e da comunidade no entorno, ocasionando também na melhora da relação com esse público.

A GA pode gerar diversas vantagens às organizações, contrariando o que muitos empresários acreditam, ao enxergá-la como um ônus para suas empresas. Além da redução de custos propiciada por um consumo mais consciente e inteligente dos recursos, ela é também capaz de aumentar a lucratividade, com a oferta de produtos e serviços mais sustentáveis e inovadores, podendo aumentar sua participação no mercado devido à menor concorrência. Sua implementação possibilita a melhoria das relações da empresa tanto com o mercado externo como o interno, ocasionando maior comprometimento dos colaboradores, melhora da imagem institucional e, conseqüentemente, maior produtividade e competitividade (Quadro 4).

Quadro 4: Benefícios da Gestão Ambiental

BENEFÍCIOS ECONÔMICOS	
Economia de Custos	<ul style="list-style-type: none"> • Economias devido à redução do consumo de água, energia e outros insumos; • Economias devido à reciclagem, venda e aproveitamento de resíduos, e diminuição de efluentes; • Redução de multas e penalidades por poluição.

(Continuação)

Incremento de Receitas	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento da contribuição marginal de “produtos verdes” que podem ser vendidos a preços mais altos; • Aumento da participação no mercado devido à inovação dos produtos e menos concorrência; • Linhas de novos produtos para novos mercados; • Aumento da demanda para produtos que contribuam para a diminuição da poluição.
BENEFÍCIOS ESTRATÉGICOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria da imagem institucional; • Renovação do “portfolio” de produtos; • Aumento da produtividade; • Alto comprometimento do pessoal; • Melhoria nas relações de trabalho; • Melhoria e criatividade para novos desafios; • Melhoria das relações com os órgãos governamentais, comunidade e grupos ambientalistas; • Acesso assegurado ao mercado externo; • Melhor adequação aos padrões ambientais. 	

Fonte: Adaptado de NORTH (1992) apud Donaire (1999).

Meneguetti (2012) defende que a globalização forçou as empresas a se comprometerem com as questões ambientais, exigindo uma postura responsável e de respeito ao meio ambiente. A percepção de qualidade do produto tem sido ampliada e a qualidade ambiental tem ganhado grande destaque. É preciso enxergar o meio ambiente como uma oportunidade e não como um custo e, ter consciência do diferencial competitivo das economias que adotam princípios da GA. O gerenciamento ambiental por parte da alta administração se torna um fator estratégico, devendo estar presente em todas as tomadas de decisão.

Muitas empresas possuem uma postura reativa perante o surgimento de problemas. Atuam na tentativa de reduzir os impactos gerados, predominando métodos corretivos (MENEGUETTI, 2012). No entanto, uma GA eficiente deve basear-se em políticas proativas, que permitam a antecipação com métodos preventivos, buscando identificar as

causas a fim de evitar os impactos ambientais (DIAS, 2008).

Barbieri (2011) cita três diferentes abordagens as quais as empresas podem adotar frente aos problemas ambientais decorrentes de sua atividade. A forma como a alta administração se comporta e reage frente aos impactos ambientais, provenientes das operações organizacionais, tem relação direta com o nível de consciência ambiental e de comprometimento com a sustentabilidade dos empreendimentos, como demonstra o quadro 5.

A abordagem “Controle da poluição” se caracteriza por ações reativas pontuais. Seu principal objetivo é atender às exigências legais. As soluções são propostas à medida que os problemas surgem. As tecnologias são utilizadas para resolver um problema já ocorrido, ou para controle no final do processo, que objetiva capturar e tratar a poluição resultante do processo de produção, como incineradores, estações de tratamento de efluentes, etc. A adesão e participação da alta gerência é baixa, não despendendo muita atenção à otimização dos processos. Do ponto de vista empresarial essas ações representam elevação dos custos, os quais não agregam nenhum valor ao produto. Porém, do ponto de vista ambiental essa prática é insuficiente por estar mais focada nos efeitos do que nas reais causas da poluição.

Já com a adoção da estratégia “Prevenção da poluição” a empresa busca evitar ou reduzir a geração de poluição, através de uma produção mais eficiente. Mudanças são realizadas nos processos a fim de poupar material e energia. Como consequência há um aumento da produtividade da empresa, pois se produz mais bens com menos insumos. Como resultado das ações preventivas pode-se citar também redução dos passivos ambientais, economia com a destinação final dos resíduos, melhoria das condições de trabalho e melhora da imagem da empresa.

Na abordagem “estratégica”, as questões ambientais são vistas como uma oportunidade para os negócios da empresa. Além de adotar práticas de controle e prevenção da poluição, a empresa utiliza os problemas ambientais de forma estratégica, na medida em que o interesse e as pressões por produtos “amigos” da natureza só aumentam. Os processos são constantemente verificados e avaliados, contando com o envolvimento de todos os setores no processo e permanente participação da alta gerência para garantia da eficiência e da qualidade.

Quadro 5: Gestão Ambiental na empresa – abordagens

CARACTERÍSTICAS	ABORDAGENS		
	CONTROLE DA POLUIÇÃO	PREVENÇÃO DA POLUIÇÃO	ESTRATÉGICA
Preocupação Básica	Cumprimento da legislação em resposta às pressões da comunidade	Uso eficiente de insumos	Competitividade
Postura Típica	Reativa	Reativa e proativa	Reativa e proativa
Ações Típicas	<ul style="list-style-type: none"> - Corretivas; - Uso de tecnologias de remediação e de controle no final do processo (<i>end-of-pipe</i>); - Aplicação de normas de segurança 	<ul style="list-style-type: none"> - Corretivas e preventivas; - Conservação e substituição de insumos; - Uso de tecnologias limpas 	<ul style="list-style-type: none"> - Corretivas, preventivas e antecipatórias; - Antecipação dos problemas e captura de oportunidades utilizando soluções de médio e longo prazos; - Uso de tecnologias limpas
Percepção dos empresários e administradores	- Custo adicional	- Redução de custo e aumento da produtividade	- Vantagens competitivas
Envolvimento da Alta Administração	Esporádico	Periódico	Permanente e sistemático
Áreas Envolvidas	- Ações ambientais confinadas nas áreas geradoras de poluição.	- Crescente envolvimento de outras áreas (produção, compras, desenvolvimento de produtos e marketing).	<ul style="list-style-type: none"> - Atividades ambientais disseminadas pela organização; - Ampliação das ações ambientais para a cadeia de suprimento.

Fonte: Barbieri (2011).

Uma empresa sustentável é, para Barbieri (2011, p. 105), “aquela que cria valor de longo prazo aos acionistas ou proprietários e contribui para a solução dos problemas ambientais e sociais”. Entre as ações desempenhadas por empresas sustentáveis Crosbie e Knight (1997) apontam:

- ✓ Satisfação das necessidades atuais utilizando recursos de forma sustentável;

- ✓ Manutenção do equilíbrio ambiental por meio da utilização de tecnologias limpas, reúso, reciclagem ou renovação de recursos;
- ✓ Reparação de qualquer dano causado pela empresa;
- ✓ Solução de problemas sociais em vez de acentuá-los;
- ✓ Geração de renda para autossustentação.

O uso sustentável de recursos, conforme Barbieri (2011), requer as seguintes ações na referida ordem: redução da poluição na fonte, reutilização, reciclagem e recuperação energética. O primeiro passo deve ser sempre tentar reduzir ao máximo o volume de material utilizado e de resíduos gerados, devendo-se considerar uma adequação do projeto do produto ou do serviço, levando em conta as características físico-químicas, a substituição de matérias-primas, troca de equipamentos e materiais, redução do consumo de energia, realização de manutenção preventiva, revisão da gestão de estoques. Ações desse tipo geram economia por também evitar o retrabalho.

O reúso se refere ao reaproveitamento de materiais, como por exemplo, restos de matérias-primas, recipientes, embalagens, peças usadas, que possam sofrer alguma intervenção e serem reutilizadas. A reciclagem é quando os resíduos são tratados, tornando-se novamente aproveitáveis. No entanto, geralmente, a venda dos resíduos para reciclagem externamente não compensam os custos gerados, por isso deve-se sempre priorizar a minimização da geração de resíduos. O reaproveitamento se torna uma terceira opção quando não é possível reusar ou reciclar os resíduos. Pode-se aproveitar, por exemplo, plásticos e papelões contaminados, ou resíduos de matéria-prima orgânica, para a geração de energia.

A gestão de resíduos sólidos se refere a resíduos que podem virar insumo para outras atividades, ser reutilizados ou reciclados. No caso dos empreendimentos hoteleiros eles podem ser divididos em:

- Resíduos orgânicos (lixo úmido): alimentos, cascas, bagaços de frutas, restos de podas de jardins, os quais podem ser utilizados para realização da compostagem, processo em que a matéria orgânica ao final do ciclo de decomposição transforma-se em um adubo rico em nutrientes, podendo ser utilizado em hortas e jardins. A maior vantagem desse tipo de prática é a redução da emissão do gás metano (CH₄), um gás nocivo ao meio ambiente, e responsável pelo agravamento do efeito estufa, sem contar, claro, a redução de lixo produzido e destinado aos aterros sanitários.

- Resíduos inorgânicos (lixo seco): metais, tecidos, papéis, plásticos, vidros.

Alguns dos principais instrumentos capazes de propiciar um manejo mais adequado dos resíduos sólidos conforme a Lei nº12.305/2010, art. 8º (BRASIL, 2010) são:

- Educação Ambiental

- Responsabilidade compartilhada, por meio da política reversa, que estimula a coleta de embalagens após o consumo para serem reaproveitadas pelas indústrias. Para tanto, fabricantes, distribuidores, comerciantes e consumidores compartilham a responsabilidade pelos resíduos;

- Incentivo à criação e desenvolvimento de cooperativas de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis, melhorando as condições de trabalho, a inclusão social e econômica desses trabalhadores.

Apesar do gerenciamento dos resíduos sólidos constituir uma responsabilidade da administração pública municipal, toda a sociedade deve participar e colaborar de forma ativa nesse processo. A EA se torna uma ferramenta imprescindível no processo de conscientização da população, orientando-a e estimulando-a a refletir sobre suas atitudes e a adquirir hábitos mais sustentáveis, contribuindo para a redução dos impactos ambientais.

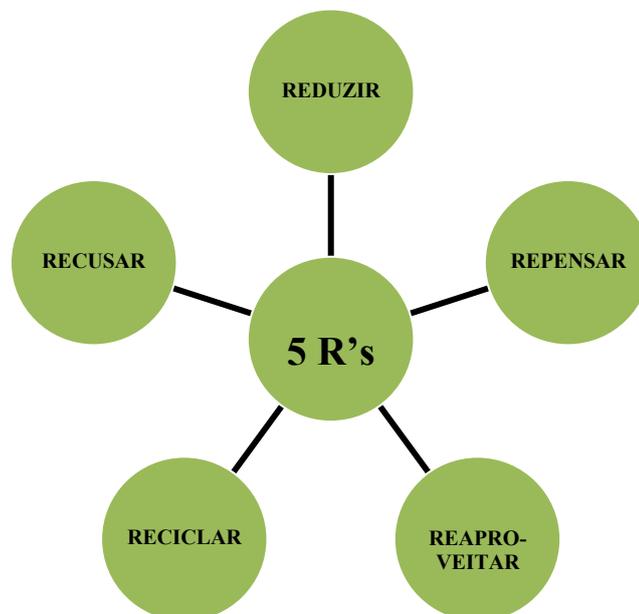
O Conselho Nacional do Meio Ambiente – CONAMA, através da Resolução nº 275/2001 estabeleceu cores para identificar as categorias de resíduos sólidos, são elas:

- AZUL: papel/papelão;
- VERMELHO: plástico;
- VERDE: vidro;
- AMARELO: metal;
- PRETO: madeira;
- LARANJA: resíduos perigosos;
- BRANCO: resíduos ambulatoriais e de serviços de saúde;
- ROXO: resíduos radioativos;
- MARROM: resíduos orgânicos;
- CINZA: resíduo geral não reciclável ou misturado, ou contaminado não passível de separação.

O processo educativo, o qual estimula as pessoas a repensarem seus valores e práticas, utiliza a política dos 5 R's, utilizados na gestão de resíduos sólidos e, que tem como propósito a redução do consumo e do desperdício (Figura 4).

A primeira atitude deve ser sempre buscar reduzir o consumo excessivo e supérfluo, como por exemplo, adquirindo produtos com pouca ou nenhuma embalagem, substituindo o uso de sacolas de plástico por *ecobags*, dando preferência a equipamentos de qualidade que não necessitem de substituição constante. É necessário repensar antes de comprar um produto, refletindo sobre a necessidade da sua aquisição. É muito importante também reaproveitar os produtos depois de utilizados, reutilizando-os para outras funções, procurando evitar a necessidade de reciclagem, como por exemplo, os potes de vidros, garrafas pet, etc. Caso o produto não possa ser reutilizado, o próximo passo deve ser a reciclagem, a qual depende da realização de coleta seletiva, e que consiste em transformar objetos e materiais usados (metais, papéis, plástico, vidro, etc.) em novos produtos, realizando alterações nas suas propriedades físicas, químicas ou biológicas. Por último, recuse produtos que agridam o meio ambiente, dando preferência para aqueles feitos de material reciclável ou biodegradável. Prefira empresas comprometidas com a sustentabilidade.

Figura 4: 5 R's na gestão de resíduos sólidos



Fonte: BRASIL (2016). Figura elaborada pela autora (2018).

Os benefícios estratégicos proporcionados pela GA empresarial são (NORTH, 1997,

p. 33):

- ✓ Melhoria da imagem institucional;
- ✓ Aumento de produtividade;
- ✓ Aumento do comprometimento dos funcionários e melhoria nas relações de trabalho;
- ✓ Melhoria do relacionamento com entes públicos, comunidade, ativistas;
- ✓ Maior criatividade e disponibilidade para novos desafios;
- ✓ Renovação dos produtos ofertados;
- ✓ Maior facilidade de acesso a mercados externos;
- ✓ Aumento da capacidade em atender a padrões ambientais.

“Reduzir os custos com a eliminação de desperdícios, desenvolver tecnologias limpas e baratas, reciclar insumos, não são apenas princípios de GA, mas condição de sobrevivência empresarial” (ANDREOLI, 2002, p. 62), portanto, os impactos causados ao meio ambiente devem ser considerados em qualquer decisão da organização.

A incorporação de conceitos relativos ao DS e conservação ambiental requer uma mudança da cultura da organização como um todo, nesse contexto, a EA surge como um instrumento de informação e formação dos indivíduos, esclarecendo que proteção ambiental não é responsabilidade apenas de chefias ou setores específicos e sim uma responsabilidade de todos os funcionários (VALLE, 2012).

Ao mobilizar e motivar os colaboradores a atuarem de forma responsável perante os problemas ambientais, a EA constitui-se como uma grande aliada no processo de implantação e implementação de um SGA, tema a ser abordado a seguir.

1.5 Sistema de Gestão Ambiental

Barbieri (2011, p. 147) define SGA como “um conjunto de atividades administrativas e operacionais inter-relacionadas para abordar os problemas ambientais atuais ou para evitar o seu surgimento.” Já Meneguetti (2012, p. 43) conceitua como “a sistematização da GA adotada por uma organização determinada”.

Ações ambientais pontuais, mesmo que promovidas com grandes investimentos, não podem ser caracterizadas como SGA. Um SGA tem como propósito garantir que as ações

de preservação ambiental sejam desenvolvidas de maneira planejada e coordenada, estando estrategicamente inseridas na política de uma organização. Permite que as questões ambientais sejam tratadas de forma integrada, envolvendo todos os segmentos e atividades da empresa, exigindo o comprometimento de todos os colaboradores com a melhoria contínua das ações.

Como principais vantagens de um SGA Cagna (2013) lista:

- ✓ Cumprimento da legislação ambiental e redução dos riscos associados ao seu descumprimento;
- ✓ Redução de custos, em consequência ao menor consumo de insumos (água, energia, entre outros) e redução na geração de resíduos, ocasionando no aumento da eficiência nos diversos processos da empresa,;
- ✓ Aumento da motivação e participação dos colaboradores na gestão interna;
- ✓ Maior conhecimento dos processos do empreendimento, o que proporciona uma melhor capacidade de inovação;
- ✓ Melhoria da imagem da organização junto à sociedade;
- ✓ Ganhos de competitividade e melhor posicionamento no mercado, além de maior credibilidade com alguns *stakeholders*, como instituições financeiras.

As empresas podem optar por adotar um modelo já existente, ou podem também criar o seu próprio SGA. O primeiro passo para se implantar um SGA é o efetivo comprometimento da alta direção (gestores e proprietários). É igualmente essencial a criação de uma política ambiental, avaliação dos impactos gerados pela atividade, dos objetivos, metas e planos de ação, acompanhamento e avaliação do desempenho ambiental e do próprio SGA (BARBIERI, 2011).

Para que um SGA seja eficaz é necessário realizar o monitoramento dos indicadores. Os indicadores servem para simplificar, quantificar, analisar e comunicar, permitindo que fenômenos complexos sejam quantificados, tornando-se compreensíveis (ADRIAANSE, 1993). Os indicadores permitem que os processos sejam monitoráveis quanto ao seu desempenho, permitindo a identificação das causas de possíveis falhas e a proposta de melhorias no processo. São importantes também, pois fornecem dados para a realização de planejamentos e tomadas de decisão (CAMPOS; MELO, 2008).

Cabe à empresa e seus dirigentes divulgar ou não o desempenho ambiental da organização, excetuando casos em que a lei obriga essa divulgação de dados. No entanto, a atitude de publicizar informações relativas às questões ambientais faz parte da responsabilidade social empresarial e, revela uma postura transparente e responsável perante a sociedade, influenciando diretamente na forma como as pessoas enxergam a empresa.

Um processo de comunicação ambiental eficiente, tanto para o público interno como o externo, envolve transparência, disponibilização de informações relevantes às partes interessadas, fornecimento de informações confiáveis, claras e exatas. Empresas efetivamente compromissadas com o meio ambiente utilizam a divulgação de seus relatórios ambientais ao público em geral como forma de diferenciação de seus concorrentes.

Existem diversos SGAs disponíveis atualmente, porém um dos pioneiros e mais difundidos modelos foram os criados pela *International Organization for Standardization* (ISO).

A ISO é uma organização internacional não governamental, fundada em 1946, a qual cria documentos que fornecem requisitos, especificações e diretrizes que podem ser usadas consistentemente para garantir que materiais, produtos, processos e serviços sejam adequados para a finalidade. Com o desenvolvimento de normas internacionais, ela facilita o intercâmbio de bens e serviços entre mercados externos. Atualmente a organização possui 162 países membros que cooperam entre si nos segmentos tecnológicos, científicos e produtivos. A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é a entidade representante do Brasil na ISO, estando credenciada para certificar sistemas de qualidade, sistemas de gerenciamento ambiental e vários produtos (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION - ISO, 2018).

A ISO 14000 é uma série de normas que visa à instituição de um SGA, o qual permitirá que as organizações melhorem o seu desempenho ambiental. As normas mais genéricas relativas aos SGAs são: ISO 14001 e ISO 14004. As normas podem ser implantadas em qualquer tipo de empresa, pública ou privada, independente do porte ou setor de atuação.

Um dos SGAs mais disseminados globalmente é a norma NBR ISO 14001, que propõe a reavaliação contínua dos processos, direcionando a adoção de padrões e procedimentos menos prejudiciais ao meio ambiente (CAMPOS; MELO, 2008).

1.5.1 NBR ISO 14001 - Sistemas de Gestão Ambiental: requisitos com orientações para uso

A norma ISO 14001 possui três exigências básicas para que uma organização conquiste a certificação (VALLE, 2012):

- ✓ Ter implantando um SGA;
- ✓ Cumprir a legislação ambiental;
- ✓ Compromisso com a melhoria contínua como meio de atingir constante aprimoramento do desempenho ambiental.

Para Valle (2012), o primeiro passo para preparar uma organização para implantar um SGA, como o da norma ISO, é conscientizar os colaboradores e definir uma política ambiental objetiva. A política ambiental se trata de uma declaração escrita referente às intenções e princípios da organização frente às questões ambientais, estabelecendo o nível de responsabilidade ambiental da empresa.

De acordo com a norma NBR ISO 14004 – Sistemas de Gestão Ambiental, a política ambiental deve considerar elementos como: missão, visão, valores, crenças, princípios orientadores, compromisso em atender requisitos legais, prevenir a poluição, promover a melhoria contínua e a integração com outras políticas da empresa. Não deve ser muito extensa para facilitar sua compreensão e lembrança pelos colaboradores, clientes, fornecedores e comunidade, e nem muito genérica.

A norma ISO 14001 recomenda um alto comprometimento pela alta administração, a qual deve assegurar o cumprimento dos requisitos estabelecidos. É ela também a responsável por delegar responsabilidades e funções definidas, e disponibilizar os recursos necessários, como recursos humanos, recursos financeiros, infraestrutura, tecnologia, habilidades específicas, entre outros (BARBIERI, 2011). Valle (2012) sugere a contratação de consultores experientes, para identificação de pontos críticos e recomendação de providências.

Cabe à organização também dispor de profissionais com formação apropriada, promovendo, sempre que necessário, treinamentos para capacitação e conscientização dos mesmos. Os treinamentos são importantes tanto para promover mudanças de atitude, através da EA, como para desenvolver habilidades específicas, como por exemplo, um treinamento para se aplicar um método de classificação de resíduos (BARBIERI, 2011).

A documentação é fundamental para um SGA. Devem estar registrados documentos como a política, objetivos e metas ambientais, descrição dos principais elementos do SGA, registros referentes à conformidade com requisitos legais, análises do SGA, inspeções, procedimentos, instruções técnicas, treinamentos realizados, reclamações; entre outros. O SGA requer a criação e atualização constante e permanente de um banco de dados contendo todas as normas legais, em nível federal, estadual e municipal, aplicáveis sobre as atividades e locais de atuação da empresa (BARBIERI, 2011).

Documentar é essencial, pois reduz variabilidades desnecessárias, além de reter e transmitir aprendizado. Tão importante quanto documentar é realizar a gestão desses documentos, garantindo que sejam legíveis, datados, padronizados, devidamente arquivados, protegidos, e quando necessário, descartados.

A organização deve também, de acordo com a norma ISO 14001, estabelecer procedimentos para resposta imediata e eficiente a emergências. Esses procedimentos devem ser analisados, revisados e, sempre que possível testados por meio de simulações de emergência e de acidentes. É recomendado levar em conta a natureza do perigo e as medidas que devem ser tomadas, procedimentos para responder a essas situações, treinamento do pessoal e formas de reduzir os impactos produzidos por acidentes.

O monitoramento dos processos e dos indicadores ambientais deve ser permanente e contínuo, mantendo registros conforme definido pela empresa. Em casos de não conformidade, real ou potencial, deve-se identificá-las e corrigi-las imediatamente, assim como investigar as causas e executar ações para evitar que ocorram novamente (BARBIERI, 2011).

As últimas etapas do SGA são: a auditoria (interna e externa) - responsável pela verificação ou controle, identificando e determinando se o SGA implantado está em conformidade com os requisitos da norma; e análise de todos os resultados pela administração, verificando a eficácia do SGA, o desempenho da organização e a necessidade de alterações na política, objetivos, metas, processos, realização de melhorias e inovações (BARBIERI, 2011).

Existem várias críticas aos SGAs, uma delas é referente à dificuldade de implantá-los em micro, pequenas e médias empresas. São frequentes objeções quanto aos custos, considerados elevados, e quanto à complexidade de implantação e manutenção do sistema. Barbieri (2011), contudo, discorda, e defende que o SGA refletirá apenas a complexidade da

empresa, na verdade ele torna o processo todo mais fácil e menos oneroso. O autor também argumenta que, muitas das vezes, os maiores custos, na verdade, são para que a empresa se adeque às exigências legais. O que o SGA faz é identificar essas não-conformidades e exigir ações corretivas. Com relação aos custos para a certificação pode-se afirmar que são proporcionais ao porte da empresa e pequenos em relação aos custos totais.

Outro relevante SGA, criado pela parceria entre ABNT e Ministério do Turismo, foi a NBR 15401 – Meios de Hospedagem, direcionada à promoção do turismo sustentável por meio da gestão responsável dos meios de hospedagem.

1.5.2 NBR 15401– Meios de hospedagem – Sistema de gestão da sustentabilidade – Requisitos

Na busca por inovar e aumentar a competitividade, ações como o uso responsável e o reaproveitamento da água, a busca por eficiência energética, gestão de resíduos sólidos e obtenção de certificação para o SGA, têm sido desenvolvidas por meios de hospedagem em todo o país. Empresas do ramo turístico que adotam práticas sustentáveis conseguem reduzir desperdícios, aumentar o faturamento, atrair novos clientes e aumentar a competitividade no mercado.

A NBR 15401, fundamentada de acordo com os princípios do turismo sustentável, é a principal norma desenvolvida pela ABNT para os meios de hospedagem. Responsável por definir requisitos relacionados à sustentabilidade nos meios de hospedagem, possibilita que esses empreendimentos formulem política e objetivos, considerando requisitos legais e impactos ambientais, socioculturais e econômicos, podendo ser utilizada para implantar, executar e aprimorar práticas sustentáveis (ABNT, 2006).

A norma orienta como os meios de hospedagem podem utilizar seus recursos de forma ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, e comunicar tais práticas aos clientes e sociedade em geral. Permite o aprimoramento da qualidade dos serviços e da gestão, buscando a satisfação do cliente, atendimento à legislação, inserção do negócio no mercado internacional, preservação ecológica e do patrimônio cultural, promoção da consciência social por meio do respeito aos direitos dos trabalhadores e da comunidade e desenvolvimento econômico-financeiro.

A norma ABNT NBR 15401 contribui para a conservação da biodiversidade e manutenção da qualidade ambiental, além de gerar vantagens competitivas. Visa fortalecer o

setor turístico, que possui turistas cada vez mais exigentes e destinos turísticos cada vez mais competitivos.

É importante salientar que a norma NBR 15401 não é a única forma de se implantar princípios de sustentabilidade em um meio de hospedagem. Existem diversas normas nacionais, porém, para empresas que pretendem atuar no mercado externo, é mais interessante aplicar a uma norma internacional, a qual irá garantir maior economia ao empreendedor e mais segurança para seus clientes. A norma internacional, por uniformizar procedimentos, torna o comércio entre nações mais ágil e seguro (BARBIERI, 2011).

O próximo capítulo abordará o turismo e a hotelaria a nível nacional, regional e local, elucidando conceitos, realizando um breve histórico das atividades e a exposição de dados do setor.

2. CONCEPÇÕES TEÓRICAS E CONTEXTUALIZAÇÃO DA ATIVIDADE TURÍSTICA NO BRASIL

2.1 Discussões, conceitos e dados do turismo no país

Viajar é um ato social antigo, seja para o próprio sustento ou proteção, comercialização de produtos, conhecer novos lugares, fugir da rotina, cuidar da saúde, etc. De acordo com Ignarra (2003), o turismo teve início principalmente pela necessidade de comércio com outros povos, tendo o turismo de negócios antecedido o turismo de lazer. No entanto, eram diversas as motivações para a realização dessa prática, como explorar novas terras, visita às termas na época do Império Romano, visita a templos religiosos, prática de esportes com a realização dos Jogos Olímpicos. Apesar da divergência entre autores sobre quando realmente o turismo teve início, o fato é que esse é um fenômeno antigo na história da humanidade, datando milênios antes de Cristo.

Com o advento do capitalismo, o hábito de viajar a lazer se expandiu pelas classes mais favorecidas, que buscavam entretenimento principalmente em destinos litorâneos. Ao longo do tempo, contudo, fatores como aumento do tempo livre, evolução dos meios de transporte, ampliação da renda, desenvolvimento das empresas prestadoras de serviços turísticos e diminuição de formalidades aduaneiras, a prática do turismo aos poucos foi deixando de ser uma atividade restrita às elites, passando a fazer parte do estilo de vida de um número crescente de pessoas, sendo fundamental para o incremento dos fluxos turísticos (RUSCHMANN, 1997).

Ao final do século XX, com a revolução científico-tecnológica presencia-se uma contínua inovação de produtos e processos, marcada pela velocidade das redes que passam a impactar profundamente a dinâmica dos territórios. As redes de informação e de circulação, portanto, passam a ter um papel de destaque para o crescimento do turismo (BECKER, 2001).

A intensificação das trocas intercontinentais e a emergência do período técnico-científico levaram ao que Santos (1997) denominou: “unicidade da técnica” e “convergência dos momentos”. A evolução das técnicas, que passaram a ser difundidas universalmente em diferentes intensidades, possibilitou que os homens, as coisas e as mensagens pudessem se deslocar com muita rapidez, além de permitir que as pessoas tivessem conhecimento sobre o que se passa em todo o mundo de forma instantânea.

Hoje, conforme Haesbaert (2004) há o predomínio dos “territórios-rede”, fisicamente descontínuos, porém intensamente conectados entre si. Essa fluidez crescente dos espaços tem levado à existência de múltiplas territorialidades, em que é possível

acessar diversos territórios, tanto através de deslocamentos físicos, como é o caso do turismo, quanto virtual, proporcionados pelo ciberespaço.

A atividade turística interfere de diversas maneiras na organização do espaço geográfico, seja na esfera econômica, política, cultural e natural. De acordo com Castro (2006) o interesse da geografia sobre o turismo se dá em razão dos impactos gerados pelo turismo sobre o espaço, na perspectiva de analisar os fluxos, o processo de organização do espaço, as políticas de ordenamento, planejamento e gestão da atividade.

Sob a ótica de um geógrafo o turismo é entendido como

“[...] uma atividade que consiste no deslocamento de pessoas provisório e limitado no tempo e no espaço, de tal modo que não implica na transferência do local habitual de residência, e que possui motivações diversas (que podem ir do simples lazer, passando pela curiosidade, educação, saúde, cultural, aventura, indo até aspectos de ordem profissional e religiosa), e que tem, por um lado, como subjacente ao aproveitamento desse tempo de deslocamento, um desejo de evasão por parte do ser humano do seu território cotidiano e, por outro lado, a busca por novos espaços e culturas de forma mais ou menos vinculada, e que não deixará de produzir efeitos de ordem econômica, social, cultural e ambiental. Portanto, entende-se o turismo como uma atividade que também produz e consome espaços, sendo responsável por novas territorialidades [...]” (SILVEIRA, 2002, p. 21)

As motivações para prática do turismo são variadas, sendo o deslocamento humano realizado para satisfazer desejos e necessidades. Geralmente implica em uma tentativa de fuga da rotina, do estresse do dia a dia causado pela correria nas grandes cidades. O turismo constrói novas territorialidades, na medida em que promove interações temporárias entre turista e comunidades receptora, e é responsável pela transformação espacial, provocada pela construção de infraestrutura e equipamentos de lazer, refuncionalizando espaços e atraindo fluxos migratórios.

Conforme Vera (1997) toda intervenção humana sobre o espaço geográfico gera impactos positivos ou negativos. A maximização ou minimização desses impactos depende diretamente da gestão do território, a utilização dos instrumentos de ordenamento, planejamento e administração, das políticas para o setor e o nível da tomada de consciência ambiental dos visitantes.

O turismo pode representar uma grande oportunidade de desenvolvimento para regiões menos desenvolvidas, gerando emprego e renda para os moradores locais e, estimulando a promoção de políticas de planejamento.

De acordo com a Organização Mundial do Turismo (OMT) (em inglês, UNWTO) turismo

compreende as atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e estadias em lugares diferentes do seu local de residência, por um período consecutivo inferior a um ano, com propósitos de lazer, descanso, negócios ou outros (apud ALDRIGUI, 2007, p.7).

Um destino turístico é formado por vários elementos que compõem a oferta turística, a qual é definida pelo Ministério do Turismo como

conjunto de atrativos turísticos, serviços e equipamentos e toda infraestrutura de apoio ao turismo de um determinado destino turístico, utilizados em atividades designadas turísticas (BRASIL, 2007).

Os atrativos turísticos são representados pelos recursos responsáveis por atrair os turistas, e podem se dividir entre: atrativos naturais, culturais, históricos (praias, cachoeiras, clima, manifestações culturais, igrejas, etc.). Os equipamentos turísticos são os equipamentos destinados a atender os turistas e juntamente aos serviços turísticos são formados pelos: hotéis, restaurantes, centro de convenções, serviços de transporte, agenciamento, guia de turismo, serviço de informações turísticas, entre outros. Já a infraestrutura de apoio corresponde aos serviços públicos importantes tanto aos turistas como para a população residente, como segurança, transporte, energia elétrica, limpeza pública, aeroportos, hospitais, etc. As motivações para a prática do turismo podem ser as mais diversas, as mais comuns são: lazer, descanso, cura, desportivo, gastronômico, religioso, profissional, participação em eventos.

De acordo com a Organização Mundial do Turismo (UNWTO, 2017) o turismo tem experimentado crescimentos contínuos e profundos, se tornando um dos setores econômicos com mais rápido crescimento no mundo. Atualmente, o volume de negócios gerados pela atividade turística são iguais ou até mesmo superam as exportações de petróleo, produtos alimentícios ou automobilísticos. Além disso, a atividade turística representa uma das principais fontes de renda de muitos países em desenvolvimento, sendo responsável por 1 a cada 11 empregos gerados no mundo. Em 2017 o turismo mundial teve um incremento de 7% em relação a 2016, totalizando 1.322 bilhão de viajantes internacionais, sendo esse o melhor resultado do turismo em sete anos (OMT, 2018 apud BRASIL, 2018b).

Apesar de sua importância econômica, o turismo pode contribuir diretamente para o esgotamento dos recursos naturais, levando à escassez de água, perda da biodiversidade, degradação do solo, mudanças climáticas e poluição. Estima-se que o turismo seja responsável por 5% das emissões globais de CO₂, contribuindo para o aquecimento global. Calcula-se que até 2030 haverá 1,8 bilhão de chegadas internacionais ligadas ao turismo anualmente. Nesse contexto, a promoção de gestões eficientes e sustentáveis, aliada a

investimentos e uso de tecnologias que promovam padrões sustentáveis de produção e consumo no setor, são fundamentais para equilíbrio do ecossistema (UN NEWS, 2014).

O Sistema Nacional do Turismo no Brasil, instituído pela Lei nº 11.771/ 2008, é composto pelos seguintes órgãos e entidades: Ministério do Turismo, Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR, Conselho Nacional de Turismo e Fórum Nacional de Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo. Podem também integrar o sistema, fóruns e conselhos estaduais de turismo, órgãos estaduais de turismo e instâncias de governança macrorregionais, regionais e municipais.

O Ministério do Turismo é o órgão central e coordenador de todo o sistema. Conforme art. 3º, cabe ao Ministério do Turismo

estabelecer a Política Nacional de Turismo, planejar, fomentar, regulamentar, coordenar e fiscalizar a atividade turística, bem como promover e divulgar institucionalmente o turismo em âmbito nacional e internacional (BRASIL, 2008).

A EMBRATUR, considerada uma autarquia especial do Ministério do Turismo, possui a responsabilidade de promover, divulgar e apoiar a comercialização dos destinos, serviços e produtos turísticos brasileiros no mercado internacional.

As ações desempenhadas pelo Ministério do Turismo são orientadas pelo Plano Nacional de Turismo (PNT), que mediante o estabelecimento de diretrizes, metas e programas, visa consolidar o desenvolvimento do turismo no país. É elaborado pelo próprio Ministério juntamente ao Conselho Nacional de Turismo e ao Fórum Nacional de Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo, devendo ser revisto a cada quatro anos, ou quando necessário. O mecanismo financeiro responsável por dar suporte financeiro aos objetivos e metas do PNT é o Fundo Geral do Turismo – FUNGETUR.

A Lei nº 11.771/ 2008, chamada de Lei do Turismo, é a atual lei em vigor responsável por dispor sobre a Política Nacional de Turismo. Seu art. 22 determina que “os prestadores de serviços turísticos estão obrigados ao cadastro no Ministério do Turismo, na forma e nas condições fixadas nesta lei e na sua regulamentação”. A responsável por regulamentar esse cadastro, foi a Portaria nº 130/ 2011, a qual instituiu o Cadastur - Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos.

O Cadastur é um Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo. É executado pelo Ministério do Turismo (MTur) em parceria com os órgãos oficiais de turismo nos 26 estados e no Distrito Federal. O objetivo do Cadastur é promover o ordenamento, a formalização e a legalização dos prestadores de serviços turísticos no Brasil,

através do cadastro de empresas e profissionais do setor. O cadastro é gratuito e realizado por meio eletrônico, pelo site: www.cadastur.turismo.gov.br, devendo ser renovado a cada dois anos (BRASIL, 2018c).

De acordo com o Mtur, o Cadastur apresenta-se como uma ferramenta fundamental para o planejamento e fomento do turismo no país ao constituir-se como uma importante fonte de dados do mercado turístico. Através do Cadastur é possível identificar os estabelecimentos em operação, a categoria das empresas de hospedagem que cada região possui, o número de leitos, comprovar o atendimento aos requisitos legais, gerar informações gerenciais sobre o setor, disponibilizar informações turísticas aos turistas sobre os prestadores de serviços proporcionando confiabilidade (BRASIL, 2018d),

Estão obrigados a se cadastrar no Cadastur: agências de turismo, meios de hospedagem, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, parques temáticos, acampamentos turísticos e guias de turismo. A documentação necessária para cadastramento varia de acordo com a atividade turística, devendo, o prestador de serviços turísticos encaminhar documentação comprobatória dos dados fornecidos no requerimento do cadastro.

Conforme Art. 4º, da Portaria nº 130/ 2011, entre os documentos básicos necessários para o cadastro estão: cartão de inscrição no CNPJ; alvará ou outro documento municipal que comprove a existência do estabelecimento no local; ato constitutivo da razão social e seu registro no órgão competente; registro na Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB), no caso de cooperativas; Carteira de Identidade – RG, para os microempreendedores individuais; Termo de Responsabilidade devidamente assinado pelo representante legal (BRASIL, 2011b).

No Termo de Responsabilidade, o prestador de serviços turísticos declara que se encontra em situação regular de funcionamento e se responsabiliza pela veracidade das informações prestadas ao Mtur, assume o compromisso de disponibilizar documentos que comprovem o respeito à legislação turística vigente e ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor, permitindo a fiscalização das atividades exercidas no estabelecimento comercial.

Os prestadores de serviços cadastrados terão direito a participação em programas de apoio e qualificação, acesso a financiamentos de bancos oficiais, visibilidade nos sites do Cadastur e no Programa Viaje Legal, estarão presentes em campanhas promocionais promovidas pelo Mtur e Embratur; poderão utilizar siglas, palavras, marcas, logomarcas,

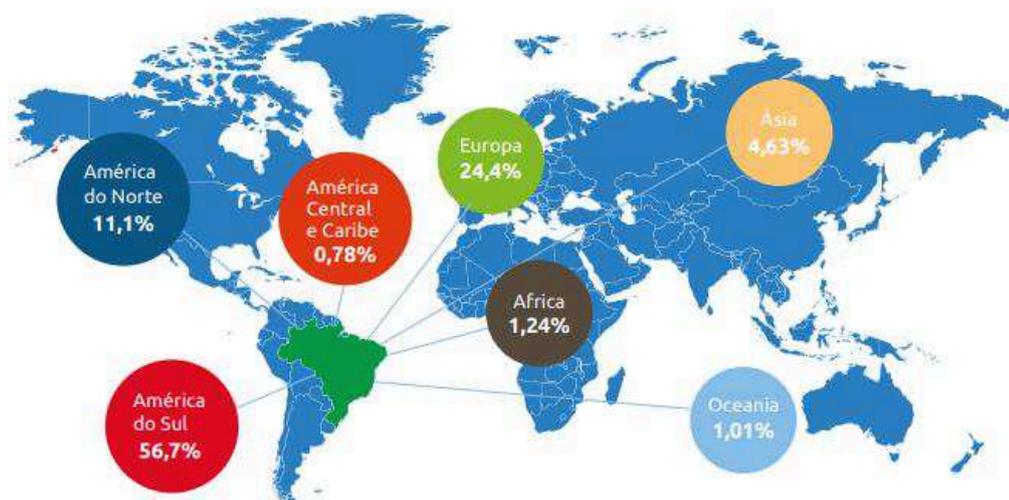
número de cadastro e selos de qualidade para promoção e divulgação (BRASIL, 2008; BRASIL, 2018d).

Sobre os seus deveres, a legislação específica: obrigatoriedade de se mencionar e utilizar, em qualquer forma de divulgação e promoção, símbolos, expressões, número de cadastro determinados pelo Mtur; como também de prestar informações e apresentar documentos referentes ao estabelecimento (atividades, equipamentos, serviços) no prazo estabelecido pelo Mtur; disponibilizar livro de reclamações; expor em local visível o certificado de cadastro; obedecer com rigor a legislação ambiental e o direito do consumidor (BRASIL, 2008).

O não cumprimento do disposto na Lei nº 11.771, por parte dos prestadores de serviços turísticos, os sujeitará, conforme a infração, a penalidades como: advertência por escrito, multa, cancelamento da classificação, interdição de local, atividade, instalação, estabelecimento empresarial, empreendimento ou equipamento e cancelamento do cadastro. Sendo o montante da multa não inferior a R\$350,00 (trezentos e cinquenta reais) e não superior a R\$1.000.000 (um milhão de reais).

De acordo com a WTTC (2017) o setor turístico gerou mais de 7 milhões de empregos no Brasil em 2016, representando 7,8% do total de empregos gerados. Os anos de 2015 e 2016 registraram redução do nível de emprego devido à crise econômica que assolou o país (apud BRASIL, 2018b). No entanto, com a retomada econômica em 2017, a previsão é de melhora do cenário nos próximos anos. Entre as principais atividades geradoras de empregos diretos no turismo estão, a hotelaria, agências de turismo, restaurantes, estabelecimentos de lazer, companhias aéreas e demais empresas de transporte de passageiros e turistas.

Conforme o Ministério do Turismo (BRASIL, 2018b) foram registradas em 2016 cerca de 6,57 milhões de chegadas de turistas estrangeiros no país. Ao se avaliar o número de chegadas ao Brasil por continente, em 2016, o maior mercado emissor continua sendo o continente sul-americano, com 56,7%, sendo a Argentina o principal emissor de turistas para o Brasil. Em segundo ficou a Europa (24,4%), seguida da América do Norte (11,1%) com participações expressivas. Já a Ásia (4,63%), África (1,24%) e Oceania (1,01%) aparecem como pouca representatividade (Figura 5).

Figura 5: Mapa do fluxo turístico internacional para o Brasil - 2016

Fonte: Mtur (2017) apud BRASIL (2018b).

Com relação à motivação da realização de viagens ao Brasil, o lazer aparece em primeiro lugar com 56,8% do mercado internacional em 2016. Uma parcela também importante de turistas visita o país a negócios ou para participação em eventos, como feiras e convenções (18,7%) (Tabela 1).

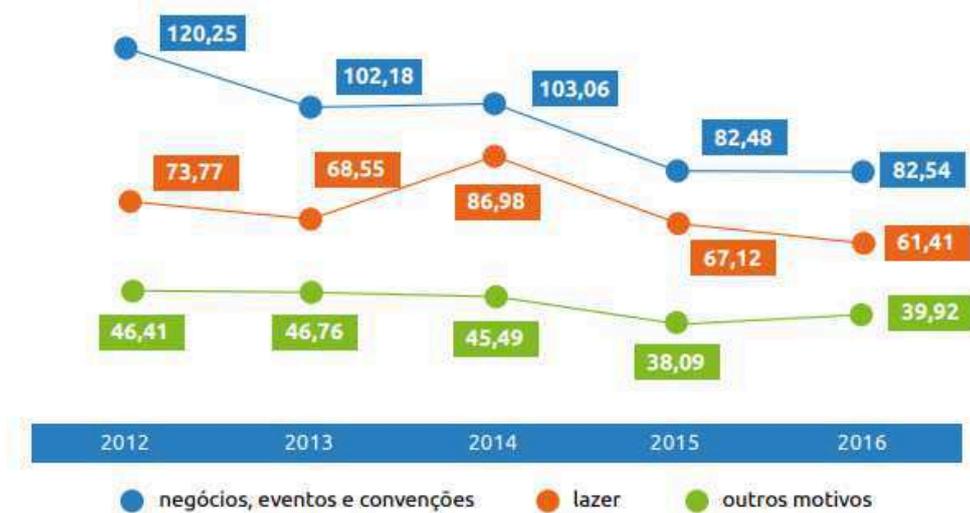
Tabela 1: Motivação de viagens de turistas internacionais - 2012/ 2016

Motivo da Viagem	Ano (%)				
	2012	2013	2014	2015	2016
Lazer	46,8	46,5	54,7	51,3	56,8
Negócios, eventos e convenções	25,3	25,3	21,9	20,2	18,7
Outros motivos	27,9	28,2	23,4	28,5	24,5
<i>Visitar amigos e parentes</i>	24,4	21,8	20,1	25,2	21,1
<i>Religião ou peregrinação</i>	0,4	3,5	0,4	0,4	0,5
<i>Estudo ou cursos</i>	1,8	1,8	1,9	1,7	1,6
<i>Motivos de saúde</i>	0,6	0,6	0,5	0,6	0,5
<i>Compras</i>	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
<i>Outros</i>	0,6	0,4	0,4	0,5	0,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Mtur (2017) apud BRASIL (2018b).

Outro dado importante apontado pelo Mtur é referente aos gastos dos turistas no Brasil. Apesar dos turistas em viagens a lazer ser maioria, são os turistas de negócios e eventos que mais gastam no país. Enquanto o primeiro gasta em média US\$61,41 por dia, o segundo despende US\$82,54 ao dia (Gráfico 1).

Gráfico 1: Gastos per capita/dia no Brasil, por motivo de viagem (US\$), 2012 - 2016



Fonte: MTur (2017) apud BRASIL (2018b).

Os números apresentados a seguir foram apurados pelo Observatório do Turismo de Minas Gerais (2017), subordinado à Secretaria de Estado de Turismo de Minas Gerais – SETUR/MG, e divulgados no Anuário Estatístico de 2017. Conforme o documento, Minas Gerais recebeu no ano de 2016 um fluxo total de 26,1 milhões de turistas, representando um crescimento de 7,8% em comparação ao ano anterior (Gráfico 2).

Gráfico 2: Fluxo turístico em Minas Gerais (em milhões)



Fonte: SETUR- MG (2017).

A economia mineira apurou no ano de 2016 uma receita de 17,2 bilhões de reais proveniente de gastos realizados pelos fluxos turísticos no Estado. Essa quantia representou um aumento de 8,2% em comparação a 2015 (Gráfico 3).

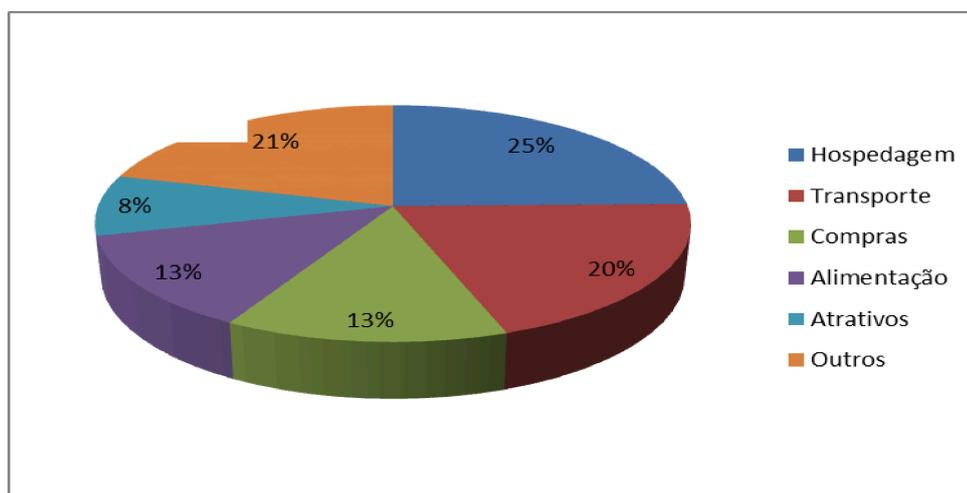
Gráfico 3: Receita turística em Minas Gerais (em bilhões de reais)



Fonte: SETUR-MG (2017).

Dessa receita total, 24,7% dos gastos foram destinados ao setor de hospedagem, 19,9% para o setor de transportes (exceto aéreo), 13,4% para o setor de compras, 13% com alimentação, 8,3% foram gastos em atrativos e passeios e as demais despesas somaram 20,7%. (Gráfico 4). Através desses dados é possível perceber a relevância econômica dos meios de hospedagem para o turismo, constituindo o principal gerador de riquezas para o setor turístico no país.

Gráfico 4: Gastos com o turismo no ano de 2016, por setor



Fonte: SETUR-MG (2017). Org. pela autora (2018).

Quanto à motivação para realização da viagem, 32,9% dos entrevistados afirmaram ser a lazer/passeio, 25,2% para visitar amigos ou parentes e 22,7% viajam a negócios. A média de permanência no estado é de 8,7 dias, o que significa um crescimento de 38,1% em comparação com a última pesquisa realizada em 2014, quando foi registrado o período médio de 6,3 dias. Ainda de acordo com a pesquisa, 88,2% dos visitantes afirmaram que a viagem à Minas Gerais atendeu plenamente ou superou as expectativas.

A atividade turística apresenta considerável contribuição para a economia de Uberlândia, gerando emprego e renda para a população. A cidade destaca-se por sua vocação, em especial para o turismo de negócios e eventos, devido à intensa atração de pessoas para realização de negócios e participação em grandes eventos (ALMEIDA; SANTOS; GUEDES, 2008). A localização estratégica da cidade, no entroncamento de importantes rodovias federais, aliada à instalação de importantes empresas nacionais e internacionais como Algar, Martins, Arcom, Br Foods, Souza Cruz, Syngenta, Monsanto, Cargill, AMBEV, Petrobrás, Natura, entre outras, e à existência de relevantes instituições educacionais como a Universidade Federal de Uberlândia e diversas faculdades particulares, foram fatores cruciais para fazer de Uberlândia um grande centro gerador de negócios e eventos, atraindo grandes fluxos de pessoas.

A cidade conta com diversos atrativos turísticos como o Parque do Sabiá, Parque Victório Siquierolli, Teatro Municipal, Estádio Municipal Parque do Sabiá, Arena Multiuso Sabiazinho, Museu Municipal, Casa da Cultura, Oficina Cultural, Mercado Municipal, Centro de Fiação e Tecelagem, shoppings, clubes aquáticos, como o Praia Clube, entre outros atrativos (UBERLÂNDIA CONVENTION & VISITORS BUREAU – UCVB, 2018; UBERLÂNDIA, 2018b). São igualmente atraentes sua gastronomia, com as comidas típicas caipiras, a riqueza cultural, como as feiras e manifestações religiosas - Folia de Reis e Congado, belezas naturais, como as diversas cachoeiras, rios e lagos da região (ALMEIDA; SANTOS; GUEDES, 2008), com destaque para as Represas de Miranda e Capim Branco.

O aeroporto de Uberlândia é o 2º maior do Estado em movimentação de passageiros. Obteve no ano de 2017, conforme dados divulgados pela Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - Infraero, um fluxo de 1,1 milhão de embarques e desembarques. Após um período de recessão, a movimentação de passageiros voltou a crescer em 2017, obtendo um crescimento de 5% quando comparado a 2016 (UBERLÂNDIA, 2018a).

A cidade possui também um terminal rodoviário intermunicipal onde operam 30 empresas com 78 linhas. Em 2016 foram registrados no terminal 1.018.297 embarques e 950.246 desembarques (UBERLÂNDIA, 2017a).

Uberlândia está entre as 17 cidades mineiras consideradas destinos turísticos no Estado de Minas Gerais. Em 2017, a cidade foi inserida no Mapa do Turismo Brasileiro como destino detentor de boa infraestrutura e de grande fluxo de turistas nacionais e internacionais, conquistando categoria B – Alto Fluxo Turístico. O Mapa do Turismo Brasileiro é um instrumento utilizado pelo Mtur para orientar o desenvolvimento de políticas públicas, estruturar e promover o turismo de forma regionalizada e descentralizada. Para participar do Mapa, os municípios precisam atender uma série de requisitos como, possuir órgão oficial para o turismo, possuir dotação orçamentária destinada à atividade, entre outros. A inserção no Mapa do Turismo torna os municípios integrantes, prioritários para o recebimento de investimentos estaduais e federais (UBERLÂNDIA, 2017b).

Como órgão oficial do Turismo a cidade dispõe da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Inovação e Turismo, que por meio da Diretoria de Turismo, é responsável pelo fomento da atividade turística, promoção e divulgação da cidade como destino turístico. O município possui também um Conselho Municipal de Turismo – COMTUR, instituído pela Lei nº 7.951, de 05 de março de 2002, e alterado pela Lei Complementar nº 514, de 13 de julho de 2010. O COMTUR é um órgão de governança local de caráter consultivo, que visa orientar e promover o turismo na cidade. Tem como presidente o Secretário de Turismo, é composto por 52 membros representantes de entidades ligadas ao setor. Suas reuniões ocorrem pelo menos uma vez a cada trimestre (UBERLÂNDIA, 2010).

A cidade possui também uma entidade sem fins lucrativos, o Uberlândia Convention & Visitors Bureau (UCVB), que possui como missão captar e apoiar eventos para Uberlândia, incrementando os fluxos turísticos e promovendo o desenvolvimento econômico do município. A entidade surgiu no ano de 2000, fruto da união de esforços entre a Prefeitura de Uberlândia e iniciativa privada. Atualmente ela é mantida por mais de 100 empresas de diversos setores que se relacionam de forma direta e indireta com o desenvolvimento do turismo (UCVB, 2018).

Uberlândia atualmente integra o Circuito Turístico Alta Mogiana, o qual envolve 29 municípios da região nordeste do Estado de São Paulo e Triângulo Mineiro. O nome do circuito se deve à antiga Cia. De Estradas de Ferro Mogiana. A união desses municípios tem como objetivo realizar o resgate histórico da época em que a ferrovia estava em operação,

gerando grandes fluxos de pessoas, mercadorias, negócios e oportunidades para a região. Além do eixo histórico, o circuito busca também promover o turismo cultural, gastronômico, rural, ecológico, de aventuras, de lazer, buscando desenvolvimento econômico aliado à inclusão social e proteção ambiental (AMITAM, 2018).

Com relação aos dados atualizados do turismo e da hotelaria em Uberlândia, constatou-se uma carência de informações relacionadas, ao fluxo turístico local, receita turística, taxa de ocupação dos hotéis, perfil dos turistas, motivação da viagem dos visitantes, pesquisas de satisfação, entre outros. Apesar do Estado de Minas Gerais possuir um Observatório do Turismo destinado à promoção de estudos da atividade turística no Estado, os dados divulgados acabam sendo muito abrangentes. Isso acontece em decorrência da grande extensão territorial de Minas (4º maior Estado do país) e do alto número de municípios (1º estado brasileiro em número de municípios, somando 853) (IBGE, 2010), o que inviabiliza a realização de estudos aprofundados por todo o Estado. Como consequência os estudos mais detalhados desenvolvidos pelo Observatório mineiro acabam sendo mais focados na capital do Estado – Belo Horizonte. É preciso destacar também as questões políticas, que influenciam diretamente nas prioridades de investimentos, seja a nível municipal, estadual ou federal.

Diante desse cenário, e considerando a alta competitividade entre os destinos turísticos, faz-se extremamente importante para o planejamento estratégico do setor no município, a instituição de um Observatório do Turismo local destinado à realização de estudos da atividade em caráter constante e permanente. Sugere-se ainda a parceria entre poder público, *Convention Bureau* local e instituições de ensino para gestão do Observatório, além da participação e colaboração direta de empresas do setor e da comunidade.

Tendo em vista a importância dos meios de hospedagem para o turismo e sua relevância para esta pesquisa, se faz imprescindível sua contextualização, por meio da apresentação da evolução dos estabelecimentos de hospedagem, abordagem de conceitos, tipologias, características, classificações e dados do setor no país, conforme consta a seguir.

2.2 Meios de Hospedagem

A hospedagem é a atividade de maior expressividade no turismo quando se fala em geração de empregos diretos e indiretos. O meio de hospedagem mais conhecido e estudado, conforme Aldrigui (2007), é o hotel. Os demais meios de hospedagem acabam sendo uma derivação desse.

A Lei nº 11.771/2008 define meio de hospedagem como

empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária (BRASIL, 2008).

Os hotéis se caracterizam pela comercialização de unidades habitacionais (UHs) (quartos) cobradas em diárias, e se diferenciam entre si pela oferta de facilidades e serviços, como restaurante, espaço para eventos, lazer e/ou descanso, integração com shoppings, edifícios de escritórios, etc.

O art. 23, §4º da Lei nº 11.771/2008 conceitua diária como "o preço de hospedagem correspondente à utilização da unidade habitacional e dos serviços incluídos, no período de 24 horas, compreendido nos horários fixados para entrada e saída de hóspedes." (BRASIL, 2008).

O produto turístico e conseqüentemente o de hospedagem, apresentam como características (ALDRIGUI, 2007, p. 14):

- Intangibilidade: não é um produto que possa ser tocado, apenas percebido pelo consumidor. Mesmo podendo tocar a cama ou o travesseiro de um hotel, o que se compra é a possibilidade de utilizar um quarto e determinados serviços por um período de tempo. O que se adquire no final são experiências.
- Simultaneidade: o serviço adquirido com antecedência pelo hóspede só será prestado quando ele chega ao hotel ou pousada, dependendo do encontro simultâneo entre consumidor e prestador do serviço. Esse encontro é repleto de expectativas que no "momento da verdade" podem ser supridas, extrapoladas ou frustradas.
- Perecibilidade: não é possível estocar as UHs, um quarto não ocupado é um prejuízo irre recuperável, por isso a necessidade de buscar sempre a ocupação máxima do hotel.
- Residualidade: ao contrário de um bem durável, o serviço de hospedagem não entrega nada de concreto a não ser a experiência, boa ou ruim. Influenciam na percepção do cliente, além da estrutura física, os serviços prestados pelos funcionários. Devido à importância que as pessoas envolvidas possuem na geração da experiência do cliente, torna-se imprescindível a contratação de mão de obra capacitada e realização constante de treinamentos dos funcionários.

O ato de receber e hospedar pessoas é antigo, havendo relatos em narrativas gregas, romanas e persas. No entanto, ele possuía um caráter mais assistencialista que comercial. O

desenvolvimento dos meios de hospedagem se deu concomitante ao desenvolvimento dos meios de transporte. Durante o Império Romano os estabelecimentos localizavam-se à beira das estradas para fornecer abrigo e comida aos viajantes que as percorriam a pé ou a cavalo. Com o surgimento das estradas de ferro as hospedarias passam a se concentrar próximas às estações de trem para atender à grande quantidade de passageiros transportados (ALDRIGUI, 2007).

Após a intensificação do uso de automóveis e posteriormente dos aviões, os hotéis começam a surgir à beira das rodovias e nas imediações dos aeroportos. O mesmo ocorreu em cidades portuárias, com a concentração maior de hotéis nas proximidades dos locais de desembarque de passageiros.

O primeiro hotel familiar surgiu em Londres em 1774, porém somente no século XIX é que se registrou de fato um hotel com fins comerciais, iniciando a transição da administração familiar para a gestão empresarial (ALDRIGUI, 2007).

O progresso tecnológico no século XX foi determinante para a evolução da hotelaria, levando à redução dos hotéis de luxo e ao surgimento de hotéis mais acessíveis a classes intermediárias.

No Brasil a evolução dos meios de hospedagem ocorreu conforme o crescimento do país. Começou com os ranchos e vendas, estabelecidos ao longo dos caminhos percorridos pelos desbravadores. Com o crescimento das cidades eles vão evoluindo e se desenvolvendo juntamente aos grandes centros urbanos. A década de 1970 foi marcada pelo ingresso de grandes cadeias internacionais no país, trazendo novos conceitos, inovação e tecnologia (ALDRIGUI, 2007).

A principal entidade representante do setor de hotelaria na atualidade é a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH). Fundada em 1936, e atualmente com sede em Brasília (DF), é responsável por representar o setor junto aos principais órgãos públicos como Mtur, EMBRATUR, SEBRAE, Conselho Nacional de Turismo (CNT) entre outros (ABIH).

Existem, de acordo com Beni (1998), basicamente dois grupos de meios de hospedagem - os hoteleiros e os extra-hoteleiros. Os meios de hospedagem hoteleiros são divididos pelo autor em onze categorias (Quadro 6):

Quadro 6: Categorias dos meios de hospedagem hoteleiros

CATEGORIAS	DESCRIÇÃO
Hotel- padrão (HP)	Dispõe de quartos mobiliados e com banheiro privativo para ocupação temporária. Oferecem serviços de alimentação, entre outros;
Hotel de lazer (HL)	Oferecem serviços e equipamentos de lazer, com destacada beleza paisagística;
Hotel- residência ou suíte service (HR)	Possuem UHs com serviços de alimentação parcial, sendo a cobrança da hospedagem realizada de forma semanal;
Hotel- clube (HC)	Oferece equipamentos de recreação e lazer (próprio ou credenciado por entidades ou clubes de serviço) a uma clientela dirigida, e diária com preços reduzidos;
Hotel de saúde (HS) / Spa	Possuem características de um hotel- padrão, porém se diferenciam pela disponibilização de instalações, equipamentos e serviços médicos 24 horas. Direcionado a pessoas em recuperação, em tratamentos contra a obesidade, para desintoxicação, etc.;
Hotel-fazenda (HF)	Localizado em zonas rurais, com edificações características do campo. Oferecem atividades recreacionais voltadas para o contato com a natureza;
Eco- hotel (EH)	Situado em áreas naturais protegidas, possuem infraestrutura e serviços voltados para a preservação da integridade da natureza e integração do hóspede com o entorno;
Hotel em terminal de transporte (HTT)	Situados no entorno de terminais de transporte, a fim de hospedar passageiros em trânsito;
Lodge (L)	Tipo de alojamento individual isolado como: chalés, cabanas, entre outros;
Motel (M)	Dispõem de apartamentos mobiliados, com vagas de estacionamento. Oferecem serviços de alimentação. Localizam-se à margem de rodovias;
Timeshare (T)	Hotel que oferece o sistema de tempo compartilhado mediante a venda de títulos de propriedade. Garante ao sócio a hospedagem de acordo com uma programação previamente estabelecida.

Fonte: BENI (1998).

Os meios de hospedagem extra-hoteleiros ou alternativos são entendidos por Giaretta (2005) como equipamentos de hospedagem não convencionais. São mais econômicos que hospedagens convencionais e variam quanto à oferta de serviços. Como exemplo pode-se citar os albergues, pensões, campings, residências estudantis, alojamentos esportivos e religiosos, hotéis sobre rodas, quartos em residências da população local, etc.

Os sistemas oficiais de classificação de hotéis variam entre os países e, geralmente, possuem símbolos diferentes (estrelas, diamantes, etc.) para distinguir as categorias dos hotéis (CSER; OHUCHI, 2008). A classificação dos meios de hospedagem é uma forma de orientar os consumidores sobre o que estão adquirindo. Pode variar de acordo com o porte do estabelecimento, número de UHs, localização, tipo de serviço, entre outros. No entanto, as classificações mais conhecidas e utilizadas são: classificação oficial, comercial e independente (ALDRIGUI, 2007).

- Classificação oficial: é realizada pelo Mtur. A Portaria nº 100/ 2011 foi a responsável por estabelecer o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) e, estipular critérios para a classificação. O objetivo da classificação é informar e orientar o mercado turístico e os consumidores, auxiliando turistas, brasileiros e estrangeiros na escolha de um local para se hospedar (BRASIL, 2011a).

O SBClass emprega como símbolo de identificação das categorias a “estrela”, utilizada em uma escala de um a cinco. Os estabelecimentos devem atender a uma série de requisitos relacionados à infraestrutura (instalação e equipamentos), serviços prestados, e sustentabilidade (uso dos recursos de forma responsável considerando as esferas ambiental, social e econômica, como por exemplo, conceitos ambientais, relações com a sociedade, satisfação do usuário). Dentre esses requisitos existem aqueles mandatórios, ou seja, obrigatórios; e os eletivos, de livre escolha do meio de hospedagem (BRASIL, 2011a).

Conforme art. 4º, o uso das estrelas para classificação hoteleira é de concessão exclusiva do Mtur. A adesão ao sistema é voluntária e, para obter a classificação é obrigatório que o meio de hospedagem esteja devidamente cadastrado no Cadastur. Para conseguir a classificação o estabelecimento deve ser avaliado por um representante legal do Inmetro, atender a 100% dos requisitos obrigatórios e no mínimo 30% dos requisitos eletivos em cada conjunto de requisitos.

Em consulta ao site do Cadastur, no dia 06 de abril de 2018, foi constatado que a atual emissão de certificados de classificação pelo Mtur se encontra suspensa (desde 2016), aguardando promulgação da nova Lei Geral do Turismo.

- Classificação comercial: a validação da classificação comercial é realizada pelos consumidores ou pelo mercado. Os mais conhecidos são o Guia Michelin, referência mundial, e no Brasil, o mais conhecido é o Guia Brasil - Quatro Rodas, publicação da editora Abril.

De acordo com o guia Quatro Rodas (2016) o critério utilizado para classificar os estabelecimentos hoteleiros é através da avaliação do nível de conforto e bem estar proporcionado ao hóspede. Periodicamente os hotéis são visitados por um repórter, podendo ser de forma anônima, que avalia os quartos, áreas sociais, lazer, estrutura, conservação, circulação, localização e serviços. A soma da pontuação determina a categoria do estabelecimento, que pode ser: Muito Simples, Simples, Médio Conforto, Confortável, Muito Confortável e Luxo.

- Classificação independente: bem parecida à comercial, porém esta é concedida pelas próprias redes hoteleiras para diferenciar seus produtos e serviços.

Os hotéis se diferenciam também pela forma de administração. Podem ser:

- Independente – em geral hotéis de pequeno e médio porte, com administrações familiares, tradicionais. Apresentam maior autonomia e flexibilidade na gestão do negócio, e maior rapidez na tomada decisões. Possuem também maior facilidade de diferenciação e de oferecer produtos exclusivos. Por outro lado, possuem maior dificuldade de posicionamento no mercado e de divulgação da marca devido à reduzida disponibilidade de recursos.

- Administrações realizadas por grandes redes ou cadeias hoteleiras - essas possibilitam a presença da marca em diversos destinos e a conquista de maior parcela do mercado. Ao fazer parte de uma rede, a administração se torna mais engessada, menos flexível, devido à necessidade de submissão a normas e procedimentos mais rígidos. Esse rigor se faz necessário para se manter um padrão de qualidade nacional ou internacionalmente.

A gestão hoteleira envolve diversas variáveis que a torna extremamente complexa e desafiadora. A estrutura organizacional de um hotel pode variar conforme o porte, a categoria e a necessidade de cada estabelecimento. De forma geral um empreendimento hoteleiro é composto pelos setores administrativo (RH, financeiro), comercial (comunicação, marketing,

eventos, vendas), de hospedagem (recepção, reservas, portaria/*conciierge*, governança), de alimentos e bebidas (restaurante, bar, compra e estoque de alimentos e bebidas).

Em hotéis de menor porte a quantidade de funcionários é reduzida e, um profissional só pode acumular várias funções. Já em hotéis de grande porte devido ao grande volume de hóspedes e à exigência de um alto nível dos serviços, torna-se necessário contratar mais profissionais para que atuem de forma mais especializada.

Existem três indicadores frequentemente utilizados para medir o desempenho de um hotel: diária média, taxa de ocupação e *revpar*. A diária média é a média das diárias recebidas em determinado período, considerando as UHs ocupadas. Deve-se considerar no cálculo todos os apartamentos ocupados, inclusive aqueles concedidos como cortesia. Para encontrar esse valor realiza-se o seguinte cálculo:

$$\text{Diária média} = \frac{\text{Receita de UHs}}{\text{UHs ocupadas}}$$

A taxa de ocupação é um índice representado pela proporção entre total de UHs ocupadas e total de UHs disponíveis no hotel.

$$\text{Taxa de ocupação} = \frac{\text{UHs ocupadas}}{\text{UHs disponíveis}}$$

O *revpar* (*Revenue per Available Room*, tradução: Receita por quarto disponível) é um dos melhores indicadores para representar a *performance* hoteleira. Ele é obtido através da multiplicação da diária média pela taxa de ocupação. O resultado corresponde à receita obtida por cada apartamento. Saber o valor do *revpar* possibilita calcular o prazo de retorno do investimento (ALDRIGUI, 2007).

Os serviços de hospedagem figuram-se como um dos mais importantes para o turismo, pois possibilitam a permanência temporária do turista no destino. Conforme o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2017) os grandes eventos internacionais ocorridos nos últimos cinco anos no Brasil como a Copa das Confederações (2013), Copa do Mundo de Futebol (2014), Jogos Olímpicos (2016), demandaram um grande investimento em infraestrutura para melhoria e ampliação de aeroportos, malha viária, estádios, e o mesmo ocorreu com a hotelaria.

O IBGE em parceria com o Mtur divulgou em 2017 os resultados da Pesquisa de Serviços de Hospedagem, realizada em 2016. O objetivo da pesquisa foi fornecer um quadro atualizado com as principais características do sistema de hospedagem no país. Foram levantados inicialmente 43.157 estabelecimentos hoteleiros em todo o Brasil, no entanto, devido a situações como não localização do empreendimento, recusa em colaborar com a pesquisa, entre outros, participaram do levantamento um total de 31.299 estabelecimentos. Desse total foram contabilizadas 1.011.254 unidades habitacionais (suítes, quartos, chalés) e 2.407.892 leitos.

A apuração dos dados, considerando as Grandes Regiões, revelou uma grande concentração da rede hoteleira na Região Sudeste, com 41,8% dos estabelecimentos. Em seguida está a Região Nordeste com 23,6%, seguidas pelas Regiões Sul (17,4%), Centro-Oeste (10,9%) e Norte (6,3%) (Tabela 2).

O Estado de Minas Gerais possui uma posição de destaque em número de estabelecimentos de hospedagem, de unidades habitacionais e de leitos disponíveis, ficando atrás apenas de São Paulo e, ultrapassando Estados como Rio de Janeiro e Bahia, famosos por sua atratividade turística a nível internacional.

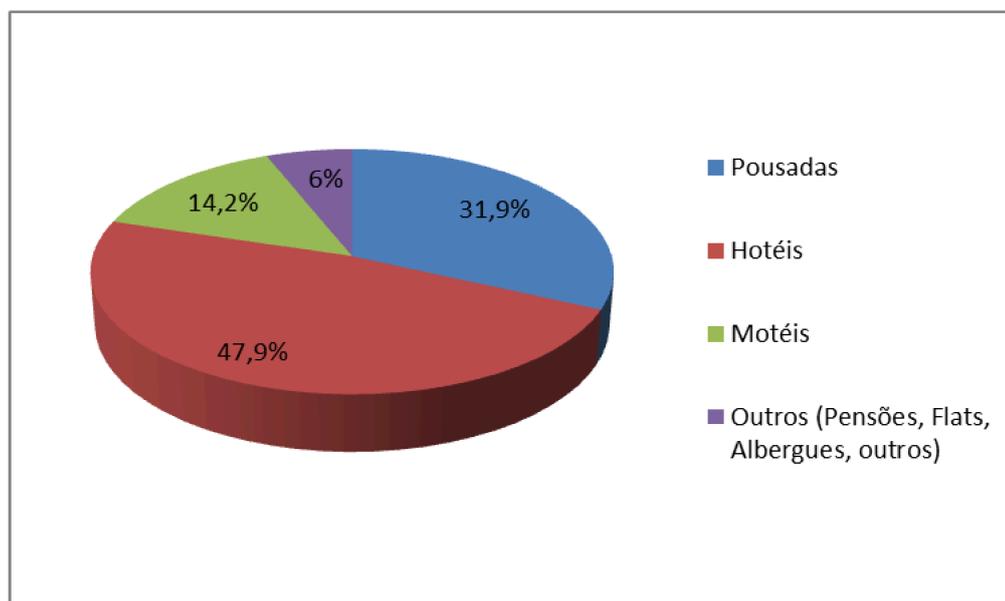
Tabela 2: Número de estabelecimentos de hospedagem, unidades habitacionais e leitos disponíveis, segundo as Grandes Regiões e as Unidades da Federação - 2016

Grandes Regiões e Unidades da Federação	Estabelecimentos de hospedagem			Capacidade dos estabelecimentos					
				Unidades habitacionais			Leitos disponíveis		
	Total	Participação (%)		Total	Participação (%)		Total	Participação (%)	
		Brasil	Grandes Regiões		Brasil	Grandes Regiões		Brasil	Grandes Regiões
Brasil	31 299	100,0		1 011 254	100,0		2 407 892	100,0	
Norte	1 967	6,3	100,0	58 794	5,8	100,0	134 274	5,6	100,0
Rondônia	307	1,0	15,6	8 591	0,8	14,6	19 548	0,8	14,6
Acre	110	0,4	5,6	3 085	0,3	5,2	6 927	0,3	5,2
Amazonas	359	1,1	18,3	12 416	1,2	21,1	29 020	1,2	21,6
Roraima	60	0,2	3,0	1 505	0,2	2,6	3 407	0,2	2,5
Pará	742	2,4	37,7	23 281	2,3	39,6	53 611	2,2	39,9
Amapá	72	0,2	3,7	2 098	0,2	3,6	4 551	0,2	3,4
Tocantins	317	1,0	16,1	7 818	0,8	13,3	17 210	0,7	12,8
Nordeste	7 383	23,6	100,0	219 545	21,7	100,0	538 821	22,4	100,0
Maranhão	531	1,7	7,2	16 109	1,6	7,3	36 292	1,5	6,7
Piauí	376	1,2	5,1	8 802	0,8	4,0	20 819	0,9	3,9
Ceará	1 162	3,7	15,7	31 983	3,2	14,6	81 043	3,4	15,0
Rio Grande do Norte	669	2,1	9,1	20 845	2,1	9,5	52 807	2,2	9,8
Paraíba	381	1,2	5,2	12 186	1,2	5,5	27 856	1,2	5,2
Pernambuco	978	3,1	13,2	32 076	3,2	14,6	77 450	3,2	14,4
Alagoas	449	1,4	6,1	13 665	1,3	6,2	31 974	1,3	5,9
Sergipe	285	0,9	3,9	9 340	0,9	4,3	21 719	0,9	4,0
Bahia	2 552	8,3	34,5	74 539	7,4	34,0	188 861	7,8	35,1
Sudeste	13 093	41,8	100,0	442 989	43,8	100,0	1 038 391	43,1	100,0
Minas Gerais	3 867	12,4	29,5	111 565	11,0	25,2	255 131	10,6	24,6
Espírito Santo	688	2,1	5,3	23 410	2,4	5,3	54 727	2,2	5,2
Rio de Janeiro	2 680	8,6	20,5	92 340	9,1	20,8	221 121	9,2	21,3
São Paulo	5 858	18,7	44,7	215 674	21,3	48,7	507 412	21,1	48,9
Sul	5 457	17,4	100,0	181 195	17,9	100,0	434 817	18,0	100,0
Paraná	1 760	5,6	32,2	63 257	6,2	34,9	144 694	6,0	33,2
Santa Catarina	1 782	5,7	32,7	56 573	5,6	31,2	146 837	6,1	33,8
Rio Grande do Sul	1 915	6,1	35,1	61 365	6,1	33,9	143 286	5,9	33,0
Centro-Oeste	3 399	10,9	100,0	108 731	10,8	100,0	261 589	10,9	100,0
Mato Grosso do Sul	710	2,3	20,9	19 363	1,9	17,8	47 426	2,0	18,1
Mato Grosso	953	3,0	28,0	25 146	2,5	23,1	57 814	2,4	22,1
Goiás	1 457	4,7	42,9	46 224	4,6	42,5	116 925	4,9	44,7
Distrito Federal	279	0,9	8,2	17 998	1,8	16,6	39 424	1,6	15,1

Fonte: IBGE (2017).

Os estabelecimentos de hospedagem nacionais são constituídos, em sua maioria, por hotéis (inclusive hotéis históricos, hotéis de lazer/resorts e hotéis-fazenda), representando 47,9% do total. Na sequência estão as pousadas com 31,9% e os motéis com 14,2%. Os demais estabelecimentos como pensões, flats, albergues apresentam menor expressividade, representando 6% do total, como mostra o gráfico 5.

Gráfico 5: Distribuição dos estabelecimentos de hospedagem, por tipos de estabelecimentos / Brasil - 2016



Fonte: IBGE (2017).

No Estado de Minas Gerais essa proporção fica da seguinte forma: 51,3% dos meios de hospedagem são representados pelos hotéis, 27,9% pelas pousadas, 14,9% pelos motéis e 5,9% por outros tipos de hospedagem.

O próximo tópico apresentará um breve histórico da hotelaria em Uberlândia, discorrendo sobre a história do município desde o seu surgimento no século XVIII até a atualidade.

2.3 Hotelaria em Uberlândia

Uberlândia surgiu no século XVIII como um pequeno povoado formado por fazendas que se instalaram na região, denominado na época, Sertão da Farinha Podre. Em 1816, com o incentivo do governo estadual à ocupação da região, o local se desenvolve de forma rápida, tornando-se já na época uma das principais cidades de Minas Gerais e a principal do Triângulo Mineiro. Em 1852, o arraial passa a ser denominado São Pedro de Uberabinha. Em 31 de agosto de 1888 é promulgada a Lei n.º 4.643, a qual criou o Município de Uberabinha, e em 1929 Uberabinha passa a se chamar Uberlândia (COSTA, 2017; UBERLÂNDIA, 2018c).

As primeiras moradias que deram origem à formação da cidade de Uberlândia localizavam-se ao redor da Igreja Nossa Senhora do Carmo, padroeira da cidade, edificada em

1846, local onde hoje se encontra a biblioteca municipal. É nesse período que se tem registro do primeiro hotel do município, fundado por João Bernardes de Souza, localizado na esquina da praça Nossa Senhora do Carmo onde encontrava-se a então igreja matriz da cidade (COSTA, 2017; UBERLÂNDIA, 2018c; PEREIRA, 2011).

No início do século XX a cidade se desenvolve rápida e consideravelmente com a chegada da iluminação, água encanada, esgoto e construção do prédio administrativo. Mas o que de fato se tornou um marco para a história e para o desenvolvimento do município, então denominado São Pedro de Uberabinha, foi a inauguração da Estação Ferroviária da Companhia Mogiana de Estradas de Ferro, em 21 de dezembro de 1895.

As primeiras estalagens/pensões em Uberlândia concentravam-se nas proximidades da estação ferroviária da Mogiana e, tratava-se de pequenos estabelecimentos com alguns quartos e sanitários coletivos. Conforme Coimbra Junior (2014), em meados de 1930, devido ao crescimento propiciado pelo grande fluxo de pessoas, cargas e dinheiro ao redor da estação ferroviária, instalaram-se no seu entorno hotéis e pensões com o intuito de receber pessoas recém chegadas. Na época foi construído um prédio de grandes proporções, na esquina das avenidas Afonso Pena e João Pessoa, em frente à praça da estação, onde funcionava a Pensão Guanabara no andar superior, a qual funcionou até a década de 70 e, no andar inferior funcionava o refinado Bar Trianon, frequentado pela elite uberlandense. (Figura 6).

Figura 6: Pensão Guanabara (à direita) localizada na Av. Afonso Pena, em frente à estação da Mogiana, na década de 40.



Fonte: Histórias de Uberlândia (2017).

O Grande Hotel Central, instalado na então Praça D. Pedro II, já foi o hotel mais importante da cidade. Atualmente nesse espaço funciona o Supermercado Bretas, em frente à, hoje denominada, Praça Adolfo Fonseca (Figura 7). Conforme Coimbra Junior (2016) muitos uberlandenses acreditam que o pseudônimo de “Grande Othelo” se deve à época em que o ator, ainda criança, trabalhava na porta do Grande Hotel em Uberlândia, como engraxate.

Figura 7: Grande Hotel Central (no canto esquerdo, e ao fundo Escola Municipal de Uberlândia)



Fonte: História de Uberlândia (2014).

Com o desenvolvimento da cidade, essas edificações passaram a se concentrar no pequeno centro da cidade, ao redor da Praça da República, a qual teve seu nome alterado para Praça Tubal Vilela em 1959 (UBERLÂNDIA, 2018c). Alguns desses empreendimentos hoteleiros estão em atividade até os dias de hoje. Outro grande impulso para o desenvolvimento da cidade foi a construção da capital federal, Brasília.

O fluxo de pessoas que passaram por Uberlândia no momento da construção de Brasília tiveram um impacto significativo para o setor de hospedagem, hotéis surgiram, cresceram e ampliaram, principalmente no setor central da cidade, mais especificamente na Praça da Republica, atual Tubal Vilela, nasceram ali hotéis de investidores locais como o Hotel Zardo, Hotel Presidente e Hotel Universo, três grandes empreendimentos que durante décadas foram referências na cidade, atendiam um público seletivo principalmente por se tratarem de hotéis de luxo e muito bem localizados, é neste mesmo momento que é inaugurado o novo terminal rodoviário da cidade, atual Terminal Rodoviário Castelo Branco onde passam anualmente

cerca de 1,2 milhões de pessoas, que trouxe também um número crescente de hotéis de baixo custo para pessoas em trânsito. (UBERLÂNDIA, 2007 apud COSTA, 2017).

Construído entre os anos de 1948 e 1950, o Hotel Zardo pertenceu à família Zardo por quase duas décadas. Localizado no coração da cidade (em frente à praça Tubal Vilela) foi considerado um dos melhores hotéis da cidade. Na década de 60 foi vendido, porém o proprietário manteve o nome do hotel (Figura 8). Em 1966 foi adquirido por Sr. Elias Simão e seu filho, os quais alteraram o nome do hotel para Hotel Park Central (UBERLÂNDIA, 2018d). Atualmente o hotel ainda encontra-se em operação, porém, com outro nome.

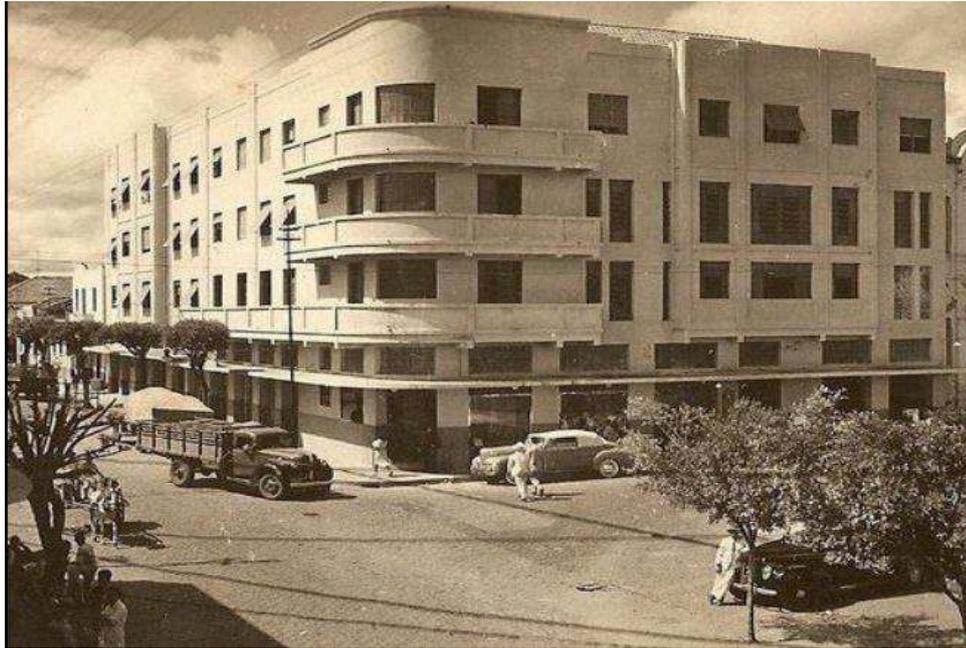
Figura 8: Hotel Zardo visto da Praça da República, entre as décadas de 1940 e 1950



Fonte: História de Uberlândia (2015a).

Outro importante hotel da cidade na década de 1940 e 1950 foi o Hotel Colombo, sendo durante alguns anos o prédio mais alto de Uberlândia (Figura 9). O hotel localizava-se em frente à Praça da República (atual Praça Tubal Vilela), onde atualmente, ano de 2018, encontra-se a loja Riachuelo.

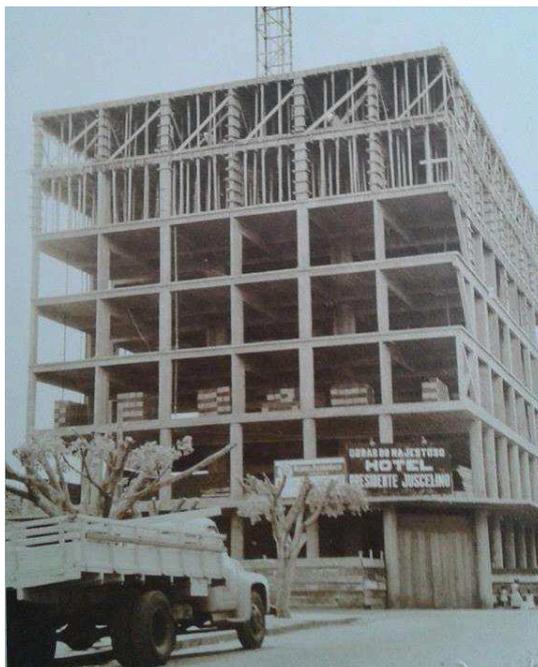
Figura 9: Hotel Colombo



Fonte: História de Uberlândia (2013).

Em 1964 é inaugurado o Hotel Presidente Juscelino Kubitschek, localizado na esquina da Av. Floriano Peixoto com a rua Luzitânia, atual Rua Olegário Maciel. Foi considerado na época um dos hotéis mais modernos do Brasil (Figura 10) (UBERLÂNDIA, 2018c).

Figura 10: Obras do Hotel Presidente Juscelino Kubitschek



Fonte: História de Uberlândia (2015b).

Em meados da década de 1980, com a expansão dos bairros e a implantação do Plano Diretor, a cidade se expande, alterando-se fisicamente. Algumas atividades concentradas no centro começam a migrar para outros locais. Grandes avenidas são criadas conectando áreas remotas ao centro, com destaque para as Avenidas Governador Rondon Pacheco e João Naves de Ávila. Importantes empreendimentos instalam-se ao longo dessas avenidas como o Centro Administrativo Virgílio Galassi, o Parque do Sabiá, o Center Shopping- primeiro *shopping center* da cidade (inaugurado em 1992), e uma importante rede de hipermercados, Carrefour. Muitos dos principais empreendimentos hoteleiros da cidade instalaram-se justamente nessas avenidas e, alguns deles encontram-se em operação até o presente (COSTA, 2017).

Em 1996, foi inaugurado na cidade um grande hotel de luxo da rede Plaza Inn, que se encontrava em um shopping center, sendo considerado um empreendimento altamente inovador para a época. Em 2000 é incorporado ao complexo um moderno centro de convenções, Center Convention, formando assim um dos maiores complexos de lazer e serviços do país. Atualmente o conjunto arquitetônico conta também com uma moderna torre empresarial – Uberlândia Business Tower (UBT), inaugurada em 2013. Hoje, o antigo Plaza Inn é denominado Mercure Uberlândia Plaza Shopping, agora administrado pelo Grupo Accor, contando com duas torres de hotel (Figura 11) (SANTOS, 2017; COSTA, 2017).

Figura 11: Complexo formado pelo Center Shopping, Center Convention, duas torres do Hotel Mercure Plaza Shopping (no centro da imagem), Uberlândia *Business Tower* (à esquerda), e hipermercado Carrefour (à direita).



Fonte: GA COMUNICAÇÃO (2017).

A valorização das áreas ao longo dessas avenidas impossibilitou a instalação de pequenos estabelecimentos, conseqüentemente estabeleceram-se nesses corredores empreendimentos de grande porte, inclusive hotéis de grandes empresários e grupos nacionais e internacionais. Entre esses meios de hospedagem estão o Mercure e Ibis do grupo francês Accor; San Diego do grupo brasileiro Nobile; Comfort do grupo norte americano Atlantica Hotels; e hotéis de empresários locais como Executive Inn, Villalba, Uberpalace, Abbas, Sanare, Porto Belo, JVA Fenix, Apollo.

Uberlândia possui o segundo maior parque hoteleiro de Minas Gerais, o que demonstra a relevância do setor para a economia local. A ampla oferta de hotéis se deu como consequência à grande demanda gerada pelo alto fluxo de negócios e eventos e, a intensivos investimentos no setor, necessários para atender a um público cada vez mais exigente. Conforme dados disponibilizados no site do UCVB, o município dispõe de um total de 2.519 UH's, sendo 119 adaptadas para pessoas com deficiência; e 5.057 leitos, sendo 123 deles também adaptados.

O setor sofre com a sazonalidade, uma vez que o pico de ocupação dos hotéis ocorre durante a semana, de segunda à sexta-feira. Aos sábados e domingos essa taxa cai, em decorrência do segmento de negócios e eventos ser o mais forte na cidade (CHAGAS, 2004). Como estratégia para diminuir essa sazonalidade os hotéis da cidade estão sempre promovendo promoções e desenvolvendo pacotes de fim de semana para atrair clientes nesses períodos.

Após pesquisa realizada ao site do Cadastur, em 03 de dezembro de 2017, identificou-se que apenas 16 hotéis de Uberlândia encontram-se devidamente vinculados ao sistema, estando os demais, portanto, irregulares perante o Mtur. Considerando-se o total de empreendimentos hoteleiros em operação no município, que atualmente somam 46 estabelecimentos, a quantidade de hotéis irregulares é alarmante, ao se levar em conta a obrigatoriedade da adesão a todos os meios de hospedagem do Brasil. Acredita-se que a fiscalização falha por parte do Mtur, seja o principal fator para que os hotéis não se adequem a essa exigência legal, que se apresenta como fundamental para o planejamento estratégico e desenvolvimento do setor.

Em consulta ao site da Prefeitura de Uberlândia, do UCVB, Cadastur e sites de busca, foram identificados 46 estabelecimentos hoteleiros em operação no município (Quadro 7). Desses, 43 hotéis localizados na área urbana (Figura 12) e 3 hotéis fazenda (Figura 13).

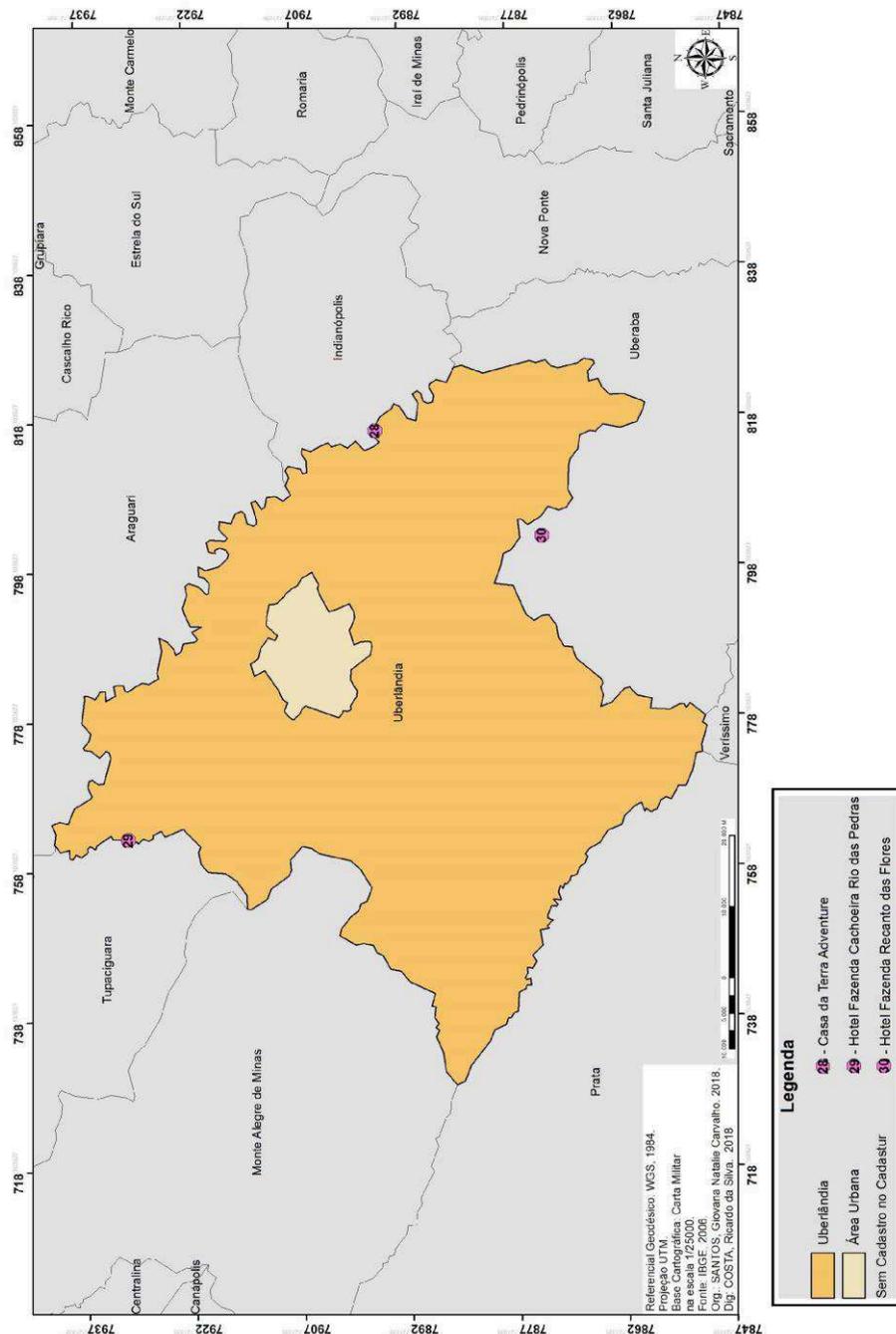
Quadro 7: Hotéis em operação no município de Uberlândia

SEM CADASTRO NO CADASTUR	COM CADASTRO NO CADASTUR
1. América Palace	31. Abbas Hotel
2. Atrium Hotel	32. Astro Palace Hotel
3. Attie Park Hotel	33. Comfort Hotel Uberlândia
4. Carlton Plaza Hotel	34. Executive Inn Hotel
5. Hotel Alvorada	35. Gran Executive
6. Hotel Bandeirante	36. Hotel Apollo
7. Hotel Ipê	37. Hotel Ibis
8. Hotel Itamarati	38. Hotel Presidente
9. Hotel JCA	39. Hotel Universo Palace
10. Hotel Marajá	40. JVA Fenix Hotel
11. Hotel Monte Carlo	41. Lizz Hotel (Antigo Super 8)
12. Hotel Pousada Triângulo Mineiro	42. Marajó Hotel
13. Hotel Raposo	43. Mercure Uberlândia Piazza Shopping Hotel (2 torres)
14. Hotel Regina	44. Parati Palace Hotel
15. Mont Blanc Hotel	45. San Diego Suítes
16. Phênix Flat Service	46. Uberpalace Hotel
17. Porto Bello Palace Hotel	-
18. Regente Apart Hotel	-
19. Rota Hotéis	-
20. Salone Hotel	-
21. Sanare Hotel	-
22. Sanias Hotel	-
23. Sara Palace	-
24. Savana Hotel	-
25. Tubalina Hotel	-
26. Umuarama Hotel	-
27. Villalba Hotéis	-
28. Hotel Fazenda Recanto das Flores (Entre Uberlândia e Uberaba)	-
29. Hotel Fazenda Cachoeira Rio das Pedras	-
30. Casa da Terra Adventure (apenas para grupos)	-

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

Importante salientar que devido ao trabalho de divulgação e orientação sobre o Cadastur realizado pelo Ministério do Turismo, o número de hotéis cadastrados pode sofrer alteração constantemente. Sendo assim, após o levantamento apresentado acima verificou-se a adesão de mais um meio de hospedagem ao site do Cadastur, Toca do Calango Hostel, tendo sido constatado o cadastro na data de 21 de setembro de 2018.

Figura 13: Mapa da localização dos hotéis fazenda em Uberlândia



Fonte: IBGE (2006). Org. pela autora (2018).

Devido à dinamicidade do setor esses números estão frequentemente sendo alterados. Em 2018 foi inaugurado mais um hotel da rede Accor na cidade, oferecendo 192 novas UH's.

A seguir será realizada análise do conteúdo disponível no site dos 16 hotéis da cidade cadastrados ao Cadastur e, das informações coletadas após entrevista com os gestores dos estabelecimentos hoteleiros que concordaram em participar da pesquisa.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 Análise do conteúdo das páginas eletrônicas dos hotéis de Uberlândia

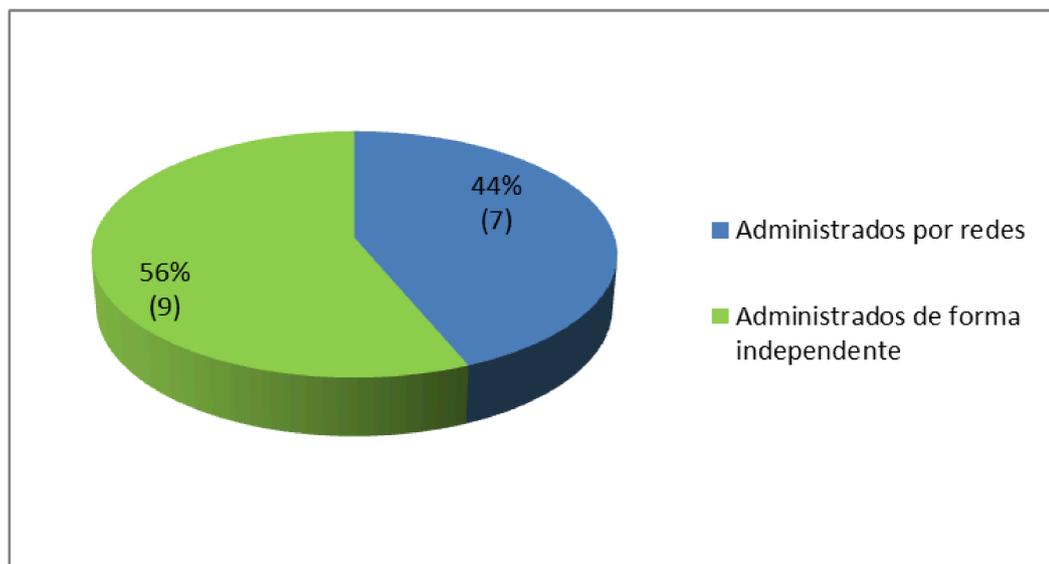
Cada vez mais corporações têm divulgado suas *performances* ambientais em resposta à demanda dos *stakeholders* por responsabilidade ambiental e prestação de contas. Com o avanço da internet, das tecnologias e do número de usuários conectados, os sites das organizações se tornaram mecanismos importantes para a comunicação dos resultados ambientais das organizações. A internet possibilita que relevantes informações sejam comunicadas de forma fácil, rápida e barata.

Os sites se apresentam também como importantes ferramentas de promoção da EA, disseminando à sociedade práticas fundamentais para diminuição dos danos ao meio ambiente.

Com o objetivo de identificar como os hotéis comunicam as práticas sustentáveis promovidas em seus empreendimentos, realizou-se consulta às páginas eletrônicas dos 16 hotéis de Uberlândia cadastrados ao Cadastur. A pesquisa dos sites foi realizada no mês de Julho de 2018.

Primeiramente, é preciso salientar que os sites dos hotéis administrados por grandes redes hoteleiras são padronizados, muitas das informações disponibilizadas são referente a práticas da rede como um todo e não de um hotel em específico. Dos 16 hotéis desta amostra, sete são administrados por redes hoteleiras (Gráfico 6).

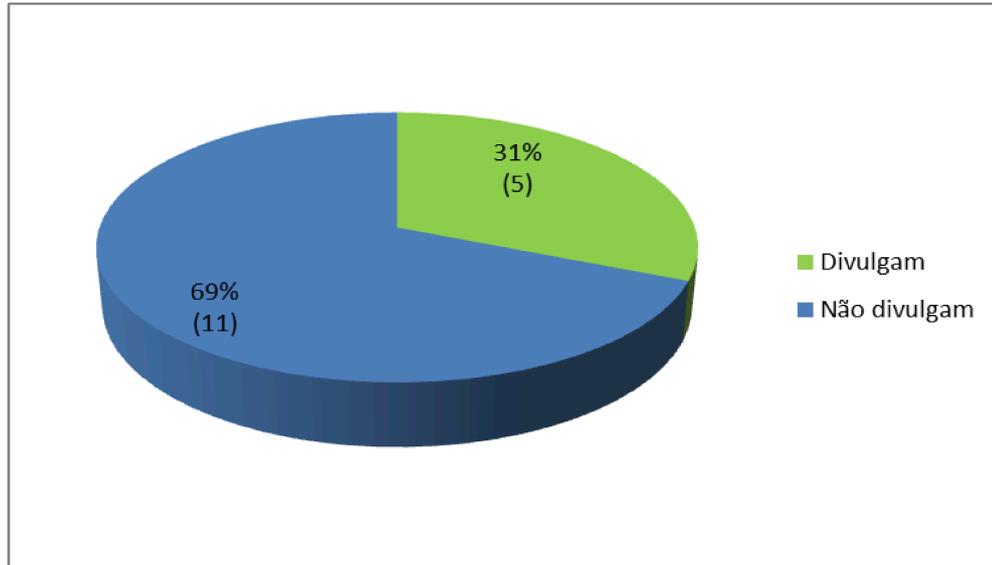
Gráfico 6: Gestão dos hotéis pesquisados



Fonte: Pesquisa de campo (2018). Org: Santos, G. N. C. (2018)

Após acesso às 16 páginas eletrônicas, identificou-se que apenas cinco estabelecimentos hoteleiros (31%) possuem em seus sites conteúdo relativo à preocupação ambiental (Gráfico 7).

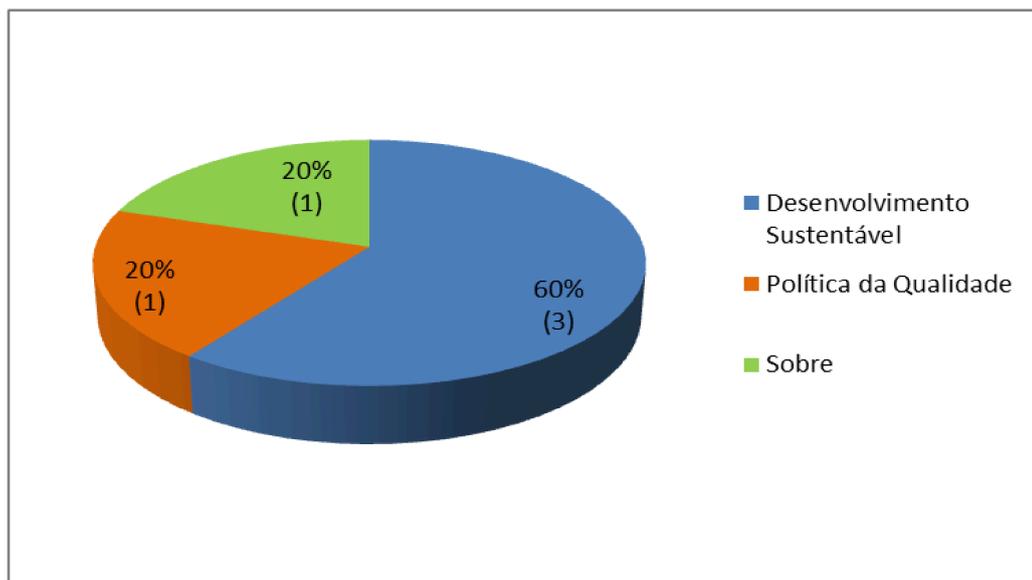
Gráfico 7: Divulgação de conteúdo relativo à preocupação ambiental



Fonte: Pesquisa de campo (2018). Org: Santos, G. N. C. (2018)

Sendo utilizados os seguintes termos para se referir às questões ambientais: “Desenvolvimento Sustentável”, “Política da Qualidade” e “Sobre” (Gráfico 8).

Gráfico 8: Termos utilizados nos sites para tratar sobre questões ambientais

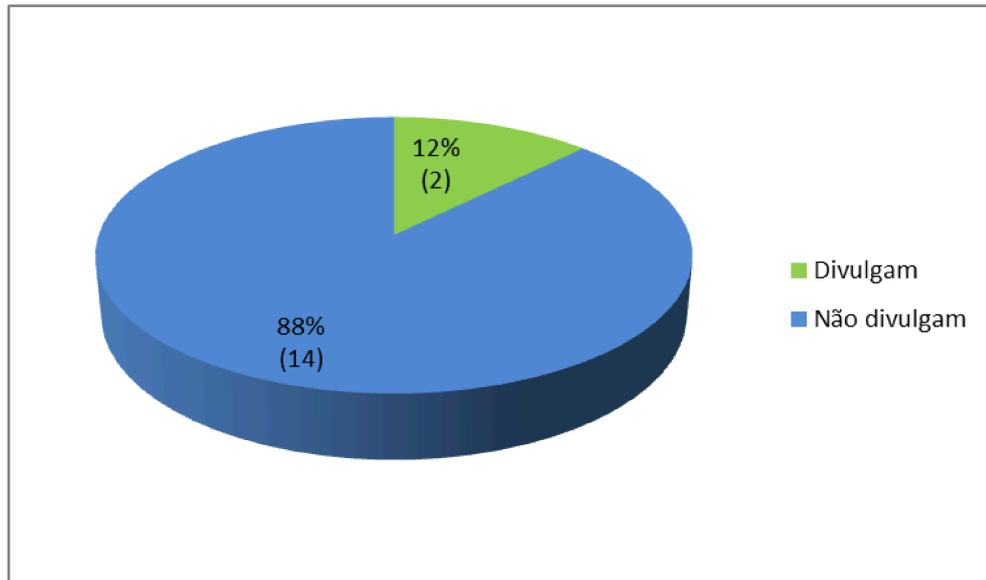


Fonte: Pesquisa de campo (2018). Org: Santos, G. N. C. (2018)

Desses cinco hotéis, três pertencem a uma grande rede hoteleira, a qual possui empreendimentos de hospedagem ao redor do mundo (Europa, Ásia, América do Norte, América do Sul, Oriente Médio, Austrália e África). Sabendo-se disso, é importante salientar que as informações relativas à GA constantes no site dessa rede abrangem práticas desenvolvidas em diferentes hotéis pelo mundo, o que não quer dizer que todas as práticas publicadas no site são de fato implementadas nos hotéis de Uberlândia. Assim sendo, apesar desses três hotéis apresentarem informação relativa ao DS em seus sites, não fica claro quais são as ações desenvolvidas especificamente nos hotéis da cidade. Salienta-se ainda que as informações constantes nas páginas eletrônicas relacionadas diretamente a esses hotéis, se restringem a informar sobre a infraestrutura e serviços oferecidos, além da disponibilização de campo para contato e realização de reservas.

Já sobre os outros dois empreendimentos que também comunicam a GA em seus sites, um deles menciona a preocupação ambiental do empreendimento destacando a existência de certificação internacional de construção sustentável. Apesar de explicar sobre o processo de certificação, não são especificadas as práticas ambientais implementadas no hotel, nem os resultados já alcançados. Ao assistir a um vídeo institucional no próprio site, identificou-se a presença de placas fotovoltaicas no topo do hotel, no entanto, a presença e a finalidade das mesmas não são citadas no site. O outro hotel menciona de forma genérica a preocupação ambiental sem citar as práticas desenvolvidas, limitando-se a informar a existência de certificação na norma ISO 9001 – Gestão da Qualidade.

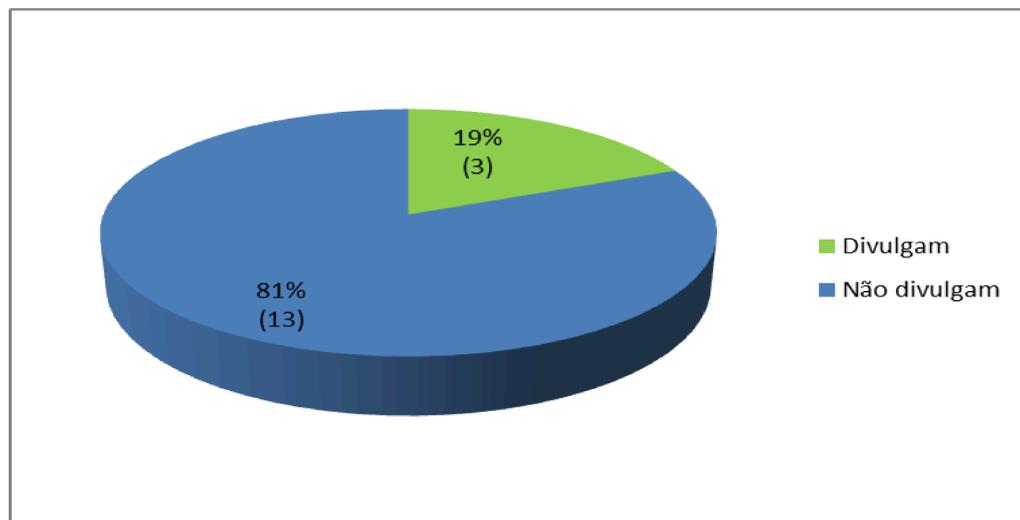
Analisou-se também a política dos hotéis, observando se eles comunicam sua missão, visão e valores, e se possuem uma política ambiental. Foi constatado que apenas dois hotéis (12%) divulgam em seus sites a política da empresa (Gráfico 9). Contudo, nenhum dos dois empreendimentos sequer citam a sustentabilidade em suas políticas, mencionando apenas a missão de satisfazer seus hóspedes, prestar serviços de qualidade e tornar-se líder de mercado.

Gráfico 9: Divulgação da política da empresa no site

Fonte: Pesquisa de campo (2018). Org: Santos, G. N. C. (2018)

É possível que os hotéis possuam uma política ambiental, porém, não se pode afirmar, uma vez que nenhum a divulgou em suas páginas eletrônicas. Além da grande maioria não mencionar a política da empresa, tampouco divulgam seu desempenho ambiental, não havendo nenhum hotel que publique relatórios com seus resultados ambientais.

Quanto a programas de GA desenvolvidos pelos hotéis, identificou-se que apenas uma rede hoteleira, a qual administra três hotéis na cidade, desenvolve programas de GA (Gráfico 10). No entanto, o site não especifica se essas ações são implementadas nos hotéis de Uberlândia.

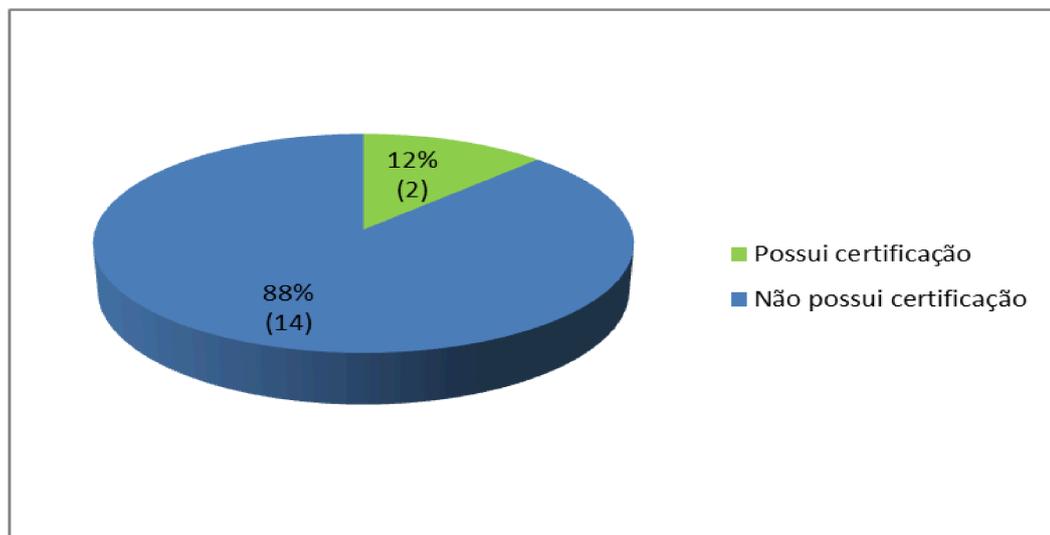
Gráfico 10: Divulgação dos programas de gestão ambiental desenvolvidos

Fonte: Pesquisa de campo (2018). Org: Santos, G. N. C. (2018)

Essa rede possui um programa denominado “Planeta 21”, o qual possui 21 objetivos relacionados à gestão da água, energia e resíduos. Dentre as ações desenvolvidas estão, conscientização dos hóspedes para que reutilizem as toalhas de banho, reduzindo o uso de água e energia para lavagem dos enxovais. Com essa economia a rede investe no plantio de árvores. A organização conscientiza também funcionários e hóspedes sobre a importância da luta contra a exploração sexual infantil, deixando claro seu posicionamento contra esse tipo de exploração. Além disso, a rede dispõe de camas fabricadas com madeira proveniente de florestas gerenciadas de forma sustentável; possui colchas e fronhas feitas de garrafas recicladas; sabonetes, xampus e géis de banho eco-certificados; utiliza produtos de limpeza biodegradáveis; utiliza produtos locais e alguns alimentos produzidos em suas próprias hortas. Contudo, conforme já mencionado, não é possível identificar quais dessas práticas são efetivamente implementadas nos hotéis da cidade.

De acordo com as informações contidas nos sites, constatou-se que apenas dois empreendimentos (12%) possuem algum tipo de certificação (Gráfico 11). Um deles conta com a certificação AQUA-HQE, concedida no Brasil exclusivamente pela Fundação Vanzolini, a qual certifica construções sustentáveis. Apesar de explicar como funciona a certificação o site não especifica quais são os materiais e processos implementados pelo hotel para melhoria da sustentabilidade das operações. O outro estabelecimento hoteleiro menciona de forma sucinta possuir a certificação ISO 9001 – Gestão da Qualidade, mas não detalha os processos e programas desenvolvidos, nem os resultados conquistados.

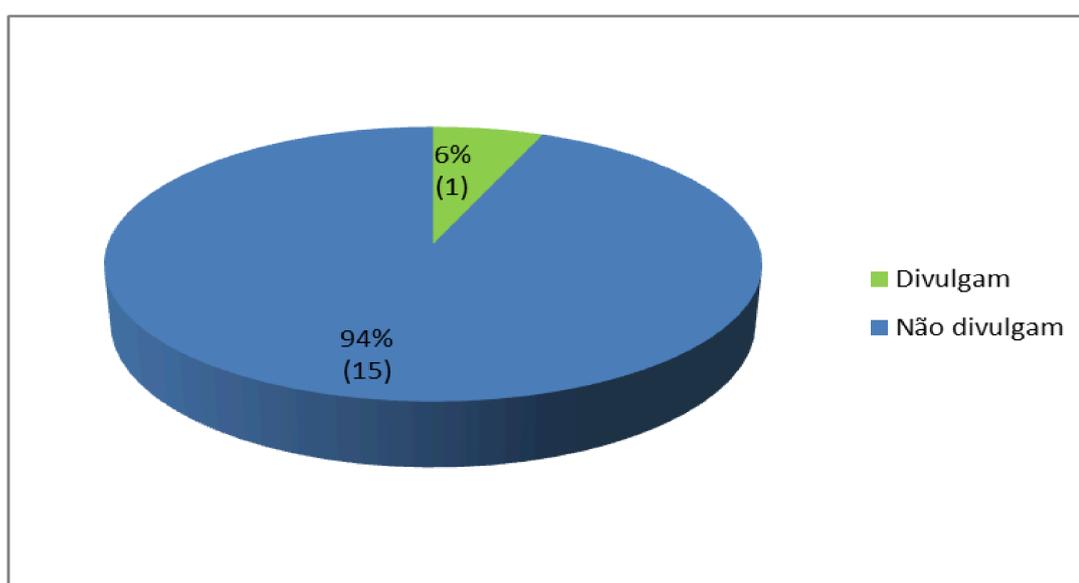
Gráfico 11: Existência de certificação



Fonte: Pesquisa de campo (2018). Org: Santos, G. N. C. (2018)

Foi também identificado que apenas um hotel (6%) divulga o município de Uberlândia em sua página eletrônica, realizando uma breve descrição do município e dos principais atrativos turísticos (Gráfico 12). A divulgação do município pelos sites é uma forma de estimular os hóspedes a conhecerem um pouco mais sobre a cidade, sua cultura, gastronomia; contribuindo para o enriquecimento da visita por meio da interação com a população residente, e para o crescimento da economia local.

Gráfico 12: Divulgação de conteúdo relacionado ao município de Uberlândia e seus atrativos turísticos



Fonte: Pesquisa de campo (2018). Org: Santos, G. N. C. (2018)

A pouca importância destinada à divulgação da política ambiental, de práticas sustentáveis e de resultados ambientais, pode demonstrar uma baixa tomada de consciência dos gestores e/ou proprietários ou até mesmo um desinteresse quanto ao poder da GA e da internet, para o aumento da competitividade dos hotéis. A imagem passada pelos sites dos hotéis da cidade, de modo geral, transmite baixa responsabilidade ambiental e pouco comprometimento dos estabelecimentos hoteleiros com a sustentabilidade, transmitindo a ideia de que a GA não é prioridade dos empreendimentos hoteleiros.

3.2 Análise da gestão ambiental nos hotéis a partir de entrevista realizada com os gestores

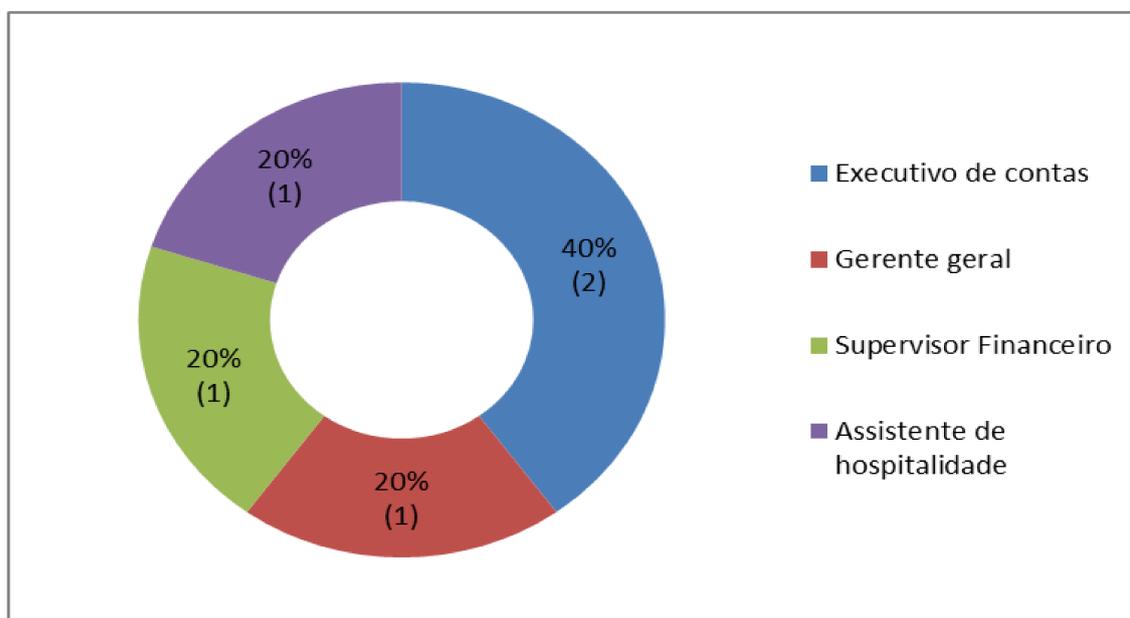
A seguir serão apresentados os resultados obtidos após a realização de entrevista com os gestores dos hotéis da cidade que concordaram em participar e contribuir com o estudo, totalizando 5 empreendimentos participantes.

3.2.1 Perfil dos hotéis analisados

A primeira parte do roteiro da entrevista contém os seguintes questionamentos: Qual o cargo do gestor entrevistado, sua área de formação e tempo que atua neste cargo na empresa? Qual o ano de inauguração do hotel? Qual a quantidade de UH's, leitos e de colaboradores existentes no hotel?

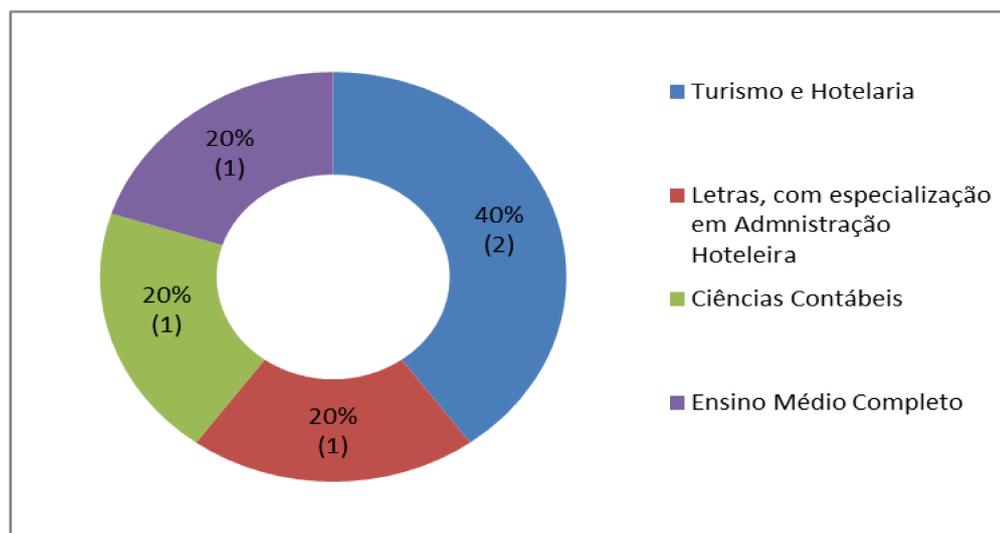
Constatou-se que com relação aos cargos ocupados, dois gestores são Executivos de Contas, um é Gerente Geral, um é Supervisor Financeiro e um é Assistente de Hospitalidade, conforme disposto no gráfico 13.

Gráfico 13: Cargo dos gestores entrevistados



Fonte: Pesquisa de campo (2018). Org: Santos, G. N. C. (2018)

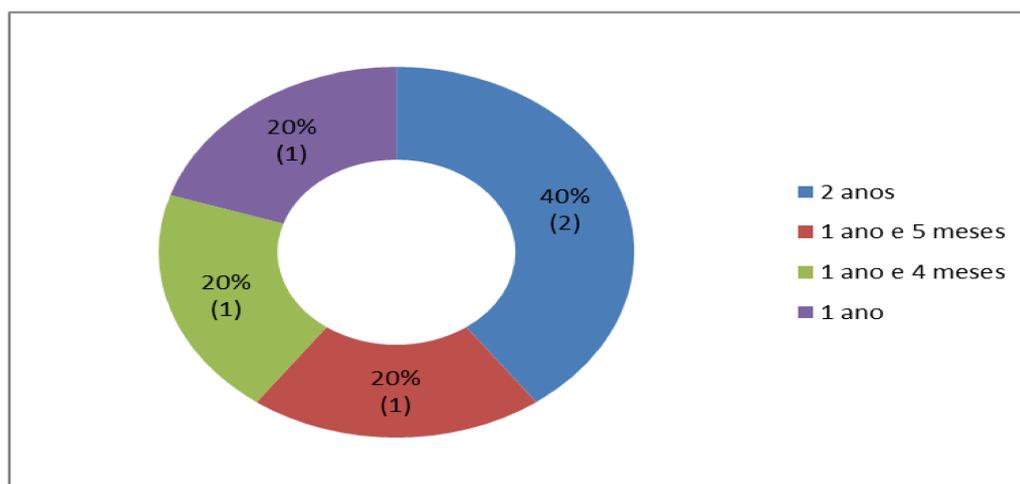
Dentre eles, dois são formados em Turismo e Hotelaria, um possui graduação em Letras, com especialização em Administração Hoteleira, um em Ciências Contábeis e um possui Ensino Médio completo (Gráfico 14).

Gráfico 14: Formação dos gestores entrevistados

Fonte: Pesquisa de campo (2018). Org: Santos, G. N. C. (2018)

Foi possível identificar uma maior tomada de consciência frente às questões ambientais por parte dos gestores formados nas áreas de Turismo e Hotelaria, e Administração Hoteleira, demonstrando maior sensibilidade e interesse pela temática. Partindo-se dessa observação, é razoável inferir que, a área de formação dos gestores, neste caso diretamente relacionada à sua área de atuação, pode e tende a influenciar em sua percepção em relação aos impactos ambientais e à importância da adoção de medidas que reduzam esses impactos.

Quanto ao tempo em que esses gestores atuam nestes cargos na empresa, dois disseram estar há dois anos, um há um ano e cinco meses, um há um ano e quatro meses e um há um ano (Gráfico 15).

Gráfico 15: Tempo que os gestores atuam nesses cargos nos hotéis

Fonte: Pesquisa de campo (2018). Org: Santos, G. N. C. (2018)

Notou-se que os entrevistados encontram-se relativamente há pouco tempo nos respectivos cargos, sendo o mais antigo, gestor há apenas dois anos no hotel. Esse dado pode indicar uma alta rotatividade desses profissionais nesses estabelecimentos, podendo constituir um fator dificultador para a implementação e continuidade dos programas ambientais.

A GA pode ser prioridade para alguns gestores e não para outros, conseqüentemente, a constante mudança da alta administração pode comprometer o progresso de programas ambientais, assim como influenciar no comprometimento dos funcionários, devido à possibilidade de frequentes alterações dos processos. Nesse caso a implantação de um SGA poderia ser altamente benéfica para as organizações. Uma vez implementado um SGA, os processos passam a ser padronizados, são estabelecidas responsabilidades e autoridades, há uma troca mais eficiente das informações e os funcionários tornam-se mais comprometidos. Como consequência, em uma eventual mudança de gerência torna-se mais fácil dar continuidade às atividades da organização, assim como aos programas ambientais.

Com relação ao ano de inauguração dos hotéis identificou-se que o mais antigo é do ano de 1966, dois iniciaram suas operações em 2004, um no ano de 2016 e um em 2017. Quando questionados sobre a quantidade de UH's e leitos disponíveis nos hotéis, a maioria apenas respondeu a quantidade de unidades habitacionais, não sabendo precisar o número exato de leitos, assim sendo, foi considerado apenas o número total de UH's de cada hotel. Constatou-se que o maior estabelecimento de hospedagem possui 165 quartos, seguido de outro com 160, depois um com 125, um com 120 e o menor com 100 UH's. Quanto ao número de colaboradores em cada hotel, levantaram-se as seguintes quantidades: um com 80 funcionários, um com 70, o terceiro com 52, o quarto com 38 e o último com 16 (Tabela 3).

De acordo com critério utilizado pelo SEBRAE e IBGE, o porte das empresas é mensurado conforme o número de empregados. Empresas do segmento de comércio e serviço são classificadas da seguinte forma: microempresas possuem até 9 empregados, empresa de pequeno porte - de 10 a 49 empregados, empresa de médio porte - 50 a 99 empregados; empresa de grande porte - a partir de 100 empregados (SEBRAE, 2013). Portanto, os hotéis participantes desta pesquisa são estabelecimentos considerados de pequeno e médio porte.

Tabela 3: Perfil dos hotéis participantes da entrevista

ANO DE INAUGURAÇÃO	QUANTIDADE DE UNIDADES HABITACIONAIS	QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS
1966	125	52
2004	165	38
2004	120	70
2016	100	16
2017	160	80

Fonte: Pesquisa de campo (2018). Org: Santos, G. N. C. (2018)

Após a identificação do perfil dos gestores e do porte dos estabelecimentos hoteleiros, partiu-se para a segunda parte da entrevista, direcionada à identificação da realidade ambiental dos hotéis.

3.2.2 Análise da realidade ambiental nos hotéis entrevistados

Dos cinco hotéis participantes, apenas um possui certificação ambiental, o selo Aqua-Hqe, o qual certifica construções sustentáveis. Os selos e as certificações ambientais podem representar um diferencial para as empresas que o detêm e são uma forma de transmitir maior credibilidade. Entre aqueles que não possuem qualquer selo ou certificação ambiental, foram citados os seguintes motivos: como a atividade não oferece significativos riscos ao meio ambiente, a certificação ambiental não se faz necessária; os proprietários não acham importante; falta incentivos.

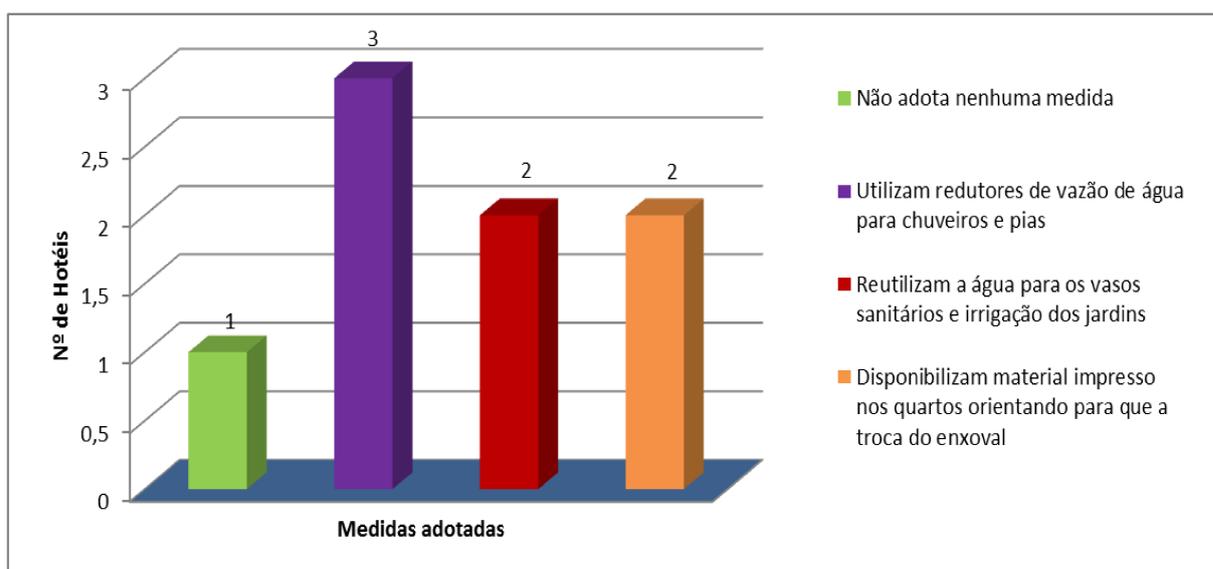
Todos os estabelecimentos entrevistados realizam a coleta seletiva, porém essa não é realizada de forma planejada e sistematizada. Nos quartos essa separação não é estimulada e nenhum dos empreendimentos realiza qualquer tipo de controle em relação ao total de resíduos gerados.

A falta de controle sobre o volume de resíduos gerados pelos hotéis é preocupante, uma vez que esses estabelecimentos são grandes geradores de resíduos, devido ao grande fluxo de pessoas, sejam hóspedes, funcionários, participantes de eventos, fornecedores, entre outros. Conforme Costa (2004), os meios de hospedagem geram três categorias básicas de resíduos sólidos: materiais orgânicos – como restos de alimentos; materiais inorgânicos-recicláveis e secos, como plástico, vidro, papel, entre outros; e os materiais tóxicos e poluentes – como pilhas e produtos de limpeza. Sendo assim, é fundamental que os gestores conheçam a procedência e o volume de resíduos gerados pelas atividades desenvolvidas em seus estabelecimentos, para que possam dimensionar os impactos causados por esses resíduos

e possam desenvolver um plano de gestão dos resíduos, possibilitando dessa forma a minimização dos desperdícios, a redução dos impactos ambientais e economia de custos para a empresa. Ações como disponibilização de recipientes para separação e acondicionamento dos resíduos nas áreas sociais, quartos, cozinha e áreas de serviço; destinação adequada dos resíduos e desenvolvimento de programas de EA, são práticas indispensáveis para uma gestão eficiente dos resíduos em um hotel.

Sobre a adoção de medidas para economia da água, um dos estabelecimentos não realiza qualquer tipo de medida para redução do consumo, três utilizam redutores de vazão de água nos chuveiros e pias, dois reutilizam a água para os vasos sanitários e irrigação dos jardins, e dois mencionaram disponibilizar material impresso nos quartos orientando para que a troca do enxoval (toalhas e roupa de cama) seja solicitada apenas quando necessário, com essa medida os hotéis economizam água, energia, material de limpeza e aumentam a vida útil do enxoval (Gráfico 16).

Gráfico 16: Medidas adotadas para economia de água



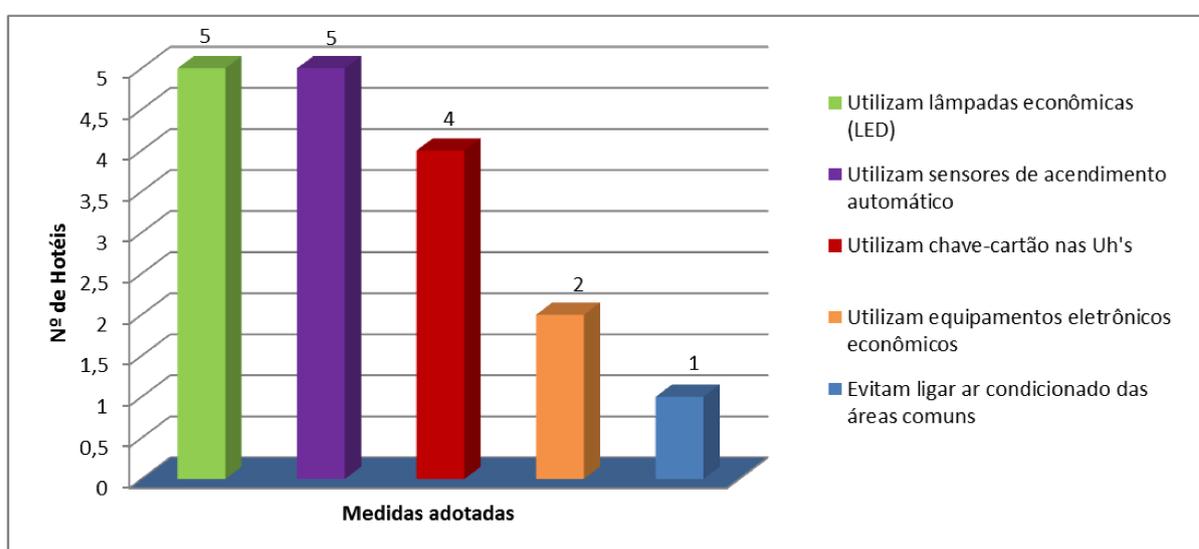
Fonte: Pesquisa de campo (2018). Org: Santos, G. N. C. (2018)

O controle do consumo da água, de modo geral, não é realizado pelos hotéis. A quantidade consumida é detectada por leitura mensal realizada pelo Departamento Municipal de Água e Esgoto- DMAE, no entanto, não são estabelecidas metas de consumo pelos hotéis.

A constatação de que nenhum dos hotéis realiza o controle sobre o consumo geral de água é preocupante. Apesar de adotarem medidas de redução do consumo, não se sabe ao certo quanto está sendo economizado e se essa economia está efetivamente ocorrendo, não havendo qualquer tipo de estabelecimento de metas a serem atingidas pela equipe.

Os cinco hotéis adotam medidas de economia de energia elétrica. Todos utilizam lâmpadas econômicas (LED) e possuem sensores de acendimento automático das lâmpadas instalados nas áreas comuns; quatro mencionaram utilizar as chaves-cartão, que cortam a energia do quarto quando desconectadas do local indicado, ficando em funcionamento apenas os frigobares das UH's; dois citaram dar preferência à aquisição de equipamentos eletrônicos mais econômicos; e um dos gestores afirmou evitar ligar o ar condicionado das áreas comuns (Gráfico 17).

Gráfico 17: Medidas adotadas para economia de energia



Fonte: Pesquisa de campo (2018). Org: Santos, G. N. C. (2018)

Quanto ao controle do consumo de energia elétrica, dois gestores alegaram não realizar qualquer tipo de controle. Um respondeu não saber se esse controle é realizado, outro gestor mencionou que possui o controle do consumo de energia por meio da leitura diária realizada pela companhia de distribuição de energia elétrica local, no entanto não são estabelecidas metas. Apenas um gestor afirmou que possui meta de consumo de energia, controlando-o mensalmente.

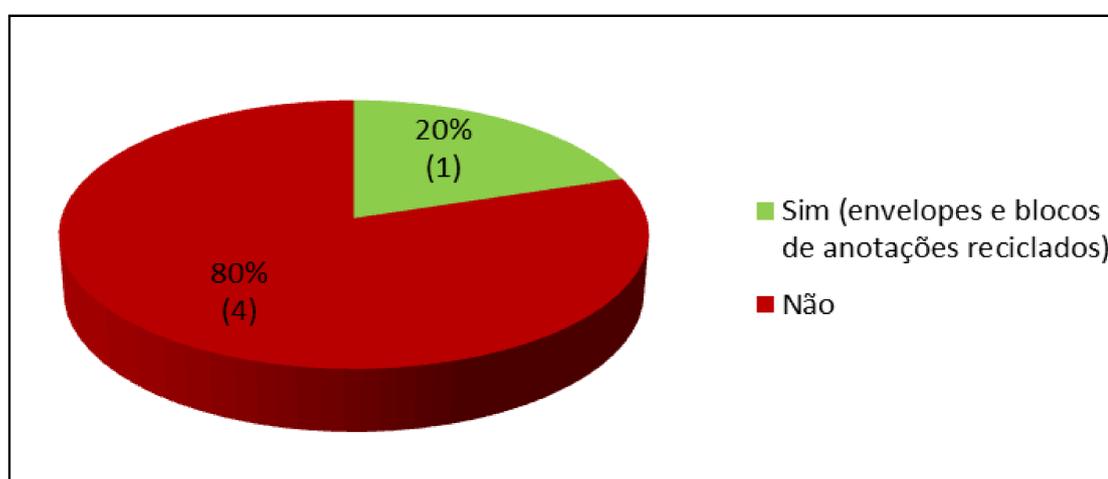
Assim como o controle do consumo de água, a maioria dos gestores entrevistados não monitora o consumo de energia de seus estabelecimentos de maneira sistemática. Como consequência não possui conhecimento do desempenho energético do hotel, fator esse indispensável para a redução dos impactos ao meio ambiente e redução dos custos do empreendimento.

Quando questionados se compram e/ou utilizam produtos reciclados, quatro disseram que não, um deles alegou que esse tipo de prática não faz parte da cultura do hotel, outros dois

gestores afirmaram que há pouca oferta desse tipo de produto e, outro disse que os hóspedes são exigentes para se utilizar esse tipo de produto. Apenas um afirmou que a administração do hotel utiliza envelopes reciclados e nos quartos são disponibilizados blocos de anotações com papel reciclado (Gráfico 18).

A utilização de produtos reciclados pelos hotéis reflete uma postura ambientalmente responsável do empreendimento, que se mostra sensibilizado com os problemas ambientais e busca maneiras de reduzi-los.

Gráfico 18: Utilização de produtos reciclados

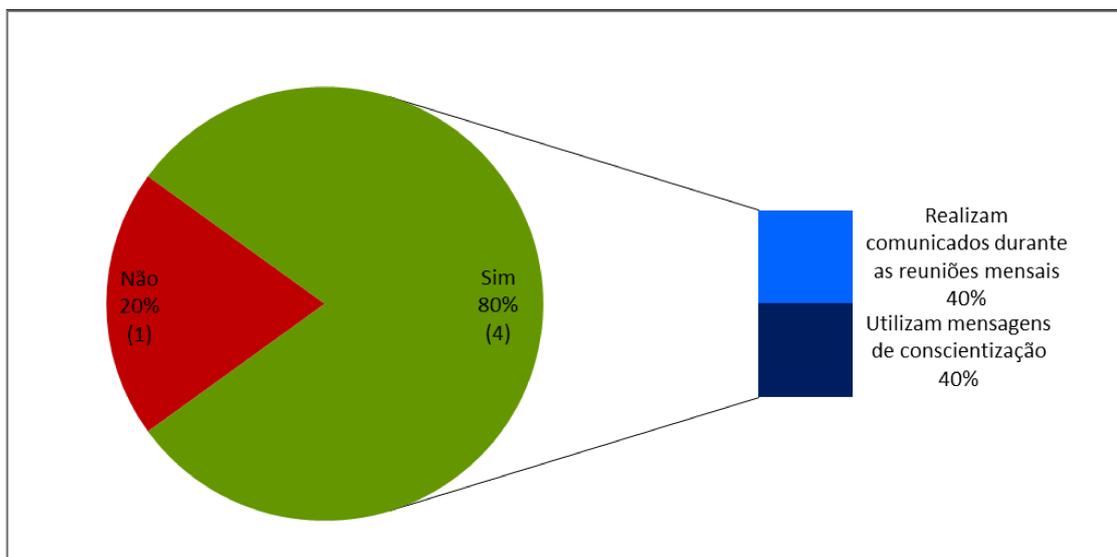


Fonte: Pesquisa de campo (2018). Org: Santos, G. N. C. (2018)

Já sobre a reutilização de materiais pelo hotel, um gestor afirmou que esta prática não faz parte da cultura do hotel, dois responderam que reutilizam a água para regar os jardins e suprir os vasos sanitários e dois reutilizam o verso dos papéis no setor administrativo.

Sobre a existência de programas de promoção da tomada de consciência dos colaboradores para as questões ambientais, quatro entrevistados responderam positivamente, sendo promovidos da seguinte forma: dois realizam comunicados gerais durante as reuniões mensais, dois utilizam mensagens de conscientização orientando os colaboradores a desligar as luzes, aparelhos de tv e de ar condicionado, procurando aproveitar ao máximo a luz natural; e um dos gestores respondeu que nenhum tipo de programa é desenvolvido junto aos colaboradores (Gráfico 19).

Gráfico 19: Promoção de programas de tomada de consciência ambiental junto aos funcionários



Fonte: Pesquisa de campo (2018). Org: Santos, G. N. C. (2018)

As ações de EA mencionadas pelos gestores, como a realização de comunicados e utilização de mensagens, são práticas insuficientes para mobilizar funcionários a adotar hábitos mais sustentáveis. É importante que o processo de sensibilização seja planejado, contextualizado e realizado de forma contínua, estimulando a reflexão, o diálogo, a crítica e a autocrítica dos envolvidos. É também necessária a realização de treinamentos que orientem os funcionários sobre os melhores métodos e procedimentos para minimização dos danos ambientais.

Ao serem questionados se os estabelecimentos de hospedagem apoiam algum programa ecológico e/ou sociocultural, três gestores responderam negativamente, sendo que um deles alegou não haver interesse da administração por esse tipo de iniciativa e, os outros dois mencionaram a falta de oferta e de oportunidades para isso. Os dois outros empreendimentos que afirmaram apoiar algum tipo de programa, promovem as seguintes ações: um deles, administrado por uma rede hoteleira, possui um programa denominado Planeta 21, o qual reverte as economias com água e energia para o financiamento do plantio de árvores. Além disso, a rede utiliza amenities e produtos de limpeza com selos ecológicos e defende a redução do desperdício alimentar. O outro hotel destina doações ao hospital do câncer. Esses dois empreendimentos disseram incentivar seus funcionários a participarem dessas iniciativas por meio de comunicados em reuniões mensais e estímulo para que os colaboradores também realizem doações.

Sobre a verificação no nível de satisfação de seus hóspedes, três gestores disseram que a faz através do acompanhamento dos comentários nas redes sociais ou em sites como o Trip Advisor, Booking, Decolar e Expedia. Os outros dois além de acompanharem as avaliações online também disponibilizam formulários de avaliação nos quartos. Esse tipo de prática se faz fundamental para que os estabelecimentos possuam um retorno sobre as impressões dos seus clientes, possibilitando que corrijam erros e façam adequações necessárias para atender melhor seus clientes, fidelizando-os e aumentando assim a viabilidade de seus negócios.

Quanto à promoção de práticas que valorizem e incentivem as tradições e a cultura local, um dos gestores afirmou que o hotel não desenvolve qualquer tipo de incentivo e valorização da cultura local por não fazer parte da cultura do estabelecimento. Todos os demais desenvolvem algum tipo de ação como: um deles disponibiliza em seus quartos, como cortesia, uma pequena compota de geleia de um produtor local, junto a um cartão de boas vindas, convidando o hóspede a conhecer a cidade. Um gestor disse disponibilizar no café da manhã o tradicional pão de queijo e o queijo frescal local, recomendar o Mercado Municipal quando os hóspedes procuram por produtos típicos da região e o Parque do Sabiá quando buscam por lazer. Dois hotéis afirmaram que dão preferência à comercialização de produtos locais.

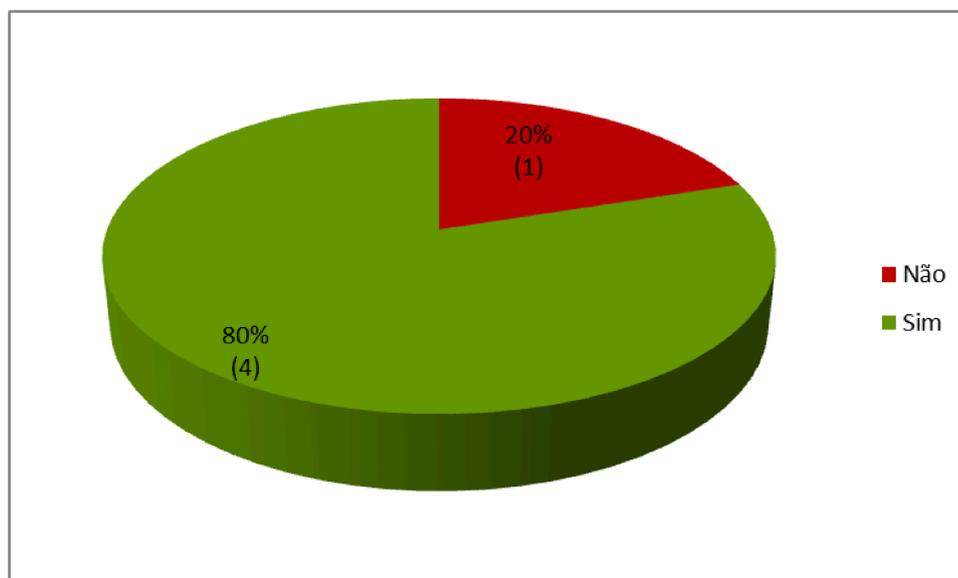
A preocupação em promover a cultura e as tradições locais também não é uma prioridade dos hotéis da cidade. Apesar de algumas iniciativas interessantes serem promovidas, como a disponibilização de um produto local como cortesia nos quartos, e de alimentos típicos no café da manhã, por exemplo, a maioria dos entrevistados não despende grande importância à promoção da cultura local e regional. Várias práticas poderiam ser implementadas a fim de incentivar os turistas a conhecerem melhor os artistas locais, a música, as manifestações culturais, a gastronomia, o artesanato, o patrimônio histórico local, etc.

Com relação à seleção dos fornecedores, dois hotéis informaram que não se preocupam se os fornecedores desenvolvem algum tipo de prática ambiental, não sendo um critério para escolha dos mesmos. No entanto um deles salientou que dá preferência por fornecedores locais. Um gestor respondeu não saber se esse critério é utilizado para escolha dos fornecedores. E dois gestores afirmaram que dão preferência a fornecedores que possuam selo ambiental.

Ao perguntar se o hotel desenvolve algum tipo de ação de EA junto aos hóspedes, apenas um respondeu que não, pois há um desinteresse da administração por essa temática. Os

demais afirmaram realizar esse trabalho de conscientização por meio de cartilhas, adesivos e pelo site. No entanto, a única temática citada se refere à troca de toalhas (Gráfico 20).

Gráfico 20: Promoção de programas de tomada de consciência junto aos hóspedes



Fonte: Pesquisa de campo (2018). Org: Santos, G. N. C. (2018)

Para que um programa de EA atinja seus objetivos primeiramente é necessário que cada hotel desenvolva uma política ambiental a qual irá nortear os programas a serem desenvolvidos para conscientização dos hóspedes. O estímulo à adoção de hábitos sustentáveis pode se dar de diferentes formas como por exemplo, estimulando os hóspedes a realizar a separação de lixo, tanto nas áreas sociais como nos quartos; orientando-os sobre o uso consciente da água e da energia e, para que solicitem a troca do enxoval apenas quando realmente necessário; instigando-os a conhecer a cultura local (gastronomia, artesanato, manifestações culturais), o patrimônio histórico e natural, entre diversas outras ações.

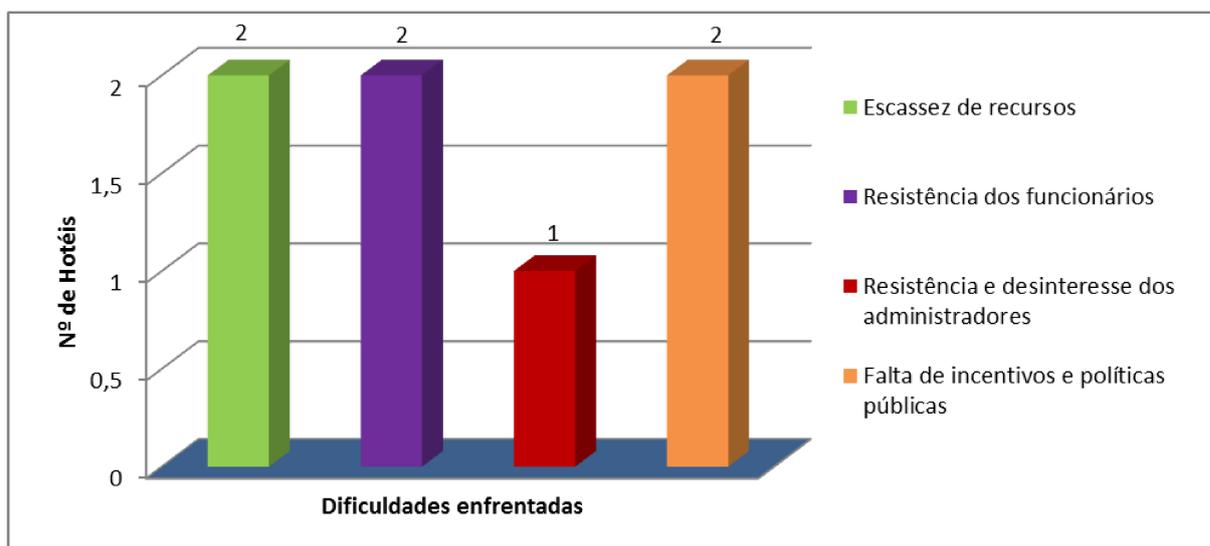
Foi perguntado se na opinião dos gestores, os programas de GA são importantes para o hotel, e por quê? Todos os gestores responderam que sim, e as justificativas foram as seguintes: “É uma questão de responsabilidade social. Todos devemos nos envolver nestas questões”, “É responsabilidade de todos, cada um deve fazer sua parte”, “Cada vez mais os recursos estão escassos, temos que conscientizar nossos colaboradores e clientes para reciclar e reutilizar”. Outros reconheceram o impacto que os hotéis causam ao meio ambiente, com a utilização diária de descartáveis e a geração de lixo em grandes volumes. Além disso, foi citado o grande poder que um hotel possui para promover a tomada de consciência dos hóspedes, por isso a importância de implantar práticas que reduzam os impactos gerados pela atividade.

De modo geral, na visão dos gestores, as práticas ambientais desenvolvidas pelos hotéis foram responsáveis pela redução dos custos em dois empreendimentos hoteleiros, sendo notada a redução do consumo de energia, descartáveis e papel. Os outros três afirmaram não saber se houve aumento ou diminuição dos custos mensais, por não possuir acesso a essa informação.

Ainda que alguns gestores tenham verificado alguma redução dos custos em decorrência da implantação de práticas mais sustentáveis, percebeu-se que o controle desses resultados não é realizado de maneira planejada, sistemática e documentada. Verificou-se que os hotéis não desenvolvem processos de avaliação e controle dos impactos ambientais gerados pelas atividades realizadas e serviços prestados. Os proprietários e gestores ainda não despertaram para a importância do monitoramento dos resultados alcançados, tanto para a redução dos impactos ambientais como para a melhoria do desempenho de seus negócios.

Questionou-se quais foram as principais dificuldades enfrentadas pelos hotéis para promoção de programas ambientais. Foram citados por dois gestores, a escassez de recursos financeiros e resistência dos funcionários na adesão das ações propostas, um gestor mencionou a resistência e desinteresse dos administradores e dois gestores citaram a falta de incentivos e de políticas públicas (Gráfico 21).

Gráfico 21: Dificuldades enfrentadas pelos hotéis para promoção de programas ambientais



Fonte: Pesquisa de campo (2018). Org: Santos, G. N. C. (2018)

Para obstáculos enfrentados pelos hotéis como, resistência dos funcionários e desinteresse dos administradores, a EA pode se apresentar como uma importante ferramenta no processo de sensibilização e desenvolvimento de habilidades e atitudes capazes de transformar a realidade, chamando atenção para a responsabilidade de cada um na promoção

da sustentabilidade. A escassez de recursos pode ser um grande um fator dificultador para a realização de investimentos em programas e tecnologias ambientais, no entanto, cabe ao gestor buscar alternativas, como, por exemplo, realização de parcerias com instituições de ensino para realização de palestras e proposta de soluções.

Ao final da entrevista dois gestores fizeram algumas observações. Um deles argumentou que, pelo fato da rede estar mudando de administradora, as questões ambientais acabam ficando de lado. O outro gestor demonstrou muito interesse pelo tema da pesquisa – GA e, sugeriu que palestras para tomada de consciência fossem realizadas nos hotéis, como também a sugestão de melhorias.

Após a análise das informações, obtidas mediante consulta aos sites dos hotéis e entrevista com os gestores, foi possível verificar que as práticas ambientais desenvolvidas nos estabelecimentos de hospedagem de Uberlândia, de modo geral, são ainda muito incipientes e pontuais. As ações são promovidas de forma desarticulada, sem um planejamento, monitoramento e controle de todo o processo. O fato de não dispor de uma política ambiental bem definida, dificulta ainda mais a implementação de ações de preservação ambiental de forma efetiva e contínua.

As ações ambientais mais disseminadas entre os hotéis participantes estão relacionadas à redução do consumo de energia e à coleta seletiva do lixo, sendo realizadas por todos os hotéis pesquisados. Em seguida está a redução do consumo de água, promovida por quatro estabelecimentos. Apesar dessas práticas serem desenvolvidas na maioria dos hotéis participantes, não há um controle dos processos e dos resultados atingidos com essas medidas, o que dificulta, tanto para gestores como para os funcionários, a constatação dos benefícios gerados a partir desses esforços. Como consequência, esses tendem a sentir-se desestimulados, dificultando ainda mais um amplo apoio às práticas sustentáveis.

Tão importante quanto conhecer o desempenho ambiental da empresa, é comunicá-lo aos funcionários, hóspedes, fornecedores, investidores, e sociedade em geral. Analisando-se sob a ótica dos funcionários, o *feedback* sobre os resultados conquistados pela organização é essencial para que os funcionários se sintam parte e corresponsáveis pelos processos, gerando maior comprometimento. Divulgar os resultados ambientais também melhora a imagem da organização e proporciona maior credibilidade, tanto frente aos investidores como ao público em geral, que tem cada vez mais valorizado empresas que atuam com responsabilidade ambiental. Contudo, o que se percebeu é que os hotéis não possuem um controle eficiente dos resultados ambientais, o que dificulta a melhoria do desempenho da organização e a disseminação dos resultados a todos os envolvidos.

Levando-se em conta as abordagens da GA na empresa, categorizadas por Barbieri, e já mencionadas na página 54, verificou-se que, de modo geral, os hotéis adotam uma postura de Prevenção da Poluição. Ou seja, buscam utilizar os insumos de forma eficiente, mesmo que ainda haja muito a melhorar; atuam de forma reativa e proativa; utilizam tecnologias limpas; promovem a conservação e a substituição de insumos; buscam a redução de custos e o aumento da produtividade; apresentam um certo envolvimento de várias áreas do hotel como compras, vendas, marketing, operacional. Contudo, ainda falta uma visão e atuação estratégica pelos gestores e proprietários perante os desafios ambientais. É primordial que o envolvimento da alta administração seja permanente e sistemático, que sejam utilizadas soluções de médio e longo prazo, que a GA gere competitividade e seja disseminada por toda a organização.

Um dos hotéis destacou-se dos demais com relação a sua postura perante os problemas ambientais, demonstrando essa preocupação desde a fase de construção do empreendimento. Ainda sim se detectou vários aspectos a serem melhorados, quanto ao controle do consumo de água e energia, apoio a programas ecológicos e socioculturais, incentivo para que os funcionários também participem desses programas, promoção da cultura local, utilização de produtos reciclados, controle e divulgação dos resultados ambientais.

Acredita-se que o principal fator influenciador desse cenário, além da escassez de recursos, seja a falta de interesse dos proprietários em desenvolver negócios ambientalmente responsáveis, atendo-se à lucratividade do empreendimento. Portanto, a postura do proprietário frente aos desafios ambientais influencia diretamente no nível de comprometimento da organização com a sustentabilidade. Por isso, a necessidade de que esses atores sejam sensibilizados, tomem consciência da amplitude dos impactos ambientais gerados por seus estabelecimentos, da responsabilidade e do poder que seus negócios possuem para a melhora da qualidade de vida da população, e entendam que agir de forma sustentável impactará diretamente na viabilidade dos negócios.

Desse modo, o comprometimento do proprietário e da gerência é fator primordial para que os objetivos ambientais sejam atingidos. Os proprietários e gestores devem ser uma referência para os funcionários e agir em consonância com os valores e princípios da organização. Por isso, se faz essencial que os hotéis adotem um SGA, elaborem sua política ambiental, estabeleçam objetivos, metas, indicadores, prazos e responsabilidades, realizem o controle sistemático dos programas ambientais e assumam compromisso com a melhoria contínua dos processos.

4. PROPOSTA DE PROGRAMA DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL NOS HOTÉIS

Com base na norma ABNT NBR 15401, no guia desenvolvido pelo Mtur em 2016, destinado a orientar os prestadores de serviços turísticos sobre a importância de contribuir para o DS e, em todo o referencial bibliográfico já abordado neste estudo, serão apresentadas a seguir importantes práticas a serem desenvolvidas por estabelecimentos turísticos, com enfoque nos empreendimentos hoteleiros. Práticas capazes de reduzir os impactos ambientais negativos, gerar economia de custos, aumentar a competitividade e proporcionar viabilidade econômica aos empreendimentos hoteleiros. Recomenda-se também que essas ações sejam implantadas com o auxílio de profissionais qualificados, capazes de identificar falhas e propor melhorias de acordo com a realidade de cada hotel.

- Práticas a serem desenvolvidas para promoção da sustentabilidade ecológica:
 - Práticas para uso racional da água:
 - ✓ Utilizar equipamentos que consomem água de forma eficiente;
 - ✓ Fechar a torneira enquanto lava objetos ou espaços;
 - ✓ Revisar regularmente as instalações hidráulicas, evitando vazamentos;
 - ✓ Utilizar reguladores de pressão nos chuveiros e torneiras para redução do fluxo de água;
 - ✓ Estipular uma quantidade mínima de peças por ciclo de lavagem ao lavar roupas e louças;
 - ✓ Reaproveitar a água da chuva para regar plantas, descargas, etc.;
 - ✓ Fazer reúso da água para atividades que não necessitem o uso de água potável;
 - ✓ Adotar procedimentos que reduzam o consumo de água nas piscinas, monitorando periodicamente a qualidade da água;
 - ✓ Informar aos clientes sobre o comprometimento da empresa com a economia da água, encorajando através de campanhas o envolvimento de hóspedes e funcionários;
 - ✓ Sinalizar, principalmente áreas comuns, com dicas para um consumo consciente da água;
 - ✓ Disponibilizar lenços para remoção de maquiagem nas unidades habitacionais para evitar que toalhas sejam usadas para essa finalidade. Com essa medida se economizará água, energia, produtos de limpeza e aumentará a vida útil do enxoval;

✓ Estabelecer procedimentos para a troca de enxovais, informando ao hóspede através de placas ou folders, para que caso queira a troca de toalhas, a deixe no chão por exemplo, deixando claro que os enxovais das UHs não precisam ser trocados diariamente;

✓ Adquirir produtos de limpeza que contribuam para a redução do consumo de água;

✓ Realizar o monitoramento do consumo geral de água no estabelecimento.

• Práticas para uso eficiente da energia:

✓ Utilizar nas construções, técnicas e materiais que otimizem a eficiência energética como: isolamento térmico das paredes, maximização da ventilação natural e da incidência de iluminação solar;

✓ Adquirir equipamentos que apresentem eficiente desempenho energético, atentando-se para as informações disponíveis no Selo Procel, o qual indica por meio de letras o desempenho energético de cada equipamento, sendo A aquele mais eficiente e G o menos eficiente;

✓ Utilizar lâmpadas fluorescentes ou de LED, que possuem maior duração (duram 10 a 50 vezes mais) e consomem menos energia (economia de até 80%) em relação às lâmpadas incandescentes;

✓ Orientar os funcionários para retirar da tomada aparelhos que não estiverem em uso. A função *stand by* pode aumentar até 15% no valor de uma conta de energia;

✓ Implantar sistema de monitoramento do consumo de energia, orientando os funcionários a desligar lâmpadas e aparelhos que estejam ligados sem necessidade;

✓ Implantar cartões-chave nos apartamentos, com dispositivos que cortam a energia da UH (exceto frigobar) quando o cartão não se encontra acoplado ao local indicado, o que indica que não há hóspedes na UH;

✓ Instalar placas fotovoltaicas que transformam a radiação solar em energia elétrica;

✓ Instalar equipamentos aero geradores, aqueles movidos pelo vento;

✓ Instalar sensores de presença ou temporizadores nas áreas de circulação;

✓ Regular os aparelhos de ar condicionado entre 22° e 24° (termicamente confortável) auxiliando assim na economia de energia;

✓ Instalar placas em áreas comuns instruindo sobre a importância da economia de energia.

- Práticas para a gestão de resíduos sólidos:
 - ✓ Reduzir a produção de lixo através da redução de consumo;
 - ✓ Reutilizar o máximo possível. Ex: caixas, embalagens, etc;
 - ✓ Realizar a separação dos resíduos para reciclagem, disponibilizando lixeiras claramente identificadas nas áreas comuns e nos apartamentos para a separação do lixo;
 - ✓ Realizar parcerias com cooperativas ou associações de reciclagem na comunidade para implantação da coleta seletiva;
 - ✓ Adotar a Logística Reversa, devolvendo aos fornecedores embalagens vazias;
 - ✓ Criar um sistema de compostagem para resíduos orgânicos;
 - ✓ Dispor de local separado e apropriado para armazenamento de resíduos sólidos contaminantes como pilhas, baterias, alvejantes, ácidos, inseticidas, óleos, etc.
 - ✓ Reduzir o consumo de papel, evitando impressões e utilizando frente e verso;
 - ✓ Priorizar campanhas digitais, evitando imprimir panfletos.
- Práticas para redução do desperdício:
 - ✓ Realizar compras com mais frequência, evitando estoque de alimentos e consequentemente a sua deterioração;
 - ✓ Congelar alimentos que estragam com facilidade;
 - ✓ Aproveitar as partes não convencionais dos alimentos como talos, cascas, etc.;
 - ✓ Flexibilizar o tamanho das porções, servindo, por exemplo, “meia porção”;
 - ✓ Cobrar taxas de desperdício nos restaurantes.

É importante que práticas para uso eficiente da água e energia sejam planejadas desde o projeto de construção das edificações hoteleiras para o máximo aproveitamento desse recurso. No entanto, em alguns casos, devido à existência de hotéis relativamente antigos na cidade (o mais antigo participante deste estudo é da década de 1960), os quais possivelmente não tiveram essa preocupação na época de sua concepção, determinadas alterações tornam-se inviáveis, seja por questões estruturais, seja por necessidade de altos investimentos.

Apesar da existência desses fatores dificultadores, há diversas ações que podem e devem ser implementadas para uma utilização mais consciente desses recursos, como simples

mudanças dos processos e realização de treinamentos dos funcionários para que adotem novos hábitos, que não necessariamente requerem grandes gastos.

➤ Práticas para promoção da sustentabilidade sociocultural:

✓ Incentivar o turista a conhecer a cultura local, restaurantes típicos, feiras de artesanato, apresentações de música e de danças regionais, entre outros;

✓ Promover eventos culturais com a participação de artistas locais;

✓ Promover pequenas exposições com peças de artesãos da comunidade ou utilizá-las na decoração do empreendimento a fim de incentivar a cultura local;

✓ Valorizar a gastronomia através da oferta de pratos típicos regionais e utilizar ingredientes fornecidos por produtores locais;

✓ Assegurar o respeito aos hábitos e às tradições da comunidade local, informando aos hóspedes sobre peculiaridades para relacionar-se com populações tradicionais;

✓ Participar de programas sociais envolvendo o empreendimento e a comunidade, e até mesmo criar novos programas;

✓ Desenvolver programas de EA para promoção da tomada de consciência e mobilização de funcionários e clientes a adquirirem hábitos sustentáveis;

✓ Promover cursos e treinamentos à toda a equipe para redução do consumo de água, energia, redução da geração de resíduos, etc.;

✓ Manter um canal de comunicação permanente da empresa com os funcionários e com a comunidade, informando-os sobre a importância das práticas sustentáveis e, divulgando ações desenvolvidas pela empresa e os resultados conquistados, demonstrando dessa forma sua responsabilidade social;

✓ Incentivar os funcionários a visitar os atrativos turísticos da cidade, para que possam recomendá-los aos hóspedes com propriedade e para que valorizem seu patrimônio;

✓ Incentivar a carona solidária entre os funcionários e o uso de transportes alternativos como a bicicleta. Para isso a empresa pode instalar bicicletários e disponibilizar vestiários com chuveiro;

✓ Dar preferência à contratação de mão de obra local, tanto para cargos operacionais como para cargos de gestão, contribuindo para o fortalecimento da economia local e melhoria da qualidade de vida da comunidade;

- ✓ Proporcionar segurança, higiene e o mínimo de conforto aos funcionários em todas as atividades desempenhadas, atendendo às exigências legais;
- ✓ Adotar política de remuneração justa, que valorize o funcionário e contribua para a melhoria da qualidade de vida dos mesmos;
- ✓ Respeitar a diversidade, tratando todos com cordialidade independente de cor, idade, religião, gênero;
- ✓ Dispor de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, treinando os funcionários para atendê-las. Além de ser uma exigência legal, a acessibilidade atrai uma quantidade expressiva de clientes, aumentando a competitividade do empreendimento;
- ✓ Combater a exploração sexual e o trabalho infantil, orientando os funcionários sobre como agir nesses casos e, informando o turista, através de pôsteres, brochuras e outros meios, o posicionamento da empresa contra esse tipo de exploração;

Assim como as práticas de sustentabilidade ecológica, as ações para promoção da sustentabilidade sociocultural não requisitam grandes investimentos financeiros, tendo mais a ver com uma mudança da política e da postura da empresa frente às questões socioculturais.

É interessante que os hotéis contratem consultoria com profissionais capacitados para realização de diagnóstico, identificação dos pontos críticos da organização, recomendação de melhorias, proposta de uma política ambiental que transmita os valores da empresa, realização de treinamentos e promoção da tomada de consciência dos funcionários para que compreendam a relevância da implantação de práticas sustentáveis.

Os proprietários e gestores hoteleiros precisam perceber a importância de se valorizar e proporcionar bem estar aos seus funcionários, a mesma atenção deve ser também destinada à comunidade ao seu entorno. Pequenas alterações nos processos podem impactar significativamente na motivação e produtividade dos colaboradores, e gerar benefícios sociais e econômicos à população, refletindo conseqüentemente na melhoria do desempenho da organização.

➤ Práticas para desenvolvimento da sustentabilidade econômica:

- ✓ Adquirir produtos e serviços da região, contratando mão de obra local, contribuindo assim para o desenvolvimento econômico da comunidade;

- ✓ Investir parte do retorno financeiro da empresa em programas sociais, projetos socioculturais, cursos de capacitação, entre outros;
- ✓ Avaliar constantemente a satisfação dos hóspedes, mantendo registros de reclamações e sugestões, a fim de identificar falhas e corrigi-las para fidelização dos clientes;
- ✓ Adotar uma política inclusiva contratando pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, em especial aqueles empreendimentos menores, que por lei não são obrigados a efetuar esse tipo de contratação (conforme a legislação apenas empreendimentos com mais de 100 funcionários são obrigados a contratar profissionais com deficiência);
- ✓ Adaptar o empreendimento para que seja 100% acessível, mostrando a responsabilidade social do negócio. Além disso, essa pode ser uma ótima oportunidade para atrair uma parcela da população do país (25%) que prescinde de acessibilidade;
- ✓ Investir na promoção do consumo consciente (água, energia, etc.) que trará benefícios econômicos a longo prazo para o negócio;
- ✓ Priorizar fornecedores e colaboradores que atuem de forma ambientalmente responsável;
- ✓ Comprar e vender produtos biodegradáveis, reciclados e/ou recicláveis;
- ✓ Respeitar a legislação vigente em todos os níveis no país;
- ✓ Engajar-se com entidades representativas do setor, participando de fóruns e conselhos (estaduais/ municipais) contribuindo para garantir a abrangência das ações;
- ✓ Criar programas e metas de sustentabilidade para os funcionários e colaboradores;
- ✓ Implantar um SGA como forma de assegurar, de forma continuada e sistemática, o atendimento a princípios sustentáveis e a melhoria contínua.

A adoção de práticas em prol da sustentabilidade ecológica e sociocultural impactam diretamente no desempenho econômico das empresas hoteleiras. Portanto, a definição de uma política ambiental sustentável e o efetivo controle dos indicadores e resultados conquistados são fatores primordiais para um desenvolvimento de longo prazo e a autossustentação de uma organização.

Grande parte das recomendações acima citadas requer baixo investimento, podendo ser implementadas por meio de pequenas mudanças na rotina dos hotéis, sendo possível ser implantadas em curto ou médio prazo pelos gestores.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A postura das empresas é frequentemente avaliada, havendo uma pressão cada vez maior para que preservem o meio em que atuam. O acesso a um grande e rápido fluxo de informações faz com que os clientes estejam cada dia mais informados e exigentes. Sendo assim, a sobrevivência de um empreendimento depende da sua capacidade em se adaptar às diversas pressões sofridas pelo meio e evoluir.

A GA não deve ser encarada, por parte das organizações, apenas como fonte de lucro e de atração de clientes. Nada impede que as empresas se beneficiem financeiramente com a promoção de ações de preservação ambiental, no entanto esse não deve ser o foco. É fundamental que proprietários, gestores, funcionários e hóspedes tenham consciência da problemática ambiental e desenvolvam hábitos capazes de diminuir os impactos negativos ao meio ambiente. O lucro proveniente de práticas sustentáveis deve ser uma consequência, e não o objetivo de uma empresa ambientalmente responsável.

As empresas precisam de fato buscar a melhoria do meio ambiente e da qualidade de vida das pessoas, objetivando construir um mundo melhor para as gerações atuais e futuras. É crucial que as práticas sustentáveis empresariais deixem de ser superficiais, como em muitos casos em que se visa apenas a promoção do “Marketing Verde”. Elas devem apresentar resultados concretos e significativos para o meio ambiente.

A implantação da GA na hotelaria é benéfica a todos os envolvidos. O meio ambiente é beneficiado através da conservação e preservação dos recursos naturais, as organizações ganham com a redução dos custos e aumento dos lucros, o município é beneficiado com a redução da produção de resíduos lançados nas redes de esgotos e aterros sanitários e a comunidade ganha em qualidade de vida.

A EA possui um papel indispensável dentro da GA, apresentando-se como uma ferramenta complementar na tomada de consciência de todos os envolvidos no processo. Processo no qual a aprendizagem é promovida por meio da reflexão crítica, desenvolvendo o raciocínio, análise e compreensão do espaço em que se vive, incentivando as pessoas para que se tornem sujeitos mais esclarecidos, emancipados e pró-ativos.

As constatações dessa pesquisa revelaram um cenário preocupante com relação à postura das empresas de hospedagem de Uberlândia frente aos problemas ambientais. Primeiramente, os sites são pouco explorados no sentido de divulgar as práticas de GA promovidas nas organizações. Nenhum dos estabelecimentos consultados disponibilizam em suas páginas eletrônicas os resultados ambientais alcançados. São também inexistentes

informações de EA que estimulem funcionários, clientes e sociedade a adotar atitudes mais sustentáveis.

A imagem transmitida pelos sites dos hotéis da cidade, de modo geral, transparece baixa responsabilidade ambiental e pouco comprometimento dos estabelecimentos hoteleiros com a sustentabilidade, deixando claro que a comunicação da GA por meio das páginas eletrônicas não é prioridade nos hotéis pesquisados. Cabe ressaltar que as informações analisadas nas páginas eletrônicas dos hotéis foram baseadas em consulta realizada no mês de Julho de 2018, sendo possível que os sites tenham sofrido alterações após esse período.

Com relação às entrevistas realizadas diretamente com os gestores foi possível perceber que os hotéis não possuem uma política ambiental consolidada, responsável por nortear as atividades desenvolvidas nesses estabelecimentos. As práticas sustentáveis são realizadas de forma pontual e desarticulada, não havendo um controle sistemático sobre os resultados conquistados. Quando esses são levantados, não são utilizados de forma estratégica, não havendo, na maioria dos casos, procedimentos, como o estabelecimento de metas e indicadores, que auxiliem a busca pela melhoria contínua do desempenho ambiental dos hotéis. Por outro lado, é preciso reconhecer que a temática ambiental está aos poucos sendo inserida na rotina dos hotéis e há um movimento em prol da redução dos danos ao meio ambiente.

É preciso destacar a grande resistência por parte dos gestores e/ou proprietários em participar da pesquisa, além da dificuldade de acesso direto aos mesmos. Apesar de, por um lado, justificável o receio em participar, uma vez que não se sabe ao certo qual será o resultado da pesquisa e os dados a serem publicados, mesmo estando cientes de que não seriam identificados em nenhuma das fases de execução do estudo. Por outro lado, os próprios hotéis perdem ao inviabilizar que estudos mais aprofundados sejam realizados em prol de melhorias ambientais e do desempenho de seus empreendimentos.

Em contrapartida, se faz fundamental ressaltar e parabenizar a visão estratégica dos gestores que concordaram em colaborar com a pesquisa, ao reconhecer a relevância de estudos como esse e a importância do apoio a pesquisas, demonstrando uma postura responsável, transparente e comprometida rumo à sustentabilidade. Mesmo cientes do risco de virem a sentirem-se desconfortáveis em compartilhar informações, por receio de serem identificados, se ativeram às contribuições proporcionadas pelo estudo, às oportunidades de melhoria dos processos e à possibilidade de aumento da competitividade de seus negócios com a adoção de práticas sustentáveis.

Concluiu-se através deste estudo que a implantação de um SGA pelos hotéis da cidade é um fator fundamental para a eficiência e eficácia das práticas de GA. Apesar dos hotéis desenvolverem ações voltadas à redução dos impactos ambientais, essas não surtem grandes efeitos, pois são realizadas de maneira descontextualizada e pontual. A adoção de um SGA permitirá que os programas ambientais sejam planejados e coordenados de maneira integrada e estejam em conformidade com a política ambiental da organização, passando a ser monitorados conforme os objetivos, metas e indicadores pré-estabelecidos.

Um SGA contribuirá diretamente para a melhoria do desempenho organizacional ao reduzir a poluição, diminuir ou eliminar a ocorrência de multas e penalidades, proporcionar economia com a redução dos desperdícios, aumentar a motivação dos funcionários, melhorar a imagem institucional e a relação da empresa com o governo e comunidade. No entanto, a eficácia de um SGA está condicionada ao interesse, tomada de consciência e disponibilidade de recursos dos gestores hoteleiros. O comprometimento da alta administração é, portanto, essencial para a garantia do constante aprimoramento do desempenho ambiental.

Levando-se em consideração o atual contexto, em que se verifica a intensificação dos problemas ambientais, como também uma maior tomada de consciência por parte da sociedade, que se apresenta cada vez mais exigente quanto à postura das organizações perante o meio ambiente, atuar de forma ambientalmente responsável e socialmente justa se faz crucial para que as empresas conquistem maior competitividade e viabilidade econômica a longo prazo, tornando-se efetivamente sustentáveis.

Como sugestão para futuros estudos propõe-se a realização de entrevista junto aos hotéis que não se encontram cadastrados ao Cadastur, realizando uma comparação dos cenários entre os hotéis vinculados ao Cadastur e aqueles que não se encontram regulares perante o Mtur. Sugere-se também buscar conhecer a realidade ambiental dos hotéis sob a ótica dos funcionários e dos hóspedes, analisando suas percepções.

REFERÊNCIAS

- ADRIAANSE, A. **Environmental policy performance indicators**. General of Environment of the Dutch Ministry of Housing, VROM, The Hague, 1993.
- ALDRIGUI, M. **Meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2007. 96 p. (Coleção ABC do Turismo)
- ALMEIDA, D. G. de; SANTOS, R. J.; GUEDES, K. C. de F. **Culinária Mineira e Turismo gastronômico em Uberlândia: história, metamorfoses e perspectivas**. 2008. Disponível em: <<https://ssl4799.websiteseuro.com/swge5/seg/cd2008/PDF/SA08-10318.PDF>>. Acesso em: 16 jun. 2017.
- ANDREOLI, C. V. **Gestão Ambiental**. Faculdades Bom Jesus Economia empresarial / Fae Business School. Curitiba: Associação Franciscana de Ensino Senhor Bom Jesus, 2002. 70p. (Coleção Gestão Empresarial).
- AMITAM. **Circuito Turístico Alta Mogiana**. Disponível em: <<http://circuitoaltamogiana.com.br/amitam/>>. Acesso em: 12 jan 2018.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT. NBR 15401: 2006 – Meios de Hospedagem- Sistema de Gestão de Sustentabilidade- Requisitos**. 2006. 22 p.
- AZEVEDO, A. S. de C. A educação ambiental no turismo como ferramenta para a conservação ambiental. **Amazônia, Organizações e Sustentabilidade**. v. 3, n. 1, p. 77-86, jan/jun 2014. Disponível em: < <http://revistas.unama.br/index.php/aos/article/view/81/pdf>>. Acesso em: 10 dez. 2017.
- BARBIERI, J. C. **Gestão Ambiental Empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2011. 376 p.
- BECK, U. **O que é globalização?** Equívocos do globalismo: respostas à globalização. São Paulo: Paz e Terra, 1999. 286 p.
- BECKER, B. K. Políticas e planejamento do turismo no Brasil. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 1, n. 1, 2006.
- BECKER, F. **Da ação à operação: o caminho da aprendizagem em J. Piaget e Paulo Freire**. Porto Alegre: EST: Palmarinca: Educação e Realidade. 1993.
- BENI, M. C.. **Análise estrutural do Turismo**. São Paulo: Editora Senac, 1998. 427 p.
- BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. MMA. **Agenda 21 Global**. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/responsabilidade-socioambiental/agenda-21/agenda-21-global>>. Acesso em: 12 jan. 2018a.
- _____. **Plano Nacional de Turismo 2018- 2022**. Mais emprego e renda para o Brasil. Brasília: Mtur, 2018b.

_____. Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem. **Cadastur**. 2018c. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/cadastur.jsp>>. Acesso em: 08 abr. 2018.

_____. **Gestor de Turismo**: A importância do Cadastur para o Mtur. 2018d. Disponível em: <http://bracosabertos.turismo.gov.br/pea/conteudo/gestor/39_1_gtur/39_1_gtur.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2018.

_____. **Turismo e Sustentabilidade** - Orientações para prestadores de serviços turísticos. Brasília: MTur, 2016.

_____. Ministério do Turismo. **Portaria nº 100**, de 16 de junho de 2011. Institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), estabelece os critérios de classificação destes, cria o Conselho Técnico Nacional de Classificação de Meios de Hospedagem (CTClass) e dá outras providências. Brasília, 2011a. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/legislacao/?p=175>>. Acesso em: 13 fev. 2017.

_____. Ministério do Turismo. **Portaria nº 130**, de 26 de julho de 2011. Institui o Cadastro dos Prestadores de serviços Turísticos – Cadastur, o Comitê Consultivo do Cadastur- CCCad e dá outras providências. 2011b. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/legislacao/?p=112>>. Acesso em: 03 jan. 2018.

_____. **Lei nº 12.305**, de 02 de agosto de 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências. Brasília, 2010. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/legiabre.cfm?codlegi=636>>. Acesso em: 15 fev. 2018.

_____. **Lei nº 11.771**, de 17 de setembro de 2008. **Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo**, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Brasília, 2008. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111771.htm>. Acesso em: 03 jan. 2018.

_____. Ministério do Turismo. Mtur. Coordenação Geral de Regionalização. **Programa de Regionalização do Turismo** - Roteiros do Brasil: Módulo Operacional 8 Promoção e Apoio à Comercialização. Brasília, 2007

_____. **Lei nº 9795**, de 27 de abril de 1999. Dispõe sobre a educação ambiental, institui a Política Nacional de Educação Ambiental e dá outras providências. Brasília, 1999. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/19795.htm>. Acesso em: 23 abr. 2018.

_____. Constituição Federal (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 05 mar. 2018.

_____. **Lei N° 6.938**, de 31 de agosto de 1981. Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/legiabre.cfm?codlegi=313>>. Acesso em: 10 abr. 2018.

BRÜGGER, P. **Educação ou adestramento ambiental?** 3 ed. rev. e ampl. Chapecó: Argos; 2004. 200 p.

CAGNA, C. E. **O que é um SGA e qual a importância de implementá-lo em sua empresa.** Mar. 2013. Disponível em: <<https://ecohospedagem.com/o-que-e-um-sga-e-qual-a-importancia-de-implementa-lo-em-sua-empresa/>>. Acesso em: 16 set. 2017.

CAMPOS, L. M. S.; MELO, D. A. Indicadores de desempenho dos Sistemas de Gestão Ambiental (SGA): uma pesquisa teórica. **Produção**, v. 18, n. 3, p. 540-555, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prod/v18n3/a10v18n3>>. Acesso em: 8 set. 2017.

CASTRO, N. A. R.de. **O lugar do turismo na ciência geográfica:** contribuições teórico-metodológicas à ação educativa. 2006. 311 f. Tese de Doutorado – Programa de Pós-Graduação em Geografia Física, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

CHAGAS, N. T. S. de C. **Turismo de Negócios e Eventos:** um estudo sobre a realidade de Uberlândia – MG. 2004. 152 f. Dissertação (Mestrado em Geografia) - Programa de Pós Graduação em Geografia, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia/MG, 2004.

COIMBRA JUNIOR. **A herança imobiliária de dois imigrantes europeus.** Gazeta do Triângulo. 12 jun 2014. Disponível em: <<http://gazetadotriangulo.com.br/tmp/colunas/a-heranca-imobiliaria-de-dois-imigrantes-europeus/>>. Acesso em: 10 mai 2018.

_____. **Do Grande Hotel para o mundo.** Histórias de Uberlândia. 23 jun 2016. Disponível em: <<http://www.historiadeuberlandia.com.br/?p=57&>>. Acesso em: 10 mai 2018.

COLESANTI, M. T. de N. et al. **Agenda 21 e desenvolvimento sustentável.** Uberlândia: Roma, 2007. 61 p. v. 8 (Educação Ambiental).

COMISSÃO MUNDIAL SOBRE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO (CMMAD). **Nosso futuro comum.** Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE MEIO AMBIENTE (CONAMA). Resolução nº 306, de 05 de julho de 2002. **Estabelece os requisitos mínimos e o termo de referência para realização de auditorias ambientais.** Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/res/res02/res30602.html>>. Acesso em: 13 jan. 2018.

_____. **Resolução nº 275**, de 25 de abril de 2001. Estabelece o código de cores para os diferentes tipos de resíduos, a ser adotado na identificação de coletores e transportadores, bem como nas campanhas informativas para a coleta seletiva. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/legiabre.cfm?codlegi=273>>. Acesso em: 22 abr. 2018.

CORREIO DE UBERLÂNDIA. **História de Uberlândia.** 16 nov. 2015. Disponível em: <<http://www.correiodeuberlandia.com.br/fotos/historia-de-uberlandia/>>. Acesso em: 03 jun 2018.

COSTA, L. M. F. **Turismo de negócios e eventos na cidade de Uberlândia-MG**. 2017. 52 f. Monografia (Graduação em Geografia) – Instituto de Geografia, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2017.

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

CROSBIE, L.; KNIGHT, K. **Strategy for sustainable business: environmental opportunity and strategic choice**. 2 ed. England: McGrawHill Book, 1997. p. 250.

CSER, K.; OHUCHI, A. World Practices of Hotel Classification Systems. **Asia Pacific Journal of Tourism Research**. V. 13, nº 4, p. 379- 398, out. 2008.
<https://doi.org/10.1080/10941660802420960>

CUTTER, S. L. **Societal response to environmental hazards**. International Social Science Journal. 1996. <https://doi.org/10.1111/1468-2451.00053>

DIAS, G. F. **Educação Ambiental: princípios e práticas**. 9 ed. São Paulo: Gaia, 2004. 550 p.

DIAS, R. **Gestão Ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

DONAIRE, D. **Gestão Ambiental na Empresa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 169 p.

DOVERS, S. R.; HANDMER, J. W. Uncertainty, sustainability and change. **Global Environmental Change**. V. 2, nº. 4, p. 262-276, 1992. [https://doi.org/10.1016/0959-3780\(92\)90044-8](https://doi.org/10.1016/0959-3780(92)90044-8)

FEIL, A. A.; SCHREIBER, D. Sustentabilidade e desenvolvimento sustentável: desvendando as sobreposições e alcances de seus significados. **Cadernos EBAPE. BR**, v. 15, n. 3, p. 667-681, 2017.

GA COMUNICAÇÃO. **Center shopping terá horários especiais de funcionamento neste fim de ano**. 07 dez. 2017. Disponível em: <<https://gacomunicacao.com.br/2017/12/07/center-shopping-tera-horarios-especiais-de-funcionamento-neste-fim-de-ano/>>. Acesso em: 01 jun. 2018.

GÁNDARA, J. M G.; BREA, J. A. F; GONZÁLEZ, M. E. A. Hoteles sostenibles para destinos sostenibles. La Calidad Hotelera como instrumento para la sostenibilidad. In: **Apresentação de Trabalho/Congresso XIX AEDEM/XV Hispano-Francés), Las Palmas**. 2005. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2482212>>. Acesso em: 03 dez 2017.

GIARETTA, M. J. Hospedagem alternativa. In: TRIGO, L. G. G. et al. (Orgs.). **Análises regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRÜN, M. **Ética e educação ambiental: A conexão necessária**. 14 ed. Campinas, SP: Papirus, 2012. 126 p. (Coleção Magistério: Formação e Trabalho Pedagógico).

GUIA QUATRO RODAS. **Saiba como o GUIA QUATRO RODAS avalia as hospedagens do Brasil**. 2016. Disponível em: <<https://viagemeturismo.abril.com.br/materias/saiba-como-o-guia-quatro-rodas-avalia-as-hospedagens-do-brasil/>>. Acesso em: 11 abr. 2018.

HAESBAERT, R. **O mito da desterritorialização**: do “fim dos territórios” à multiterritorialidade. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2004.

HISTÓRIA DE UBERLÂNDIA. 15 out. 2015a. Post do Facebook. Disponível em: <<https://www.facebook.com/487762004620535/photos/a.487765611286841/973863639343700/?type=3&theater>>. Acesso em: 12 abr. 2018.

_____. 27 abr. 2015b. Post do Facebook. Disponível em: <<https://www.facebook.com/487762004620535/photos/a.586256904771044.1073741829.487762004620535/891048380958560/?type=3&theater>>. Acesso em: 12 abr. 2018.

_____. 23 mai. 2013. Post do Facebook. Disponível em: <<https://www.facebook.com/487762004620535/photos/a.487763324620403.1073741825.487762004620535/519249158138486/?type=3&theater>>. Acesso em: 23 abr. 2018.

HISTÓRIAS DE UBERLÂNDIA. **Lyceu, pioneirismo e cultura**. 01 out. 2017. Disponível em: <<http://www.historiadeuberlandia.com.br/?p=364>>. Acesso em: 03 jun. 2018.

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do Turismo**. 2 ed. rev. e amp. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. 205 p.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. IBGE. Coordenação de Serviços e Comércio. **Pesquisa de Serviços de Hospedagem 2016**. Rio de Janeiro: IBGE, 2017. Disponível em: <http://www.dadosfatos.turismo.gov.br/images/PESQUISA_DE_SERVI%C3%87O_DE_HOSPEDAGEM_2016_RELAT%C3%93RIO_MTUR_IBGE.pdf>. Acesso em: 05 abr. 2018.

_____. **Uberlândia**. 2017. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/uberlandia/panorama>>. Acesso em: 17 jul. 2018.

_____. Coordenação de População e Indicadores Sociais. **Pesquisa de Informações Básicas Municipais**. Perfil dos Municípios Brasileiros 2009. Rio de Janeiro: IBGE, 2010. Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv44692.pdf>>. Acesso em: 01 mar. 2018.

_____. **Base cartográfica integrada do Brasil ao milionésimo digital**. Estados e municípios. Rio de Janeiro: IBGE, 2006. Disponível em: <<https://ww2.ibge.gov.br/home/geociencias/geodesia/sgb.shtm>>. Acesso em: 03 jul. 2018.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. ISO. **About ISO**. Disponível em: <<https://www.iso.org/about-us.html>>. Acesso em: 14 jan. 2018.

JACOBI, P. Educação Ambiental, Cidadania e Sustentabilidade. **Cadernos de Pesquisa**, n. 118, p. 189- 205, mar. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cp/n118/16834>>. Acesso em: 12 set. 2017.

LAYRARGUES, P. P. Educação para gestão ambiental: a cidadania no enfrentamento político dos conflitos socioambientais. In: LOUREIRO, C. F. B.; LAYRARGUES, P. P.; CASTRO, R. S. de, (orgs.). **Sociedade e meio ambiente**: a educação ambiental em debate. 7 ed. São Paulo: Cortez, 2012. 181 p.

LEFF, E. **Ecologia, capital e cultura**: A territorialização da racionalidade ambiental. Tradução do texto da primeira edição de Jorge E. Silva; revisão técnica desta edição de Carlos Walter Porto-Gonçalves. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009. 439 p. (Coleção Educação Ambiental).

LOUREIRO, C. F. B. **Sustentabilidade e educação**: um olhar da ecologia política. São Paulo: Cortez, 2012. V. 39.128 p.

_____. **Trajatória e Fundamentos da Educação Ambiental**. São Paulo: Cortez, 2004. 150 p.

_____. Educação Ambiental e movimentos sociais na construção da cidadania ecológica e planetária. In: LOUREIRO, C. F. B.; LAYRARGUES, P. P.; CASTRO, R. S. (Org.) **Educação ambiental**: repensando o espaço da cidadania. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2002. p. 69-98.

MENEGUETTI, C. F. **Gestão Ambiental Empresarial**. Maringá: UNICESUMAR, 2012. 133 p.

NORTH, K. **Environmental business management**: an introduction. 2. ed. Genebra: International Labour Organization, 1997. 204 p.

OBSERVATÓRIO DO TURISMO DE MINAS GERAIS. **Anuário Estatístico**. Anuário 2017. Disponível em: <<https://www.observatorioturismo.mg.gov.br/anuario-estatistico>>. Acesso em: 08 abr 2018.

OLIVEIRA, G. B. de. Uma discussão sobre o conceito de desenvolvimento. **Revista da FAE**, v. 5, n. 2, p. 37-48, 2002.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. ONU. **Agenda 2030**. 2015. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>>. Acesso em: 20 mai.2018.

_____. **New global tourism initiative to ‘steer industry onto a truly sustainable path’ – UN**. 2014. Disponível em: <<https://news.un.org/en/story/2014/11/483022-new-global-tourism-initiative-steer-industry-truly-sustainable-path-un#.VF0HefnF98F>>. Acesso em: 02 jan. 2018.

PARANÁ. Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos. **Carta de Belgrado**. Disponível em: <<http://www.meioambiente.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=71>>. Acesso em: 14 mar 2018.

PEREIRA, A. **A história de vida de Américo Saint’ Clair**. Correio de Uberlândia. 09 out 2011. Disponível em: <<http://www.correiodeuberlandia.com.br/colunas/cronicasdacidade/a-historia-de-vida-de-americo-saintclair/>>. Acesso em 10 mai 2018.

PERTSCHI, I. K. **Gestão ambiental na hotelaria**: um estudo da aplicação de indicadores ambientais. Universidade do Paraná, 2006

PILETTI, C. **Didática geral**. 13ª ed. São Paulo: Ática, 1991. 258 p.

PIMENTA, M. F. F.; NARDELLI, A. M. B. Desenvolvimento sustentável: os avanços na discussão sobre os temas ambientais lançados pela conferência das Nações Unidas sobre o desenvolvimento sustentável, Rio+ 20 e os desafios para os próximos 20 anos. **Perspectiva**, v. 33, n. 3, p. 1257-1277, 2015. <https://doi.org/10.5007/2175-795X.2015v33n3p1257>

PORTER, M. E.; LINDE, C. Verde e Competitivo. In: PORTER, M. E. **Competição**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999. Cap. 10, p. 371-397.

RUSCHMANN, D. V. de M. **Turismo e planejamento sustentável**: A proteção do meio ambiente. Campinas: Papirus, 1997. 199 p. (Coleção Turismo).

SALADINI, A. C. **Da Ação à Reflexão**: O Processo de Tomada de Consciência. Schème-Revista Eletrônica de Psicologia e Epistemologia Genéticas, v. 1, n. 2, p. 31-54, 2011.

SANTOS, R. O. **Uberlândia(MG) terá hotel Ibis Styles sob investimentos de R\$20mi**. 31 ago. 2015. Disponível em: < <http://www.revistahoteis.com.br/uberlandia-mg-tera-hotel-ibis-styles-sob-investimentos-de-r-20-mi/>>. Acesso em: 20 mai. 2018.

SANTOS, A. dos. **Center Shopping comemora 25 anos de história, como um patrimônio de Uberlândia**. 05 abr. 2017. Disponível em: <<http://www.imprensaemidia.com.br/%E2%80%8Bcenter-shopping-comemora-25-anos-de-historia-como-um-patrimonio-de-uberlandia/>>. Acesso em: 01 jun. 2018.

SANTOS, M. **Por uma outra globalização**: do pensamento único à consciência universal. 20 ed. Rio de Janeiro: Record, 2011. 174 p.

_____. **A natureza do espaço**: Técnica e Tempo. Razão e Emoção. 2 ed. São Paulo: Hucitec, 1997. 308 p.

SEBRAE (Org.). **Anuário do trabalho na micro e pequena empresa**: 2013. 6. ed. / Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas; Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos [responsável pela elaboração da pesquisa, dos textos, tabelas, gráficos e mapas]. Brasília, DF; DIEESE, 2013.

SEQUINEL, M. C. M. Cúpula mundial sobre desenvolvimento sustentável-Joanesburgo: entre o sonho e o possível. **Análise conjuntural**, v. 24, n. 11-12, p. 12-15, nov. / dez. 2002. Disponível em: <http://www.ipardes.gov.br/biblioteca/docs/bol_24_6e.pdf>. Acesso em: 03 mar. 2018.

SILVEIRA, M. A. T. da. **Turismo, políticas de ordenamento territorial e desenvolvimento**. Um foco no estado do Paraná no contexto regional. Tese (Doutorado em Geografia) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, 2002.

STOLTZ, T. **Interação social e tomada de consciência da noção de conservação da substância e do peso**. São Paulo, 2001. Tese (Doutorado em Psicologia da Educação) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC-SP.

SWARBROOKE, John. **Turismo sustentável: conceitos e impacto ambiental**. 3 ed. , v. 1. São Paulo: Aleph, 2002

UBERLÂNDIA. Prefeitura Municipal de Uberlândia - PMU. **Movimentação de passageiros em Uberlândia volta a crescer em 2017**. 25 jan. 2018a. Disponível em: <http://www.uberlandia.mg.gov.br/2014/noticia/15877/movimentacao_de_passageiros_em_uberlandia_volta_a_crescer_em_2017.html>. Acesso em: 09 abr. 2018.

_____. **Conheça Uberlândia**. 2018b Disponível em: <<http://www.uberlandia.mg.gov.br/?pagina=Conteudo&id=2508>>. Acesso em: 11 abr.

_____. **Cartilha: Uberlândia – Lugares e Memórias**. 2018c. Disponível em: <http://www.uberlandia.mg.gov.br/uploads/cms_b_arquivos/17767.pdf>. Acesso em: 24 fev. 2018.

_____. **Inventário de Proteção do Acervo Cultural**. 2018d. Estruturas Arquitetônicas e Urbanísticas. Disponível em: <http://www.uberlandia.mg.gov.br/uploads/cms_b_arquivos/6360.pdf>. Acesso em: 07 mai. 2018.

_____. **Estatísticas do Terminal Rodoviário “Presidente Castelo Branco”**. Dados Técnicos do CTA Estatísticas. 2017a. Disponível em: <http://www.uberlandia.mg.gov.br/uploads/cms_b_arquivos/18092.pdf>. Acesso em 29 mar. 2018.

_____. **Após conjunto de ações, Uberlândia volta a figurar no Mapa de Turismo Brasileiro**. 22 dez. 2017b. Disponível em: <http://www.uberlandia.mg.gov.br/2014/noticia/15659/apos_conjunto_de_acoes_uberlandia_volta_a_figurar_no_mapa_de_turismo_brasileiro.html>. Acesso em: 09 abr. 2018.

_____. Secretaria Municipal de Planejamento Urbano. **Banco de Dados Integrados**. Ano 2017. Ano Base 2016, vol. I. 2017c. Disponível em: <http://www.uberlandia.mg.gov.br/uploads/cms_b_arquivos/17885.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2018.

_____. Secretaria Municipal de Planejamento Urbano. **Banco de Dados Integrados**. Ano 2017. Ano Base 2016, vol. III. 2017d Disponível em: <http://www.uberlandia.mg.gov.br/uploads/cms_b_arquivos/17811.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2018.

_____. **Lei Complementar nº514**, de 13 de julho de 2010. Dispõe sobre a Política e o Plano Municipal de Turismo, institui o Fundo Municipal de Turismo, altera os anexos V e VI da Lei nº 10.361, de 16.12.2009, abre crédito especial e dá outras providências. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a1/mg/u/uberlandia/lei-complementar/2010/51/514/lei-complementar-n-514-2010-dispoe-sobre-a-politica-e-o-plano-municipal-de-turismo-institui-o->

fundo-municipal-de-turismo-altera-os-anexos-v-e-vi-da-lei-n-10361-de-16-12-2009-abre-credito-especial-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 12 jan. 2018.

UBERLÂNDIA CONVENTION & VISITORS BUREAU. UCVB. **Conheça Uberlândia**. 2018. Disponível em: <<http://www.uberlandiacvb.com.br/portal/sobre-uberlandia/>>. Acesso em: 02 mar. 2018.

UN NEWS. **New global tourism initiative to ‘steer industry onto a truly sustainable path’** – UN. 06 nov. 2014. Disponível em: <<https://news.un.org/en/story/2014/11/483022-new-global-tourism-initiative-steer-industry-truly-sustainable-path-un#.VF0HefnF98F>>. Acesso em: 02 jun. 2018.

UNESCO. **A UNESCO e o Ano Internacional do Turismo Sustentável**. 2017. Disponível em: <<http://www.unesco.org/new/pt/brasil/ia/about-this-office/prizes-and-celebrations/2017-international-year-of-sustainable-tourism/>>. Acesso em: 08 abr. 2018.

VALLE, C. E. do. **Qualidade ambiental: ISO 14000**. 12º ed. São Paulo: Editora Senac, 2012. 208 p.

VERA, J. F. **Análisis Territorial del Turismo**. Barcelona: Ariel, 1997. 443 p.

VESTENA, C. L. B; STOLTZ, T. A percepção e a tomada de consciência do meio ambiente. **Simpósio Nacional sobre Geografia, Percepção e Cognição do Meio Ambiente no ano de**, 2005.

VICTORINO, C. J. A. **Planeta água morrendo de sede: uma visão analítica na metodologia do uso e abuso dos recursos hídricos**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2007. 231 p.

WORLD TOURISM ORGANIZATION. UNWTO. **Why tourism?** Jul/ 2017. Disponível em: <<http://www2.unwto.org/content/why-tourism>>. Acesso em: 03 mar. 2018.

APÊNDICE

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GEOGRAFIA - PPGeo

Orientanda: Giovana Natalie Carvalho Santos

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Maria Beatriz Junqueira Bernardes

ROTEIRO DA ENTREVISTA

I - Identificação do entrevistado e do estabelecimento

Número do protocolo:
Cargo do gestor entrevistado:
Área de formação do gestor:
Tempo que o gestor atua neste cargo na empresa:
Ano de inauguração:
Quantidade de UH's e leitos:
Quantidade de colaboradores:

II – Identificação da realidade ambiental do hotel

1 - A empresa possui algum selo ou certificação ambiental?

Sim Não Não sei

Se afirmativo, qual?

Se negativo, por quê?

2 – A empresa realiza a separação do lixo para coleta seletiva?

Sim Não Não sei

Se afirmativo, como?

Se negativo, por quê?

3 – Realiza o controle da geração global de resíduos? (kg de resíduos produzidos por mês)

Sim Não Não sei

Se afirmativo, como?

Se negativo, por quê?

4 – Qual(is) fonte(s) de energia é/são utilizada(s) pela empresa?

Elétrica Solar Gás Eólica Outras _____

Comentários:

5 – São adotadas medidas de economia de água? (reutilização, incentivo ao hóspede para redução da frequência de troca de roupas de cama e de banho, torneiras automáticas, etc.).

Sim Não Não sei

Se afirmativo, qual(is)?

Se negativo, por quê?

6 – É realizado o controle do consumo global de água? (m³ ou litros consumidos por mês)

Sim Não Não sei

Se afirmativo, como?

Se negativo, por quê?

7 – São adotadas medidas de economia de energia elétrica? (lâmpadas econômicas, acendimento/desligamento automático de lâmpadas, etc.)

Sim Não Não sei

Se afirmativo, qual(is)?

Se negativo, por quê?

8 – É realizado o controle do consumo global de energia elétrica? (kWh consumidos por mês)

Sim Não Não sei

Se afirmativo, como?

Se negativo, por quê?

9 – A empresa compra e/ou utiliza produtos reciclados?

Sim Não Não sei

Se afirmativo, qual(is)?

Se negativo, por quê?

10 - Há algum processo de reutilização de materiais? (papel, água, etc.)

Sim Não Não sei

Se afirmativo, qual(is)?

Se negativo, por quê?

11 - A empresa mantém um programa interno para promover a tomada de consciência dos colaboradores para questões ambientais?

Sim Não Não sei

Se afirmativo, como é desenvolvido?

Se negativo, por quê?

12 - Há aplicação de recursos em iniciativas e programas sócio-culturais e/ou programas ecológicos?

Sim Não Não sei

Se afirmativo, qual(is)?

Se negativo, por quê?

13 - Há incentivo dos colaboradores a participarem de iniciativas sociais e/ou ambientais?

Sim Não Não sei

Se afirmativo, qual(is)?

Se negativo, por quê?

14 - É realizada a verificação do nível de satisfação do cliente por meio de um sistema estruturado de avaliação? (questionários nos quartos, cartas e ou telefonemas posteriores à hospedagem)

Sim Não Não sei

Se afirmativo, como?

Se negativo, por quê?

15 - Há algum tipo de incentivo à valorização, preservação e promoção das tradições e da cultura local? (Serviços/atendimento, decoração, gastronomia, música, paisagismo/flora)

Sim Não Não sei

Se afirmativo, qual(is)?

Se negativo, por quê?

16 - A empresa possui critérios de seleção dos fornecedores levando em consideração as práticas ambientais por eles desenvolvidos?

Sim Não Não sei

Se afirmativo, qual(is)?

Se negativo, por quê?

17 - A empresa desenvolve ações de conscientização (Educação Ambiental) dos hóspedes sobre ações de preservação ambiental? (Site, folhetos, cartazes, cartilhas, adesivos, outros).

Sim Não Não sei

Se afirmativo, como?

Se negativo, por quê?

18 - Em sua opinião é importante para o hotel desenvolver programas de gestão ambiental?

Sim Não Não sei

Por quê?

19 - De forma global, com a implementação das ações e/ou programas de gestão ambiental foi constatada redução ou aumento dos custos mensais? Comente.

Aumento Redução Não sei

20 - Quais foram as principais dificuldades enfrentadas para implantar as ações e/ou programas ambientais? (Escassez de recursos financeiros, resistência dos proprietários e/ou dos colaboradores, etc.)

21 - Gostaria de fazer alguma consideração que não tenha sido tratada pela entrevista?

TERMO DE COMPROMISSO DA EQUIPE EXECUTORA

Nós, abaixo assinados, nos comprometemos a desenvolver o projeto de pesquisa intitulado “Gestão Ambiental em Hotéis de Uberlândia-MG” de acordo com a Resolução CNS 466/12. Declaramos ainda que o Projeto de Pesquisa anexado por nós, pesquisadores, na Plataforma Brasil possui conteúdo idêntico ao que foi preenchido nos campos disponíveis na própria Plataforma Brasil. Portanto, para fins de análise pelo Comitê de Ética, a versão do Projeto que será gerada automaticamente pela Plataforma Brasil no formato “pdf” terá o conteúdo idêntico à versão do Projeto anexada por nós, os pesquisadores.

Uberlândia, ____ de _____ de 2018.

Mestranda Giovana Natalie Carvalho Santos

Profa. Dra. Maria Beatriz Junqueira Bernardes

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa intitulada “Gestão Ambiental em Hotéis de Uberlândia- MG”, sob a responsabilidade das pesquisadoras Giovana Natalie Carvalho Santos e Prof^a. Dr^a. Maria Beatriz Junqueira Bernardes.

Nesta pesquisa buscamos conhecer as práticas ambientais desenvolvidas pelos hotéis que operam na cidade de Uberlândia.

Sua participação ocorrerá por meio da realização de uma entrevista. Após a coleta das informações as mesmas serão organizadas e os dados serão tabulados permitindo a racionalização para a análise da pesquisa.

Para a realização deste trabalho existe risco por parte dos entrevistados de sentirem-se desconfortáveis em compartilhar informações por receio de serem identificados. Ressalta-se, entretanto, que o risco de identificação dos participantes é mínimo uma vez que os entrevistados não serão identificados em nenhuma das fases de execução do estudo sendo o mesmo procedimento adotado na publicação dos resultados.

Conhecer as percepções e práticas ambientais dos hotéis pode contribuir para que tanto os empreendimentos participantes da entrevista como os que não fizeram parte deste estudo possam conhecer práticas eficientes de gestão ambiental e que façam análise crítica de seus processos. Dessa forma, em médio prazo, será possível a incorporação e/ou melhoria das práticas ambientais no desenvolvimento de processos mais sustentáveis.

Você é livre para deixar de participar da pesquisa a qualquer momento sem nenhum prejuízo ou coação.

Uma via original deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido ficará com você.

Qualquer dúvida a respeito da pesquisa, você poderá entrar em contato Prof^a. Dr^a. Maria Beatriz Junqueira Bernardes via telefones (34) 3291-5990 ou pelo endereço Av. João Naves de Ávila, 2121 - Campus Santa Mônica - Uberlândia - MG - CEP 38400-902, bloco H sala 25.

Poderá também entrar em contato com o CEP - Comitê de Ética na Pesquisa com Seres Humanos na Universidade Federal de Uberlândia: Av. João Naves de Ávila, nº2121, bloco A, sala 224, Campus Santa Mônica – Uberlândia –MG, CEP: 38408-100; fone: (34) 3239-4131. O CEP é um colegiado independente criado para defender os interesses dos participantes das pesquisas em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos conforme resoluções do Conselho Nacional de Saúde.

Uberlândia, ____ de _____ de 2018.

Mestranda Giovana Natalie Carvalho Santos

Prof^a. Dr^a. Maria Beatriz Junqueira Bernardes

Eu aceito participar do projeto citado acima, voluntariamente, após ter sido devidamente esclarecido.

Participante da pesquisa

DECLARAÇÃO DA INSTITUIÇÃO CO-PARTICIPANTE

Declaro estar ciente que o Projeto de Pesquisa “Gestão Ambiental em Hotéis de Uberlândia-MG” será avaliado por um Comitê de Ética em Pesquisa e concordar com o parecer ético emitido por este CEP, conhecer e cumprir as Resoluções Éticas Brasileiras, em especial a Resolução CNS 466/12. Esta Instituição está ciente de suas co-responsabilidades como instituição co-participante do presente projeto de pesquisa, e de seu compromisso no resguardo da segurança e bem estar dos Participantes da pesquisa, nela recrutados, dispondo de infra-estrutura necessária para a garantia de tal segurança e bem-estar.

Autorizo as pesquisadoras Prof^ª Dr^ª Maria Beatriz Junqueira Bernardes e Giovana Natalie Carvalho Santos a realizarem entrevista com o gestor desta empresa utilizando-se da infraestrutura desta Instituição.

<Nome do responsável pela Instituição>

<Cargo que exerce>

<Nome da Instituição>

<Data da assinatura.>

<Carimbo do responsável pela Instituição>

Uberlândia, ____ de _____ de 2018.

PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS DE UBERLÂNDIA-MG

Pesquisador: Maria Beatriz Junqueira Bernardes

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 82700117.8.0000.5152

Instituição Proponente: Graduação em Gestão em Saúde Ambiental

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 2.717.126

Apresentação do Projeto:

Trata-se de análise de recurso impetrado pelos pesquisadores com relação a parecer consubstanciado número 2.570.016, de 28 de Março de 2018.

Objetivo da Pesquisa:

O protocolo tem como objetivo geral: "compreender as práticas ambientais desenvolvidas pelos hotéis de Uberlândia/MG".

E como objetivos específicos: "identificar os impactos gerados pela atividade hoteleira; investigar ações de gestão ambiental promovidas pelos estabelecimentos hoteleiros na cidade e a tomada de consciência ambiental por parte dos administradores; identificar se os meios de hospedagem possuem algum selo ou certificação ambiental; analisar a importância das ações ambientais promovidas pelos hotéis; averiguar os obstáculos enfrentados para a implantação de ações e processos de gestão ambiental; apresentar uma proposta de gestão ambiental que promova ações de Educação Ambiental nos empreendimentos".

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Segundo o protocolo, "existe risco por parte dos entrevistados de sentirem-se desconfortáveis em compartilhar informações por receio de serem identificados". Porém, o protocolo argumenta no sentido de que "o risco de identificação dos participantes é mínimo uma vez que os entrevistados não serão identificados em nenhuma das fases de execução do estudo sendo o mesmo

Endereço: Av. João Naves de Ávila 2121- Bloco "1A", sala 224 - Campus Sta. Mônica
Bairro: Santa Mônica **CEP:** 38.408-144
UF: MG **Município:** UBERLÂNDIA
Telefone: (34)3239-4131 **Fax:** (34)3239-4335 **E-mail:** cep@propp.ufu.br



Continuação do Parecer: 2.717.126

procedimento adotado na publicação dos resultados".

E, em relação aos benefícios, o protocolo argumenta no sentido de "conhecer as percepções práticas ambientais dos hotéis pode contribuir para que tanto os empreendimentos participantes da entrevista como os que não fizeram parte deste estudo possam conhecer práticas eficientes de gestão ambiental e que façam análise crítica de seus processos".

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

O protocolo define, estrategicamente, uma investigação exploratória e qualitativa, por intermédio do estudo de caso de Uberlândia para o estudo da temática: "turismo, planejamento, Gestão Ambiental, Educação Ambiental, Desenvolvimento Sustentável, estudo da legislação". O instrumento de coleta de dados será a entrevista estruturada. Apresenta o plano de recrutamentos dos participantes do estudo, com os seus critérios de inclusão explícitos e objetivamente vinculados aos objetivos da proposta de trabalho.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Foram apresentados.

Recomendações:

Não há.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Os motivos apresentados originalmente no parecer consubstanciado do CEP para a não aprovação foram respondidos criteriosamente pelo responsável do protocolo.

O CEP/UFU aprova o recurso apresentado pelos pesquisadores.

De acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS 466/12, o CEP manifesta-se pela aprovação do protocolo de pesquisa proposto.

O protocolo não apresenta problemas de ética nas condutas de pesquisa com seres humanos, nos limites da redação e da metodologia apresentadas.

Considerações Finais a critério do CEP:

Data para entrega de Relatório Final ao CEP/UFU: Dezembro de 2018.

OBS.: O CEP/UFU LEMBRA QUE QUALQUER MUDANÇA NO PROTOCOLO DEVE SER INFORMADA IMEDIATAMENTE AO CEP PARA FINS DE ANÁLISE E APROVAÇÃO DA MESMA.

Endereço: Av. João Naves de Ávila 2121- Bloco "1A", sala 224 - Campus Sta. Mônica
Bairro: Santa Mônica **CEP:** 38.408-144
UF: MG **Município:** UBERLÂNDIA
Telefone: (34)3239-4131 **Fax:** (34)3239-4335 **E-mail:** cep@propp.ufu.br



Continuação do Parecer: 2.717.126

O CEP/UFU lembra que:

- a- segundo a Resolução 466/12, o pesquisador deverá arquivar por 5 anos o relatório da pesquisa e os Termos de Consentimento Livre e Esclarecido, assinados pelo sujeito de pesquisa.
- b- poderá, por escolha aleatória, visitar o pesquisador para conferência do relatório e documentação pertinente ao projeto.
- c- a aprovação do protocolo de pesquisa pelo CEP/UFU dá-se em decorrência do atendimento a Resolução CNS 466/12, não implicando na qualidade científica do mesmo.

Orientações ao pesquisador :

- O sujeito da pesquisa tem a liberdade de recusar-se a participar ou de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma e sem prejuízo ao seu cuidado (Res. CNS 466/12) e deve receber uma via original do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, na íntegra, por ele assinado.
- O pesquisador deve desenvolver a pesquisa conforme delineada no protocolo aprovado e descontinuar o estudo somente após análise das razões da descontinuidade pelo CEP que o aprovou (Res. CNS 466/12), aguardando seu parecer, exceto quando perceber risco ou dano não previsto ao sujeito participante ou quando constatar a superioridade de regime oferecido a um dos grupos da pesquisa que requeiram ação imediata.
- O CEP deve ser informado de todos os efeitos adversos ou fatos relevantes que alterem o curso normal do estudo (Res. CNS 466/12). É papel de o pesquisador assegurar medidas imediatas adequadas frente a evento adverso grave ocorrido (mesmo que tenha sido em outro centro) e enviar notificação ao CEP e à Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA – junto com seu posicionamento.
- Eventuais modificações ou emendas ao protocolo devem ser apresentadas ao CEP de forma clara e sucinta, identificando a parte do protocolo a ser modificada e suas justificativas. Em caso de projetos do Grupo I ou II apresentados anteriormente à ANVISA, o pesquisador ou patrocinador deve enviá-las também à mesma, junto com o parecer aprobatório do CEP, para serem juntadas ao protocolo inicial (Res.251/97, item III.2.e).

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Endereço: Av. João Naves de Ávila 2121- Bloco "1A", sala 224 - Campus Sta. Mônica
Bairro: Santa Mônica **CEP:** 38.408-144
UF: MG **Município:** UBERLÂNDIA
Telefone: (34)3239-4131 **Fax:** (34)3239-4335 **E-mail:** cep@propp.ufu.br



Continuação do Parecer: 2.717.126

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Recurso do Parecer	recurso.pdf	02/04/2018 13:29:08		Aceito
Recurso Anexado pelo Pesquisador	RECURSO_CEP.doc	02/04/2018 13:28:20	GIOVANA NATALIE CARVALHO	Aceito
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1008280.pdf	31/01/2018 17:05:51		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO_GESTAO_AMBIENTAL_EM_HOTEIS_DE_UBERLANDIA_MG.pdf	31/01/2018 17:04:34	GIOVANA NATALIE CARVALHO SANTOS	Aceito
Outros	ROTEIRO_DA_ENTREVISTA.pdf	31/01/2018 17:02:53	GIOVANA NATALIE CARVALHO	Aceito
Outros	LINK_PARA_CURRICULO_LATTES_DAS_PESQUISADORAS.pdf	31/01/2018 17:02:02	GIOVANA NATALIE CARVALHO	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	DECLARACAO_INSTITUICAO_COPARTICIPANTE.pdf	31/01/2018 11:18:32	GIOVANA NATALIE CARVALHO SANTOS	Aceito
Declaração de Pesquisadores	TERMO_DE_COMPROMISSO_EQUIPE_EXECUTORA.pdf	31/01/2018 11:10:31	GIOVANA NATALIE CARVALHO	Aceito
Folha de Rosto	FOLHA_DE_ROSTO.pdf	31/01/2018 11:09:45	GIOVANA NATALIE CARVALHO	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	29/01/2018 21:39:45	GIOVANA NATALIE CARVALHO SANTOS	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

UBERLANDIA, 16 de Junho de 2018

Assinado por:

**Karine Rezende de Oliveira
(Coordenador)**

Endereço: Av. João Naves de Ávila 2121- Bloco "1A", sala 224 - Campus Sta. Mônica
Bairro: Santa Mônica **CEP:** 38.408-144
UF: MG **Município:** UBERLANDIA
Telefone: (34)3239-4131 **Fax:** (34)3239-4335 **E-mail:** cep@propp.ufu.br

ANEXOS

CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988 – CAPÍTULO QUE TRATA SOBRE O MEIO AMBIENTE

CAPÍTULO VI DO MEIO AMBIENTE

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

§ 1º Para assegurar a efetividade desse direito, incumbe ao Poder Público:

I - preservar e restaurar os processos ecológicos essenciais e prover o manejo ecológico das espécies e ecossistemas;

II - preservar a diversidade e a integridade do patrimônio genético do País e fiscalizar as entidades dedicadas à pesquisa e manipulação de material genético;

III - definir, em todas as unidades da Federação, espaços territoriais e seus componentes a serem especialmente protegidos, sendo a alteração e a supressão permitidas somente através de lei, vedada qualquer utilização que comprometa a integridade dos atributos que justifiquem sua proteção;

IV - exigir, na forma da lei, para instalação de obra ou atividade potencialmente causadora de significativa degradação do meio ambiente, estudo prévio de impacto ambiental, a que se dará publicidade;

V - controlar a produção, a comercialização e o emprego de técnicas, métodos e substâncias que comportem risco para a vida, a qualidade de vida e o meio ambiente;

VI - promover a educação ambiental em todos os níveis de ensino e a conscientização pública para a preservação do meio ambiente;

VII - proteger a fauna e a flora, vedadas, na forma da lei, as práticas que coloquem em risco sua função ecológica, provoquem a extinção de espécies ou submetam os animais a crueldade.

§ 2º Aquele que explorar recursos minerais fica obrigado a recuperar o meio ambiente degradado, de acordo com solução técnica exigida pelo órgão público competente, na forma da lei.

§ 3º As condutas e atividades consideradas lesivas ao meio ambiente sujeitarão os infratores, pessoas físicas ou jurídicas, a sanções penais e administrativas, independentemente da obrigação de reparar os danos causados.

§ 4º A Floresta Amazônica brasileira, a Mata Atlântica, a Serra do Mar, o Pantanal Mato-Grossense e a Zona Costeira são patrimônio nacional, e sua utilização far-se-á, na forma da lei, dentro de condições que assegurem a preservação do meio ambiente, inclusive quanto ao uso dos recursos naturais.

§ 5º São indisponíveis as terras devolutas ou arrecadadas pelos Estados, por ações discriminatórias, necessárias à proteção dos ecossistemas naturais.

§ 6º As usinas que operem com reator nuclear deverão ter sua localização definida em lei federal, sem o que não poderão ser instaladas.

§ 7º Para fins do disposto na parte final do inciso VII do § 1º deste artigo, não se consideram cruéis as práticas desportivas que utilizem animais, desde que sejam manifestações culturais, conforme o § 1º do art. 215 desta Constituição Federal, registradas como bem de natureza imaterial integrante do patrimônio cultural brasileiro, devendo ser regulamentadas por lei específica que assegure o bem-estar dos animais envolvidos.

Fonte: BRASIL (1988).

RELAÇÃO DE HOTÉIS DE UBERLÂNDIA (MG) CADASTRADOS AO CADASTUR, CONFORME PESQUISA REALIZADA EM 03/12/2017

www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/PesquisarEmpresas.mtur

Pesquisa de prestadores

Consulte os prestadores de serviços turísticos com cadastro regular e os serviços que oferecem:

Cnpj	Nome Fantasia	UF	Atividade	Situação	Detalhamento
17.182.858/0001-17	HOTEL MARAJÓ	MG	Meio de Hospedagem	Em Operação	
19.352.343/0001-43	GRANDE HOTEL UNIVERSO PALACE	MG	Meio de Hospedagem	Em Operação	
25.629.528/0001-55	HOTEL PRESIDENTE	MG	Meio de Hospedagem	Em Operação	
38.720.884/0001-21	CENTER SHOPING	MG	Meio de Hospedagem	Em Operação	
64.274.137/0001-17	UBERPALACE HOTEL	MG	Meio de Hospedagem	Em Operação	
04.389.070/0001-34	EXECUTIVE INN HOTEL	MG	Meio de Hospedagem	Em Operação	
25.808.007/0001-65	EQUILIBRIO HOTEIS E LAZER	MG	Meio de Hospedagem	Em Operação	
00.818.913/0001-10	ASTRO PALACE HOTEL	MG	Meio de Hospedagem	Em Operação	
02.223.966/0060-73	COMFORT UBERLANDIA	MG	Meio de Hospedagem	Em Operação	
25.859.844/0001-13	PARATI PALACE HOTEL	MG	Meio de Hospedagem	Em Operação	
38.648.135/0002-11	HOTEL IBIS UBERLANDIA	MG	Meio de Hospedagem	Em Operação	
23.790.876/0001-84	HOTEL ABBAS	MG	Meio de Hospedagem	Em Operação	

<< < Página 1 de 2 > >>
 Total Geral: 18

[<< Voltar](#)

www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/PesquisarEmpresas.mtur

Pesquisa de prestadores

Consulte os prestadores de serviços turísticos com cadastro regular e os serviços que oferecem:

Cnpj	Nome Fantasia	UF	Atividade	Situação	Detalhamento
02.302.811/0006-87	HOTEL SAN DIEGO SUÍTES UBERLÂNDIA	MG	Meio de Hospedagem	Em Operação	
06.252.519/0001-43	MERCURE UBERLANDIA PLAZA SHOPPING	MG	Meio de Hospedagem	Em Operação	
04.389.070/0002-15	GRAN EXECUTIVE	MG	Meio de Hospedagem	Em Operação	
15.244.055/0001-14	HOTEL APOLLO INN EXPRESS	MG	Meio de Hospedagem	Em Operação	
05.575.657/0001-09	JVA PARK HOTEL	MG	Meio de Hospedagem	Em Operação	
27.317.006/0001-43	HOTEL SUPER 8 UBERLANDIA MG	MG	Meio de Hospedagem	Em Operação	

<< < Página 2 de 2 > >>
 Total Geral: 18

[<< Voltar](#)