



GEOTemas, Pau dos Ferros, RN, Brasil

ISSN: 2236-255X, v. 08, n. 3 de 2018.

ANÁLISE DAS AÇÕES E PRÁTICAS AMBIENTAIS EM MEIOS DE HOSPEDAGENS EM MOSSORÓ, RIO GRANDE DO NORTE, BRASIL

Analysis of environmental actions and practices in accommodation establishments in Mossoró city, Rio Grande do Norte, Brazil

Análisis de acciones y prácticas ambientales en el medio de alojamiento en Mossoró, Rio Grande do Norte, Brasil



Ilton Araújo SOARES – Doutorando pelo Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente (PRODEMA) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, Brasil. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9130-9622>. CURRICULUM LATTES: <http://lattes.cnpq.br/5597018927711691>
EMAIL: iltonet@yahoo.com.br

Angélica Grécia Pereira de OLIVEIRA – Gestora ambiental pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Brasil. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3358-2727>. CURRICULUM LATTES: <http://lattes.cnpq.br/2887119487782134>
EMAIL: angelicagrecia@gmail.com

Pedro Henrique CESAR – Doutorando pelo Programa de Pós-Graduação em Recursos Naturais da Universidade Federal de Campina Grande, Campina Grande, Brasil. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3271-7797>. CURRICULUM LATTES: <http://lattes.cnpq.br/4788160473380494>.
EMAIL: pedrohcesar@hotmail.com

Histórico do artigo

Recebido: 22 outubro, 2018

Aceito: 14 novembro, 2018

Publicado: 29 dezembro, 2018

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo, identificar e analisar as ações e práticas ambientais desenvolvidas pelo setor hoteleiro do município de Mossoró, no estado do Rio Grande do Norte, nordeste do Brasil. Foi realizada uma pesquisa de abordagem quali-quantitativa com formulários semiestruturados aplicados aos gerentes de oito hotéis. A partir disso, identificou-se que existem algumas ações ambientais desenvolvidas nos empreendimentos estudados, como troca de toalhas e roupas de quarto sob demanda e, uso de controladores de vazão em chuveiros e vasos sanitários. A coleta seletiva de resíduos sólidos é realizada na maioria dos estabelecimentos, assim como, atividades de educação ambiental voltadas à sensibilizar funcionários e hóspedes sobre as ações desenvolvidas. Seis hotéis têm política ambiental e, apenas um tem as ISO 9001 e ISO 14001. Desse modo, conclui-se que, apesar de serem desenvolvidas algumas ações e práticas ambientais e de os gerentes perceberem a importância das questões ambientais, de maneira geral, a gestão ambiental não é tida como um compromisso das empresas com a responsabilidade ambiental e cumprimento das normas legais, e sim, como forma de marketing e economia de recursos financeiros.

Palavras-chave: Sistemas de Gestão Ambiental. Sustentabilidade. Hotelaria. Turismo Sustentável. Mossoró-RN.

ABSTRACT

The objective of this study was to identify and analyze the environmental actions and practices developed by the hotel sector in the municipality of Mossoró, in the state of Rio Grande do Norte, northeast Brazil. We performed a qualitative research with semistructured forms applied to the managers of eight hotels. From this, it was identified that there are some environmental actions developed in the projects studied, such as changing towels and bedroom clothes on demand and using flow controllers in showers and toilets. The selective collection of solid waste is carried out in most establishments, as well as environmental education activities aimed at sensitizing employees and guests about the actions developed. Six hotels have an environmental policy, and only one has ISO 9001 and ISO 14001. Thus, it is concluded that, although some environmental actions and practices are developed and managers realize the importance of environmental issues, in general, the environmental management is not regarded as a commitment of companies with environmental responsibility and compliance with legal standards, but rather as a form of marketing and saving of financial resources.

Keywords: Environmental Management Systems. Sustainability. Hotel Business. Sustainable tourism. Mossoró-RN.

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo identificar y analizar las acciones y prácticas ambientales desarrolladas por el sector hotelero del municipio de Mossoró, en el estado de Rio Grande do Norte, nordeste de Brasil. Se realizó una encuesta de enfoque cualitativo con formularios semiestructurados aplicados a los gerentes de ocho hoteles. A partir de eso, se identificó que existen algunas acciones ambientales desarrolladas en los emprendimientos estudiados, como cambio de toallas y ropa de habitación bajo demanda y, uso de controladores de caudal en duchas y vasos sanitarios. La recolección selectiva de residuos sólidos se realiza en la mayoría de los establecimientos, así como, actividades de educación ambiental dirigidas a sensibilizar a empleados y huéspedes sobre las acciones desarrolladas. Seis hoteles tienen política ambiental y, sólo uno tiene las ISO 9001 e ISO 14001. De este modo, se concluye que, a pesar de que se desarrollan algunas acciones y prácticas ambientales y de los gerentes percibir la importancia de las cuestiones ambientales, de manera general, la gestión ambiental no se considera un compromiso de las empresas con la responsabilidad ambiental y el cumplimiento de las normas legales, sino como una forma de marketing y ahorro de recursos financieros.

Palabras-Clave: Sistema de gestión ambiental. Sostenibilidad. Hotelería. Turismo Sostenible. Mossoró-RN

1 INTRODUÇÃO

O turismo é uma prática social que influencia há muito tempo o conhecimento sociocultural de todo o planeta. Através de sua essência que é a interação, essa atividade proporciona a relação do indivíduo com outros seres ou desse com o meio, que não o seu de origem. Entretanto, Molina (2001) e Santana (2009) ressaltam que a relação entre turistas e os atores residentes, muitas vezes, resulta em implicações socioeconômicas, socioculturais e ambientais negativas, principalmente pela falta de um planejamento adequado.

Butler (1980) afirma que o ciclo de desenvolvimento do turismo não é sustentável, pelo contrário, na exposição do autor a forma como o turismo desenvolve-se é auto predatória. Já Dias (2002) destaca que os impactos ambientais adversos oriundos do turismo são inevitáveis, contudo, através de um planejamento turístico que promova o desenvolvimento sustentável, pode-se evitar ou manter esses impactos dentro de limites aceitáveis, não provocando danos socioambientais irreversíveis.

A carta do Turismo Sustentável¹, por sua vez, afirma que a atividade turística deve contribuir para o desenvolvimento sustentável integrando-se às questões naturais, culturais e humanas, devendo respeitar os equilíbrios frágeis que caracterizam muitos destinos turísticos (CONFERÊNCIA MUNDIAL DE TURISMO SUSTENTÁVEL, 1995).

Dessa maneira, é importante que os empreendimentos turísticos englobem ações e práticas socioambientais em todos os seus níveis, tendo em vista uma gestão sustentável. O turismo e com ele o setor hoteleiro devem ter a sua parcela de responsabilidade em fazer da ética do desenvolvimento sustentável parte integrante de seus objetivos, devido principalmente, à vinculação destes com o meio natural. Devem-se estimular iniciativas empresariais que busquem a conservação dos recursos naturais, a manutenção da beleza cênica e a sustentabilidade (FERREIRA, 1999; GONÇALVES, 2004).

Nesse sentido, para um melhor relacionamento entre o hotel e o meio ambiente é necessária a adoção de uma gestão ambiental proativa do empreendimento em relação ao meio. Seiffert (2011) contribui para o tema conceituando gestão ambiental como um elo entre ecossistemas antrópicos e naturais, a fim de manter com eles uma sinergia para a obtenção de um desenvolvimento sustentável das atividades socioeconômicas realizadas pelas empresas.

Santos, Souza e Barbosa (2006) destacam que as organizações hoteleiras estão cada vez mais despertando para variável ambiental, e, dentre os motivos estão melhoria na imagem da empresa, redução de custos, além da pressão exercida por parte dos clientes (turistas), principalmente os de países desenvolvidos.

No entanto, a hotelaria deve adotar práticas de gestão ambiental não apenas buscando a minimização dos custos e uma boa imagem perante o mercado, mas

¹ “A Carta Europeia de Turismo Sustentável teve origem num estudo sobre o Turismo nas Áreas Protegidas realizado pela **Federação EUROPARC**, que culminou com a publicação, em 1993, do relatório *Loving Them to Death*, no qual se defende uma forma menos intensiva de turismo que compatibilize e integre os aspetos naturais, culturais e sociais com o desenvolvimento económico nestes espaços” (CONFERÊNCIA MUNDIAL DE TURISMO SUSTENTÁVEL, 1995).

especialmente pela conjuntura onde suas atividades estão inseridas, quando essa muitas vezes lida e influencia diretamente os aspectos econômicos, sociais, culturais, políticos, religiosos e ambientais da localidade onde se configura.

Assim, a gestão ambiental apresenta-se como uma ferramenta importante para a hotelaria no que concerne a conservação do meio ambiente, dando subsídios para que os empreendimentos de forma sinérgica ofereçam seus serviços e mantenham a qualidade ambiental. Neste sentido, Philippi Jr., Romero e Bruna (2010) afirmam que a hotelaria deve desenvolver estratégias que visem à hospitalidade com o mínimo de interferência possível no meio natural que lhe circunda.

Estudos que procuram relacionar a questão ambiental com a hoteleira mostram que, infelizmente, ainda é incipiente a adoção de práticas ambientais neste setor de serviços. Virginio e Fernandes (2011) analisaram a reponsabilidade socioambiental em meios de hospedagem de Natal – Rio Grande do Norte e constataram que por mais que se encontrassem práticas ambientais fragmentadas ainda é preciso uma melhor adequação na maioria dos empreendimentos pesquisados.

Malta, Mariani e Arruda (2015) analisando a gestão ambiental nos meios de hospedagem de Campo Grande, no estado do Mato do Sul, também verificaram que a utilização de métodos que buscam a minimização dos impactos socioambientais ainda não atingiu a proporção necessária.

Nesse contexto, o objetivo deste artigo foi identificar e analisar as ações e práticas ambientais adotadas nos meios de hospedagem do município de Mossoró, no estado do Rio Grande do Norte, nordeste do Brasil.

2 SISTEMAS DE GESTÃO AMBIENTAL APLICADOS À HOTELARIA

A questão ambiental está diretamente relacionada a uma gama imensa de segmentos, dentre eles os de hospitalidade, que em sua maioria dependem do meio ambiente e seus recursos naturais. A adoção por parte das organizações de simples programas de qualidade já não são suficientes para garantir bons resultados, com isso, parte do segmento hoteleiro brasileiro vem aderindo aos modelos de Sistema de Gestão Ambiental – SGA, que Dias (2011) conceitua como o conjunto de responsabilidades organizacionais, procedimentos, processos e meios, adotados para a efetivação de uma política ambiental empresarial. Para Sell (2006), um sistema de gestão ambiental implantado numa empresa busca gerenciar suas atividades e controlar os processos de

forma sistêmica com o propósito de reduzir ou controlar os aspectos, reduzir impactos e melhorar seu desempenho ambiental.

Nas últimas décadas a questão ambiental vem ganhando espaço nas estratégias empresariais do setor hoteleiro mundial. Molina-Azorín et. al. (2015) ao pesquisarem hotéis espanhóis observaram que a indústria hoteleira daquele país está internalizando aspectos relacionados à gestão da qualidade ligada à qualidade ambiental. Em 2001 o Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR) junto com a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), firmaram uma parceria para a nova classificação hoteleira, onde há a exigência de que esses empreendimentos passem a ter uma maior preocupação com o meio ambiente para obterem a classificação de cinco estrelas, incluindo em seus processos de classificação ferramentas como a gestão ambiental e o conceito de responsabilidade (CAON, 2008).

Outro avanço significativo da responsabilidade ambiental na hotelaria é a norma ABNT NBR 15401, criada em 2006, que é direcionada aos meios de hospedagem e seu sistema de gestão da sustentabilidade, visando o planejamento e operações de atividades; seguindo os princípios estabelecidos para o turismo sustentável, podendo ser aplicada em empreendimentos de qualquer tamanho ou tipo. Seus requisitos legais contêm informações referentes aos impactos ambientais, socioculturais e econômicos significativos que um empreendimento desse tipo pode causar (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2006).

De acordo com Gonçalves (2004) há quatro tipos de sistemas de gestão ambiental sendo implantados na hotelaria brasileira:

- Sistema ambiental ABIH (Associação Brasileira da Indústria Hoteleira) “Hóspedes da Natureza”, baseado no programa internacional desenvolvido pela entidade Internacional *Hotel Enviromental Initiative* (IHEI);
- Sistema ambiental baseado na metodologia de Produção Mais Limpa (P+L). Esse tipo de sistema ambiental foi desenvolvido e estimulado pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA);
- Sistema ambiental autônomo - desenvolvido por alguns hotéis ou redes visando o gerenciamento do consumo de água e energia, de reciclagem e/ou abrangendo objetivos mais amplos. Um exemplo desse sistema é o da rede Accor com o Projeto Ecologia-Carta Ambiental, implantado em todos os hotéis da rede;

- O Sistema de gestão ambiental baseado na norma NBR ISO 14001 desenvolvida pela *International Organization for Standardization* (ISO) e que é composto pelas seguintes etapas: política ambiental, planejamento, programa, implementação e operação, verificação, análise e por último, melhoria contínua.

Silva e Silva (2009), afirmam que com a implementação de um SGA é possível um melhor desempenho ambiental da organização. Com a sistematização, os aspectos ambientais envolvidos são identificados com mais facilidade e melhor controlados, assim os riscos existentes dos impactos negativos ao meio ambiente tornam-se conhecidos, controlados, reduzidos e até mesmo eliminados.

Isto posto, é imprescindível uma melhor disseminação do SGA no âmbito hoteleiro, com intuito de que novas empresas venham a adotar essas normas não apenas como prática economicamente rentável, mais como um benefício socioambiental, colocando as organizações como colaboradoras num processo de melhoria num sistema complexo e amplo que é a sociedade e o meio ambiente. Para que uma organização haja de uma forma sustentavelmente proativa é preciso partir da percepção de que, de alguma forma ela influi no cotidiano tanto da população como da paisagem, entendendo de forma holística sistêmica suas influências e responsabilidades.

3 MATERIAL E MÉTODOS

3.1 Caracterização do município de Mossoró

O município de Mossoró teve sua formação iniciada em 1772, e, hoje é o segundo maior em quantitativos populacionais, do estado do Rio Grande do Norte, localizado na região semiárida do nordeste do Brasil, com uma população estimada de 294.076 habitantes (IBGE, 2018), e distante 268 km da capital do estado, o município do Natal.

De acordo com Rocha (2009) sua sustentação econômica está vinculada principalmente a três atividades: a salicultura, a extração do petróleo e a fruticultura irrigada. Entretanto, atualmente o município vem buscando por meio da realização de diversos eventos, desenvolver-se no segmento do turismo, que até então demonstrava ser pouco disseminado na região, estando antes relacionado ao turismo de negócios e assuntos associados às principais atividades econômicas da região.

3.2 Procedimentos metodológicos

O levantamento de dados deu-se a partir de pesquisa bibliográfica e documental por meio de livros, artigos científicos, normas e leis ambientais, como também, a execução de pesquisa de campo. Em relação à obtenção dos dados em campo, foi adotada a aplicação de formulário semiestruturado com perguntas abertas e fechadas direcionado preferencialmente aos gerentes dos hotéis investigados na pesquisa, sendo realizada no primeiro semestre de 2014.

Em relação à amostragem, utiliza-se como referência, os dados fornecidos pela Secretaria do Turismo do Município de Mossoró, no qual constava a existência de 14 hotéis. Entretanto, com as pesquisas de campo foi identificada a existência de dois hotéis que não constavam na lista, totalizando 16 estabelecimentos. Diante deste total, adotou-se uma amostragem de 50% do universo da pesquisa, totalizando 8 hotéis.

Para a escolha dos estabelecimentos que foram pesquisados levou-se em consideração o total de apartamentos e leitos. Os hotéis com número de apartamentos e leitos superiores a 100 e 150 respectivamente, foram considerados de maior porte. Os estabelecimentos que possuíam total de apartamentos e leitos menores foram classificados como de menor porte, estabelecendo-se duas classes. Assim, foram selecionados 4 estabelecimentos de cada uma das classes adotadas para a pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Ações e práticas ambientais na rede hoteleira no município Mossoró

Para compreender as ações e práticas ambientais desenvolvidas nos hotéis investigados na pesquisa, buscou-se inicialmente verificar a existência de política ambiental e certificação ambiental nesses estabelecimentos. “A política ambiental, a ser definida pela alta administração, expressa a motivação da organização para a proteção ambiental e suas prioridades e seus objetivos nessa área” (SELL, 2006, p. 33). Tem a função de designar os demais itens da norma ISO 14001, sendo considerada como requisito geral.

Desse modo, a aplicação da ISO determina e institui o empenho ambiental da empresa como também ajusta a base sobre a qual ela desenvolverá os objetivos e metas ambientais. Além disso, a política ambiental precisa refletir o comprometimento da alta administração com os requisitos legais.

Em seis dos oito hotéis pesquisados existe política ambiental, segundo os entrevistados, sendo quatro desses de maior porte e dois de menor porte. Os entrevistados afirmaram que a política ambiental não é clara, direcionada principalmente para redução de custos com energia elétrica e consumo de água.

A política ambiental desses hotéis não se aplica totalmente à gestão ambiental, e sim a redução de custos, logo, não está em conformidade com a norma NBR ISO 14001:2004. De acordo com Moura (2013) a política ambiental deve ser implementada e mantida, atender aos requisitos legais e outros requisitos da norma ISO 14001.

Logo, a política ambiental não pode ter como propósito somente a redução de custos de um empreendimento, e sim estar direcionada aos aspectos e impactos originados por suas atividades. Esse resultado está alinhado ao encontrado por Freitas e Almeida (2010), no Rio de Janeiro; Peres Jr. e Resende (2011), em Minas Gerais; Molina-Azorín (2015), na Espanha, ao explanarem a relação de uma política ambiental com a redução de custos.

Nenhum dos hotéis pesquisados em Mossoró possui selo ambiental. Porém, um estabelecimento há um selo que compõem o programa de qualidade de serviços, o “Selo Turismo Melhor”, que faz parte do Programa SEBRAE de Qualidade em Serviços Turísticos em meios de Hospedagem, onde são analisados 290 itens, desde a parte operacional, instalações, acessibilidade, sustentabilidade, segurança alimentar até o atendimento, certificando se a empresa tem foco no padrão de qualidade. O Selo Turismo Melhor apesar de não ser específico para certificar práticas ambientais, tem nos seus requisitos alguns itens relacionados com à gestão ambiental, como por exemplo, a adoção de reciclagem de resíduos sólidos e o treinamento dos funcionários para que os mesmos conheçam melhor as ações ambientais que a empresa adota.

Além disso, um hotel tem as certificações das NBR ISO 9001 e NBR ISO 14001, assim como grande parte dos meios de hospedagem da rede ao qual o estabelecimento faz parte. Este, é um hotel de maior porte, segundo as classes adotadas nesta pesquisa, e integra uma rede internacional de hotelaria.

Em estudo realizado por Felix e Santos (2013), no município de João Pessoa, estado da Paraíba, os empreendimentos investigados possuíam política ambiental interna, entretanto nenhum deles tinha certificação ambiental da série ISO 14000. Uma das alegações apontadas pelo gestor de um dos empreendimentos de hospedagem investigados no estudo supracitado para não aderir à certificação ambiental são os altos custos financeiros necessários.

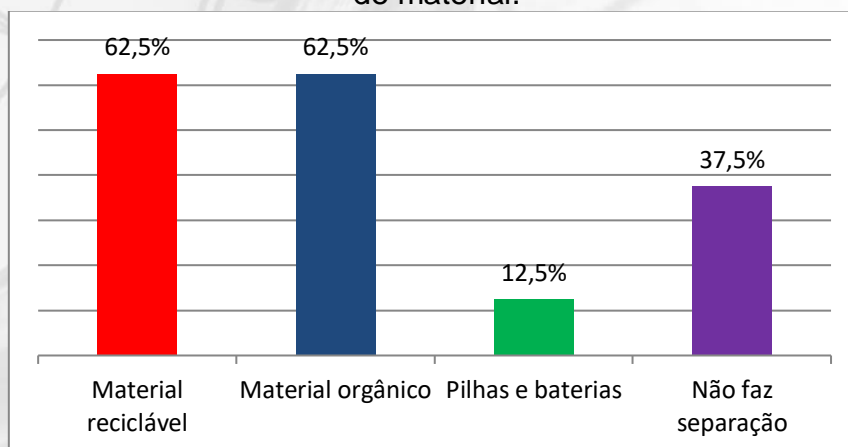
Na pesquisa feita por Silva *et al.* (2013), em 12 hotéis no município de Boa Vista, estado de Roraima, nenhum apresentava certificação da série ISO 14000. Isto corrobora com a literatura correlata que a adesão a certificações da ISO 14000 não é uma prática adotada pela maioria dos empreendimentos hoteleiros no Brasil.

Em nenhum dos estabelecimentos investigados em Mossoró há cargo ou funcionário específico para a área ambiental. Os gerentes são os responsáveis pelas ações e práticas ambientais desenvolvidas pelos hotéis. A seguir são descritas as ações e práticas ambientais identificadas na rede hoteleira de Mossoró.

Ações para o gerenciamento dos resíduos sólidos gerados nos hotéis

Verificou-se a existência de coleta seletiva, armazenamento, reutilização e reciclagem dos resíduos gerados, bem como sua destinação final. Investigou-se ainda como é feito o descarte do óleo de cozinha. Cinco hotéis fazem a coleta seletiva, separando o resíduo seco do molhado. Já a separação de pilhas e baterias é feita por apenas um estabelecimento e três não fazem nenhum tipo de separação (Figura 1). A separação dos resíduos sólidos nos hotéis pode se tornar uma prática eficiente no gerenciamento desse material e dependendo da sua quantidade e qualidade pode ser comercializado e configurar-se como mais uma fonte de recursos.

Figura 1 – Porcentagem de hotéis que realizam a separação dos resíduos sólidos por tipo de material.



Fonte: Elaborado pelos autores (2014).

Em relação à armazenagem, seis gestores afirmaram ter um local específico e apropriado para colocar os resíduos sólidos até o momento da coleta. Em um dos hotéis os resíduos orgânicos são colocados em ambiente refrigerado. Dois não possuem local

apropriado para armazenar os resíduos, sendo que em um o material é colocado no restaurante que está desativado e no outro os resíduos são colocados diretamente na via pública.

Segundo a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), a armazenagem é responsabilidade do gerador (BRASIL, 2010). Deve-se ter cuidado para que os resíduos sejam acondicionados e colocados em local adequado até o momento da coleta para evitar a atração e proliferação de vetores e poluição.

Em todos os hotéis a coleta é realizada pela prefeitura municipal. Dois estabelecimentos além da coleta pública feita pela prefeitura pagam a uma empresa privada para o recolhimento de seus resíduos, sendo que um desses hotéis contrata uma empresa do ramo de construção civil, que faz o recolhimento de entulhos quando ocorrem obras no estabelecimento. Todos os hotéis destinam parte de seus resíduos sólidos para o aterro sanitário do município de Mossoró e cinco destinam para o aterro sanitário e para uma associação de catadores de materiais recicláveis.

Apenas um hotel (de maior porte) reaproveita a matéria orgânica gerada por meio da compostagem, utilizando o insumo produzido em seus jardins. Entretanto, a compostagem não é feita com regularidade, logo, parte da matéria orgânica dos resíduos sólidos não é reaproveitada.

A pesquisa elaborada por Felix e Santos (2013) constatou que o gerenciamento dos resíduos sólidos é feita de forma parcial e pontual pelos empreendimentos investigados. O estudo feito por Silva et al. (2013), no município de Boa Vista, estado de Roraima, apontou que apesar de alguns gestores afirmarem fazer coleta seletiva em alguns setores do hotel, como restaurante e quartos, por exemplo, na prática nenhum dos 12 empreendimentos investigados realizam a separação dos resíduos sólidos, uma vez que os autores constataram que nos hotéis não há coleta seletiva feita pela prefeitura municipal e nem por cooperativa ou associação de catadores de materiais recicláveis. Cardoso e Figueiredo (2016) constataram que 60% dos hotéis investigados em sua pesquisa em Fortaleza, no estado do Ceará, doam materiais recicláveis para sociedades filantrópicas.

Percebe-se que os hotéis investigados em Mossoró e em grande parte dos estudos citados aqui, não realizam o gerenciamento dos resíduos sólidos de forma eficaz observando todas as suas etapas. Geralmente são feitas ações pontuais que, apesar de contribuírem para redução dos problemas causados pela geração de resíduos sólidos, estão aquém das orientações postuladas nos manuais técnicos.

Outro ponto que merece ser chamada a atenção, principalmente tomando como referência os trabalhos citados nesta pesquisa, é que são investigados apenas se há coleta seletiva nos empreendimentos de hospedagem, ignorando as demais etapas do processo de gerenciamento dos resíduos sólidos.

Em relação ao descarte do óleo de cozinha utilizado pelos hotéis de Mossoró, cinco fazem doação para indústrias de sabão, um vende para uma fábrica de sabão, um não faz uso, pois não possui restaurante ativo em seu ambiente e um faz o descarte do óleo no ralo da pia de lavar louças. Assim, dos oito hotéis pesquisados, seis dão uma destinação adequada ao óleo de cozinha, um não gera este resíduo por não ter serviços de alimentação em seu estabelecimento e apenas um faz o descarte de maneira inadequada, o que pode provocar impactos adversos ao meio ambiente.

Segundo Conceição et al. (2011) uma vez jogado no lixo ou no ralo da pia, esse óleo pode desencadear problemas como, entupir o encanamento, impermeabilizar fossas sépticas, além da contaminação de rios e lençóis freáticos. Na pesquisa realizada por Silva et al., (2013) 33% dos empreendimentos investigados fazem a coleta do óleo de cozinha e doam voluntariamente para uma fábrica de sabão.

Ações e práticas ambientais adotadas para reduzir o consumo de água e energia elétrica

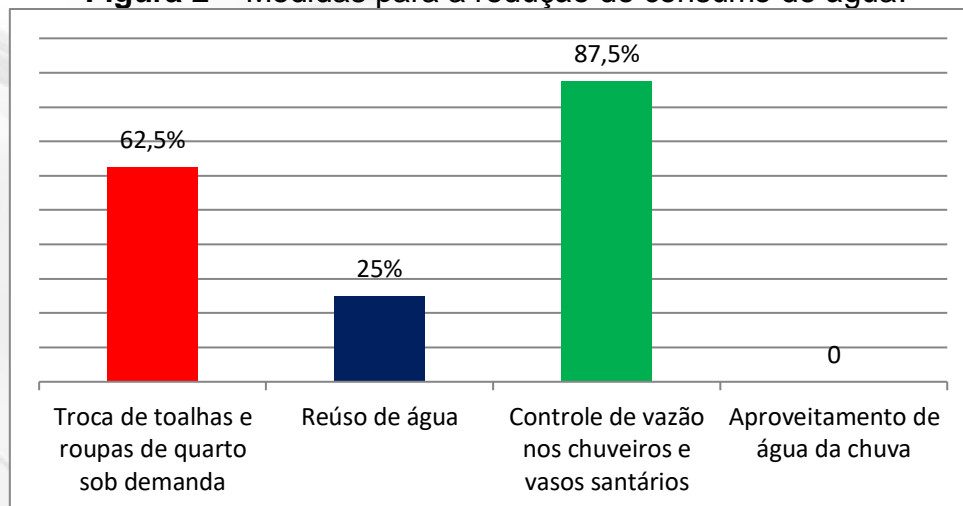
De acordo com os entrevistados, cinco hotéis mantêm a troca de roupas de cama e toalhas sob demanda dos hóspedes (as toalhas e lençóis são trocados apenas quando o hóspede faz a solicitação) e em três hotéis a troca é feita diariamente. A troca de toalhas e roupas de cama sob demanda do hóspede é uma das formas mais simples de ser adotada visando à economia de água, energia elétrica e insumos de limpeza, de acordo com Philippi Jr. Romero e Bruna (2010).

Além disso, exerce a função de sensibilização dos hóspedes no tocante a ações de redução no uso de água, incentivando-os a se utilizarem dessa prática em casa. A estratégia a ser utilizada pelo hotel deve chamar atenção para a importância ambiental do uso de toalhas e peças de cama por mais tempo, visto que isto representa uma redução considerável no consumo de água, energia elétrica e produtos de limpeza.

O uso de controladores de vazão em chuveiros e vasos sanitários é feito em sete hotéis. Esses controladores podem chegar a uma economia de até 30% da água utilizada (CAON, 2008). Somente em dois hotéis (de maior porte) é feito o reuso de água, onde em um deles a água de reuso é utilizada na lavagem das áreas internas e no outro é utilizado

em seus jardins e no lago que o hotel possui. Já o aproveitamento da água da chuva não é feito por nenhum dos hotéis (Figura 2).

Figura 2 – Medidas para a redução do consumo de água.



Fonte: Elaborado pelos autores (2014).

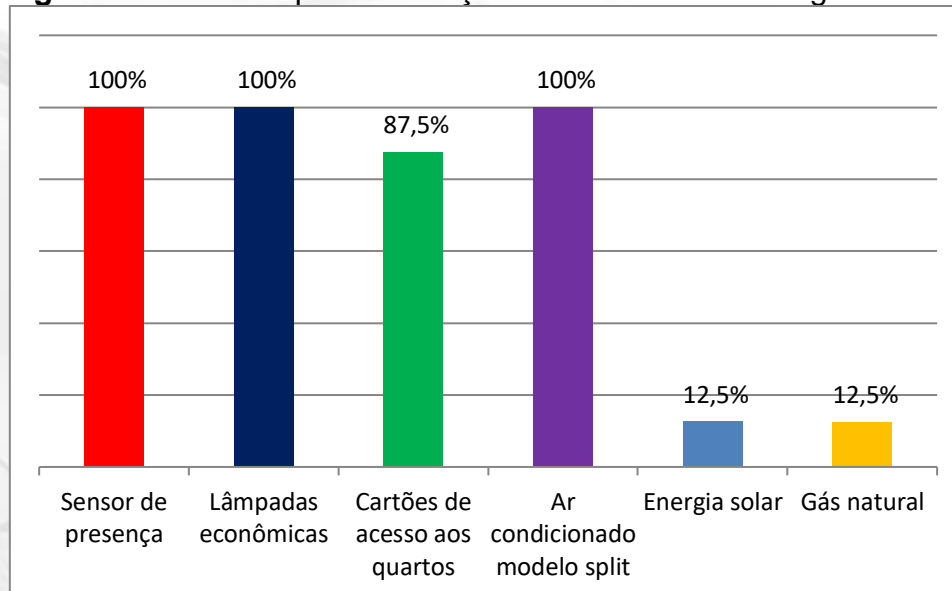
A água da chuva pode ser utilizada para vários fins, como por exemplo, na jardinagem, lavagem de calçadas e áreas externas. Alguns sistemas mais complexos podem proporcionar o uso da água da chuva para lavagem de roupas e peças de cama e banho, além de uso para descargas de vaso sanitário. É importante ressaltar, entretanto, que o clima semiárido da região oeste potiguar, onde se insere o município de Mossoró e os hotéis estudados, não favorece o armazenamento de água da chuva, visto que são escassas e concentradas em poucos meses do ano, o que deixaria os equipamentos ociosos a maior parte do tempo.

Freitas e Almeida (2010) constataram em sua pesquisa realizada no Rio de Janeiro, que 90% dos 11 empreendimentos de hospedagem investigados realizam ações para controlar o uso e evitar o desperdício de água e energia elétrica, resultados similares aos encontrados em Mossoró.

Sobre as ações para a economia de energia elétrica nos hotéis de Mossoró, em todos há sensor de presença, lâmpadas econômicas e aparelhos condicionadores de ar do tipo Split. Em sete dos hotéis pesquisados existe cartão de acesso aos quartos, evitando que lâmpadas e aparelhos elétricos fiquem ligados quando os hóspedes não estão nos apartamentos. Apenas um hotel utiliza alguma fonte de energia alternativa por

meio de painéis de captação de energia solar. Um hotel utiliza o gás natural para aquecer a água dos chuveiros (Figura 3).

Figura 3 – Medidas para a redução do consumo de energia elétrica.



Fonte: Elaborado pelos autores (2014).

Felix e Santos (2013) constaram que os hotéis investigados em sua pesquisa em João Pessoa, no estado da Paraíba, desenvolvem ações semelhantes para a economia de energia, como, lâmpadas de baixo consumo, sensores de presença e cartões de acesso. Observa-se nesta pesquisa e é corroborado por Freitas e Almeida (2010) e outros estudos é que de maneira geral, as ações implementadas para o controle do uso de energia elétrica e água se dão mais em função da economia de recursos financeiros de que da consciência ambiental dos gestores.

Outras ações e práticas ambientais adotadas pelos hotéis

Investigou-se também sobre a prática de medidas para reduzir o uso de produtos químicos nos hotéis. Em 50% dos estabelecimentos essas medidas são implementadas na redução do consumo e na compra e utilização de detergentes biodegradáveis, na diluição correta de produtos e uso de máquinas de lavar com dosadores. Nos demais hotéis não existem medidas para redução do uso desses produtos, uma vez que, segundo os gerentes entrevistados, tais produtos químicos usados, como sabão, amaciante e detergentes são de baixo impacto ambiental adverso.

Entretanto, o uso de detergentes, sabões e o lançamento pontual e contínuo dos efluentes domésticos e industriais nos corpos hídricos, podem provocar uma série de impactos, como alteração de suas propriedades físico-químicas. Silva et al. (2014) cita alguns exemplos de impactos adversos, como eutrofização, redução da quantidade de oxigênio e morte de peixes e outras espécies aquáticas.

Em nenhum dos hotéis existe sistema próprio de tratamento dos efluentes gerados. Porém, acredita-se que a instalação de um sistema de tratamento de efluentes associado ao reuso, pode trazer em médio prazo o retorno do investimento através da economia com o uso de água potável, principalmente para os hotéis de maior porte, onde o consumo é maior. Além disso, o empreendimento pode utilizar isso em seu marketing ecológico, o que por sua vez poderá atrair clientes mais exigentes e preocupados com os aspectos ambientais dos estabelecimentos onde se hospedam.

Percepção ambiental dos gestores dos hotéis

A percepção ambiental é um tema de grande importância no estudo da gestão ambiental no turismo e hotelaria. Nesta pesquisa, compreende-se a percepção ambiental como um processo contínuo pelo qual o indivíduo toma consciência do ambiente, ou seja, como ele percebe o meio em que está inserido, aprendendo a protegê-lo e a utilizá-lo de forma sustentável (FERNANDES et al., 2004).

Desta feita, pesquisou-se a percepção dos gestores sobre a geração de impactos adversos pelos hotéis. Dos oito hotéis pesquisados, seis gerentes não percebem impacto algum no ambiente. Um dos entrevistados ainda enfatizou que o hotel que ele gerencia contribui para amenizar a temperatura média da cidade, devido à grande área verde que o empreendimento possui, gerando assim, impacto benéfico.

Os gerentes afirmaram que os hotéis não impactam por serem de porte médio. Apenas dois entrevistados afirmaram a ocorrência de algum impacto, onde ambos notam a geração de lixo e o consumo de água e energia elétrica como impactos adversos provocados ao meio ambiente.

Na pesquisa feita por Miranda, Arruda e Pereira (2016), no município de João Pessoa, estado da Paraíba, os autores constataram que o hotel investigado controla os impactos potenciais por meio de um levantamento de aspectos e impactos através de um mapeamento de todos os setores do empreendimento, onde é traçado um plano de ação

para reduzir os impactos adversos. Essas ações estão ligadas as exigências da ISO 14001, certificação obtida pelo hotel.

Entretanto, ressalta-se que os meios de hospedagem podem controlar aspectos e impactos ambientais mesmo sem adotar a certificação ambiental. Podem ser feitos planos de ação e controle de forma mais simplificada, como por exemplo, um *check list* de aspectos e impactos ambientais, mas que almejem o mesmo objetivo, que é reduzir o consumo de recursos naturais e a quantidade e magnitude dos impactos adversos inerentes aos serviços prestados pelo empreendimento.

Com relação à percepção dos gestores sobre os resultados das ações e práticas ambientais adotadas pelos hotéis, a maioria dos entrevistados percebe as consequências positivas no uso de ações ambientalmente corretas. Em sete hotéis foram apontadas a redução de custos com água e energia elétrica, além da sensibilização por parte dos clientes e funcionários e a contribuição para preservação do planeta. Em apenas um hotel o gestor alegou não haver mudanças perceptíveis.

Ainda sobre a percepção ambiental, os gestores foram questionados sobre a importância da gestão ambiental para os estabelecimentos hoteleiros. Todos veem a gestão ambiental como sendo um diferencial para a empresa, tendo em vista que as ações sustentáveis podem transmitir uma imagem positiva para os clientes, além de um diferencial importante em relação à concorrência. Percebe-se então que os entrevistados compreendem a gestão ambiental não como um compromisso da empresa com a responsabilidade ambiental e cumprimento das normas legais, e sim, como forma de marketing e economia de recursos financeiros.

Silva *et. al.* (2013) ao pesquisarem a gestão ambiental no setor hoteleiro no extremo norte do Brasil, constataram que no que se refere ao valor da sustentabilidade para a administração superior dos meios de hospedagem, apenas 8% dos entrevistados acreditam na importância do tema. Os outros 92% não acham a temática relevante para o setor, o que evidencia uma percepção negativa sobre o tema, diferente do que acontece com as opiniões apontadas pelos gestores dos hotéis investigados em Mossoró.

Por seu turno, Freitas e Almeida (2010) ao pesquisar a consciência ambiental dos gestores de meios de hospedagem no litoral norte do Rio de Janeiro, observou-se que 91% dos entrevistados consideram importante a preocupação das empresas com a questão ambiental. No entanto, apontou-se também que, tal preocupação se dá objetivando a redução de despesas como consequência da economia de recursos financeiros, assim como também ocorre nos empreendimentos investigados em Mossoró.

Peres Jr. e Resende (2011) ao aplicarem o índice de Gestão da Sustentabilidade e o Índice Geral da Gestão da Sustentabilidade em meios de hospedagem no distrito de Monte Verde, estado de Minas Gerais, partiram de três indicadores: ambiental, socioambiental e econômico. Ao fim da pesquisa os autores constataram que o único que se destacou foi o econômico, com práticas incipientes referentes aos outros dois indicadores avaliados.

Contraopondo os dados obtidos nos hotéis de Mossoró e nos estudos citados, em investigação realizada num estabelecimento hoteleiro em João Pessoa (PB) por Miranda, Arruda e Pereira (2016), o marketing a partir das ações ambientais do hotel não é o foco da empresa, entretanto essas ações acabam se destacando nas atividades desenvolvidas pelo empreendimento. Com isso, 87% dos hóspedes afirmaram que escolheram o hotel por causa de suas práticas sustentáveis.

Para Cardoso e Figueiredo (2016, p. 58) “[...] os hotéis que possuem maior quantidade de práticas sustentáveis também são os hotéis que se beneficiam de uma resposta positiva dos hóspedes sobre o assunto”. Dessa maneira, percebe-se que as ações ambientais desenvolvidas por um empreendimento hoteleiro não devem ser feitas apenas com objetivo de marketing ambiental, mas incorporadas na cultura organizacional da empresa, seguindo princípios sustentáveis, o que certamente atraíra hóspedes mais exigentes e preocupados com a questão ambiental.

Da mesma forma, Cardoso e Figueiredo (2016, p. 54) constaram que nenhum dos gestores de hotéis entrevistados em sua pesquisa mencionou “[...] preocupação em privilegiar o resultado econômico da empresa no desenvolvimento de ações favoráveis à preservação do meio ambiente.”. Para os autores, as ações ambientais passaram a ser incorporadas às atividades de hotelaria como uma estratégia organizacional e necessidade intrínseca do setor de hospedagem.

Comunicação e educação ambiental para disseminação das ações e práticas ambientais

Entendendo que a comunicação é fundamental para a absorção e disseminação das práticas ambientais, procurou-se identificar como é feita a comunicação para os hóspedes sobre as medidas ambientalmente sustentáveis adotadas pelos hotéis. Em seis hotéis a comunicação sobre a troca de toalhas é feita por meio de informativos nos quartos e banheiros, com conversas informais, por meio de divulgação com panfletos e cartazes, adesivos nos quartos e também com informativos na recepção.

Além desses meios, em um dos hotéis de maior porte, também há informes sobre a “Planet 21”, que é um programa desenvolvido pela rede que o hotel faz parte e que contém 21 compromissos e metas globais que visam orientar o crescimento sustentável dos estabelecimentos hoteleiros. Este programa é desenvolvido no hotel que tem as certificações da ISO 9001 e ISO 14001. Existe também a Carta Ambiental, que foi elaborada pela própria rede ao qual o hotel faz parte e, que contém quinze procedimentos que ajudam a estar em conformidade com o meio ambiente e que mede todos os indicadores de tudo que é trabalhado dentro da área ambiental no hotel.

Em dois hotéis não existe nenhum tipo de comunicação. Em cinco hotéis são adotadas ações de educação ambiental por meio de palestras, informativos e treinamentos, com orientações, reuniões e ações socioambientais, como o plantio de árvores, por exemplo, além do incentivo para redução do uso de papel e controle de energia elétrica. Nos demais hotéis não são adotadas ações de educação ambiental.

Carvalho e Costa (2013) afirma que a educação ambiental tem como meta a sustentabilidade, incluindo a prática de turismo sustentável. Para que a sustentabilidade seja alcançada é importante o envolvimento de todos que participam da atividade turística não apenas visando a conservação da atividade, mas para a manutenção do equilíbrio natural.

A educação ambiental é uma ferramenta importante para a gestão ambiental e como meio indutor de mudanças de hábitos dos indivíduos envolvidos, uma vez que contribui com o processo de sensibilização e mudança de atitudes. Dessa forma, deve ser utilizada como caminho para alcançar os objetivos das ações e práticas ambientais implementadas pelos estabelecimentos hoteleiros. Além disso, a educação ambiental é interdisciplinar e participativa, por isso deve ter o envolvimento de todos os atores que compõe os meios de hospedagem, da direção geral aos hóspedes.

A pesquisa feita por Cardoso e Figueiredo (2016) em hotéis de cidade de Fortaleza, Ceará, apontou diversas ações comuns às desenvolvidas pelos hotéis de Mossoró como: medidas de redução do consumo de energia elétrica e água, reaproveitamento do óleo de cozinha, ações de gerenciamento e minimização dos impactos provocados pela geração e destinação final dos resíduos sólidos. A maioria dessas ações também é desenvolvida de forma pontual em parte dos hotéis investigados nos trabalhos citados nesta pesquisa.

Portanto, fica evidente que existe certo padrão para os tipos de ações e práticas ambientais desenvolvidas pelos empreendimentos hoteleiros, diferenciando-se pelas

estratégias adotadas para alcançar a sustentabilidade ambiental. Nos hotéis de menor porte as ações ocorrem invariavelmente de forma isolada e pontual. Já os de maior porte e, principalmente aqueles que possuem certificação ambiental, as ações e práticas ambientais são mais estruturadas e sistematizadas, além de uma maior organização no seu desenvolvimento.

Por outro lado, Töpke, Santos e Vidal (2011), constataram em um dos empreendimentos de hospedagem investigado por eles no Rio de Janeiro, algumas ações e práticas ambientais que não foram encontradas nos hotéis de Mossoró e nos demais estudos aqui citados, como: espaço destinado à agricultura orgânica, horta sem uso de agroquímicos, minhocário onde são dispostos restos de cascas de alimentos para produção de adubo orgânico, aproveitamento de lenha das árvores que morreram e espécies não nativas e catalogação de fauna e flora existentes na área do hotel.

Isso mostra que existem múltiplas possibilidades de ações e práticas ambientais que podem ser desenvolvidas em estabelecimentos de hospedagem que buscam uma maior sustentabilidade ambiental. Sua implementação vai depender da consciência ambiental dos gestores, do poder aquisitivo da empresa para investir em sustentabilidade ambiental e das características socioambientais da área onde se encontra o empreendimento.

Quando é feita a comparação entre os resultados encontrados na pesquisa aplicada aos hotéis de Mossoró com outros estudos sobre a mesma temática, percebe-se algumas características comuns e diferenças nas ações e práticas ambientais desenvolvidas. A principal característica comum são as ações desenvolvidas para a redução do consumo de energia elétrica. A maioria dos empreendimentos pesquisados desenvolve ações nesse sentido, o que ocorre mais em função da redução de custos financeiros do que com a preocupação ambiental.

Em relação à certificação ambiental, assim como ocorre em Mossoró, a maior parte dos hotéis pesquisados nos estudos citados nesta pesquisa não tem esse tipo de certificação. Os selos e certificações são implementados geralmente por redes de hotéis e empreendimentos de médio e grande porte.

Por fim, quanto ao gerenciamento dos resíduos sólidos, apesar de existir a separação desse material em parte dos hotéis, na maioria dos casos não há uma sistematização e efetivação das etapas do processo de gerenciamento dos resíduos gerados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O setor hoteleiro da cidade de Mossoró ainda se apresenta de forma incipiente aos parâmetros de uma gestão sustentável, comprometendo a possibilidade do desenvolvimento de um turismo com estruturas ambientalmente mais equilibradas.

Os dados obtidos por meio das entrevistas mostraram que a maioria dos empreendimentos reconhece a importância das questões ambientais, no entanto, é notória a falta de uma política ambiental propositiva, acarretando em uma gestão que concentra suas preocupações apenas nas questões referentes à diminuição dos custos, maximização do lucro e no *marketing*.

Dessa forma, os meios de hospedagens pesquisados, de maneira geral, não se caracterizam como portadores de uma gestão ambientalmente proativa que internaliza as questões envolvidas por meio da responsabilidade socioambiental. Apesar de terem sido detectadas ações e práticas ambientais e efeitos positivos, a gestão ambiental não é o principal foco dessas ações.

É necessário que os meios de hospedagens do município ampliem sua visão acerca dos problemas ambientais e se estabeleçam de forma a encarar o meio ambiente como um bem comum, consolidando no interior de sua administração a essência do desenvolvimento sustentável e o respeito ao meio ambiente. Após essa consolidação pode-se ter uma hotelaria que tende a se desenvolver de forma sustentável, ou seja, socialmente justa, ecologicamente consciente e economicamente equitativa.

Por fim, acredita-se que é necessária uma mudança na cultura organizacional dos empreendimentos de hospedagem, a fim de que ações e práticas ambientais possam ser mais incorporadas a sua rotina, e com isso, esse ramo do setor de serviços adquira maior sustentabilidade ambiental, uma vez que depende direta e indiretamente dos recursos naturais.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15401**: Meios de Hospedagem – Sistema de gestão da sustentabilidade – requisitos. Rio de Janeiro, 2006.

BRASIL. Lei 12.305, de 02 de agosto de 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos. Brasília/DF, 2010.

BUTLER, R.W. The Concept of a Tourist Area Cycle of Evolution: implications for management of resources. **The Canadian Geographer**, v.24, n.1, p. 5-12, 1980.

Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1541-0064.1980.tb00970.x/abstract>>. Acesso em: 20 out. 2015.

CAON, M. Gestão ambiental nos hotéis. In: CAON, M. **Gestão estratégica de serviços e hotelaria**. São Paulo: Atlas, 2008.

CARDOSO, M. L.; FIGUEIREDO, M. D. Práticas de inovações sustentáveis: Estudo qualitativo no setor hoteleiro em Fortaleza/CE. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v.16, n.1, p.46-59, 2016. Disponível em: <http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php/caderno/article/view/966/466>. Acesso em: 01 nov. 2017.

CARVALHO, B.C.; COSTA, V.C. Educação Ambiental na visão ecoturística: turismo e desenvolvimento local no município de Rio das Ostras (RJ). **Revista Brasileira de Ecoturismo**, São Paulo, v.6, n.1, p.171-190, 2013. Disponível em: <http://www.sbecotur.org.br/rbecotur/seer/index.php/ecoturismo/article/view/668/422>. Acesso em: 22 jan. 2015.

CONCEIÇÃO, M. T. et al. O projeto: Reuso de óleos de cozinha e seus impactos ambientais e sociais. In: FEIRA DOS MUNICÍPIOS E MOSTRA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA BAHIA, 10, 1, 2011. **Anais...** Catu/BA: IFBA, 2011. Disponível em: <http://www.ifbaiano.edu.br/femmic/anais2011/CI%C3%84NCIAS%20AGR%C3%81RIAS/Reuso%20de%20oleos%20de%20cozinha%20e%20seus%20impactos%20ambientais%20-%20201183.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2014.

CONFERÊNCIA MUNDIAL DE TURISMO SUSTENTÁVEL. **Carta do turismo Sustentável**. 1995. Disponível em: <http://www.icnf.pt/portal/turnatur/ts/cets>. Acesso em: 18 out. 2015.

DIAS, R. **Gestão ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2011.

DIAS, R. **Sociologia do Turismo**. São Paulo: Atlas, 2002.

FELIX, W. S.; SANTOS, J. S. Proposta de uma metodologia de avaliação de desempenho ambiental para o setor hoteleiro. **Observatório de inovação do Turismo**, v. 7, n. 4, p. 34-53, 2013. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/oit/article/view/11411/10371>>. Acesso em: 21 out. 2015.

FERNANDES, R. S., et al. O uso da percepção ambiental como instrumento de gestão em aplicações ligadas às áreas educacional, social e ambiental. In: ENCONTRO DA ANPPAS, 2., 2004, Indaiatuba. **Anais...** Belém: Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ambiente e Sociedade, 2004. Disponível em: http://www.anppas.org.br/encontro_anual/encontro2/GT/GT10/roosevelt_fernandes.pdf. Acesso em: 03 fev 2014.

FERREIRA, R. A. R. **Uma avaliação da certificação ambiental pela norma NBR ISO 14001 e a garantia da qualidade ambiental**. 1999. 148 f. Dissertação (Mestrado)-Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 1999.

FREITAS, A. L. P.; ALMEIDA, G. M. M. de. Avaliação do Nível de Consciência Ambiental em Meios de Hospedagem: uma abordagem exploratória. **Revista Sociedade & Natureza**, Uberlândia, v. 22, n. 2, 405-417, 2010. Disponível em: <<http://www.seer.ufu.br/index.php/sociedadennatureza/article/view/9885>>. Acesso em: 22 jul. 2015.

GONÇALVES, L. C. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.

IBGE-INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. 2018. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rn/mossoro/panorama>>. Acesso em: 18 nov. 2018.

MALTA, M. C. M.; MARIANI, M. A. P.; ARRUDA, D. O. Sustentabilidade e gestão de empreendimentos hoteleiros: analisando hotéis de Campo Grande (MS). **Revista rosa dos vendos – turismo e hospitalidade**, v.7, n.3, p. 358-376, 2015. Disponível em: <<http://www.uces.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/3233>>. Acesso em: 25 out. 2017.

MIRANDA, L. R. B.; ARRUDA, M. P.; PEREIRA, L. A. Análise de Práticas Sustentáveis: um estudo de caso em empresa do ramo hoteleiro. **Revista Gestão & Sustentabilidade Ambiental**, Florianópolis, v. 5, n.1, p.42-59, 2016. Disponível em: http://www.portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/gestao_ambiental/article/view/2670/2610. Acesso em: 01 nov. 2017.

MOLINA, S. E. **Turismo e ecologia**. 2. ed. Bauru/SP: EDUSC, 2001.

MOLINA-AZORÍN, J. F. et al. The effects of quality na environmental management on competitive advantage: a mixed methods study in the hotel industry. **Turism management**, n. 50, p. 41-54, 2015. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517715000114>. Acesso em: 21 jul. 2016.

MOURA, A. L. **Auditoria ambiental**: aplicação em uma indústria salineira em Mossoró-RN. 2013. Monografia (Graduação Gestão Ambiental). Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Mossoró/RN, 2013.

PERES JR., M. R.; RESENDE, D. C. Gestão da sustentabilidade no setor hoteleiro: estudo nos meios de hospedagem de Monte Verde (MG). **Caderno Virtual do Turismo**, Rio de Janeiro, v. 11. n. 2, p. 234-252, 2011. Disponível em: <<http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php/caderno/article/view/659/293>> Acesso em: 23 set. 2017.

PHILIPPI JR., A.; ROMERÒ, M. A.; BRUNA, G. C. **Curso de gestão ambiental**. Barueri: Manole, 2010.

ROCHA, A. P. B. A dinâmica econômica e a cidade. In: ROCHA, A. P. B. A. **Expansão urbana de Mossoró**: período de 1980 a 2004. João Pessoa: Coleção Mossoroense, 2009.

SANTANA, A. **Antropologia do Turismo**: Analogias, Encontros e Relações. São Paulo: Aleph, 2009.

SANTOS, C. B. N.; SOUZA, M. T. S.; BARBOSA, R. J. Gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros: análise de práticas e de resultados em um estudo de casos múltiplos. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 3, 2006. **Anais...** Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: http://cont.aedb.br/seget/artigos06/631_SEGeT.pdf. Acesso em: 20 out. 2015.

SEIFFERT, M. E. B. **Gestão Ambiental**: instrumentos, esferas de ação e educação ambiental. São Paulo: Atlas, 2011.

SELL, I. **Guia de implementação e operação de sistemas de gestão ambiental**. Blumenau: Edifurb, 2006.

SILVA, I. M.; SILVA, T. A Gestão Ambiental como diferencial competitivo: Um estudo de dois casos em Fernando de Noronha. **Revista das Faculdades Adventistas da Bahia Formadores: vivências e estudos**, v. 2, n.3, p. 399-415, 2009. Disponível em: <http://www.seer-adventista.com.br/ojs/index.php/formadores/article/view/63/61>. Acesso em: 20 out. 2015.

SILVA, N. G. et al. Análise do ciclo de vida para determinação dos impactos da produção de detergentes de forma irregular. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE GESTÃO AMBIENTAL, 5, 2014. **Anais...** Belo Horizonte/ MG, IBEAS, 2014. Disponível em: <http://www.ibeas.org.br/congresso/Trabalhos2014/V-008.pdf>. Acesso em: 22 jan. 2015.

SILVA, R. S. et al. Avaliação da Gestão Ambiental no Setor Hoteleiro: Um Estudo nos Hotéis do Extremo Norte Brasileiro. In: **REFAE** – Revista da Faculdade de Administração e Economia, v. 4, n. 2, p. 249-272, 2013. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/ReFAE/article/view/3934/3456>. Acesso em: 21 out. 2015.

TÖPKE, D. R.; SANTOS, R. S.; VIDAL, M. P. **Hotelaria sustentável: preocupação com a comunidade local ou diferencial competitivo?** Observatório de inovação do Turismo, v.6, n.3, 2011. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/oit/article/view/5816/4527>. Acesso em: 21 out. 2015.

VIRGINIO, D. F.; FERNANDES, L. V. Responsabilidade socioambiental na hotelaria: um estudo na Via Costeira de Natal, RN. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 11, n. 2, art. 6, p. 220-233, 2011. Disponível em: <http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php/caderno/article/view/569/282>. Acesso em: 21 out. 2015.
