

PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS PROMOVIDAS PELOS HOTÉIS DE UBERLÂNDIA (MG)

SUSTAINABLE PRACTICES PROMOTED BY HOTELS OF UBERLÂNDIA (MINAS GERAIS, BRAZIL)

PRÁCTICAS SOSTENIBLES PROMOVIDAS POR LOS HOTELES DE UBERLÂNDIA (MINAS GERAIS, BRASIL)

Giovana Natalie Carvalho Santos

Mestre em Geografia pela Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Servidora pública na Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo de Uberlândia. E-mail: giovana_natalie@yahoo.com.br

Maria Beatriz Junqueira Bernardes

Doutora em Geografia pela Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Professora associada 2 da Universidade Federal de Uberlândia – Instituto de Geografia. Faz parte do Programa de Pós-Graduação em Geografia (IG/UFU) e do Programa de Pós-Graduação em Geografia do Pontal (FACIP/UFU). E-mail: mariabeatrizjunqueira@gmail.com

Resumo

O principal objetivo deste estudo foi compreender as práticas ambientais desenvolvidas pelos hotéis de Uberlândia (MG) sob a ótica dos gestores destes estabelecimentos. No intuito de defender o equilíbrio ambiental e a qualidade de vida, esta pesquisa se propõe a analisar como a gestão ambiental pode contribuir frente às possíveis dificuldades enfrentadas pelos hotéis para a implantação de processos sustentáveis. Este estudo constitui-se de pesquisa exploratória, essencial para proporcionar maior familiaridade com o tema, assim como de uma abordagem qualitativa, necessária para a identificação e a análise das ações de preservação ambiental promovidas nos estabelecimentos hoteleiros, proporcionada por meio da realização de entrevistas junto aos gestores dos hotéis. Constatou-se, com a presente pesquisa, que as práticas ambientais desenvolvidas nos estabelecimentos de hospedagem de Uberlândia são ainda muito incipientes e pontuais, e que estas ações são promovidas de forma desarticulada, sem efetivo planejamento, monitoramento e controle de todo o processo.

Palavras-chave: gestão ambiental, sustentabilidade, hotelaria, Uberlândia/MG.

Abstract

The main objective of this study was to understand the environmental practices developed by the hotels of Uberlândia (Minas Gerais State, Brazil) from the perspective of the managers of these establishments. In order to defend the environmental balance and quality of life, this research proposes to analyse how the environmental management can contribute to the possible difficulties faced by the hotels to implement sustainable processes. This study is an exploratory research, essential to provide greater familiarity with the subject, as well as a qualitative approach, necessary for the identification and analysis of the environmental preservation actions promoted in hotel establishments, provided by mean of interviews with the managers of the hotels. It was verified with the present research that the environmental practices developed in the establishments of lodging of Uberlândia are still very incipient and punctual, and that these actions are promoted in a disjointed way, without effective planning, monitoring and control of the whole process.

Keywords: environmental management, sustainability, hospitality, Uberlândia, Minas Gerais.

Resumen

El principal objetivo de este estudio fue comprender las prácticas ambientales desarrolladas por los hoteles de Uberlândia (estado de Minas Gerais, Brasil) bajo la óptica de los gestores de esos establecimientos. Con el fin de defender el equilibrio ambiental y la calidad de vida, esta investigación se propone analizar como la gestión ambiental puede contribuir frente a las posibles dificultades enfrentadas por los hoteles para implantación de procesos sostenibles. Este estudio se constituye de investigación exploratoria, esencial para proporcionar mayor familiaridad con el tema, así como de un abordaje cualitativo, necesario para la identificación y análisis de las acciones de preservación ambiental promovidas en los establecimientos hoteleros, proporcionada por medio de la realización de entrevistas con los gestores hoteles. Se constató, con la presente investigación, que las prácticas ambientales desarrolladas en los establecimientos de hospedaje de Uberlândia son todavía muy incipientes y puntuales, y que estas acciones son promovidas de forma desarticulada, sin planificación, monitoreo y control de todo el proceso.

Palabras clave: gestión ambiental, sostenibilidad, hospitalidad, Uberlândia, Minas Gerais.

Introdução

O turismo se constitui, para a economia global, como um dos setores econômicos com maior e mais rápido crescimento, sendo responsável, conforme dados da Organização das Nações Unidas (UN NEWS, 2014), por um a cada onze empregos gerados em todo o mundo e por 6% das exportações globais, chegando a superar a indústria alimentícia, automobilística ou petrolífera em volume de negócios. Assim, partindo-se do princípio de que os meios de hospedagem figuram como indispensáveis para a ocorrência do turismo e, ainda, sabendo-se da importância da atividade hoteleira para a economia de Uberlândia (Minas Gerais/MG) – onde o parque hoteleiro, de acordo com o Uberlândia Convention & Visitors Bureau (UCVB, 2018), desponta como o segundo maior do estado de Minas Gerais –, elencaram-se como objeto de estudo os hotéis localizados nesta cidade, a fim de se compreender como estes têm atuado rumo à sustentabilidade.

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, mas, por outro lado, cobrou um alto preço do meio ambiente, gerando injustiças sociais e comprometimento dos recursos naturais.

A atividade turística é geradora de impactos tanto positivos como negativos, nas esferas econômica, sociocultural e ambiental, e o resultado de sua exploração dependerá de como for gerida, podendo se caracterizar como uma atividade de promoção ou de destruição do meio ambiente.

Para Valle (2012), a tomada de consciência ambiental pelos 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 atitude de seus colaboradores.

Considerando a relevância do setor hoteleiro para as economias mundial, nacional e local, e a grande necessidade de que esses estabelecimentos se adequem a modelos de gestão mais sustentáveis, este estudo se faz importante a fim de identificar e publicizar iniciativas sustentáveis desenvolvidas pelos hotéis, permitindo que sirvam de modelo e incentivo a empresários e gestores.

O principal objetivo deste estudo foi compreender as práticas ambientais desenvolvidas pelos hotéis de Uberlândia, sob a ótica dos gestores destes estabelecimentos. No intuito de defender o equilíbrio ambiental e a qualidade de vida, esta pesquisa se propõe a analisar como a gestão ambiental (GA) pode contribuir frente às possíveis dificuldades enfrentadas pelos hotéis dessa cidade para a implantação de processos sustentáveis.

Este estudo está dividido em duas etapas. A primeira etapa se caracteriza como pesquisa exploratória, que, conforme Gil (2002), visa a proporcionar maior familiaridade com o problema e o aprimoramento de ideias. A segunda etapa consiste em uma abordagem qualitativa, necessária para a identificação e a análise das ações de preservação ambiental promovidas nos estabelecimentos hoteleiros. Esta fase se caracteriza pela realização de entrevistas junto aos gestores dos hotéis de Uberlândia, com a utilização de roteiro estruturado para a identificação das ações ambientais por eles desenvolvidas. É importante salientar que a realização das entrevistas se deu após a devida aprovação desta pesquisa pelo Comitê de Ética da Universidade Federal de Uberlândia.

Este artigo é um recorte da dissertação de mestrado intitulada *Gestão e educação ambiental em hotéis de Uberlândia (MG)*, apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Geografia da Universidade Federal de Uberlândia (PPGEO-UFU), em 2018.

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. Fatores como o crescimento populacional, o 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, que depende de recursos finitos para satisfazer seus ilimitados anseios.

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 terem seus investimentos comprometidos por passivos ambientais. Sem estas pressões não haveria o crescente envolvimento das organizações com as questões ambientais (BARBIERI, 2011).

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.

Barbieri 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 (BARBIERI, 2011, p. 19).

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).

A GA é fundamental em qualquer organização, independente de seu tamanho, setor ou segmento, por isso a relevância da contratação de gestores comprometidos com as questões ambientais. Ela representa um 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).

A GA é capaz de gerar diversas vantagens às organizações, como a redução de custos proporcionada pelo consumo mais consciente e inteligente dos recursos, o aumento da lucratividade devido à oferta de produtos e serviços mais sustentáveis e inovadores, a melhoria das relações da empresa com os mercados externo e interno, o maior comprometimento dos funcionários, a melhora da imagem institucional, a maior produtividade e mais competitividade.

Muitas empresas possuem uma postura reativa perante o surgimento de problemas e atuam na tentativa de reduzir os impactos gerados, predominando os métodos corretivos (MENEGUETTI, 2012). No entanto, uma GA eficiente deve se basear em políticas proativas que permitam a antecipação com métodos preventivos, buscando identificar as causas a fim de evitar os impactos ambientais (DIAS, 2008).

Conforme Crosbie e Knight (1997), empresas sustentáveis são aquelas que:

- satisfazem as necessidades atuais utilizando recursos de forma sustentável;
- mantêm o equilíbrio ambiental por meio da utilização de tecnologias limpas, reuso, reciclagem ou renovação de recursos;
- reparam quaisquer danos causados pela empresa;
- solucionam os problemas sociais em vez de acentuá-los;
- geram renda para autossustentação.

“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.

Barbieri (2011, p. 147) define sistema de gestão ambiental (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) o 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, e exigindo o comprometimento de todos os colaboradores com a melhoria contínua das ações.

Para Barbieri (2011), no processo de implantação de um SGA, é fundamental o comprometimento da alta direção (gestores e proprietários). É também importante a criação de uma política ambiental, a definição de objetivos, metas e planos de ação, o monitoramento dos impactos gerados pela atividade e o constante acompanhamento do desempenho ambiental da organização e do próprio SGA.

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

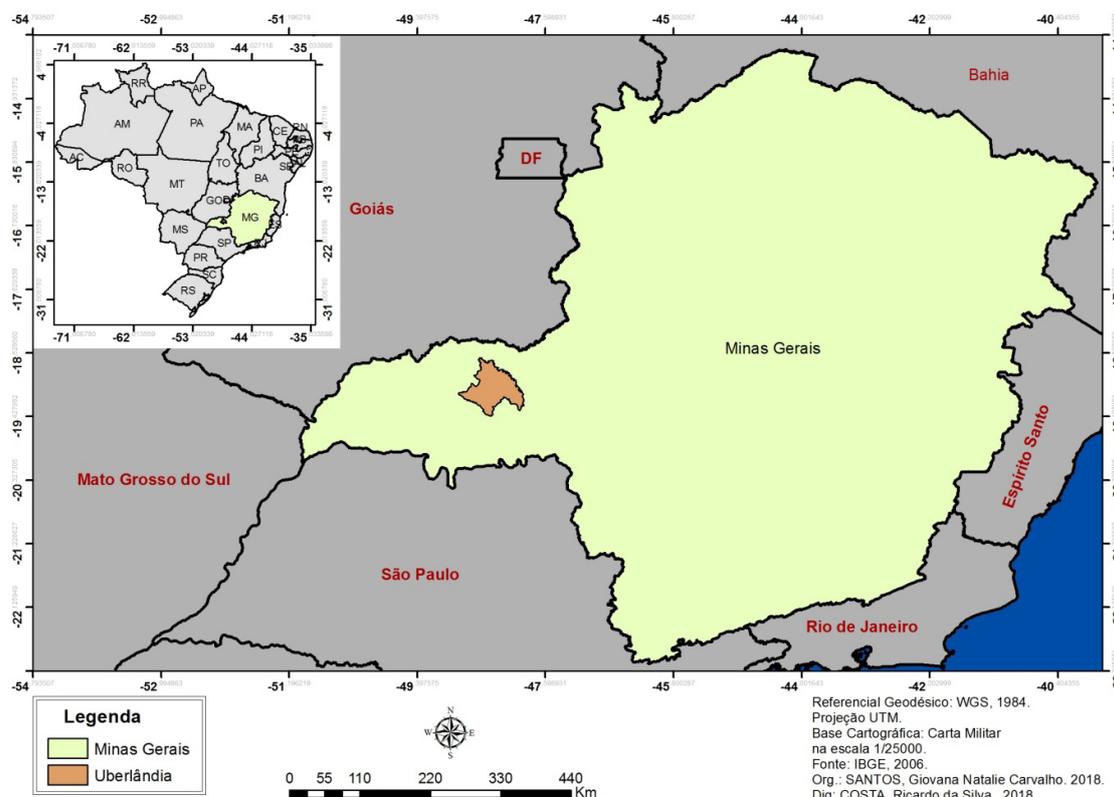
Caracterização da área de estudo

Situada na mesorregião do Triângulo Mineiro/Alto Paranaíba, no estado de Minas Gerais, Região Sudeste do Brasil, 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, 2017a).

Com 604.013 mil habitantes, conforme o último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2010, e com uma população estimada de 683.247 pessoas, em 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 quilômetros, possui mais de 82 milhões de consumidores.

Essa 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. Sua malha rodoferroviária e o Terminal Intermodal de Cargas a ligam aos principais mercados do país, Mercosul e do mundo (UBERLÂNDIA, 2017a).

Figura 1 – Mapa da localização de Uberlândia/MG.



Fonte: IBGE, 2006. Org.: Santos (2018).

Esse município possui nove parques: o Parque Ecológico São Francisco, o Parque Municipal Distrito Industrial, o Parque Municipal Gávea, o Parque Municipal Luizote de Freitas, o Parque Municipal do Mansour, o Parque Municipal Santa Luzia, o Parque Municipal Victório Siquieroli, o Parque do Sabiá e o 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, 2017a).

Essa cidade dispõe de duas estações de tratamento de água e esgoto, administradas pelo Departamento Municipal de Água e Esgoto (DMAE), e sua 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 que atendiam a 29 bairros, abrangendo 269 mil habitantes. A Prefeitura disponibiliza também 13 ecopontos pela cidade para a destinação de resíduos da construção civil (UBERLÂNDIA, 2017b).

Atualmente, o aeroporto de Uberlândia (Tenente Coronel Aviador César Bombonato) tem capacidade para receber 2,4 milhões de passageiros ao ano. Operam, neste 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) e Recife (PE) (UBERLÂNDIA, 2018).

Uberlândia possui instituições de ensino superior e uma universidade federal, que atraem diversos eventos técnico-científicos para este 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, Petrobras e 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 nesse município oferece, de modo geral, produtos e serviços direcionados a hóspedes

com perfil empresarial. Dessa forma, em virtude da alta demanda por estabelecimentos hoteleiros e a fim de atender a esta exigente demanda, instalaram-se, nessa cidade, grandes e modernas redes hoteleiras.

Uberlândia possui o segundo maior parque hoteleiro de Minas Gerais, o que demonstra a relevância deste setor para a economia local. A ampla oferta de hotéis se deu como consequência à 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, esse município dispõe de um total de 2.519 unidades habitacionais, sendo 119 destas adaptadas para pessoas com deficiência, e 5.057 leitos, sendo 123 destes também adaptados.

Em consulta aos *sites* da Prefeitura de Uberlândia, do UCVB, da Cadastur e demais *sites* de busca, foram identificados 46 estabelecimentos hoteleiros em operação, nesse município (Quadro 1). Destes, 43 hotéis estão localizados na área urbana e 3 são hotéis-fazendas.

Quadro 1 – 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 (duas 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: Santos (2018).

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

Análise da gestão ambiental nos hotéis de Uberlândia a partir de entrevistas realizadas com os gestores

Para participar desta pesquisa, foram selecionados os hotéis em operação, na cidade de Uberlândia, que possuem cadastros ativos junto ao Cadastur, encontrando-se em situação legal perante o Ministério do Turismo.

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 brasileiros e no Distrito Federal. O objetivo do Cadastur é promover o ordenamento, a formalização e a legalização dos prestadores de serviços turísticos no Brasil, por meio do cadastro de empresas e profissionais deste setor.

O cadastro é gratuito e realizado por meio eletrônico, devendo ser renovado a cada dois anos (BRASIL, 2018a).

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

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 o cadastramento varia de acordo com a atividade turística, devendo o prestador de serviços turísticos encaminhar a documentação comprobatória dos dados fornecidos no requerimento do cadastro.

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 este primordial para se atingir a sustentabilidade. O critério de escolha desta pesquisa de selecionar apenas empreendimentos cadastrados no Cadastur 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 a promoção dessa atividade, conforme determina a Política Nacional de Turismo.

Após consulta ao *site* do Cadastur, em 3 de dezembro de 2017, foram identificados 18 hotéis cadastrados a este sistema e em operação, no município de Uberlândia. Após contato telefônico, verificou-se que, destes 18 estabelecimentos, um deles funciona, atualmente, 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.

Realizaram-se contatos 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 foi 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, 8 estabelecimentos. Os

demais alegaram não quererem participar, outros justificaram que a rede não permitia que participassem de pesquisas e alguns não responderam nem positiva nem negativamente, alegando estarem ocupados e atarefados, sinalizando não terem 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 já haviam inicialmente concordado em participar do estudo alegaram não possuírem disponibilidade de tempo para realizar as entrevistas, e, dessa forma, não foi possível concluir as entrevistas nestes dois hotéis. Portanto, o total final de participantes deste estudo foi de cinco hotéis.

Serão apresentadas, em seguida, as principais informações coletadas, assim como as constatações mais relevantes desta pesquisa. A Tabela 1 exibe o perfil dos hotéis que participaram do estudo, contendo dados como o ano de inauguração dos estabelecimentos e a quantidade de unidades habitacionais e de funcionários.

Tabela 1 – Perfil dos hotéis participantes da entrevista.

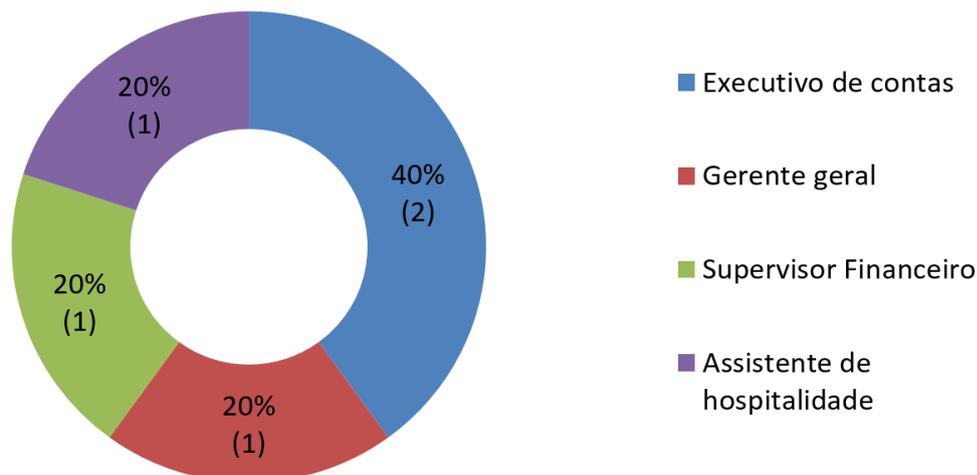
ANO DE INAUGURAÇÃO	QUANTIDADE DE UNIDADES HABITACIONAIS	QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS
1966	125	52
2004	165	38
2004	120	70
2016	100	16
2017	160	80

Fonte: Santos (2018).

De acordo com o critério utilizado pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e pelo 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; empresas de pequeno porte possuem de 10 a 49 empregados; empresas de médio porte possuem de 50 a 99 empregados e empresas de grande porte possuem a partir de 100 empregados (SEBRAE, 2013). Portanto, os hotéis participantes desta pesquisa são considerados de pequeno e médio portes.

Com relação aos cargos ocupados, verificou-se que dois gestores são executivos de contas, um é gerente geral, um é supervisor financeiro e um é assistente de hospitalidade, conforme disposto na Figura 2.

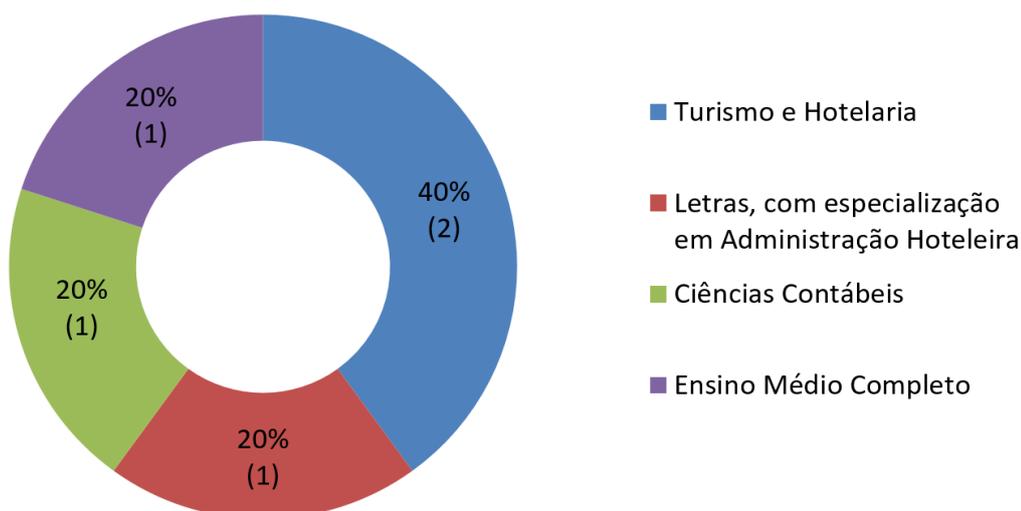
Figura 2 – Cargo dos gestores entrevistados.



Fonte: Santos (2018).

Entre estes gestores, 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 (Figura 3).

Figura 3 – Formação dos gestores entrevistados.

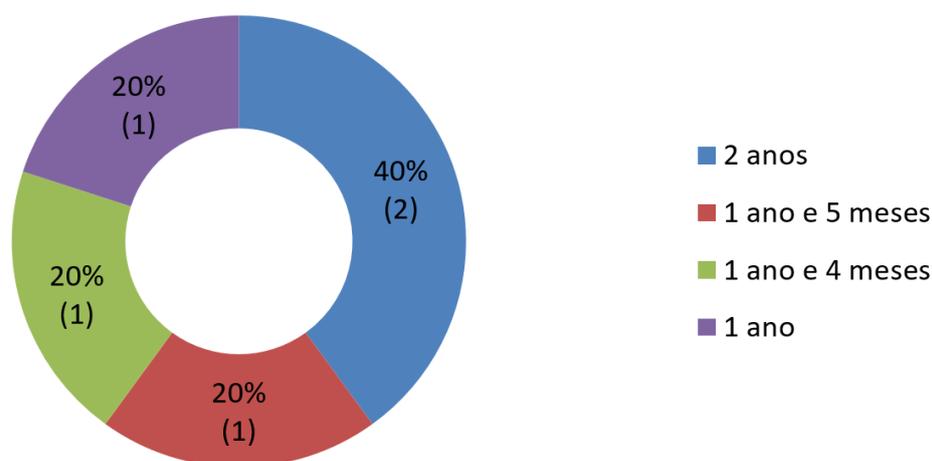


Fonte: Santos (2018).

Foi possível identificar uma maior tomada de consciência frente às questões ambientais, por parte dos gestores formados nas áreas de Turismo e Hotelaria e de Administração Hoteleira, que demonstraram maior sensibilidade e interesse por estas temáticas. Partindo-se desta 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 estes impactos.

Quanto ao tempo em que os referidos gestores atuam nesses cargos em suas empresas, dois afirmaram atuar há dois anos, um há um ano e cinco meses, um há um ano e quatro meses e um há um ano (Figura 4).

Figura 4 – Tempo em que os gestores atuam nesses cargos nos hotéis.



Fonte: Santos (2018).

Notou-se que os entrevistados se encontram há relativamente pouco tempo em seus cargos, estando o mais antigo gestor há apenas dois anos em seu hotel. Este dado pode indicar uma alta rotatividade desses profissionais nesses estabelecimentos, podendo constituir um fator dificultador para a implementação e a continuidade dos programas ambientais.

A GA pode ser prioridade para alguns gestores e não para outros. Consequentemente, 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 se tornam mais

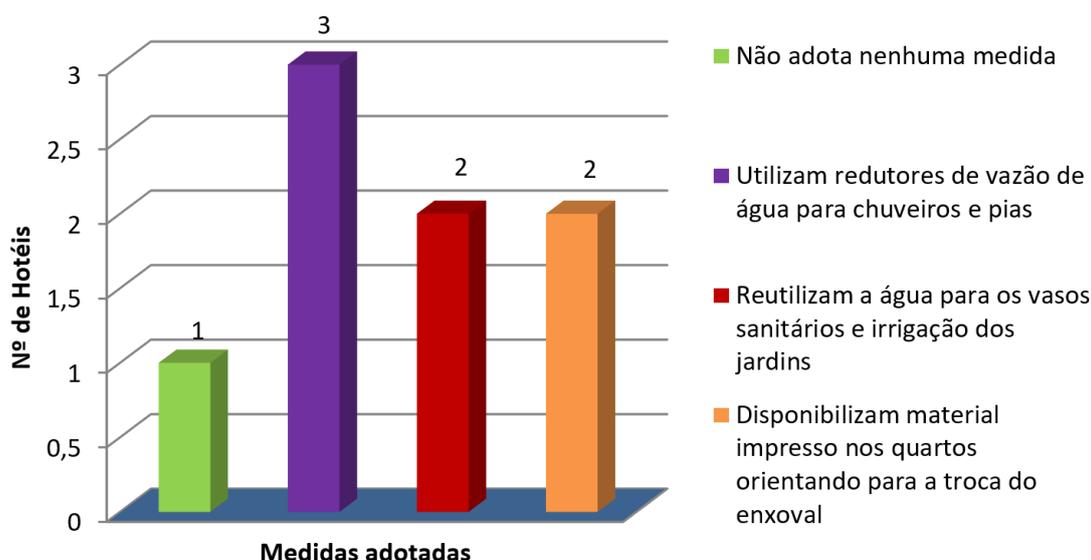
comprometidos. Como consequência, em uma eventual mudança de gerência, se torna mais fácil dar continuidade às atividades da organização, assim como aos programas ambientais.

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

Todos os estabelecimentos entrevistados realizam a coleta seletiva, porém, esta não é realizada de forma planejada e sistematizada. Nos quartos, esta 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 estes estabelecimentos são grandes geradores de resíduos, devido ao grande fluxo de pessoas, sejam hóspedes, funcionários, participantes de eventos e fornecedores, entre outros. 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 seus impactos causados e possam desenvolver um plano de gestão dos resíduos, possibilitando, dessa forma, a minimização dos desperdícios, a redução dos impactos ambientais e a economia de custos para a empresa. Ações como a disponibilização de recipientes para separação e acondicionamento dos resíduos nas áreas sociais, quartos, cozinha e áreas de serviço, a destinação adequada dos resíduos e o desenvolvimento de programas de educação ambiental são práticas indispensáveis para uma gestão eficiente dos resíduos em um hotel.

Sobre a adoção de medidas para a economia da água, um dos estabelecimentos não realiza qualquer tipo de medida para a redução deste consumo, três utilizam redutores de vazão de água nos chuveiros e pias, dois reutilizam a água para os vasos sanitários e a irrigação dos jardins e dois mencionaram disponibilizar material impresso, nos quartos, orientando para que a troca do enxoval (toalhas e roupas de cama) seja solicitada apenas quando necessário. Com estas medidas, os hotéis economizam água, energia e material de limpeza e aumentam a vida útil do seu enxoval (Figura 5).

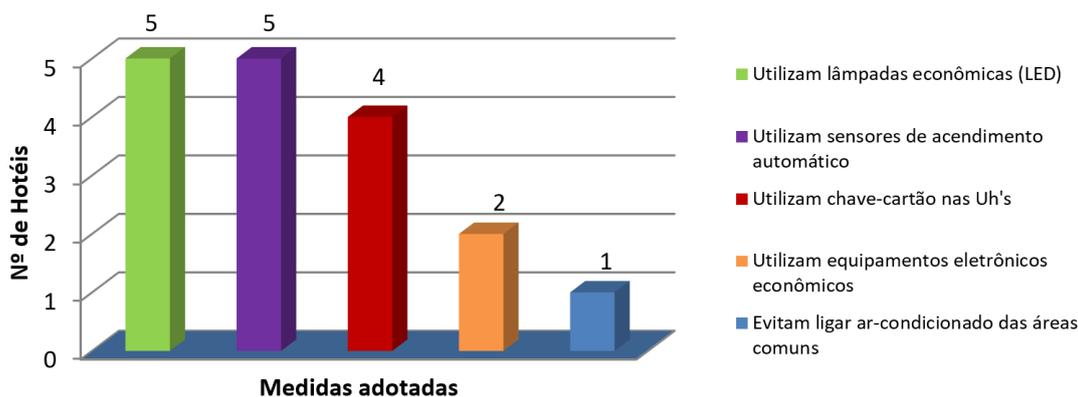
Figura 5 – Medidas adotadas para a economia de água.

Fonte: Santos (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 esta 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 (Figura 6).

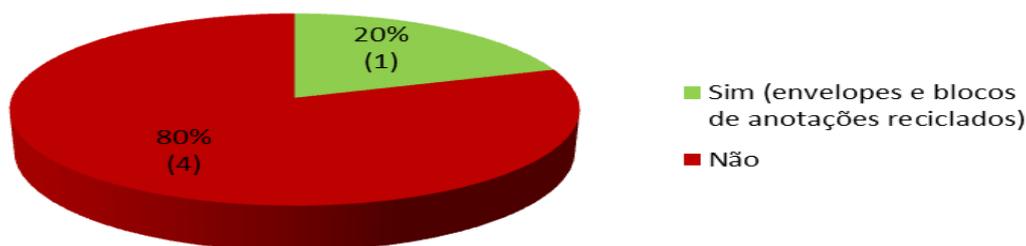
Figura 6 – Medidas adotadas para a economia de energia.

Fonte: Santos (2018).

Quanto ao controle do consumo de energia elétrica nos estabelecimentos, dois gestores alegaram não realizar qualquer tipo de controle. Um gestor respondeu não saber se este controle é realizado, outro 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, e, como consequência, não possui conhecimento do desempenho energético do hotel, fator este indispensável para a redução dos impactos ao meio ambiente e dos custos do empreendimento.

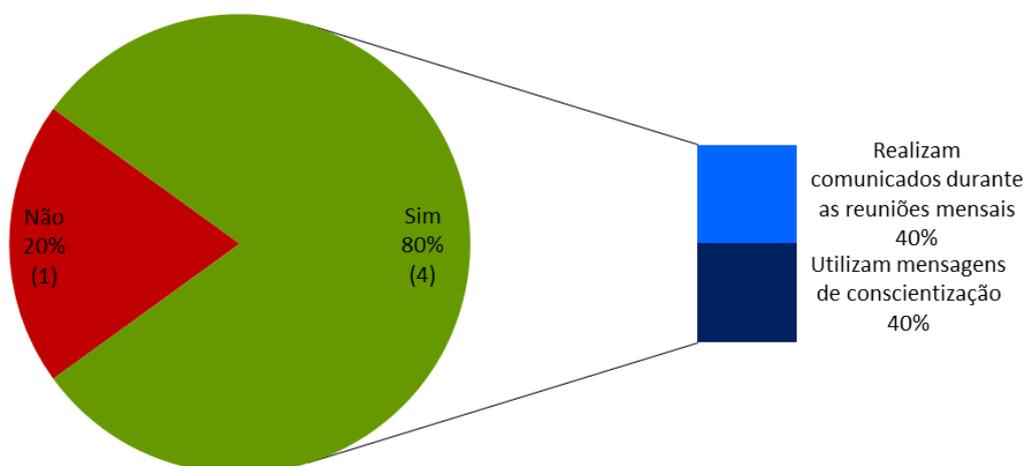
Quando questionados se compram e/ou utilizam produtos reciclados, quatro disseram que não, um deles alegou que este tipo de prática não faz parte da cultura do hotel, outros dois gestores afirmaram que há pouca oferta deste tipo de produto e outro disse que os hóspedes são exigentes para utilizarem este tipo de produto. Apenas um gestor afirmou que a administração do hotel utiliza envelopes reciclados e que, nos quartos, são disponibilizados blocos de anotações com papel reciclado (Figura 7).

Figura 7 – Utilização de produtos reciclados.

Fonte: Santos (2018).

A utilização de produtos reciclados pelos hotéis reflete uma postura ambientalmente responsável dos empreendimentos, que, dessa forma, se mostram sensibilizados com os problemas ambientais e buscam maneiras de reduzi-los.

Sobre a existência de programas de promoção da tomada de consciência dos colaboradores para as questões ambientais, quatro entrevistados responderam positivamente, promovendo-os da seguinte forma: dois gestores realizam comunicados gerais, durante as reuniões mensais; dois utilizam mensagens de conscientização, orientando os colaboradores a desligarem as luzes, os aparelhos de televisão e de ar-condicionado, e procurando aproveitar ao máximo a luz natural; e um dos gestores respondeu que nenhum tipo de programa é desenvolvido junto aos colaboradores (Figura 8).

Figura 8 – Promoção de programas de tomada de consciência ambiental junto aos funcionários.

Fonte: Santos (2018).

As ações mencionadas pelos gestores, como a realização de comunicados e a utilização de mensagens, são práticas insuficientes para mobilizar funcionários a adotarem 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 a 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 este tipo de iniciativa; e outros dois mencionaram a falta de oferta e de oportunidades para isto. 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”, que reverte as economias com água e energia para o financiamento do plantio de árvores. Além disso, a referida 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. Os gestores destes dois empreendimentos disseram incentivar seus funcionários a participarem dessas iniciativas, por meio de comunicados em reuniões mensais e de estímulos para que os colaboradores também realizem doações.

Sobre a verificação do nível de satisfação de seus hóspedes, três gestores disseram que a promovem por meio do acompanhamento dos comentários nas redes sociais ou em *sites* como Trip Advisor, Booking, Decolar e Expedia. Os outros dois, além de acompanharem as avaliações *online*, também disponibilizam formulários de avaliação nos quartos. Este 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 atenderem melhor seus clientes, fidelizando-os e aumentando, assim, a viabilidade de seus negócios.

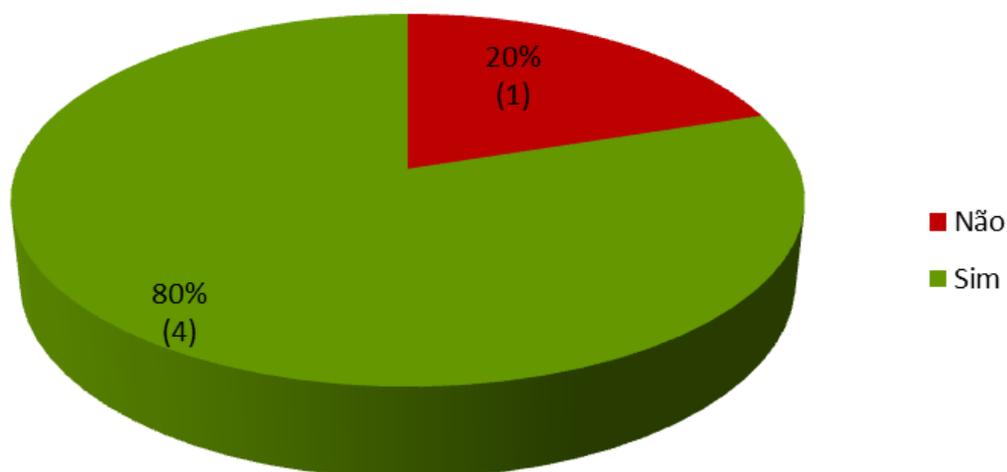
Quanto à promoção de práticas que valorizem e incentivem as tradições e a cultura local, um dos gestores afirmou que o hotel não desenvolve qualquer tipo de incentivo e valorização nesse sentido, porque isto não faz parte da cultura do estabelecimento. Todos os demais desenvolvem algum tipo de ação: 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 afirmou que disponibiliza, no café da manhã, o tradicional pão de queijo e o queijo frescal local, e que recomenda 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 atribuiu 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 etc.

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

Ao perguntar se no hotel se desenvolve algum tipo de programa de tomada de consciência junto aos hóspedes, apenas um respondeu que não, pois há um desinteresse da administração por esta temática. Os demais afirmaram realizar esse trabalho de conscientização por meio de cartilhas, de adesivos e pelo *site*. No entanto, a única menção a esta temática citada se refere à troca de toalhas (Figura 9).

Figura 9 – Promoção de programas de tomada de consciência junto aos hóspedes.



Fonte: Santos (2018).

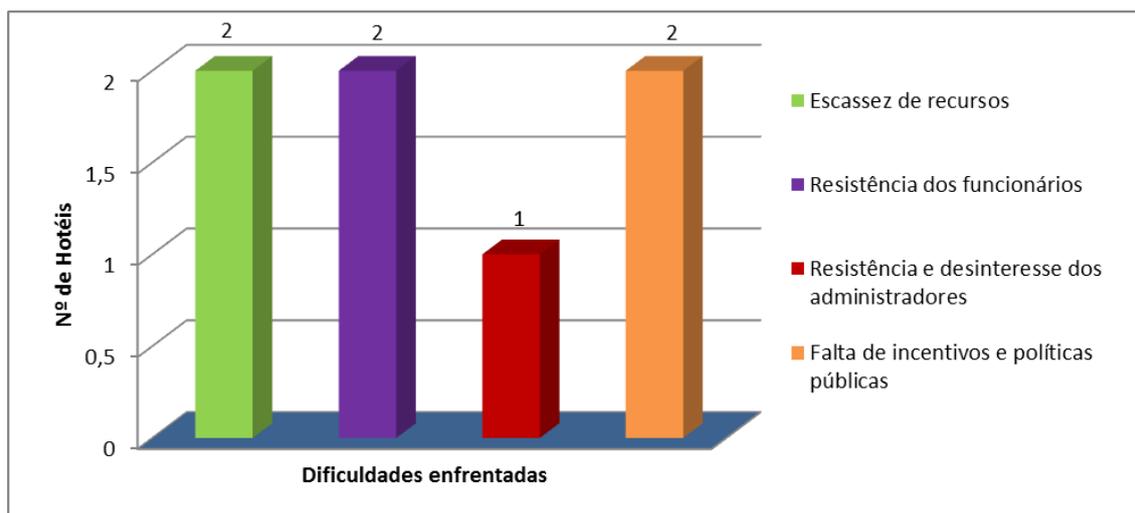
Para que um programa de tomada de consciência atinja seus objetivos, primeiramente, é necessário que cada hotel desenvolva uma política ambiental que irá nortear os programas a serem desenvolvidos para a conscientização dos hóspedes. O estímulo à adoção de

hábitos sustentáveis pode se dar de diferentes formas, como, por exemplo: estimulando os hóspedes a realizarem 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; e instigando-os a conhecerem a cultura local (a gastronomia, o artesanato, as manifestações culturais) e o patrimônio histórico e natural, entre diversas outras ações.

Indagou-se se, na opinião dos gestores, os programas de GA são importantes para o hotel e por quê. Todos os gestores responderam que sim, e algumas de suas justificativas foram as seguintes: “É uma questão de responsabilidade social. Todos devemos nos envolver nessas 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 se implantarem práticas que reduzam os impactos gerados por essa atividade.

Questionou-se quais foram as principais dificuldades enfrentadas pelos hotéis para a promoção de programas ambientais. Foram citadas, por dois gestores, a escassez de recursos financeiros e a resistência dos funcionários na adesão das ações propostas; um gestor mencionou a resistência e o desinteresse dos administradores; e dois gestores citaram a falta de incentivos e de políticas públicas (Figura 10).

Figura 10 – Dificuldades enfrentadas pelos hotéis para a promoção de programas ambientais.



Fonte: Santos (2018).

Para os obstáculos enfrentados pelos hotéis, como a resistência dos funcionários e o desinteresse dos administradores, a educação ambiental pode se apresentar como uma importante ferramenta no processo de sensibilização e desenvolvimento de habilidades e atitudes capazes de transformar a realidade, chamando a atenção para a responsabilidade de cada um na promoção da sustentabilidade. A escassez de recursos pode ser um grande fator dificultador para a realização de investimentos em programas e tecnologias ambientais, no entanto, cabe ao gestor buscar alternativas, como, por exemplo, a efetivação de parcerias com instituições de ensino para a realização de palestras e proposta de soluções.

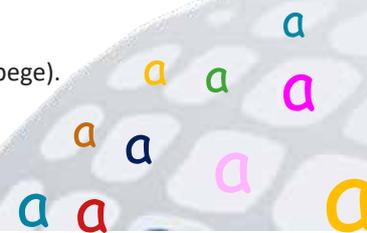
Um dos hotéis se destacou dos demais com relação à sua postura perante os problemas ambientais, demonstrando esta preocupação desde a fase de construção do empreendimento. Ainda assim, se detectaram vários aspectos a serem melhorados quanto ao controle do consumo de água e energia, ao apoio a programas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

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, de descartáveis e de papel. Os outros três afirmaram não saber se houve aumento ou diminuição dos custos mensais, por não possuírem acesso a esta informação.

Ainda que alguns gestores tenham verificado alguma redução dos custos em decorrência da implantação de práticas mais sustentáveis, percebeu-se que o controle destes resultados não é realizado de maneira planejada, sistemática e documentada. Verificou-se que os hotéis não desenvolvem processos de avaliação e de 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.

Considerações finais

Após a análise das informações, obtidas mediante entrevistas 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. Estas ações são promovidas de forma desarticulada, sem o planejamento, o monitoramento e o controle de todo o processo. O fato de os hotéis não disporem 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, tem-se a redução do consumo de água, promovida por quatro estabelecimentos. Apesar de essas práticas serem desenvolvidas na maioria dos hotéis participantes, não há um controle dos processos e dos resultados atingidos com tais medidas, o que dificulta, tanto para os gestores, como para os funcionários, a constatação dos benefícios gerados a partir desses esforços. Como consequência, esses tendem a se sentirem desestimulados, dificultando ainda mais um amplo apoio às práticas sustentáveis.

Tão importante quanto conhecer o desempenho ambiental da empresa é comunicá-lo aos funcionários, aos hóspedes, aos fornecedores, aos investidores e à sociedade em geral. Analisando-se sob a ótica dos funcionários, o *feedback* sobre os resultados conquistados pela organização é essencial para que os eles se sintam partes e corresponsáveis pelos processos, gerando maior comprometimento. Divulgar os resultados ambientais também melhora a imagem da organização e lhe proporciona maior credibilidade, tanto frente aos investidores quanto 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 das organizações e a disseminação dos resultados a todos os envolvidos.

É preciso destacar a grande resistência, por parte dos gestores e/ou proprietários, de participarem desta pesquisa, além da dificuldade de acesso direto a eles. Apesar de, por um lado, ser justificável seu receio de participar – uma vez que não se sabia ao certo qual seria 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 inviabilizarem 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 esta pesquisa, ao reconhecerem a relevância de estudos como este e a importância do apoio a pesquisas, demonstrando uma postura responsável, transparente e comprometida rumo à sustentabilidade. Mesmo cientes da possibilidade de virem a se sentir desconfortáveis por compartilharem informações e/ou 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.

A GA tem se tornado uma importante ferramenta para a modernização e o aumento da competitividade das empresas. Adotar um sistema de gestão ambiental representa um grande passo, para as empresas hoteleiras, uma vez que muitas delas se preocupam apenas em cumprir o exigido em lei. Um SGA implantado de forma correta proporcionará a utilização racional de insumos, de matérias primas e de mão de obra, ocasionando, conseqüentemente, a mitigação dos impactos negativos ao ambiente, a diminuição dos custos e a melhoria da *performance*, dos resultados e da imagem da organização.

O grande 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 portes acabam tratando a implantação de um SGA como secundária, devido à escassez de tempo, de recursos humanos e financeiros. Outro fator desfavorável é a dificuldade de os gestores visualizarem o retorno, uma vez que este ocorre em longo prazo. Dessa forma, os benefícios gerados por tais investimentos não se revelam tão evidentes.

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.

Assim sendo, 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 compromissos com a melhoria contínua dos processos.

Referências

1. 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).
2. BARBIERI, J. C. **Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. 3ª ed., São Paulo: Saraiva, 2011, 376 p.
3. BRASIL. Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem. **Cadastur**. 2018a. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/cadastur.jsp>>. Acesso em: 08 abr. 2018.
4. _____. **Gestor de turismo: a importância do Cadastur para o Mtur**. 2018b. Disponível em: <http://bracosabertos.turismo.gov.br/pea/conteudo/gestor/39_1_gtur/39_1_gtur.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2018.
5. CAMPOS, L. M. S.; MELO, D. A. **Indicadores de desempenho dos Sistemas de Gestão Ambiental (SGA): uma pesquisa teórica**. In: *Produção*, v. 18, n. 3, p. 540-555, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prod/v18n3/a10v18n3>>. Acesso em: 08 set. 2017.
6. 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.
7. CROSBIE, L.; KNIGHT, K. **Strategy for sustainable business: environmental opportunity and strategic choice**. 2ª ed., England: McGrawHill Book, 1997, p. 250.
8. DIAS, R. **Gestão ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade**. 1ª ed., São Paulo: Atlas, 2008.
9. GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed., São Paulo: Atlas, 2002.
10. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Uberlândia**. 2017. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/uberlandia/panorama>>. Acesso em: 17 jul. 2018.
11. _____. **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.
12. MENEGUETTI, C. F. **Gestão ambiental empresarial**. Maringá: UNICESUMAR, 2012, 133 p.

13. SANTOS, G. N. C. **Gestão e educação ambiental em hotéis de Uberlândia (MG)**. Dissertação (Mestrado em Geografia). Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia/MG, 2018, 145f. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.14393/ufu.di.2019.903>>.
14. SEBRAE (org.). **Anuário do trabalho na micro e pequena empresa: 2013**. 6ª 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.
15. UBERLÂNDIA. Prefeitura Municipal de Uberlândia (PMU). **Movimentação de passageiros em Uberlândia volta a crescer em 2017**. 25 jan. 2018. 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.
16. _____. Secretaria Municipal de Planejamento Urbano. **Banco de Dados Integrados**. Ano 2017. Ano Base 2016, vol. I, 2017a. Disponível em: <http://www.uberlandia.mg.gov.br/uploads/cms_b_arquivos/17885.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2018.
17. _____. Secretaria Municipal de Planejamento Urbano. **Banco de Dados Integrados**. Ano 2017. Ano Base 2016, vol. III, 2017b. Disponível em: <http://www.uberlandia.mg.gov.br/uploads/cms_b_arquivos/17811.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2018.
18. UBERLÂNDIA CONVENTION & VISITORS BUREAU (UCVB). **Conheça Uberlândia**. 2018. Disponível em: <<http://www.uberlandiacvb.com.br/portal/sobre-uberlandia/>>. Acesso em: 02 mar. 2018.
19. 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.
20. VALLE, C. E. do. **Qualidade ambiental: ISO 14000**. 12ª ed., São Paulo: Editora Senac, 2012, 208 p.