



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO
GROSSO
CAMPUS CUIABÁ - BELA VISTA
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO AMBIENTAL**

OTÁVIO DOUGLAS DA SILVA

**ANÁLISE DAS MEDIDAS DE GESTÃO AMBIENTAL NOS MEIOS DE
HOSPEDAGEM NO MUNICÍPIO DE CHAPADA DOS GUIMARÃES,
MATO GROSSO**

Cuiabá – MT

2018



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO
GROSSO
CAMPUS CUIABÁ - BELA VISTA
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO AMBIENTAL**

OTÁVIO DOUGLAS DA SILVA

**ANÁLISE DAS MEDIDAS DE GESTÃO AMBIENTAL NOS MEIOS DE
HOSPEDAGEM NO MUNICÍPIO DE CHAPADA DOS GUIMARÃES,
MATO GROSSO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Ambiental do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Estado de Mato Grosso, Campus Cuiabá - Bela Vista, para obtenção de título de tecnólogo em Gestão Ambiental.

Orientador: Prof. Dr. Jorge Luiz da Silva

Cuiabá – MT

2018

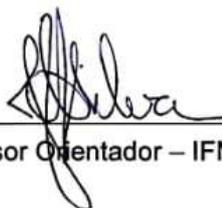
OTÁVIO DOUGLAS DA SILVA

**ANÁLISE DAS MEDIDAS DE GESTÃO AMBIENTAL NOS MEIOS
DE HOSPEDAGEM NO MUNICÍPIO DE CHAPADA DOS
GUIMARÃES, MATO GROSSO**

Trabalho de Conclusão de Curso Superior em Tecnologia em Gestão Ambiental, submetido à Banca Examinadora composta pelos Professores convidados e do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Mato Grosso como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Graduado.

Aprovado em 14 de dezembro de 2018.

BANCA EXAMINADORA



Professor Orientador – IFMT



Professor Convidado - IFMT



Professor Convidado – IFMT

Cuiabá – MT
Dezembro de 2018

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por ter me proporcionado paciência, força e vontade para poder seguir em frente nesse longo desafio que foi a construção do trabalho de conclusão de curso.

Aos meus familiares, em especial meus pais que foram grandes auxilio nesse percurso, sempre me motivando e demonstrando apoio nos momentos mais difíceis.

Ao caro orientador Jorge Luiz, por ter me ajudado com todo seu conhecimento, com muita paciência e me motivando a concluir esta etapa, um professor que sempre se mostrou disposto a ajudar.

Gratifico os meus colegas de turma que sempre se dispuseram a me ajudar nas mais diversas situações e a eles o meu singelo obrigado pelos momentos que dividimos durante todo este tempo.

A direção, coordenação e o corpo docente do curso que sempre incentivou os discentes a abraçar sempre as oportunidades que o instituto proporciona.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Aspectos positivos apontados pelos proprietários sobre o município de Chapada dos Guimarães – MT. EEAT: Existência de Excelentes Atrativos Turísticos; DCU: Distância de Centros Urbanos; CTPCL: Custos do Transporte Para se Chegar ao Local; OISAT: Obtenção de Informações Sobre os Atrativos Turísticos; SP: Segurança Pública; LMAT: Limpeza e Manutenção de Atrativos Turísticos; QMOPAS: Qualificação de Mão-de-Obra Para Atuação no Setor; AAT: Acesso aos Atrativos Turísticos; O: Outro – clima; IFPS: Incentivos Fiscais Para o Setor. 17

Figura 2 - Aspectos negativos apontados pelos proprietários sobre o município de Chapada dos Guimarães – MT. IFPS: Incentivos Fiscais Para o Setor; QMOPAS: Qualificação de Mão-de-Obra Para Atuação no Setor; SP: Segurança Pública; OISAT: Obtenção de Informações Sobre os Atrativos Turísticos; LMAT: Limpeza e Manutenção de Atrativos Turísticos; AAT: Acesso aos Atrativos Turísticos; CTPCL: Custos do Transporte Para se Chegar ao Local; EEAT: Existência de Excelentes Atrativos Turísticos; DCU: Distância de Centros Urbanos; O: Outro..... 18

Figura 3 - Práticas sustentáveis adotadas nos empreendimentos de hospedagem no Município de Chapada dos Guimarães-MT. RCA: Redução do Consumo de Água; RRM: Redução e/ou Reciclagem de Materiais; RGR: Redução da Geração de Resíduos Sólidos; UFER: Uso de Fonte de Energia Renovável; IEATIQQE: Iniciativas de Educação Ambiental Tanto Interna Quanto Externa à Empresa; AEMP: Aquisição de Equipamentos Menos Poluentes; AEE: Aumento da Eficiência Energética; MERIA: Manutenção de Equipamentos que Reduz os Impactos Ambientais; MPPPA: Melhoria de Políticas, Práticas e Processos Ambientais; EIAGOE: Estudos de Impacto Ambiental Gerados pelas Operações da Empresa; APP: Apoio a Projetos de Proteção; MMEC: Mapeamento e Mitigação de Emissões de Carbono; RGEL: Redução da Geração de Efluentes Líquidos; NIRIPDA: Não Possui Nenhuma Iniciativa para Reduzir Impacto e Promover Melhor Desempenho Ambiental; O: Outro. 21

Figura 4 - Principais problemas ambientais causados pelo turismo de acordo com os proprietários de meios de hospedagem de Chapada dos Guimarães-MT. Desm: Desmatamento; Polui: Poluição (sonora, visual, química, sólida); VPHN: Vandalismo em Patrimônios Históricos e Naturais; AHVS: Alterações dos Hábitos da Vida Silvestre (animal e vegetal); APN: Alteração da Paisagem Natural; DCL: Descaracterização da Cultura Local; O: Outro. 22

Figura 5 – Benefícios apontados pela adoção de ações de sustentabilidade nos meios de hospedagem de Chapada dos Guimarães-MT. PMS: Possibilidades de Marketing Sustentável; ASCB: Aumento da Satisfação dos Clientes Brasileiros; ASCE: Aumento da Satisfação dos Clientes Estrangeiros; GVC: Gera Vantagem Competitiva; MSII: Melhora da Sua Imagem Institucional; AGF: Aumento dos Ganhos Financeiros; IF: Incentivos Fiscais; ICEC: Identificar-se Como uma Empresa-Cidadã; SEOC: Servir de Exemplo para Outras Companhias; EENC: É Esperada em Nossa Comunidade; NR: Nenhum Resultado; O: Outro. 22

Figura 6 – Interesse de investimento em projetos socioambientais por parte dos proprietários no município de Chapada dos Guimarães-MT. 23

Figura 7 - Disposição dos proprietários dos meios de hospedagem do em incluir um valor além da diária no município de Chapada dos Guimarães-MT. **Erro! Indicador não definido.**

Figura 8 - Áreas para execução de investimento de projeto de reflorestamento caso o proprietário demonstrasse interesse..... 24

Figura 9 – Nível de interesse em parceria com proprietários rurais locais para aplicação de desenvolvimento de projetos socioambientais.**Erro! Indicador não definido.**

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Perfil dos entrevistados e do empreendimento.....	16
Tabela 2 - Dados correspondente a descrição aspectos de desempenho socioambiental.	19

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
2. MATERIAIS E MÉTODOS.....	14
2.1 Seleção da área de estudo e dos participantes	14
2.2 Procedimento de coleta dos dados	15
3. RESULTADOS	15
4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	25
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	30
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
7. APÊNDICE	36
Apêndice A – Termo de consentimento de participação e esclarecido	37
Apêndice B – Questionário da pesquisa	38

TECNOLOGIA EM GESTÃO AMBIENTAL

ANÁLISE DAS MEDIDAS DE GESTÃO AMBIENTAL NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM NO MUNICÍPIO DE CHAPADA DOS GUIMARÃES, MATO GROSSO

SILVA, Otávio Douglas¹
SILVA, Jorge Luiz²

RESUMO

A sustentabilidade deve ser entendida por todos os envolvidos da atividade turística como seus deveres específicos e definidos, com o intuito de aprimorar o ambiente. Portanto, para os empreendimentos de hospedagem do setor turístico são necessárias práticas coerentes para a redução dos impactos adversos causados, investimentos nos projetos socioambientais e ter a ética para dirigir as relações ambientais e econômicas. A pesquisa tem como objetivo apresentar os fatores que contribuem para implantação de medidas de gestão ambiental nos meios de hospedagem no município mato-grossense de Chapada dos Guimarães. A realização do levantamento dos dados foi por meio do método survey, onde se utiliza como instrumento um questionário fechado para promover o alcance dos dados ou informações das características, ações e opiniões do público-alvo. Notou-se que os fatores que influenciam na implantação de medidas de gestão ambiental nos meios de hospedagem do município mato-grossense, partem da sensibilização ambiental dos proprietários e a disposição para investimento dos mesmos, onde, de acordo com os dados obtidos, os proprietários apresentam interesse nas questões ambientais.

Palavras-chave: Sustentabilidade, Turismo, Gestão Ambiental.

¹ Discente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Ambiental – IFMT Campus Cuiabá Bela Vista.– E-mail: otavioudouglas2010@outlook.com.

² Docente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Ambiental – IFMT Campus Cuiabá Bela Vista. E-mail: jorge.silva@blv.ifmt.edu.br.

ABSTRACT

The sustainability must be understood by all those involved in the tourism activity as their specific and defined duties, in order to improve the environment. Therefore, for tourism enterprises coherent practices are needed to reduce the adverse impacts caused by, investments in sócio-enviromental projects and have the ethics to direct enviromental and economic relations. The research has as main objective to present the factors that contribute for implantation of measure of enviromental management in the means of lodging in the Chapada do Guimarães mato-grossense city. The data were collected through the survey method, where a closed questionnaire is used as instrument to promote the reach of the data or information of the characteristics, actions and opinions of the target public. It was noticed that the factors that influence the implantation of environmental management measures in the means of loudging of the mato-grossense city, sten from environment awareness of the owners and the disposition to investment of same, where, according to the data obtained, the owners are interested in environment issues.

Key words: sustainability, Tourism, environment management.

1. INTRODUÇÃO

Hoje em dia o turismo é de grande influência na economia do país, de certa forma é uma porta de entrada para muitas oportunidades que tem crescido gradativamente. O turismo vem se desenvolvendo e trazendo vantagens econômicas, sociais e ambientais (BRASIL, 2006).

Nos últimos anos as empresas de turismo vêm se relacionando com o lado ambiental, não somente no usufruir, mas também no cuidar, abrindo uma nova janela, chamada de sustentabilidade empresarial.

O cenário vivido pela humanidade nos implica numa árdua missão de reconstruir a sociedade. Neste sentido, se faz necessária uma mudança de paradigma por parte dos cidadãos e das organizações e isso passa por uma reinvenção dos modelos de produção e consumo adotados pelo ser humano. Para tanto, são necessárias novas formas de organização, como a sustentabilidade empresarial. Proposição que inova e desafia organizações e administradores a respeito da necessidade de conciliar as dimensões econômica, ambiental e social nos negócios (ROVER; BORBA; BORGERT, 2008, p. 22).

Em aspecto geral a sustentabilidade está relacionada a medidas de preservação ao meio ambiente através do uso racional dos recursos naturais, atendendo as necessidades atuais sem comprometer as futuras gerações. Neste sentido Cândido e Lira (2013), dizem que a sustentabilidade pode ser considerada uma nova possibilidade de sensibilização dos empresários relacionados ao turismo. A sustentabilidade incorporada ao setor turístico gera oportunidades para as empresas, contribuindo para o crescimento e preservação da sua imagem e reputação.

A significativa importância dada pelos consumidores com relação à política socioambiental exige do setor de hospitalidade, novas posturas voltadas a esse nicho de mercado. Novas estratégias de marketing devem atrelar a imagem das iniciativas socioambientais das empresas (AMAZONAS; SILVA; ANDRADE, 2018, p. 14).

Nos últimos anos o turismo tem movimentado a economia brasileira, pesquisas realizadas pelo Conselho Mundial de Viagens e Turismo mostram que o turismo tem influência nas atividades diretas, indiretas e induzidas, gerando uma contribuição direta de R\$ 182 bilhões, cerca de 3,5% do PIB do Brasil (BRASIL,

2016), tendo uma influência considerável na economia brasileira, trazendo bons resultados aos investidores (BRAGA, 2015).

Com o avanço tecnológico no século XXI, aplicado ao meio ambiente, no intuito de diminuir os impactos ambientais resultantes de atividades humanas (ZULAUF, 2000). Para a adoção dessa tecnologia, as empresas necessitam passar por adequações que garantam o atendimento de exigências e padrões.

Empresas que adotam tais medidas possuem retornos, tais como melhoria da imagem, reputação, relacionamento, vendas, entre outras vantagens.

O centro da estratégia do desenvolvimento sustentável é a necessidade de incluir considerações econômicas e ecológicas no processo de tomada de decisões. Como a economia, ecologia e sociedade estão integradas nas atividades do mundo real, será preciso mudar as atitudes e os objetivos, para posteriormente, se chegar a novas disposições institucionais em todos os níveis, garantindo assim, a sustentabilidade (JUNIOR; GOMES, 2010, p. 64).

Alvarez e Mota (2010) dizem que as empresas que aderem a essas ações sustentáveis podem apresentar uma valorização maior no mercado, se destacando com algo diferencial no seu produto. Esse tipo de prática pode gerar um status positivo em relação aos consumidores e provocando um retorno financeiro equilibrado. Segundo Ricart, Rodrigues e Sánchez (2005) os empreendimentos que adotam essas ações obtêm algumas vantagens na questão competitiva por meio de estratégias de sustentabilidade, vantagens essas que se caracterizam como aumento dos ganhos com eficiência nos custos, aquisição de recursos estratégicos e capacidades, desenvolvimento da aprendizagem e das capacidades dinâmicas.

Reis e Santos (2014) apontam que foram registrados no ano de 1950 diversos tipos de problemas ambientais onde a busca pelo “desenvolvimento” gerou desequilíbrios geofísicos e ecológicos causados pela exploração e pelo uso inadequado dos recursos naturais. O crescimento preocupado somente com o fator socioeconômico, pode gerar riscos e até esgotamento dos recursos naturais, assim como, a descaracterização cultural e um desequilíbrio econômico-social.

O ecoturismo é uma atividade turística que se utiliza do patrimônio natural e cultural de maneira sustentável onde motiva a conservação desses bens e promove o bem-estar das populações envolvidas. O ecoturismo é uma ferramenta considerada como uma alternativa de desenvolvimento econômico sustentável,

desde que seja aplicada aos recursos naturais de maneira racional para que assim não comprometa a capacidade de renovação e conservação dos recursos (NEIMAN, 2002).

O turismo vem se destacando como uma das atividades com maior potencial de expansão em escala mundial (CUNHA; CUNHA, 2005). O setor considerado uma indústria, vive em constante crescimento devido a sua integração entre os diversos setores da economia. Ressalta-se a relevância da preocupação com o desenvolvimento do turismo, uma vez que está presente nos setores econômico, social, cultural e ambiental (MEDEIROS; MORAES, 2013). A relação entre desenvolvimento do turismo e as questões ambientais, vem sendo tratada com duas vertentes de maneira simples: turismo como origem de degradação socioambiental e o turismo visto como alternativa de desenvolvimento econômico e social sustentável (RUSCHMANN; MEENE, 2009).

Segundo Santos (2004), para uma boa elaboração do desenvolvimento do setor turístico é necessário dar mais atenção nas etapas de crescimento, ou seja, um bom planejamento que se inicia desde as infraestruturas básicas iniciando no seu uso, controle e exploração dos recursos ambientais.

Os impactos ambientais que o turismo pode causar são reconhecidos como amplos e multifacetados, geralmente são classificados como efeitos adversos (negativos) ou efeito benéfico (positivos) (RUSCHMANN; MEENE, 2009).

Para Gurgel (2017), as atividades turísticas geram oportunidades de subsistência, ajudam a reduzir a pobreza e direcionam as atividades produtivas para o desenvolvimento e inclusão social. O turismo é uma atividade que causa grande relevância para o desenvolvimento local, atividades como a geração de empregos, aumento de renda dos trabalhadores, novas oportunidades de negócio, cria novas organizações de grande e pequeno portes (BRASILEIRO, 2012). O desenvolvimento do turismo pode trazer também muitos impactos negativos na sustentabilidade econômica, social e ambiental da comunidade, tais como a poluição sonora, da água e visual, invasão de áreas protegidas, especulação imobiliária, perda da identidade e cultura local, alterações de padrão de consumo e entre outros (CUNHA; CUNHA, 2005).

Para o desenvolvimento sustentável o consumo responsável dos serviços turísticos é o fator que tem grande relevância em minimizar impactos negativos

ambientais e socioculturais e, ao mesmo tempo, promove benefícios econômicos para as comunidades locais e no entorno dos destinos. É importante que tenha um consumo responsável nos serviços turísticos para que assim inicie o processo de desenvolvimento sustentável no setor, gerando uma grande relevância em minimizar impactos negativos ambientais e promovendo benefícios econômicos para as comunidades locais e no entorno (GURGEL, 2017).

O estudo tem como objetivo apresentar os fatores que contribuem para implantação de medidas de gestão ambiental nos meios de hospedagem no município mato-grossense de Chapada dos Guimarães. Onde se tem como possível hipótese que os fatores que colaboram para implantação das ações de gestão ambiental nos meios de hospedagem partem da sensibilização ambiental dos proprietários e a disposição para investimento dos mesmos, gerando mais oportunidades no setor e aumentando a atividade de lucro e a preservação do meio ambiente.

2. MATERIAIS E MÉTODOS

A presente pesquisa caracteriza-se como abordagem descritiva que é definida como uma pesquisa que busca descrever as características da população, tendo como variáveis: idade, níveis de escolaridade, gênero e entre outras informações necessárias (GIL, 2010). Além disso, segundo Marconi e Lakatos (2010) para estudos descritivos recomenda-se uma avaliação qualitativa das características.

Para o levantamento dos dados da pesquisa foi empregado o método survey, onde se utiliza como instrumento um questionário fechado (WERLANG; ARNHOLD; FAVRETTO, 2017). Freitas *et al.* (2000) citam que o questionário é uma ferramenta para promover o alcance dos dados ou informações das características, ações e opiniões do público-alvo, onde pode ser determinado por alguns representantes.

2.1 Seleção da área de estudo e dos participantes

A área de pesquisa é o município mato-grossense de Chapada dos Guimarães. O público-alvo desse estudo foram os proprietários de empreendimentos de atividade turísticas responsáveis pelos meios de hospedagens sendo: Hotel, Pousada, Hostel e Resort do município, com intuito de saber sobre a percepção diante das questões ambientais no setor e no seu respectivo empreendimento.

2.2 Procedimento de coleta dos dados

Para o levantamento e coleta dos dados foram aplicados 9 questionários no total. Através da aplicação dos questionários com os proprietários foi verificado a sensibilização e a disposição de contribuição financeira para a adoção de medidas de gestão ambiental no setor turístico no município e apoio a projeto de responsabilidade socioambiental. Investigou-se o perfil socioeconômico dos proprietários, caracterização do meio de hospedagem, inclusive sob os aspectos de medidas de gestão ambiental já adotadas e com perspectivas de adoção.

As coletas foram realizadas entre setembro e outubro de 2018. Houve algumas dificuldades com as coletas dos dados em alguns empreendimentos, alguns se negaram a participar da pesquisa, outros demonstraram interesse, porém alegavam ter compromissos nas datas agendadas e outros alegaram a falta de tempo.

Análise e interpretação dos dados foram através das estatísticas descritivas, que buscam responder aos objetivos da pesquisa, apresentando os valores como média e valores mínimos e máximos.

3. RESULTADOS

Inicialmente, buscou-se caracterizar os respondentes conforme seu perfil. Em relação a faixa etária dos participantes, a média entre todos os participantes foi de 45 anos. Em relação à idade, a faixa etária predominante foi de 41-50 com quatro participantes entrevistados, 51-60, correspondendo dois participantes. Os demais 18-30, 31-40 e superior a 60 tiveram um participante correspondente a cada faixa etária. De acordo com a Tabela 1, percebe-se que cinco dos respondentes são do gênero feminino e os outros quatro são do gênero masculino.

Como relação a ocupação, seis proprietários afirmaram que o estabelecimento turístico não é sua única fonte de renda, tendo outras ocupações como em outras áreas.

Quanto a escolaridade dos proprietários entrevistados, verificou-se que quatro possuem curso superior completo, um possui curso superior incompleto e dois apresentam pós-graduação completa e dois não possuem formação superior.

Em relação a nacionalidade/naturalidade dos entrevistados, obteve-se que entre os participantes há um estrangeiro. Entre os brasileiros, os estados de origem foram Rio de Janeiro, São Paulo e Mato Grosso.

Avaliou-se a categoria do empreendimento, sendo as pousadas as mais frequentes. Em questão do prédio onde o estabelecimento opera, cinco proprietários de pousadas tem o prédio como próprio e os outros quatro com prédio alugado (Tabela 1).

Tabela 1 - Perfil dos entrevistados e do empreendimento.

Origem	SP	3
	Thuringia	1
	RJ	1
	MT	4
Ocupação dos entrevistados		
Ocupação dos entrevistados	Aposentado(a)	1
	Autônomo(a)	1
	Empresário(a)	2
	Único	3
	Outro	2
Nível de formação		
Nível de formação	Curso superior completo	4
	Curso superior incompleto	1
	Pós-graduação completa	2
	Sem formação superior	2
Gênero		
Gênero	Feminino	5
	Masculino	4
Categoria do empreendimento		
Categoria do empreendimento	Pousada	8
	Hotel	1
	Hostel	0
	Resort	0

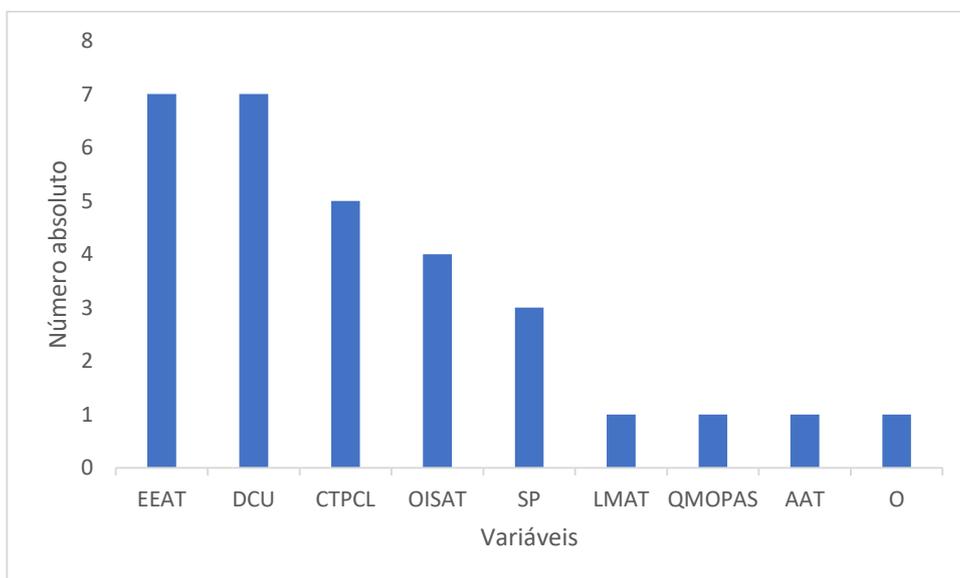
Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Em meio aos dados respondidos de quanto tempo o estabelecimento opera, o estabelecimento com menor tempo de operação foi de 1 ano e o que opera a mais tempo tem 45 anos. Em relação a capacidade de hospedagem, o número de leitos

em média é de 17 leitos, com até 21 pessoas, não houve resposta de um respondente. Sobre a quantidade de empregados, em média são 4 funcionários. Em média, são atendidos de 40 a 800 hóspedes nos empreendimentos mensalmente, tendo o maior atendimento o empreendimento que apresenta menor valor da diária dos quartos. A média do valor dos quartos entre os empreendimentos é de 246,44 R\$ tendo o valor mínimo de R\$ 100,00 e o valor máximo de R\$ 583,00.

Diante dos aspectos classificados como positivos para o desenvolvimento das atividades turísticas no município de Chapada dos Guimarães, destacaram-se a existência de excelentes atrativos turísticos e a relação da distância dos centros urbanos. Outro ponto indicado pelos entrevistados foi a obtenção de informação sobre os atrativos turísticos no município. A segurança pública na cidade foi indicada somente por três entrevistados. Nesta questão os entrevistados tinham a opção de demarcar quantas opções quisessem. Houve entre os entrevistados um que classificou o clima como um ponto forte do município (Figura 1).

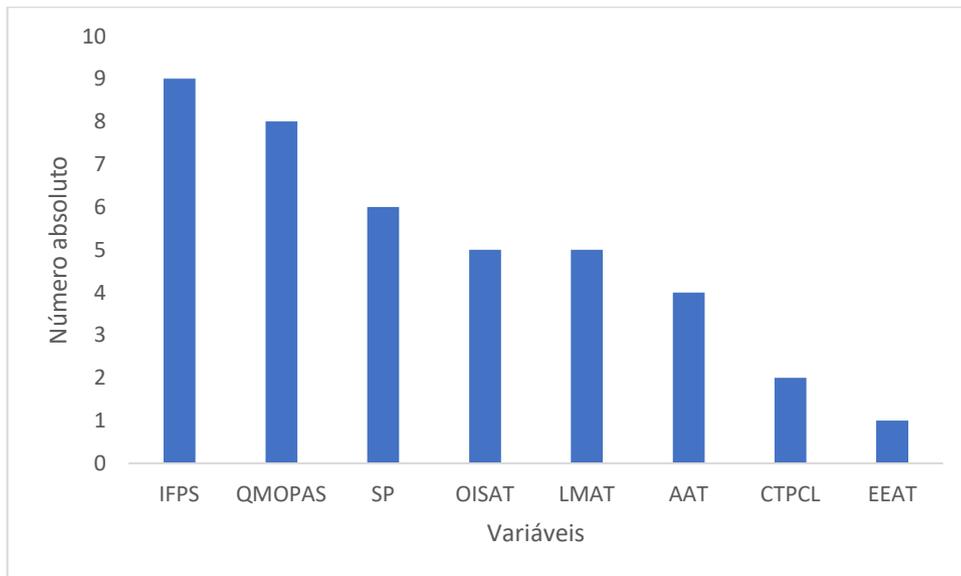
Figura 1 - Aspectos positivos apontados pelos proprietários sobre o município de Chapada dos Guimarães – MT. EEAT: Existência de Excelentes Atrativos Turísticos; DCU: Distância de Centros Urbanos; CTPCL: Custos do Transporte Para se Chegar ao Local; OISAT: Obtenção de Informações Sobre os Atrativos Turísticos; SP: Segurança Pública; LMAT: Limpeza e Manutenção de Atrativos Turísticos; QMOPAS: Qualificação de Mão-de-Obra Para Atuação no Setor; AAT: Acesso aos Atrativos Turísticos; O: Outro – clima; IFPS: Incentivos Fiscais Para o Setor.



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Dentre os fatores apontados pelos proprietários como negativos para o turismo no município, os incentivos fiscais para setor é o mais considerado, outro aspecto que também teve uma relevância foi o de qualificação de mão-de-obra, citado por oito (8) participantes.

Figura 2 - Aspectos negativos apontados pelos proprietários sobre o município de Chapada dos Guimarães – MT. IFPS: Incentivos Fiscais Para o Setor; QMOPAS: Qualificação de Mão-de-Obra Para Atuação no Setor; SP: Segurança Pública; OISAT: Obtenção de Informações Sobre os Atrativos Turísticos; LMAT: Limpeza e Manutenção de Atrativos Turísticos; AAT: Acesso aos Atrativos Turísticos; CTPCL: Custos do Transporte Para se Chegar ao Local; EEAT: Existência de Excelentes Atrativos Turísticos; DCU: Distância de Centros Urbanos; O: Outro.



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Considerando que nas questões 18 a 29 foi traçado o perfil diante da percepção ambiental do empreendedor e aos aspectos de desempenho socioambiental, observou-se os seguintes resultados (Tabela 2).

Tabela 2 - Dados correspondentes a descrição dos aspectos de desempenho socioambiental dos meios de hospedagem no município de Chapada dos Guimarães – MT.

Nº	PERGUNTAS	RESPONDENTES	
		SIM	NÃO
18	A sustentabilidade precisa ser uma prioridade para as empresas?	9	0
19	Acreditam que ações de responsabilidade socioambiental podem trazer uma contribuição para os rendimentos financeiros da empresa?	8	1
20	A empresa faz pesquisa de satisfação e possui programa de melhoria para retenção de clientes?	7	2
21	Utiliza critérios discutidos, divulgados e acessíveis de responsabilidade socioambiental para escolha de seus fornecedores?	4	5
22	Compra produtos ou serviços de micro e pequenas empresas locais?	8	1
23	Possui programa para desenvolver mão de obra e empregar profissionais provenientes da comunidade local?	5	4
24	Existem processos definidos para gestão ambiental que seguem padrões de certificação ISO 14001?	0	9
25	A empresa desenvolve algum tipo de programa de treinamento, sensibilização e conscientização do corpo funcional sobre conceitos e a importância da sustentabilidade?	4	5
26	Nos últimos três anos, ocorreram casos de autuação por danos ambientais causados por operações da empresa ou na cadeia produtiva?	0	9
27	Você entende que a sua organização é a favor da criação de leis de incentivo fiscal às empresas que investem em projetos de responsabilidade socioambiental?	8	1
28	A empresa possui políticas formais de compras de “materiais verdes” ou “ambientalmente certificados”?	5	4
29	A sua empresa realiza pesquisa junto ao consumidor para saber se ele entende como diferencial a organização ter ações de responsabilidade socioambiental e se a escolhe por isto?	2	7

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Cinco dos nove empreendimentos que contribuíram com as pesquisas oferecem mão-de-obra e qualificação para os profissionais provenientes da comunidade local.

Diante da preocupação da satisfação e desenvolvimento de programa de melhoria para retenção de clientes dois dos participantes confirmaram que não desenvolvem esse tipo de preocupação, enquanto os outros sete afirmaram desenvolver.

Foram questionados se a empresa realiza pesquisa junto ao consumidor para saber se ele entende o diferencial das organizações que apresentam ter ações de responsabilidade socioambiental e se a escolhe por isto, sete dos nove participantes disseram que não fazem esse tipo de pesquisa.

Todos os participantes afirmam que a sustentabilidade precisa ser prioridade nas empresas, entretanto, quando questionados sobre a existência de processos de gestão ambiental na empresa que seguem padrões de certificação ISO 14001, os participantes com unanimidade responderam que não seguem.

Nenhum dos empreendimentos nos últimos três anos teve caso de autuação por danos ambientais causados por operações da empresa ou na cadeia produtiva.

Quanto à responsabilidade socioambiental que visa as ações de desenvolvimento sustentável na empresa e a criação de leis de incentivo fiscal, oito proprietários dizem que a sua organização é a favor da criação de leis de incentivo fiscal às empresas que investem em projetos de responsabilidade socioambiental.

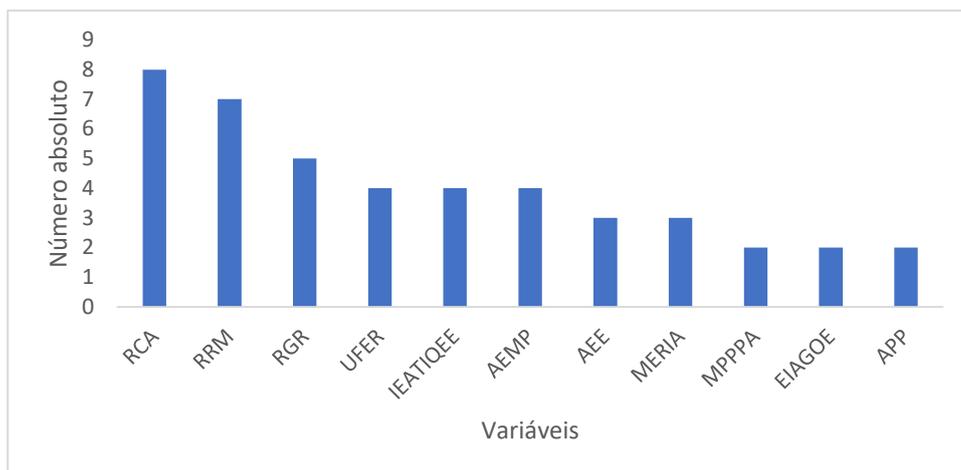
Oito participantes afirmam que as ações de responsabilidade socioambiental podem trazer uma contribuição para os rendimentos financeiros da empresa.

Ainda nas questões que traçam o perfil do empreendedor diante da percepção ambiental e aos aspectos de desempenho socioambiental, foram questionados sobre a relação das atitudes/ações que respeitam o meio ambiente e as políticas que tem como objetivo a sustentabilidade. As questões 21, 22 e 28 buscava saber se a empresa possui alguma política formal de compras de “materiais verdes” ou “ambientalmente certificados”, adotam critérios de responsabilidade socioambiental para escolhas de fornecedores e

se optam por comprar produtos ou serviços de micro e pequenas empresas locais. Cinco empreendimentos possuem algum tipo de política formal de compras de “materiais verdes” ou “ambientalmente certificados”. Em relação aos que utilizam critérios de responsabilidade socioambiental para escolhas de fornecedores, quatro respondentes disseram não adotar esse tipo de discernimento. Oito correspondentes escolhem por comprar produtos ou serviços de micro e pequenas empresas locais e somente um participante rejeita a opção.

Sobre práticas de sustentabilidade adotadas por parte dos empreendimentos, nota-se que o indicador que apresentou maior destaque foi o de redução do consumo de água, seguido por redução e/ ou reciclagem de materiais e redução de geração de resíduos. Os indicadores considerados que tiveram pouco interesse de investimento foram estudos de impactos ambientais gerados pelas operações da empresa, apoio a projetos de proteção ou recuperação da flora e da fauna, melhoria de políticas, práticas e processos ambientais. As opções de redução da geração de efluentes líquidos, mapeamento e mitigação de emissões de carbono, não possui nenhuma iniciativa para reduzir impacto e promover melhor desempenho ambiental e outro não foram marcadas nenhuma vez (Figura 3).

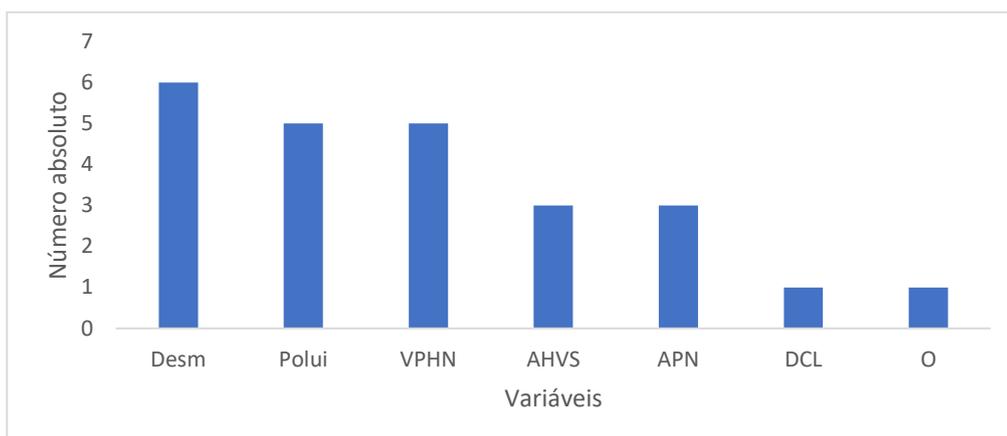
Figura 3 - Práticas sustentáveis adotadas nos empreendimentos de hospedagem no Município de Chapada dos Guimarães-MT. RCA: Redução do Consumo de Água; RRM: Redução e/ou Reciclagem de Materiais; RGR: Redução da Geração de Resíduos Sólidos; UFER: Uso de Fonte de Energia Renovável; IEATIQEE: Iniciativas de Educação Ambiental Tanto Interna Quanto Externa à Empresa; AEMP: Aquisição de Equipamentos Menos Poluentes; AEE: Aumento da Eficiência Energética; MERIA: Manutenção de Equipamentos que Reduz os Impactos Ambientais; MPPPA: Melhoria de Políticas, Práticas e Processos Ambientais; EIAGOE: Estudos de Impacto Ambiental Gerados pelas Operações da Empresa; APP: Apoio a Projetos de Proteção; MMEC: Mapeamento e Mitigação de Emissões de Carbono; RGEL: Redução da Geração de Efluentes Líquidos; NIRIPDA: Não Possui Nenhuma Iniciativa para Reduzir Impacto e Promover Melhor Desempenho Ambiental; O: Outro.



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Ao serem questionados sobre quais dos problemas socioambientais poderiam ser ocasionados pelo turismo, seis respondentes disseram que o desmatamento é o que mais se destaca entre as outras opções. Ainda nesta questão, um participante aponta que o atropelamento pode ser ocasionado pelo turismo. Houve ainda dois tipos de problemas que tiveram relevância: vandalismo em patrimônios históricos e naturais e poluição (sonora, visual, química, sólida) (Figura 4).

Figura 4 - Principais problemas ambientais causados pelo turismo de acordo com os proprietários de meios de hospedagem de Chapada dos Guimarães-MT. Desm: Desmatamento; Polui: Poluição (sonora, visual, química, sólida); VPHN: Vandalismo em Patrimônios Históricos e Naturais; AHVS: Alterações dos Hábitos da Vida Silvestre (animal e vegetal); APN: Alteração da Paisagem Natural; DCL: Descaracterização da Cultura Local; O: Outro.

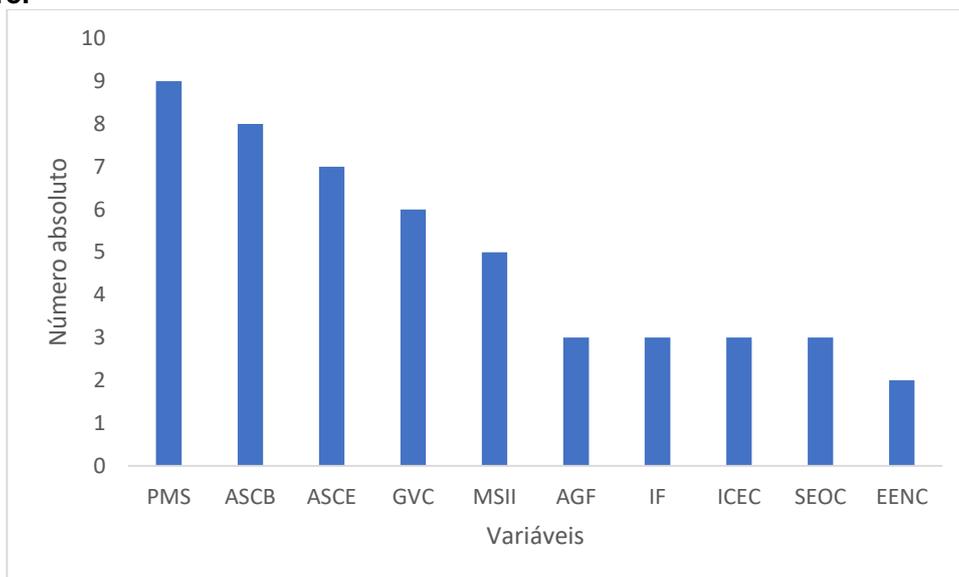


Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Todos os nove participantes acreditam que ao informar que a empresa investe em ações de sustentabilidade teria como resultado possibilidades de marketing sustentável. O aumento da satisfação tanto dos clientes brasileiros quanto os estrangeiros ficaram logo em seguida com oito entrevistados. Outro ponto que chamou atenção, com seis participantes indicando essa opção, que é um fator de que gera vantagem competitiva como resultado para aqueles que investem nas ações de sustentabilidade (Figura 5).

Figura 5 – Benefícios apontados pela adoção de ações de sustentabilidade nos meios de hospedagem de Chapada dos Guimarães-MT. PMS: Possibilidades de Marketing Sustentável; ASCB: Aumento da Satisfação dos Clientes Brasileiros; ASCE: Aumento da Satisfação dos Clientes Estrangeiros; GVC: Gera Vantagem Competitiva; MSII: Melhora da Sua Imagem Institucional; AGF: Aumento dos Ganhos Financeiros; IF: Incentivos

Fiscais; ICEC: Identificar-se Como uma Empresa-Cidadã; SEOC: Servir de Exemplo para Outras Companhias; EENC: É Esperada em Nossa Comunidade; NR: Nenhum Resultado; O: Outro.



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Nas Figuras 6 e 7 foram analisadas a disposição em contribuir financeiramente com projetos socioambientais no setor turístico. Foi informada uma situação onde um hotel apoia financeiramente projetos de reflorestamentos que visem a neutralização de gases que agravam o aquecimento global. Essa neutralização ocorre quando as árvores plantadas capturam da atmosfera quantidades equivalentes de gases emitidos em atividades diárias de diversas empresas, inclusive hotéis. O questionamento foi: “Pra você, essa situação seria importante para que as pessoas escolhessem seu hotel para a estadia?”. Dos nove entrevistados, sete disseram que sim, acreditando que esse fator influencia a decisão de seu hóspede (Figura 6).

Figura 6 – Interesse de investimento em projetos socioambientais por parte dos



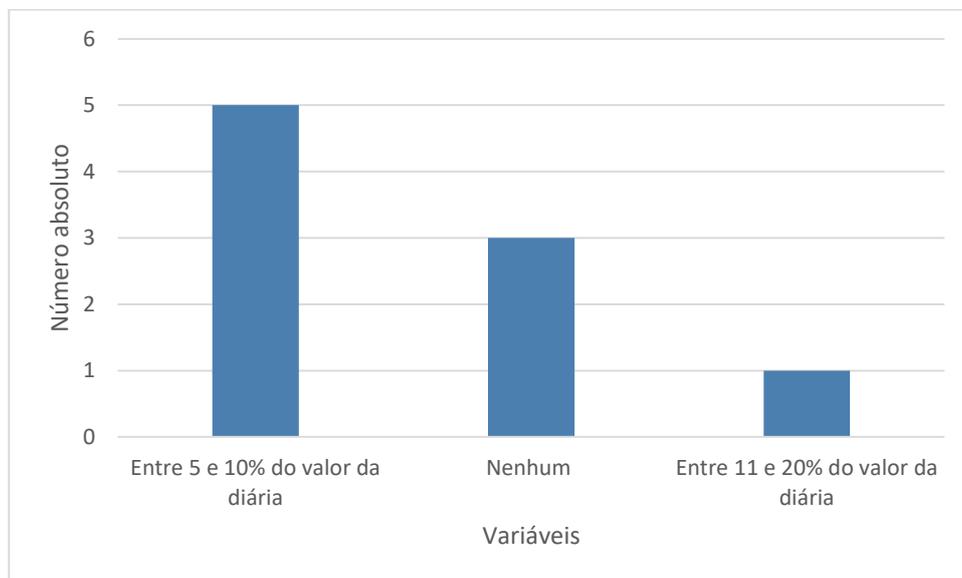
proprietários no município de Chapada dos Guimarães-MT.

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Em relação ao hotel informar que esse apoio financeiro ao projeto vem de um valor a mais que é acrescentado nas diárias dos quartos, sendo essa quantia opcional, foi perguntando aos proprietários se estariam dispostos a incluir nas diárias para que fosse repassado ao projeto. Houve a disposição de todos proprietários respondentes em incluir o valor além da diária.

Foram questionados se caso pudessem escolher a área onde o projeto de recuperação da vegetação fosse executado onde implantariam (Figura 8), apresentamos algumas opções entre elas estava: Áreas de vegetação ciliar, Áreas dentro de unidades de conservação e Áreas em propriedades privadas que necessitem de recuperação da vegetação. Cinco correspondentes disseram que a execução do projeto seria em áreas de vegetação ciliar, três que a implantação seria em áreas de unidades de conservação e um em áreas de propriedades privadas que necessitem de recuperação da vegetação.

Figura 7 - Áreas para execução de investimento de projeto de reflorestamento caso o proprietário demonstrasse interesse, no município de Chapada dos Guimarães - MT.



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Foi apresentada a informação da possibilidade de uma parceria entre o empreendimento turístico com proprietários rurais locais, para que suas áreas degradadas fossem recuperadas com apoio financeiro do mesmo empreendimento turístico a qual o respondente é responsável. Obteve-se o resultado de que todos entrevistados teriam interesse.

4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A sustentabilidade deve ser entendida por todos os envolvidos da atividade turística como seus deveres específicos com o intuito de aprimorar o ambiente. Portanto, para os empreendimentos de hospedagem do setor são necessárias práticas coerentes como a redução dos impactos adversos causados, investimentos nos projetos socioambientais e ter a ética para dirigir as relações ambientais e econômicas. No estudo, foi abordada a importância que os empreendedores dão as questões ambientais no setor, voltadas a sustentabilidade, obteve-se unanimidade entre os proprietários em aderir como prioridade a sustentabilidade nas suas respectivas empresas, o que gera, segundo Freitas e Souza (2014) “uma qualidade na vida da comunidade e no ambiente”.

Em relação aos ideais do setor turístico, existe a tendência dos últimos anos em evoluir de acordo com a sociedade atual, onde as preocupações com a sustentabilidade do ambiente natural e do ambiente social devem garantir e conquistar a qualidade de vida para o presente e para futuras gerações (SERPA; FABRIZ; ROSA, 2014). Segundo os autores Camargo *et al.* (2011) as atividades de práticas sustentáveis nos meios de hospedagem podem ser consideradas como uma atividade rentável para exercer um tipo de auxílio na manutenção do equilíbrio ambiental, social e econômico, isso, pelo fato de estarem ligadas de maneira direta. No estudo, nota-se que nem todos os proprietários apresentam ações voltadas ao desenvolvimento sustentável, tendo alguns pontos ainda a ser desenvolvidos. A importância de efetivar as ações de práticas sustentáveis voltadas para o setor deve ser de maneira que contemple os três pilares, social, econômico e ambiental para que assim alcance o desenvolvimento sustentável (MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE, 2014).

Camargo *et al.* (2011) afirmam que o turismo ecológico é um tipo de instrumento para gestão de maneira responsável e que busca a proteção do ambiente natural, visando integrar as questões econômicas de maneira que tenha a expansão no setor, porém, mantém como o principal objetivo atender a sustentabilidade onde envolve a conservação e preservação do ambiente.

Ainda foi discutido sobre a situação de que as ações de responsabilidade socioambiental podem trazer uma contribuição para os rendimentos financeiros do empreendimento turístico e também o uso da responsabilidade socioambiental como estratégia de critérios de escolha de produtos certificados por normas ambientais, adoção de políticas e leis ambientais onde as respostas dos proprietários participantes foram positivas em relação a essas questões. Araújo (2008) apresenta que existe o desenvolvimento do turismo no Brasil, que busca o uso do turismo como alternativa e estratégia de desenvolvimento alegando que a atividade resulta em um tipo de “avivamento” na economia gerando benéficos como geração de emprego, novos postos de trabalho e ocupação, o que segundo esta vertente, contribui com redistribuição de renda.

Monaro *et al.* (2015) dizem que a responsabilidade socioambiental tem se destacando no mercado de maneira competitiva, isso é decorrente da conscientização e sensibilização por parte da sociedade ao enxergar que a ação da responsabilidade ambiental atinge a qualidade de vida. Para os empreendimentos, essa atitude é vista como “um diferencial no mercado” onde tem como atos concretos iniciativas para otimizar a utilização de recursos e para minimizar os impactos ambientais. Portanto, os dados apresentados no estudo agem coerentes com as informações obtidas sobre a realidade da responsabilidade socioambiental no setor turístico no município, onde é visto como um meio de estratégia não só de adoção de práticas ambientais mais também de agir de acordo com as leis e políticas que visam o desenvolvimento sustentável no setor.

Atualmente, o turismo tornou-se uma das atividades que apresenta grande competitividade o que gera grande influência, principalmente no vínculo empregatício, provocando um desafio a qualidade dos recursos humanos. Segundo Ribeiro (2013), essa competitividade estabelece profissionais cada vez mais competentes aonde se integra aos domínios dos “saberes”, do “saber-fazer” e do “saber-ser e estar”. No estudo foi averiguada a oferta de programa de treinamento, sensibilização e conscientização do corpo funcional sobre os conceitos e a importância da sustentabilidade, o que houve uma divisão nas respostas tendo cinco participantes que não desenvolvem esse tipo de programa, o que não vai de acordo com o que diz Freitas, *et al.* (2014) que

destacam que a formação e treinamento dos profissionais do turismo também devem ser ações de práticas sustentáveis que busquem a profissionalização com qualidade na prestação de serviços, elaboração de produtos, atendimento e recepção, entre outros para o desenvolvimento da atividade no setor.

A qualificação de mão-de-obra para atuação no setor foi classificada pelos entrevistados como ponto fraco do setor no município. Martins e Neiman (2009) afirmam que o ensino dos profissionais do setor turístico devem formar profissionais que tenha a visão com aspecto de crítica, multidisciplinar e reflexiva para que possa atualizar e discutir o conceito do ecoturismo promovendo e implantando assim uma transformação no setor. Em relação a importância de possuir programa para desenvolver mão-de-obra e empregar profissionais provenientes da comunidade local, além da valorização da comunidade local, Hanai e Espíndola (2011) destacam que é importante construir e incorporar a participação das comunidades locais na corporação e idealização do turismo levando as informações para a conscientização dos “dono da casa” e ainda afirmam que é de grande importância sensibilizar a população local a respeito da sustentabilidade do turismo. No trabalho desenvolvido, observou-se que cinco proprietários entrevistados desenvolvem programas e empregam profissionais derivados da comunidade local.

A sensibilização é o passo inicial para que todas as ações ambientais propostas sejam bem-sucedidas, é o passo que se deve dar para chegar a conscientização não só da comunidade local mais também nos turistas que vão visitar o ambiente. O ato de promover a sensibilização para os turistas e os moradores locais prepara o processo de entendimento do desenvolvimento do turismo, gerando oportunidades aos que moram e aos que não são moradores da região de se envolverem ativamente com a atividade (OLIVEIRA, 2002). No estudo, observou-se que a satisfação e a qualidade nas atividades são fatores que contribuem com a melhoria da retenção de clientes, visto que é essencial e importante a participação de todos no desenvolvimento. Os princípios do turismo sustentável prescrevem o envolvimento, a participação e a mobilização da população local no processo de desenvolvimento turístico, portanto, deve existir “uma abordagem do tipo participativa com a sociedade, com o intuito principal de incorporar os conceitos fundamentais da sustentabilidade e

compreender os aspectos relacionados no desenvolvimento” (HANAI; ESPÍNDOLA, 2011, p. 8).

A realização das ações ambientais sustentáveis é, por conseguinte, uma maneira de mostrar aos turistas que o estabelecimento se preocupa com a qualidade nos serviços prestados. Mostra que a empresa leva em consideração a higienização do ambiente e de seus funcionários e também com a saúde de todos os seus clientes/turistas. Esta educação deve estar intimamente relacionada com a gestão da qualidade no empreendimento, esta, por sua vez, relaciona-se com o requisito que proporciona sobrevivência a qualquer empreendimento, e que, bem administrado, irá garantir maior atração e fidelização de clientes, bem como manter os que já existem. Deve possuir Marketing Verde e uma Gestão Ambiental eficaz aliada aos bons serviços de alimentação e hospitalidade, baseados em um planejamento voltado para as atividades turísticas, sempre buscando por satisfazer aos clientes/turistas preocupados com a realização de Ações Ambientais Sustentáveis em um empreendimento (FARIAS; MACARAJÁ, 2012, p. 130).

Dentre os problemas mais citados pelos proprietários decorrentes da atividade turística, o desmatamento é o mais citado. Segundo Oliveira (2008) os desflorestamentos nas atividades turísticas são derivados de construções de acomodações e instalações para os turistas, onde para tal construção é feita uma limpeza da mata nativa. A responsabilidade pela preservação do meio ambiente não é exclusividade do governo, mas da sociedade como um todo (HERMSDOFF, 2013). Segundo Lickorish e Jenkins (2000) a relação entre meio ambiente e turismo é muito próxima, já que muitos recursos do meio ambiente são atrações turísticas. Assim, estes relacionamentos devem ser compreendidos para um melhor gerenciamento dos recursos de onde se vê a necessidade de planejamentos considerados adequados para aplicação no setor. Delamaro *et al.* (2007) dizem que é importante ter o planejamento para que a atividade turística aconteça de maneira sustentável e para que assim tenha uma gestão na atividade, daí se dá a importância de traçar objetivos onde ligam as estratégias e alternativas que possam ser alcançados.

A atividade turística pressupõe a devida estruturação do núcleo receptor para a adequação da localidade aos interesses dos turistas e da comunidade local, o que envolve um planejamento necessário em todos os níveis do processo de desenvolvimento turístico, cujo objetivo seja racionalizar as providências que serão desenvolvidas para transformar uma cidade em um grande destino turístico (DANTAS; MELO, 2011, p. 150).

Dentre os fatores apontados pelos proprietários entrevistados como negativos no setor turístico do município, os incentivos fiscais para setor é o mais considerado. Os incentivos fiscais existem para promover o setor onde acontece, através de benefícios relacionados à carga tributária que são concedidos pela administração pública para algumas empresas. Os estímulos fiscais ou financiamentos no turismo são condicionadas à realidades dos empreendimentos ao serem aprovados pelos programas de estímulos que são concedidos pelo estado ou município (LACOMBE, 1969 , p. 115).

A oportunidade que as leis de incentivos fiscais abrem para que as empresas não paguem todo imposto devido ao governo e invistam em projetos locais, também não é aproveitada por cerca de 50% das empresas e estas não o fazem por falta de conhecimento dessa legislação, ou seja, não faz o governo, não fazem as empresas e, enquanto isso, os impostos são pagos e consumidos (BARP, 2015).

As ações tomadas ou os investimentos relativos ao meio ambiente pelo empreendimento geralmente é de acordo com aquilo que lhe é conveniente. No estudo, notou-se que os proprietários dos empreendimentos têm interesse em investir em projetos voltados as questões ambientais como reflorestamento, neutralização de carbono emitido pelas atividades no setor e até parceria entre a empresa e proprietário rurais locais para recuperar áreas degradadas. Segundo Ricci e Sant'ana (2009) uma forma de contribuir de maneira econômica para o setor é ter a oferta de programas de turismo sustentável o que pode avigorar o papel dos empreendimentos turísticos e reforçar seu papel ambiental, cultural e socioeconômico. Em um estudo feito por Lima e Franco (2014) na Chapada dos Veadeiros, analisou-se que com a presença de várias reservas particulares do patrimônio natural (RPPN) na região, há o forte interesse de um número considerável de proprietários de terras em participar desse tipo de estratégia para a conservação da biodiversidade. Os autores ainda dizem que “esse tipo de disposição e motivação deve ser percebida, promovida e aproveitada no desenho de políticas públicas mais descentralizadas, participativas e eficientes” (2014, p. 123).

Diante dos pontos classificados como fortes no município de Chapada dos Guimarães, destacou-se a existência de excelentes atrativos turísticos e a relação da distância dos centros urbanos. O turismo pode ser definido como atividades que busca o lazer e para busca desse lazer muitas vezes, exige

algum tipo de deslocamento para um lugar distante de centros urbanos (FARIAS; MACARAJÁ, 2012). Mondo *et al.* (2016) percebem que os atrativos que geralmente são escolhidos pelos turistas em sua maioria são atrativos turísticos naturais, atrativos construídos com e sem objetivo turístico tem menor representatividade.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todos os participantes asseguram que a sustentabilidade precisa ser prioridade nas empresas e afirmam a ideia de que as ações de responsabilidade socioambiental podem trazer uma contribuição para os rendimentos financeiros da empresa, essa informação indica a capacidade de percepção do meio ao qual o empreendimento atua, onde nota-se que os responsáveis participantes demonstram um conhecimento em relação a percepção do meio.

As informações levantadas demonstram que os proprietários que contribuíram com a pesquisa oferecem mão-de-obra e qualificação para os profissionais provenientes da comunidade local, o que demonstram a importância da qualificação dos profissionais envolvidos na área para que possam ter uma visão abrangente as questões ambientais e saibam lidar e tomar decisões coerentes a atitudes que não gere danos ao ambiente.

Os resultados obtidos revelam que os proprietários apresentam interesse nas questões ambientais que o setor é envolvido, porem além de não ter incentivos ainda existe uma grande deficiência no planejamento que visa o desenvolvimento sustentável.

Partindo do pressuposto de que os fatores que colaboram para implantação das ações de gestão ambiental nos meios de hospedagem parte da sensibilização ambiental dos proprietários e a disposição para investimento dos mesmos, onde podem gerar mais oportunidades no setor e aumentar a atividade de lucro e na preservação com o meio ambiente. Notou-se que os proprietários apresentam interesse nas questões ambientais o que valoriza o perfil do empreendimento e fortalece a relação com as questões sociais, que é parte do tripé da sustentabilidade (social, ambiental e econômico).

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVAREZ, A. R.; MOTA, J. A. (Eds.). **Sustentabilidade ambiental no Brasil: biodiversidade, economia e bem-estar humano**. Livro 7. ed. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2010.

AMAZONAS, I. T.; SILVA, R. F. D. C. E.; ANDRADE, M. O. D. Gestão ambiental hoteleira: tecnologias e práticas sustentáveis aplicadas a hotéis. **Ambiente & Sociedade**, São Paulo, v. 21, p. 1-20, julho 2018. ISSN 1809-4422.

ARAUJO, L. M. Análise de Stakeholders para o Turismo Sustentável. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. v. 8, n. n. 1, p. p. 91 - 99, 2008. ISSN 1677-6976.

BARP, B. R. L. L. M. O conhecimento e a utilização de incentivos fiscais pelas empresas do nordeste riograndense para cumprir sua responsabilidade social. **PERSPECTIVA**, v. v. 39, n. n.146, p. p. 99-110, junho 2015.

BRAGA, G. H. Turismo movimenta R\$ 492 bilhões no Brasil. **Ministério de Turismo**, 2015. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/ultimas-noticias/957-turismo-movimenta-r-492-bilhoes-no-brasil.html>>. Acesso em: 21 agosto 2018.

BRASIL. Turismo social: Diálogos do turismo: uma viagem de inclusão. **Ministério do turismo, Instituto Brasileiro de Administração Municipal**, 2006. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Dixlogos_do_Turismo_uma_viagem_de_inclusxo.pdf>. Acesso em: 7 julho 2018.

BRASIL. Por que Investir no Brasil? **Ministério do turismo**, 2016. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/programas/6193-investimentos.html>>. Acesso em: 7 julho 2018.

BRASILEIRO, M. . M. J. . A. C. L. Turismo, cultura e desenvolvimento. **EDUEPB**, Campina Grande, p. 233 p, 2012. ISSN ISBN 978-85-7879-194-0.

CAMARGO, L. J. J. et al. Análise da Sustentabilidade do Turismo Ecológico no Município de Bonito, Mato Grosso do Sul na Promoção do Desenvolvimento Regional / Sustainability Analysis of Ecotourism in the City of Bonito, Mato Grosso do Sul in Promoting Regional Development. **Revista Sociedade & Natureza** , Uberlândia, v. v.23, n. n.1, p. 65-75, abr. 2011.

CÂNDIDO, G. A.; LIRA, W. S. Gestão sustentável dos recursos naturais: uma abordagem participativa. **EDUEPB**, Campina Grande, n. 21, p. 326 p, 2013. ISSN ISBN 9788578792824.

CUNHA, S. K.; CUNHA, J. C. Competitividade e sustentabilidade de um cluster de turismo: uma proposta de modelo sistêmico de medida do impacto do turismo no desenvolvimento local. **Revista de Administração Contemporânea [online]**, v. vol.9, p. pp.63-79, 2005. ISSN ISSN 1415-6555.

DANTAS, N. G.; MELO, R. S. Análise da metodologia de hierarquização de atrativos turísticos como instrumento para elaboração de roteiros turísticos no município de Itabaiana (PB). **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. v. 11, n. n. 1, p. p.147-163, abr. 2011. ISSN 1677 6976.

DELAMARO, M. C. et al. A dinâmica das políticas públicas do setor de turismo nos municípios do Cone Leste Paulista: reflexões sobre a dimensão político-institucional da sustentabilidade. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. v. 7, n. n. 1, p. p. 104 - 116, 2007.

FARIAS, M. F.; MACARAJÁ, K. F. B. Necessidade de educação ambiental no turismo: um estudo realizado na pousada gargalheiras na cidade de acari, rN. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. v. 12, n. n. 2, p. p.116-136, ago 2012.

FARIAS, M. F.; MACARAJÁ, K. F. B. Necessidade de educação ambiental no turismo: um estudo realizado na pousada gargalheiras na cidade de Acari, RN. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. v. 12, n. n. 2, p. p.116-136, ago. 2012.

FREITAS, H. et al. O método de pesquisa survey. **Revista de Administração**, v. v. 35, n. n. 3, p. p. 105-112, 2000.

FREITAS, N. R. et al. A Gestão e a Sustentabilidade na Atividade Turística: uma análise das discussões na última década no Brasil. **Revista Brasileira de Ecoturismo**, São Paulo, v. v.7, maio/jul 2014.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5ª. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GUIMARÃES, F. A. R.; FORTES, M.; PAIVA, R. V. C. D. Revisão de Métodos de Previsão de Demanda Turística. **Revista Reuna**, v. v. 13, 2010.

GURGEL, G. ONU declara 2017 o Ano Internacional do Turismo Sustentável. **Ministério do turismo**, 2017. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/7383-onu-declara-2017-o-ano-internacional-do-turismo-sustent%C3%A1vel.html>>. Acesso em: 21 agosto 2018.

HANAI, F. Y.; ESPÍNDOLA, E. L. G. Programa de Sensibilização Sustentável do Turismo: Uma Proposta Para Envolvimento e Participação de Comunidades

Locais. **Revista Turismo em Análise**, São Paulo, v. v. 22, n. n. 1, p. p. 4 - 24, 2011.

HERMSDOFF, S. Responsabilidade ambiental é de todos. **pagina22**, 23 julho 2013. Disponível em: <<http://pagina22.com.br/2013/07/23/responsabilidade-ambiental-e-de-todos/>>. Sonia Hermsdorff é Gerente de Meio Ambiente, Projetos Corporativos e Gestão de Programas Ambientais da AES Brasil, grupo detentor das empresas AES Eletropaulo, AES Tietê, AES Sul e AES Uruguaiana.

HOFFMANN, R. Análise de regressão: uma introdução à econometria, Piracicaba, p. 393 p., 2015. ISSN ISBN: 978-85-921057-0-9.

ICMBIO. Crie sua Reserva. **ICMBio - Instituto chico mendes**. Disponível em: <<http://www.icmbio.gov.br/portal/criesuareserva>>. Acesso em: 14 novembro 2018.

JUNIOR, S. F. G.; GOMES, A. R. As Vantagens da Sustentabilidade Empresarial. **INGEPRO - Inovação, Gestão e Produção**, v. V. 2, n. 6, Agosto 2010. ISSN ISSN 1984-6193.

LACOMBE, A. L. M. Algumas Considerações Sobre os Incentivos Fiscais. **Revis:a de Administração de Empresas**, Rio de Janeiro, p. 109-117, Outubro/Dezembro 1969.

LICKORISH, L. J.; JENKINS, C. L. **Introdução ao turismo**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

LIMA, P. C. A.; FRANCO, J. L. A. As RPPNs como Estratégia para a Conservação da Biodiversidade: O Caso da Chapada dos Ve. **Soc. & Nat.**, Uberlândia, p. 113-125, jan/abr 2014.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7ª. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MEDEIROS, L. D. C.; MORAES, P. E. S. Turismo e sustentabilidade ambiental: referências para o desenvolvimento de um turismo sustentável. **Revista Meio Ambiente e Sustentabilidade**, v. 3, jan/jun 2013.

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. **Plano de ação para produção e consumo sustentáveis - PPCS: Relatório do**. MMA. Brasília, p. 164 p. 2014. (ISBN 978-85-7738-).

MONARO, D. L. G. et al. A Responsabilidade socioambiental como uma estratégia empresarial em empresas de pequeno porte do setor metal mecânico: Environmental and Social responsibility as a corporate strategy in small businesses mechanical metal. **Revista Eletrônica em Gestão, Educação e Tecnologia Ambiental - REGET/Revista do Centro do Ciências Naturais e Exatas - UFSM, Santa Maria**, Santa Maria, v. V. 19, p. p.129-138, jan.- abr. 2015. ISSN 2236 1170.

MONDO, T. S.; TALINI, M. C.; FIATES, G. G. S. A qualidade de serviços em atrativos turísticos de Florianópolis à luz da teoria do turismo de experiência. **Revista de Turismo Contemporâneo**, Natal, v. v. 4, n. n.2, p. p.242-261, jul./dez 2016. ISSN 2357-8211.

NEIMAN, Z. **Meio Ambiente - Educação e Ecoturismo**. [S.l.]: Manole, 2002. 181 p.

NEIMAN, Z.; MARTINS, M. R. A questão da qualidade na formação dos profissionais para o turismo sustentável. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. v. 9, n. n. 1, p. p. 128 - 147, 2009.

OLIVEIRA, C. G. S. **Viabilidade e sustentabilidade do turismo rural**, 2002. Serviço Nacional de Aprendizagemdo Cooperativismo.

OLIVEIRA, E. S. Impactos socioambientais e econômicos do turismo e suas repercussões no desenvolvimento local : o caso de Itacaré, Ihéus, BA, p. 153, 2008.

PACHECO, É. B. A. V.; BONELLI, C. M. C.; MANO, E. B. **Meio Ambiente, Poluição e Reciclagem**. 1ª. ed. São paulo : Edgard Blucher, 2005.

PITTON, S. E. C.; CORTEZ, A. . A. O. S. . Prejuízos ambientais do consumo sob a perspectiva geográfica. **Cultura Acadêmica**, São Paulo, p. 146 p., 2009. ISSN ISBN 978-85-7983-007-5.

REIS, L. B.; SANTOS, E. C. **Energia elétrica e sustentabilidade: aspectos tecnológicos, sociambientais e legais**. 2ª. ed. Barueri: Manole, 2014.

REIS, L. B.; SANTOS, E. C.; CARVALHO, C. E. **Energia, recursos naturais e a prática do desenvolvimento sustentável**. 2ª. ed. Barueri: Manoele, 2012.

RIBEIRO, L. J. B. **Competências do Técnico de Turismo na era da globalização.**, 2013. Dissertação de Mestrado.

RICART, J. E.; RODRIGUEZ, M. A.; SANCHEZ, P. Governance Sustainability in the boardroom: An Empirical examination of Dow Jones Sustainability World Index leaders. **Corporate Governance**, v. v. 5, 2005.

RICCI, F.; SANT'ANA, R. Desenvolvimento turístico sustentável: o artesanato local como alternativa na cidade de santo antônio do pinhal, SP. **CULTUR – Revista de Cultura e Turismo**, n. n. 01, jan 2009.

ROVER, S.; BORBA, J. A.; BORGERT, A. Como as empresas classificadas no índice de sustentabilidade empresarial (ISE) evidenciam os custos e investimentos ambientais. **Revista de Custos e @gronegocio online**, v. v. 4, n. 1, Jan/Abr 2008. ISSN ISSN 1808-2882.

RUSCHMANN, A. P. J.; MEENE, D. V. D. **Gestão ambiental e sustentabilidade no turismo**. 1ª. ed. [S.l.]: [s.n.], v. coleção ambiental, 2009.

SANTOS, R. F. D. **Planejamento Ambiental teoria e prática**. ISBN 978-85-86238-62-8. ed. São Paulo: Oficina de Textos, 2004.

SERPA, A. B.; FABRIZ, P. C.; ROSA, T. C. S. Os ideais de sustentabilidade no turismo e sua aplicabilidade nos planos de turismo do estado do Espírito Santo: The ideals of sustainability in tourism and its applicability in tourism planning of the Espírito Santo state. **Natureza online**, Santa Teresa, p. 91-96, abr-jun 2014. ISSN ISSN 1806-7409.

SOUZA, C. G. S. D. O Turismo Arqueológico na Preservação do Patrimônio Cultural. **Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional** , Rio de Janeiro, 2012.

STEPHANOU, J. Sustentabilidade: Resultados de Pesquisas do PPGA/UFRGS. **Sustentabilidade**, 2013. Disponível em: <<https://www.ufrgs.br/sustentabilidade/?p=235>>. Acesso em: 17 julho 2018.

WERLANG, N. B.; ARNHOLD, M.; FAVRETTO, F. Desenvolvimento regional a partir do turismo: um estudo com produtores rurais do oeste catarinense. **R. gest. sust. ambient**, Florianópolis. Universidade do Sul de Santa Catarina, Santa Catarina, v. v. 6, n. n. 1, abr./set 2017. ISSN 2238-8753.

ZAMBON, B. P.; RICO, A. S. Sustentabilidade empresarial: uma oportunidade para novos negócios. **Conselho Regional de Administração, CRA/ES**, 2009.

ZULAUF, W. E. O meio ambiente e o futuro. **AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO**, São Paulo, v. 14 , n. 39, May/Aug. 2000.

7. APÊNDICE

Apêndice A – Termo de consentimento de participação e esclarecido

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) para participar, como voluntário(a), em uma pesquisa. Após ser esclarecido(a) sobre as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento, que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra é do pesquisador responsável. Em caso de recusa você não será penalizado(a) de forma alguma.

Título do Projeto: Análise de medidas de gestão ambiental adotadas no trade turístico de Chapada dos Guimarães, Mato Grosso.

Pesquisador Responsável:

Prof. Dr. Jorge Luiz da Silva (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso/Campus Cuiabá – Bela Vista).

Telefones para contato: (65) 3318-5100; (65) 981113829.

E-mail: jorge.silva@bly.ifmt.edu.br

Objetivo da pesquisa: Analisar as medidas de gestão ambiental adotadas no trade turístico de Chapada dos Guimarães/MT e relacioná-las com as preferências dos usuários de serviços e atrativos turísticos desse município.

Benefícios da pesquisa: Os benefícios desta pesquisa são de contribuir para o conhecimento dos turistas sobre a importância de apoiar a projetos de responsabilidade socioambiental no turismo e incentivar o interesse de empreendedores em estabelecer medidas para diminuir impactos ambientais das atividades desenvolvidas pelo setor através de investimento em projetos socioambientais.

CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA

Nome do participante (por extenso): _____

RG: _____

Eu, abaixo assinado, concordo em participar como sujeito nesse projeto de pesquisa e fui devidamente informado(a) e esclarecido(a) pelo entrevistador sobre a pesquisa e seus objetivos. Fui esclarecido(a):

1. que a pesquisa é isenta de riscos à minha saúde e de constrangimentos;
2. que não terei nenhuma despesa ao participar da pesquisa e poderei deixar de participar ou retirar meu consentimento a qualquer momento, sem precisar justificar, e não sofrerei qualquer prejuízo;
3. que não há nenhum valor econômico, a receber ou a pagar, por minha participação;
4. que meu nome será mantido em sigilo, assegurando assim a minha privacidade, e se eu desejar terei livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências;
5. que os dados coletados serão utilizados, única e exclusivamente, para fins desta pesquisa, sendo divulgadas em relatórios técnicos, artigos científicos, trabalhos em congressos e trabalhos de conclusão de curso.

Assinatura do participante da pesquisa

Assinatura do Pesquisador

Local (Cidade/UF)

Data



Avenida Juliano Costa Marques, s/nº. – Bela Vista – Cuiabá-MT – CEP: 78.050-560 – Telefone: (65) 3318-5100

Apêndice B – Questionário da pesquisa



Questionário de Pesquisa

Você está sendo convidado(a) a participar como voluntário(a) em um projeto de pesquisa. O objetivo da pesquisa é analisar a importância dada pelos usuários às ações adotadas pelo setor turístico para apoiar projetos ambientais que diminuam impactos socioambientais de suas atividades. Esse questionário é completamente anônimo e confidencial. Os dados obtidos serão usados em relatórios técnicos e publicações científicas.

Nome da empresa: _____
Data: ____/____/2018. Cidade: _____

PERFIL DO ENTREVISTADO

1. É natural de qual estado?

2. Caso não seja brasileiro, qual é seu país de origem?

3. Sexo

- Masculino
 Feminino

4. Idade

- 18-30.
 31-40.
 41-50.
 51-60.
 Superior a 60.

5. Estado civil

- Solteiro
 Casado
 Divorciado
 Viúvo
 Outro. Especificar: _____

6. Escolaridade

- Sem formação superior.
 Curso superior incompleto.
 Curso superior completo.
 Pós-graduação incompleta.
 Pós-graduação completa.

7. Esse estabelecimento turístico é sua única fonte de renda?

- Sim
 Não

8. Se "Não", atua em qual outra função?

- Estudante
 Do lar
 Autônomo(a)
 Empresário(a)
 Empregado(a) privado(a)
 Funcionário(a) público(a)
 Aposentado(a)
 Outro. Especificar: _____

PERFIL DO EMPREENDIMENTO E DO LOCAL DE ATUAÇÃO

9. Categoria do empreendimento:

- Hotel
 Pousada
 Hostel
 Resort

10. Há quanto tempo esse estabelecimento opera?
_____ anos

11. Qual é a capacidade de hospedagem?
_____ leitos; até _____ pessoas

12. Quantos são os empregados diretos?
_____ funcionários

13. Quantos hóspedes, em média, são atendidos mensalmente? _____ hóspedes

14. O valor da diária dos quartos, para uma pessoa, varia entre? _____ a _____
(valores obtidos pela divisão da diária do quarto pelo número de pessoas hospedadas nele)

15. O prédio onde o estabelecimento opera é?

- Próprio
 Alugado
 Arrendado
 Emprestado
 Outros. Especificar: _____

16. Pontos fortes da cidade ou local onde a empresa opera (pode marcar mais de uma opção)?

- Custos do transporte para se chegar ao local
 Distância de centros urbanos
 Limpeza e manutenção de atrativos turísticos
 Qualificação de mão-de-obra para atuação no setor
 Segurança pública
 Acesso aos atrativos turísticos
 Obtenção de informações sobre os atrativos turísticos
 Incentivos fiscais para o setor
 Existência de excelentes atrativos turísticos
 Outro. Especificar: _____

17. Pontos fracos da cidade ou local onde a empresa opera (pode marcar mais de uma opção)?

- Custos do transporte para se chegar ao local
 Limpeza e manutenção de atrativos turísticos
 Qualificação de mão-de-obra para atuação no setor
 Obtenção de informações sobre os atrativos turísticos
 Existência de excelentes atrativos turísticos
- Distância de centros urbanos
 Segurança pública
 Acesso aos atrativos turísticos
 Incentivos fiscais para o setor
 Outro. Especificar: _____

ASPECTOS DE DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL

Nº	PERGUNTA	SIM	NÃO
18	A sustentabilidade precisa ser uma prioridade para as empresas?		
19	Acreditam que ações de responsabilidade socioambiental podem trazer uma contribuição para os rendimentos financeiros da empresa?		
20	A empresa faz pesquisa de satisfação e possui programa de melhoria para retenção de clientes?		
21	Utiliza critérios discutidos, divulgados e acessíveis de responsabilidade socioambiental para escolha de seus fornecedores?		
22	Compra produtos ou serviços de micro e pequenas empresas locais?		
23	Possui programa para desenvolver mão de obra e empregar profissionais provenientes da comunidade local?		
24	Existem processos definidos para gestão ambiental que seguem padrões de certificação ISO 14001?		
25	A empresa desenvolve algum tipo de programa de treinamento, sensibilização e conscientização do corpo funcional sobre conceitos e a importância da sustentabilidade?		
26	Nos últimos três anos, ocorreram casos de autuação por danos ambientais causados por operações da empresa ou na cadeia produtiva?		
27	Você entende que a sua organização é a favor da criação de leis de incentivo fiscal às empresas que investem em projetos de responsabilidade socioambiental?		
28	A empresa possui políticas formais de compras de "materiais verdes" ou "ambientalmente certificados"?		
29	A sua empresa realiza pesquisa junto ao consumidor para saber se ele entende como diferencial a organização ter ações de responsabilidade socioambiental e se a escolhe por isto?		

30. Indique as ações tomadas pela empresa para investimentos relativos ao meio ambiente (pode marcar mais de uma opção):

- Apoio a projetos de proteção ou recuperação da flora e da fauna
 Aquisição de equipamentos menos poluentes ou que geram menos riscos ambientais
 Estudos de impacto ambiental gerados pelas operações da empresa
 Iniciativas de educação ambiental tanto interna quanto externa à empresa
 Manutenção periódica de equipamentos que resultem em redução de impactos ambientais
 Mapeamento e mitigação de emissões de carbono
 Melhoria de políticas, práticas e processos ambientais
 Redução e/ou reciclagem de materiais
 Uso de fonte de energia renovável
 Aumento da eficiência energética
 Redução do consumo de água
 Redução da geração de resíduos sólidos
 Redução da geração de efluentes líquidos
 Não possui nenhuma iniciativa para reduzir impacto e promover melhor desempenho ambiental
 Outro. Especificar: _____

31. Na sua opinião, quais dos problemas socioambientais poderiam ser ocasionados pelo turismo (pode marcar mais de uma opção)?

- Descaracterização da cultura local
 Desmatamento
 Alteração da paisagem natural
 Poluição (sonora, visual, química, sólida)
 Vandalismo em patrimônios históricos e naturais
 Alterações dos hábitos da vida silvestre (animal e vegetal)
 Outro. Especificar: _____

32. Acredita que informar que a empresa investe em ações de sustentabilidade teria como resultado (pode marcar mais de uma opção):

- Aumento da satisfação dos clientes estrangeiros
 Aumento da satisfação dos clientes brasileiros
 Aumento dos ganhos financeiros
 Possibilidades de marketing sustentável
 Incentivos fiscais
 Melhora da sua imagem institucional
 Identificar-se como uma empresa-cidadã
 Servir de exemplo para outras companhias
 Gera vantagem competitiva
 É esperada em nossa comunidade
 Nenhum resultado
 Outro. Especificar: _____

33. Considere a seguinte situação: “Existe um projeto de reflorestamento que visa a neutralização de gases que agravam o aquecimento global, como o gás carbônico. Essa neutralização ocorre quando as árvores plantadas capturam da atmosfera quantidades equivalentes de gases emitidos em atividades diárias de diversas empresas, inclusive hotéis. Assim, a sua empresa decide contribuir financeiramente com o projeto para que as quantidades de carbono emitidas pelos hóspedes em viagens aéreas, meios de hospedagem, deslocamentos terrestres, realização de eventos, fossem neutralizadas”. Pra você, esse investimento seria importante para que as pessoas escolhessem seu hotel para a estadia?

- Sim
- Não

34. Caso o empreendimento informasse que esse apoio financeiro ao projeto vem de um valor a mais que é acrescentado nas diárias dos quartos, quanto a mais estaria disposto a incluir nas diárias para que fosse repassado ao projeto em questão?

- Entre 5 e 10% do valor da diária
- Entre 11 e 20% do valor da diária
- Entre 21 e 30% do valor da diária
- Entre 31 e 40% do valor da diária
- Entre 41 e 50% do valor da diária
- Valor que cobrisse os custos de neutralização do carbono que cada hóspede emitiu (através de serviço de quantificação desse carbono)

35. Caso pudesse escolher a área onde esse projeto fosse executado e, conseqüentemente, onde o reflorestamento fosse implementado, seria em:

- Áreas de vegetação ciliar
- Áreas dentro de unidades de conservação
- Áreas em propriedades privadas que necessitem de recuperação da vegetação

36. Considera possível haver uma parceria entre sua empresa e proprietários rurais locais, para que suas áreas degradadas fossem recuperadas com o apoio financeiro da sua empresa:

- Sim
- Não

Obrigado por sua participação.