

**Recebido:24/09/2024****Aprovado:22/11/2024****Avaliado:pelo Sistema Double Blin Review**

## **SUSTENTABILIDADE NOS HOTÉIS A PARTIR DE 3 ESTRELAS DO MUNICÍPIO DE NATAL (RN)**

## **SUSTAINABILITY IN 3-STAR HOTELS IN THE MUNICIPALITY OF NATAL (RN)**

**Carlecio Venancio do Nascimento<sup>1</sup>****ORCID:0009-0004-8472-1530****E-mail: carlecioven@gmail.com****Silvana Praxedes de Paiva Gurgel****E-mail: silvanapraxedes@uern.br****ORCID: 0000-0003-2612-8021****Alcedo Pinheiro Galvão****E-mail: alcedogalvão@uern.br****ORCID: 0000-0002-2165-9950**

### **RESUMO**

O turismo sustentável é apresentado como uma abordagem essencial que não apenas beneficia turistas, mas também garante oportunidades econômicas para as populações locais. A cidade de Natal, um importante destino turístico no Brasil, tem mais de 18 mil pessoas empregadas direta ou indiretamente no setor, incluindo hotéis, restaurantes e outras atividades relacionadas. Diante desse contexto, o estudo foca em hotéis de 3 estrelas ou mais, investigando como essas empresas estão contribuindo para a sustentabilidade através da implementação de práticas que visam reduzir o impacto ambiental. Os objetivos gerais do estudo incluem examinar o consumo de energia, a gestão hídrica, o manejo de resíduos sólidos e a interação dos hotéis com a comunidade local. Os objetivos específicos envolvem a análise da adoção de energias renováveis, estratégias para o uso sustentável da água e práticas de descarte de resíduos, além de explorar os impactos econômicos dessas iniciativas. A metodologia utilizada baseou-se na aplicação de questionários estruturados enviados a gestores e funcionários de hotéis selecionados através da plataforma Booking.com. A amostra incluiu hotéis que voluntariamente participaram da pesquisa, garantindo uma representatividade significativa para análise qualitativa e quantitativa. Os resultados indicam que, embora haja um compromisso crescente com a sustentabilidade no setor hoteleiro de Natal, existem desafios significativos que precisam ser superados. A pesquisa conclui que o setor hoteleiro de Natal tem avançado em direção à sustentabilidade, especialmente em relação ao uso de energias renováveis e à gestão eficiente de recursos hídricos.

**Palavra -chave:** Sustentabilidade Hoteleira, Turismo Sustentável, Energia Renováveis.



## ABSTRACT

Sustainable tourism is presented as an essential approach that not only benefits tourists but also ensures economic opportunities for local populations. The city of Natal, a major tourist destination in Brazil, has over 18,000 people employed directly or indirectly in the sector, including hotels, restaurants, and other related activities. Given this context, the study focuses on 3-star hotels and above, investigating how these establishments contribute to sustainability through the implementation of practices aimed at reducing environmental impact. The general objectives of the study include examining energy consumption, water management, waste management, and the interaction of hotels with the local community. The specific objectives involve analyzing the adoption of renewable energy, strategies for sustainable water use, and waste disposal practices, as well as exploring the economic impacts of these initiatives. The methodology used was based on structured questionnaires sent to hotel managers and staffs selected through the Booking.com platform. The sample included hotels that voluntarily participated in the research, ensuring significant representation for both qualitative and quantitative analysis. The results indicate that although there is a growing commitment to sustainability in the hotel sector in Natal, significant challenges still need to be addressed. The research concludes that the hotel sector in Natal has made progress towards sustainability, particularly concerning the use of renewable energy and efficient water resource management.

**Keywords:** Hotel Sustainability, Sustainable Tourism, Renewable Energy.

## 1. INTRODUÇÃO.

O turismo sustentável não deve ser benéfico apenas para os turistas, mas também garantir que as populações locais tenham oportunidades econômicas justas, manutenção de sua cultura e proteção contra impactos negativos (Silva 2007). Na cidade do Natal são mais de 18 mil pessoas empregadas direta e indiretamente e vários empreendimentos que dependem desta cadeia: bares, restaurantes, bugueiros, lojas de artesanato, meios de hospedagem entre outros.

A presente pesquisa tem como objetivo geral estudar as práticas de sustentabilidade implementadas nos hotéis a partir de 3 estrelas no município de Natal (RN), focando em quatro aspectos principais: consumo de energia, uso de recursos hídricos, descarte de resíduos sólidos e a relação com a comunidade local, tendo como outros objetivos a análise da adoção de energia renovável, a identificação dos resultados obtidos em termos de economia energética, o exame das estratégias de uso sustentável da água e a investigação das práticas de gestão de resíduos sólidos nos que tem a partir de 3 estrelas. Adicionalmente, busca-se compreender como os hotéis interagem com a comunidade local por meio dessas práticas.

Um dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável – ODS, das Organizações das Nações Unidas (ONU) é tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis. Sabe-se que as zonas urbanas são os maiores emissores e receptores do fluxo turístico, sendo uma premissa verdadeira que uma cidade que não é boa para seus cidadãos não é boa para os turistas.



ODS de número 11 da (ONU)), sustenta-se na premissa de que o turismo quando executado de forma sustentável pode “contribuir para avanços na infraestrutura urbana e acessibilidade universal, promover regeneração de áreas degradadas e preservar o patrimônio cultural e natural”, principalmente aqueles dos quais depende o turismo. Neste cenário reside a problemática do presente estudo, onde identifica-se a necessidade da avaliação dos principais desafios enfrentados pelos hotéis a partir de três estrelas na implementação das práticas sustentáveis, além de analisar os impactos dessas ações nos custos operacionais que envolvem a sua implementação e manutenção.

Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU, 2015, p. 23), o turismo sustentável pode "contribuir para avanços na infraestrutura urbana e acessibilidade universal, promover regeneração de áreas degradadas e preservar o patrimônio cultural e natural". Para alcance dos objetivos acima elencados, utilizamo-nos da pesquisa bibliográfica a respeito da normativa que rege aqueles os , um questionário estruturado junto a gestores dos hotéis selecionados, explorando questões específicas sobre as práticas de sustentabilidade adotadas assim como a sua relação com a comunidade local.

Os resultados da pesquisa demonstram um avanço significativo na adoção de práticas sustentáveis pelos hotéis partir de 3 estrelas de Natal (RN), com destaque para a utilização de energias renováveis. Cerca de 90% dos hotéis já utilizam fontes limpas, como energia solar e mista, enquanto 80% dos que ainda não aderiram planejam implementá-las. Apesar desse progresso, a implementação dessas tecnologias enfrenta desafios, como altos custos iniciais e a complexidade das regulamentações ambientais. O uso de energias renováveis também foi associado a benefícios financeiros, com 75% dos hotéis relatando uma redução média de 30% nos custos de energia.

Em relação à gestão hídrica, 70% dos hotéis utilizam sistemas inteligentes para monitoramento e otimização do consumo de água, enquanto 20% adotam a captação de água da chuva e 10% reaproveitam águas cinzas. A maioria dessas práticas reflete a iniciativa dos gestores em promover a sustentabilidade, independentemente de exigências legais. Entretanto, os principais entraves incluem a escassez de recursos financeiros, a complexidade da legislação ambiental e as dificuldades técnicas para integrar sistemas sustentáveis.

Na gestão de resíduos sólidos, a coleta seletiva é adotada por 80% dos hotéis, embora práticas mais avançadas, como a compostagem, ainda sejam pouco exploradas



(20%). A relação com a comunidade local é positiva, com 100% dos hotéis empregando moradores da região e 60% promovendo ações de inclusão social. No entanto, desafios como falta de recursos financeiros, ausência de políticas públicas de incentivo e questões sociais, como violência, limitam o potencial dessas iniciativas. Os resultados reforçam a necessidade de apoio governamental e financeiro para impulsionar ainda mais a sustentabilidade no setor hoteleiro.

## **2. CONSIDERAÇÕES SOBRE OS IMPACTOS DO TURISMO**

O turismo, quando considerado como uma mera atividade econômica pode ser enxergada como uma das “indústrias mais importantes do mundo”, gerando bilhões de dólares em receita e oferecendo oportunidades de emprego em diversas regiões. Entretanto o entendimento do turismo como um fenômeno social aprofunda essa discussão e corrobora com o entendimento de que o ato de se deslocar do seu local de origem por múltiplos motivos (lazer, trabalho etc.) pode gerar grandes transformações socioculturais e ambientais.

Com a globalização e o aumento da mobilidade internacional, a necessidade de equilibrar os benefícios do turismo com os seus custos para as comunidades locais e para o meio ambiente é uma preocupação crescente. Como afirma Doris Ruschmann (1997, p.10): “planejamento é fundamental para o desenvolvimento turístico equilibrado e em harmonia com os recursos físicos, culturais e sociais das regiões receptoras, evitando assim, que o turismo destrua as bases que o fazem existir”.

A atividade do turismo se desenvolve por meio de seus diversos segmentos, sendo todos eles passíveis de impactar os locais, entretanto o turismo de massa é apontado como o grande causador de problemas ambientais devido aos grandes fluxos de pessoas, mercadorias e aumento excessivo das populações nos lugares visitados aumentando os usos dos meios, água, energia, geração de resíduos sólidos, além de impactar significativamente na descaracterização destes locais que se tornam ambientes preparados para recepção dos turistas, criando cenários distantes da realidade original destes locais. Neste cenário, é consenso que o turismo produz impactos, sendo eles multifacetados, afetando as esferas econômica, sociocultural e ambiental de maneira profunda, o que discutiremos de maneira sucinta nos próximos tópicos.

### **2.1 Impactos econômicos, socioculturais e ambientais**



O turismo, sem o devido planejamento, pode sobrecarregar os recursos locais, degradar o meio ambiente, causar impactos negativos sobre a cultura local e afetar negativamente a vida das comunidades. Este bem equilibrado, visa prevenir esses problemas ao promover o uso responsável dos recursos, respeitando os limites ecológicos e sociais das regiões. De acordo com Organização mundial do turismo (OMT, s. d). “À medida que a sociedade avança, o setor do turismo, tal como muitos outros sectores, precisa de se transformar para servir de catalisador para a prosperidade à escala universal”.

No aspecto econômico, o turismo é amplamente reconhecido por seus efeitos “positivos”. Ele pode estimular o crescimento em números e superávits dos índices econômicos locais, gerando empregos diretos e indiretos em setores como hotelaria, transporte, restaurantes e entretenimento. Além disso, promove o desenvolvimento de infraestrutura, como estradas, aeroportos e sistemas de saneamento, que podem beneficiar tanto os turistas quanto a população local. Segundo Fernandes (2002), os resultados positivos ou negativos dos impactos econômicos do turismo sobre uma comunidade dependerão, em grande parte, do grau de desenvolvimento da região, de acordo com Souza (2017) pode ser também instrumento de aprofundamento das estruturas socioeconômicas pré-existentes assim como excludentes, quando afasta a população autóctone dos seus lugares.

Deste modo, ao indicar que os resultados podem ser positivos ou negativos, dependendo do nível de desenvolvimento da região, quer dizer que o turismo para se desenvolver necessita de infraestruturas bem delineadas (transporte, vias de acesso, serviços) o que é mais facilmente encontrado nas zonas urbanas mais desenvolvidas. Assim os impactos tendem a ser mais positivos, com a infraestrutura e serviços adequados para lidar com o aumento da demanda turística. Nesses casos, o turismo pode gerar empregos, aumentar a renda local e impulsionar o desenvolvimento econômico de maneira sustentável.

“Os impactos socioculturais do turismo são complexos e, frequentemente, contraditórios. O turismo pode promover o intercâmbio cultural, permitindo que os turistas conheçam e apreciem as tradições e os modos de vida de outras culturas”. (*Agente de Turismo*. s. d). Essa interação pode reforçar o resgate do sentimento identitário local e a preservação do patrimônio cultural, à medida que comunidades percebem a importância de suas práticas tradicionais para atrair visitantes. Segundo a (ONU, 2005, p11). Alcançar o turismo sustentável é um processo contínuo e requer um acompanhamento constante



dos impactos, introduzindo as medidas preventivas e/ou corretivas necessárias sempre que necessário.

Problemas relacionados ao comportamento dos turistas também são recorrentes. Em alguns casos, o turismo de massa contribui para a falta de respeito pelas tradições e normas locais, além de alimentar conflitos entre visitantes e residentes. É crucial que as práticas de turismo sejam orientadas por princípios de respeito e responsabilidade social para minimizar esses impactos negativos, do que dependem políticas públicas voltadas para este fim, induzindo o respeito e protegendo o meio ambiente e as populações tradicionais. De acordo com o Fontes (2011), o crescimento do turismo gera toda uma série de efeitos sobre o meio ambiente dentro do qual se desenvolve. Precisamente, esses efeitos fomentam seu desenvolvimento. Por outro lado, podem ser causadores de impactos significativos no meio ambiente.

A grande exploração de recursos naturais, a poluição e a destruição de ecossistemas são alguns dos efeitos negativos que podem comprometer o equilíbrio ambiental. Embora o turismo possa gerar lucros e impulsionar o desenvolvimento, esses ganhos precisam ser balanceados com políticas de sustentabilidade e conservação ambiental. Um destes impactos ambientais é relacionado ao manejo inadequado de resíduos, que, por meio do aumento no número de turistas há um incremento no volume destes resíduos sólidos e defluente, o que sobrecarrega as infraestruturas existentes nos locais, impedindo-os de tratá-los de forma adequada e sustentável.

Segundo Oliveira (2002), o termo responsabilidade social é o objetivo social da empresa somado a sua atuação econômica. É a inserção da organização na sociedade como agente social e não somente econômico. A empresa assume o compromisso de agregar valor à sua imagem no mercado, promovendo o desenvolvimento, o bem-estar e a melhoria da qualidade de vida de seus colaboradores, suas famílias e a comunidade em geral. Esse compromisso inclui a proteção ao meio ambiente, a garantia da segurança e saúde dos funcionários, além do respeito aos direitos fundamentais de todos.

## **2.2 Políticas e Normas Ambientais e Fatores de Impacto na Sustentabilidade em Hotelaria**

A sustentabilidade no turismo envolve uma abordagem integrada que busca equilibrar o crescimento econômico com a preservação ambiental e o bem-estar social, particularmente nos aspectos relacionados ao consumo de energia, uso hídrico, descarte



de resíduos sólidos e a relação com a comunidade. De acordo com o *Código global de ética para o turismo* (OMT s.d. 2020), “a necessidade de equalizar a divisão de benefícios das atividades turísticas com as populações locais, por meio da criação de empregos diretos e indiretos, dando prioridade à mão de obra local”. Sendo assim esses elementos são essenciais para minimizar os impactos negativos da atividade turística e promover práticas que beneficiem tanto os visitantes quanto os moradores das áreas receptoras.

A hotelaria desempenha um papel crucial na indústria do turismo, oferecendo aos viajantes não apenas um local de descanso, mas também uma experiência que pode refletir a cultura, a gastronomia e as tradições de um destino. De acordo com Ramalho (s.d.), “A hotelaria é uma peça-chave no quebra-cabeça do turismo, desempenhando um papel vital na experiência do turista, na geração de receitas, no desenvolvimento econômico e na promoção de destinos”. Ela envolve uma ampla gama de serviços, desde hospedagem básica até experiências luxuosas e personalizadas, sendo responsável por acolher turistas de diversas partes do mundo.

Segundo Chicano (2023), “o turismo é uma atividade com ampla abrangência de atuação, buscando atingir alguns objetivos, além de recreação, lazer, descanso e diversão, contribuir para o crescimento e o desenvolvimento tanto econômico como social das comunidades”. O setor hoteleiro tem se tornado cada vez mais competitivo, impulsionado pela crescente demanda por opções diversificadas de acomodações, que vão desde pequenas hospedagens até a grandes redes internacionais de hotéis.

A classificação de um hotel com três estrelas ou mais é determinada por critérios específicos que envolvem a infraestrutura, os serviços e a qualidade geral oferecida aos hóspedes. Para ser classificado com três estrelas, um hotel precisa atender a requisitos como conforto nas acomodações, serviços básicos adequados (como recepção 24 horas, serviços de limpeza e segurança), a oferta de comodidades como ar-condicionado, wi-fi, TV, entre outras, é um dos aspectos avaliados.

Hotéis com classificação superior, como quatro ou cinco estrelas, geralmente oferecem uma gama maior de serviços e infraestrutura, incluindo instalações de lazer, gastronomia de alta qualidade, atendimento personalizado e espaços exclusivos. Essas classificações visam garantir que os hóspedes tenham uma experiência de hospedagem condizente com suas expectativas e com o preço pago.



A classificação dos hotéis em estrelas é realizada por organismos responsáveis pela regulamentação do setor de turismo e hotelaria, No Brasil, a classificação é feita por entidades como o Ministério do Turismo (MTur) e o Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur), que seguem as diretrizes estabelecidas pelo Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem (SCMH). Este sistema avalia diversos critérios, como infraestrutura, serviços e atendimento, para atribuir a classificação adequada, que pode variar de uma a cinco estrelas.

As normativas ambientais para a hotelaria envolvem uma série de regulamentos que visam minimizar os impactos ambientais da atividade. Entre as principais, destacam-se a gestão de resíduos sólidos, com a implementação de práticas de separação e reciclagem, conforme a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) no Brasil. A eficiência no uso de recursos, como água e energia, também é essencial, com a adoção de tecnologias que reduzem o consumo, como sistemas de aquecimento solar e lâmpadas LED, em conformidade com a ISO 50001 para gestão energética.

Além disso, certificações e selos ambientais, como o **Green Globe** e o **Green Key**, oferecem diretrizes específicas para hotéis que desejam adotar práticas sustentáveis, promovendo o uso de energias renováveis e produtos ecologicamente responsáveis. A ISO 14001 é uma norma importante, estabelecendo diretrizes para sistemas de gestão ambiental que ajudam os hotéis a reduzirem seus impactos e promover a sustentabilidade. Essas normativas são fundamentais para equilibrar o crescimento econômico do setor hoteleiro com a preservação ambiental, incentivando a responsabilidade social e a adoção de práticas mais ecológicas.

### 3. MÉTODO DA PESQUISA

De acordo Bloise (2020, p.3), A metodologia vai organizar a pesquisa, estabelecendo os caminhos a serem seguidos a fim de que se alcancem os objetivos. Ao escolhermos a metodologia, definimos o tipo de pesquisa a ser desenvolvida e como esse trabalho seguirá até sua conclusão: os passos a serem dados, os instrumentos utilizados e a forma como os dados de estudo serão coletados. Lakatos e Marconi (p.80 2003), “Sobre outro enfoque, é possível afirmar que os argumentos dedutivos apresentam uma natureza binária: ou estão corretos ou incorretos”. As premissas de um argumento dedutivo ou sustentam completamente a conclusão, quando a forma lógica é válida, ou não a sustentam”



A metodologia desta pesquisa foi hipotético-dedutiva, com análise de dados quantitativos, gerados por meio do emprego de questionário de pesquisa, sendo o universo da pesquisa abrangendo 20 hotéis (Quadro 1), e a amostra da pesquisa composta por aqueles que responderam ao questionário (Quadro 2), sendo o público-alvo da pesquisa foi os gestores dos hotéis de 3 estrelas ou mais. O trabalho desenvolveu-se em 3 etapas principais:

1-Pesquisa bibliográfica e metodológica;

2-Seleção de hotéis a partir de 3 estrelas no município de Natal (RN), utilizando a plataforma Booking.com como base de identificação e aplicação do questionário por meio do Google Forms.

3-Análise dos dados gerados pelo assistente virtual ChatGPT, baseado em inteligência artificial, foi utilizado para sugerir melhorias em quadros e tabelas, gerar ideias para a análise.

Neste sentido foram aplicados questionários estruturados pela plataforma *Google Forms* online que faz parte do pacote de ferramentas do *Google Workspace* a gestores e funcionários dos hotéis, com perguntas fechadas e abertas que abordaram práticas de sustentabilidade: como o consumo de energia, o uso hídrico, a gestão de resíduos sólidos e a relação com a comunidade local. A amostragem foi intencional, com a participação de representantes de pelo menos 50% dos hotéis da região, garantindo uma amostra significativa para análise estatística e qualitativa.

**Quadro 1:** Hotéis elegíveis para a pesquisa de acordo com booking.com:

Arituba Parque	Golden Tulip Natal Ponta Negra	Natal Dunnas	Rifoles Praia Hotel Resort
Barreira Roxa	Holiday	Natal Praia Hotel	Serhs
Costa do Atlantico	Ibis Natal	Ocean. palace	Vila do Mar
El Aram Ponta Negra	Marsol Beach resort	Praiamar	Villa Parque Hotel
El Aram Mar	Monza Palace	Ponta Negra Bech	Wish Natal

**Fonte:** Dados do Booking.com



**Quadro 2 - Hotéis que foram feito a pesquisa:**

Barreira Roxa	Ocean. Palace
El Aram Ponta Negra	Praiamar Express
El Aram Mar	Serhs
Holiday	Vila do Mar
Marsol	Wish Natal

Fonte: Autorial (2024)

Na Figura 1, está delineadas as principais questões direcionadas a funcionários e gestores de hotéis com classificação a partir de 3 estrelas. O instrumento de pesquisa foi estruturado em seções contendo perguntas abertas e fechadas, abordando os seguintes temas: sustentabilidade no consumo de energia, sustentabilidade hídrica, manejo de resíduos sólidos e interação com a comunidade local.

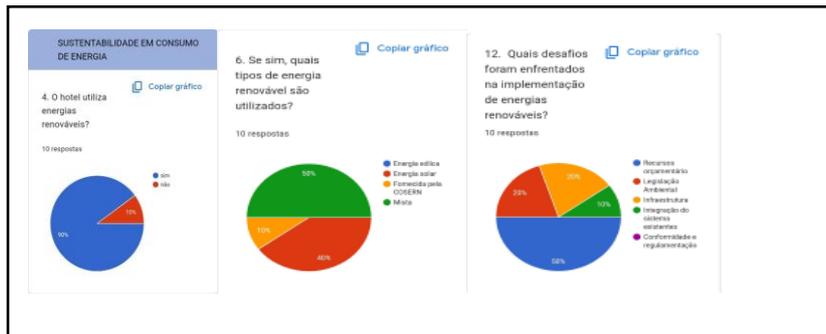
**Figura 1- Formulário google forms**

Fonte: Autorial (2024)

## 4. RESULTADOS E DISCURSÕES

### 4.1 Sustentabilidade em consumo de energia

**Figura 2- Sustentabilidade em consumo de energia**



Fonte: Autorial (2024)



Com base na Figura (Figura 2) que contém os principais dados, os hotéis entrevistados estão adotando práticas sustentáveis, com destaque para a utilização de energias renováveis. No primeiro gráfico, 90% dos hotéis pesquisados indicaram o uso de energias renováveis, enquanto apenas 10% declararam que não utilizam essa tecnologia. Este dado reflete uma adesão significativa a fontes de “energia limpa”, indicando um compromisso com a sustentabilidade e um alinhamento às tendências globais de redução de impacto ambiental e otimização de custos operacionais.

A análise revela que, ainda não utilizam energias renováveis, 80% planejam implementar essas tecnologias. Esse cenário reflete uma proatividade em adotar práticas sustentáveis, sugerindo uma predisposição à transição energética no setor. Os 20% restantes, que ainda não têm planos para aderir às energias renováveis.

O estudo detalha as fontes de energias renováveis utilizadas, mostrando uma diversidade de opções. A energia mista é a mais adotada, o mercado livre de energia, uso de energia solar e fornecida pela concessionária de energia é uma opção contante, com 50%, seguida pela energia solar (40%), destacando-se pela alta incidência solar em Natal, que torna essa escolha econômica e eficaz. Apenas 10% utilizam somente a energia fornecida pela Cosern, enquanto o uso exclusivo de energia eólica não foi registrado.

Em relação ao período de implementação indica que 60% dos adotaram práticas de sustentabilidade há 4 a 7 anos, enquanto 20% iniciaram essas práticas há 1-3 anos, e outros 20% entre 8-10 anos. Esse histórico mostra um movimento contínuo do setor em direção a práticas sustentáveis, com uma concentração de implementações recentes.

Aborda, ainda a estimativa de redução nos custos de energia, revela que a maioria dos respondentes (75%) relatou uma redução de 30%, enquanto 12,5% estimaram reduções de 10% e outros 12,5%, de 20%. Esses dados refletem um benefício financeiro significativo para os que investem em energias renováveis.

Em seguida aponta que 70% dos respondentes indicaram que o consumo de energia permaneceu estável ou diminuiu após a adoção de práticas renováveis, enquanto 30% notaram um aumento no consumo. Aqueles que relataram aumentos de consumo (sétimo gráfico) observaram variações entre menos de 500 kWh e até 5000 kWh, com uma distribuição uniforme entre essas faixas.



Por fim, expõe os principais desafios na implementação das energias renováveis. O maior obstáculo foi identificado como os recursos orçamentários, mencionados por 50% dos respondentes, indicando que os custos de investimento ainda são elevados para vários empreendimentos. Outros desafios incluem a legislação ambiental (20%) e a infraestrutura necessária (20%), além das dificuldades em integrar essas fontes ao sistema existente (10%) e em cumprir regulamentações específicas (10%).

## 4.2 Sustentabilidade Hídrica

**Figura 3-** Sustentabilidade hídrica



Fonte: Autoral (2024)

De acordo com (Figura 3), estão os principais os dados coletados, o uso de monitoramento e gestão inteligente representa 70% das práticas adotadas. Isso indica uma forte ênfase no uso de tecnologias avançadas, como sensores e sistemas inteligentes, que permitem monitorar o consumo de água em tempo real, identificar vazamentos e otimizar o uso desse recurso de forma eficiente.

Outra estratégia importante é a captação e reúso de água da chuva, correspondendo a 20%, o que demonstra o aproveitamento de fontes alternativas para atividades como irrigação de jardins e limpeza de áreas comuns. Já o tratamento e reúso de águas cinzas, representando 10%, mostra que há iniciativas para reutilizar a água proveniente de pias e chuveiros em outras tarefas não potáveis, como limpeza. No entanto, nenhuma ação foi identificada no âmbito de educação e conscientização para o uso sustentável da água, um aspecto que poderia ser explorado para envolver ainda mais funcionários e hóspedes em práticas ecológicas.

A maioria das práticas sustentáveis (70%) foi implementada entre 4 e 7 anos atrás, indicando que o hotel começou a investir na sustentabilidade há um tempo significativo, consolidando essas ações ao longo dos anos. Um grupo menor (20%) iniciou essas práticas há 8 a 10 anos, enquanto apenas 10% foram implementadas mais recentemente,



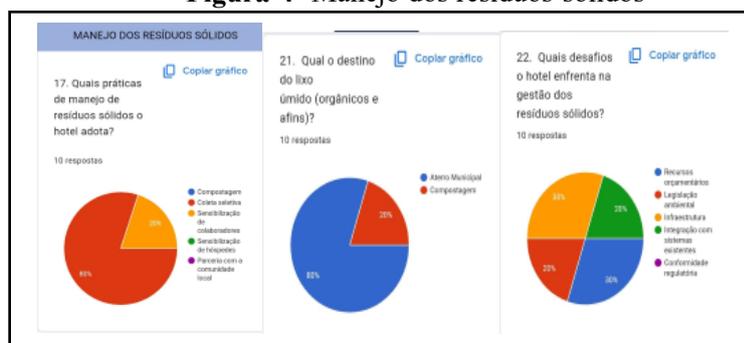
entre 1 e 3 anos e quando perguntado se haveria outro tempo maior apenas uma empresa estar a 15 anos com esse sistema implementado.

Quando se trata da motivação para adotar essas práticas, 80% dos entrevistados indicaram que a implementação das estratégias sustentáveis não estava diretamente ligada à conformidade com marcos regulatórios ou certificações. Apenas 20% das práticas foram motivadas por exigências legais, mostrando que a maioria das iniciativas é impulsionada por fatores internos e uma cultura de sustentabilidade que vai além das obrigações legais.

No entanto, a gestão sustentável dos recursos hídricos não vem sem desafios. O principal obstáculo identificado foi a falta de recursos financeiros, com 66,7% das respostas indicando essa dificuldade. Outros desafios incluem a complexidade da legislação ambiental (22,2%) e a integração com sistemas existentes (11,1%), que podem complicar e retardar a adoção de novas tecnologias.

### 4.3 Manejo dos resíduos sólidos

**Figura 4-** Manejo dos resíduos sólidos



Fonte: Autoral (2024)

A gestão de resíduos sólidos em hotéis é um tema central para promover a sustentabilidade no setor hoteleiro. A análise de diferentes gráficos fornece uma visão detalhada na (Figura 4), apresenta as principais, práticas adotadas, o período de implementação dessas práticas, a conformidade com legislações ambientais e os principais desafios enfrentados. A pesquisa mostrou que a grande maioria dos respondentes mencionou a coleta seletiva como a principal prática de manejo de resíduos sólidos, (80%). Isso indica que o comprometimento em separar resíduos como papel, plástico, vidro e orgânicos para reciclagem ou compostagem, o que é fundamental para reduzir o volume de lixo enviado para aterros sanitários.



Apenas uma pequena parte dos entrevistados mencionou a compostagem, (20%). Transformar resíduos orgânicos em adubo ajuda a diminuir o impacto ambiental, mas a prática ainda é limitada. Não foram citadas ações específicas para sensibilizar colaboradores e hóspedes. Esse aspecto é essencial para garantir o sucesso de qualquer programa de sustentabilidade, pois aumenta a adesão e eficiência das práticas de manejo de resíduos.): Não houve menção a parcerias com a comunidade, o que poderia ser uma oportunidade para melhorar o engajamento.

A análise sobre quando essas práticas foram implementadas revela uma divisão clara: 44,4% das práticas adotadas nos últimos 1 a 3 anos: Mostra um processo recente de modernização em relação à gestão de resíduos. 44,4% das práticas com mais de 8 a 10 anos: indica também possui um histórico de iniciativas sustentáveis, o que demonstra um compromisso de longo prazo. 11,1% das práticas entre 4 e 7 anos: Sugere um período intermediário de implementação.

O Decreto Federal nº 10.936/2022, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), parece ter um papel significativo no incentivo às práticas de manejo de resíduos: 70% das respostas indicam conformidade com a PNRS: Mostra que a maioria dos entrevistados acredita que as políticas públicas são um fator motivador para a adoção de práticas mais sustentáveis. Como preocupação ambiental ou reputação, o que demonstra voluntariamente melhorar sua gestão de resíduos, 30% das respostas indicam outros motivadores.

Destino dos Resíduos e Lixo Orgânico, 50% vão para o aterro municipal, enquanto a outra metade é encaminhada para coleta seletiva. 80% dos resíduos orgânicos são enviados para aterros e 20% é destinado a compostagem, mostrando um esforço inicial, mas que poderia ser expandido. A pesquisa revelou os principais desafios enfrentados na gestão de resíduos sólidos, com a falta de verbas sendo a maior barreira, limitando a implementação de práticas como a coleta seletiva e a compostagem (30%). A complexidade das leis ambientais também representa um obstáculo, dificultando o cumprimento das normas (20%).

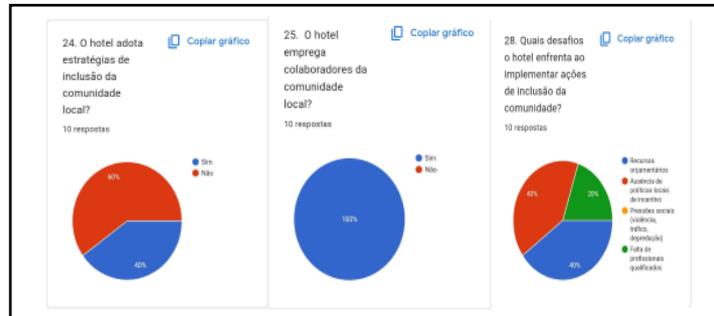
Além disso, a ausência de equipamentos adequados limita a eficiência das práticas de gestão de resíduos (20%), enquanto a dificuldade de integrar novos processos aos sistemas existentes gera ineficiências (20%). Por fim, a conformidade regulatória, que



exige o cumprimento de normas de segurança além das leis ambientais, representa outro desafio significativo (30%).

#### 4.4 Relação dos Hotéis com a comunidade

**Figura 5-** Relação dos hotéis com a comunidade



Fonte: Autoral (2024)

A relação entre os hotéis e a comunidade do entorno é um aspecto importante para o desenvolvimento social e econômico das regiões onde estão localizados (Figura 5), forma relevante apresenta esse estudo. As comunidades próximas, como a Vila de Ponta Negra, Mãe Luiza, Lagoa Nova e Nova Descoberta, observado diferentes níveis de engajamento. O primeiro gráfico analisado mostra que 60% dos entrevistados indicaram que o estabelecimento adota estratégias de inclusão, enquanto 40% responderam que não.

Ainda assim, apenas 60% dos entrevistados adotam essas práticas, o que pode ser atribuído a fatores como falta de recursos financeiros e de tempo, falta de conhecimento sobre os benefícios dessas iniciativas, ou diferentes prioridades de gestão.

Foi analisado a questão do emprego de colaboradores, O resultado foi bastante positivo, com 100% dos entrevistados afirmando que o hotel emprega pessoas da comunidade. A contratação de mão de obra é uma prática cada vez mais valorizada por empresas e consumidores, sendo vista como um compromisso com a sustentabilidade e o desenvolvimento.

Em seguida, a apresenta a política de inclusão das comunidades do entorno, 60% possuem uma política de inclusão, enquanto 40% não adotam essa prática. Ter uma política de inclusão reflete o compromisso de interagir com a comunidade, promover o desenvolvimento econômico e social, e construir uma imagem positiva.

Concluiu que 100% pesquisados promovem ações sociais como doação a entidades carentes da cidade o que demonstra um comprometimento significativo com a



conscientização social. Por fim, desafios enfrentados ao implementar ações de inclusão. Os principais obstáculos identificados foram recursos orçamentários (40%), ausência de políticas locais de incentivo (20%), pressões sociais como violência e depredação (40%) e falta de profissionais qualificados (20%).

A falta de recursos financeiros é o maior desafio, pois a implementação de projetos sociais exige investimentos significativos. A ausência de políticas públicas que incentivem o envolvimento empresarial também desestimula iniciativas de inclusão. A falta de profissionais capacitados para desenvolver projetos sociais também compromete a eficácia dessas iniciativas.

A pesquisa destacou os esforços e desafios enfrentados pelo setor hoteleiro de Natal (RN) em adotar práticas de sustentabilidade, abordando a caracterização da amostra, o uso de medidas sustentáveis e as principais barreiras para sua implementação. Os resultados mostram que 90% dos já utilizam energias renováveis, e entre os que ainda não aderiram, 80% planejam adotá-las no futuro. As fontes mais usadas incluem energia mista e solar, sendo esta última favorecida pela alta incidência solar da região. No entanto, os altos custos de implementação e a complexidade da legislação ambiental representam desafios significativos para a adoção de energias renováveis. No quesito sustentabilidade hídrica, 70% adotam sistemas inteligentes de monitoramento, e 20% utilizam a captação de água da chuva, enquanto o reuso de águas cinzas é uma prática menos comum (10%).

Essas ações são motivadas principalmente pela consciência ambiental dos gestores, com poucos hotéis adotando essas práticas para atender a exigências legais. A falta de recursos financeiros foi citada como o principal obstáculo para a gestão hídrica sustentável, seguido por barreiras legais e técnicas. Na gestão de resíduos sólidos, 80% realizam coleta seletiva, mas apenas 20% adotam a compostagem. A conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos foi apontada como um incentivo para 70% dos estabelecimentos. A falta de verbas, a complexidade das normas ambientais e a necessidade de uma infraestrutura adequada foram citadas como desafios à implementação de práticas mais eficazes.

A relação com a comunidade local também foi analisada. Enquanto 60% dos promovem a inclusão da comunidade em suas atividades e contratam colaboradores locais, muitos enfrentam dificuldades, como recursos financeiros limitados, falta de políticas públicas de incentivo e problemas sociais. Esses dados refletem um compromisso



crecente com a sustentabilidade no setor hoteleiro de Natal, mas também indicam a necessidade de políticas de apoio e incentivos para superar as barreiras financeiras e regulatórias, permitindo que mais hotéis adotem e ampliem suas práticas sustentáveis.

## 5. CONCLUSÃO

A pesquisa evidencia um avanço significativo na adoção de práticas sustentáveis pelo setor hoteleiro de Natal (RN), refletindo um compromisso com a responsabilidade ambiental, a redução de impactos negativos e a promoção do desenvolvimento local. A maioria dos empreendimentos já implementa ações como o uso de energias renováveis, sistemas de gestão hídrica inteligente, reaproveitamento de águas cinzas e programas estruturados de coleta seletiva, demonstrando uma consciência crescente sobre a relevância de práticas ecológicas para a competitividade no mercado e para a preservação ambiental.

No entanto, o setor ainda enfrenta desafios consideráveis, especialmente relacionados à escassez de recursos financeiros para a modernização tecnológica, à falta de infraestrutura adequada e à complexidade da legislação ambiental, que muitas vezes resulta em interpretações confusas e limitações operacionais. Esses fatores, somados à necessidade de maior engajamento em políticas públicas locais, ainda dificultam a implementação mais ampla e eficiente dessas medidas.

A relação com a comunidade local também emerge como um fator relevante, com algumas iniciativas de inclusão e desenvolvimento social, embora existam obstáculos para expandir esse engajamento. Esses resultados indicam que, para fortalecer a sustentabilidade no setor hoteleiro, é essencial promover políticas públicas de incentivo e criar mecanismos de apoio financeiro, especialmente para práticas de energia limpa, manejo de resíduos e sustentabilidade hídrica. Assim, o setor poderia não apenas consolidar seu compromisso com o meio ambiente, mas também contribuir para o desenvolvimento sustentável das regiões onde está inserido, beneficiando as comunidades locais e reforçando a imagem positiva dos empreendimentos hoteleiros junto aos consumidores.

A qualidade de vida dos cidadãos e turistas está interligada. Uma cidade que não proporciona boas condições para seus moradores provavelmente também não atenderá adequadamente as expectativas dos visitantes. Para tanto, é destacado como uma ferramenta importante para promover desenvolvimento urbano. Ele pode ajudar a melhorar a infraestrutura, não só para atrair turistas, mas também para melhorar a vida dos cidadãos. Em resumo, o turismo sustentável representa um caminho essencial para garantir



o equilíbrio entre o desenvolvimento econômico e a preservação ambiental, assegurando que as futuras gerações possam continuar a desfrutar dos destinos turísticos. A colaboração entre governos, empresas e consumidores é fundamental para essa transição.

### 5.1 Recomendações para Investigações Futuras

Para investigações futuras, recomenda-se aprofundar a análise em alguns aspectos da sustentabilidade no setor hoteleiro, especialmente para entender melhor as barreiras financeiras, regulatórias e operacionais que dificultam a implementação de práticas sustentáveis. Estudos focados em:

**a) Educação e Conscientização Ambiental:** Avaliar o impacto de programas de sensibilização para colaboradores e hóspedes, visando aumentar a adesão e o sucesso das práticas sustentáveis.

**b) Integração de Novas Tecnologias:** Analisar a viabilidade e os benefícios de tecnologias emergentes em eficiência energética e gestão de resíduos, como sistemas automatizados de monitoramento de energia e água.

**c) Colaboração entre Hotéis e Comunidades Locais:** Explorar modelos de parceria entre hotéis e comunidades para aumentar o engajamento social e econômico, incluindo projetos de inclusão comunitária, geração de empregos e educação ambiental.

### .REFERÊNCIAS

AGENTE DE TURISMO. **O Agente de Turismo e suas Funções.** Disponível em <https://portalidea.com.br/cursos/agente-de-turismo-apostila01.pdf>. Acesso em 14 de 2024.

BONFIM valdiney Barboza. **O potencial da energia renovável para a transição energética global.** Disponível em [www.nucleo.do.conhecimento.br](http://www.nucleo.do.conhecimento.br). Acesso em 10 de novembro de 2024.

BOOKING.COM, **Hotéis a partir de três estrelas em Natal.** Disponível em: <https://www.booking.com/searchresults.pt->. Acesso em 10 de outubro de 2024.

CHICANO, Bruna. **Turismo Sustentável: importância e desafios.** Disponível em [www.ecycle.com.br](http://www.ecycle.com.br): Acesso 20 de outubro de 2024.

DIAS, Reinaldo e Fernanda. Matos. **Impactos das mudanças climáticas nos recursos hídricos:** desafios e implicação para Humanidade: Disponível em



<https://revista.scientificsociety.net/wp-content/uploads/2023/09/Art00172-2023.pdf>.  
Acesso 9 novembro de 2024

FERNANDES, Ivan Pereira; Coelho, Márcio Ferreira. **Economia do turismo**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2002.

FONTES, Virginio, Darlyne, Fernandes Lissa Valéria. **Responsabilidade socioambiental na hotelaria: um estudo na via costeira de Natal**, RN. Caderno Virtual de Turismo em linha.2011,11(2220-233ISSN:Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=115421320006> .acesso em 14 de novembro de 2024.

KLEIN Leticia. **O que as grandes redes de hotéis têm feito para reduzir sua pegada ecológica** | Sociedade | Um só Planeta Disponível em (globo.com). Acesso em 22 de outubro de 2024.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

NAÇÕES UNIDAS. **Código Global de Ética para o Turismo**. Disponível em [www.unwto.org](http://www.unwto.org) :Acesso em 10 outubro 2024.

OPENAI. *ChatGPT*. Disponível em: <https://openai.com/>. Acesso em: 11 de Outubro 2024.

**ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS**. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável: 17 objetivos para transformar nosso mundo. Nova York: ONU, 2015. Disponível em: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/>. Acesso em: 19 nov. 2024.

**ORGANIZAÇÕES DO TRABALHO**. **Declarações da OMT** Volume 26, Edição 04. 2017. Disponível em <https://www.eunwto.org/doi/epdf/10.18111/unwtodeclarations.2017.26.04>. Acesso em 15 de out de 2024.

RAMALHO, Marlen maria Cabral **A hotelaria e o seu impacto na hospitalidade e no turismo mundial**. disponível em <https://saojose.br/a-hotelaria-e-o-seu-impacto-na-hospitalidade-e-no-turismo-mundial/>. Acesso em 19 de novembro 2024.

**RESOLUÇÃO DO CONAMA** N° 498/2020. Disponível em [https://conama.mma.gov.br/index.php?option=com\\_sisconama&view=atonormativo&id=726](https://conama.mma.gov.br/index.php?option=com_sisconama&view=atonormativo&id=726). Acesso em 15 de 2024.

RUSCHMANN, Doris Van de Meene. **Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente**. 3. ed. Campinas: Papirus, 1997. (Coleção Turismo). 199p.

SILVA, Oliveira Elton. **Impactos socioambientais e econômicos do turismo e as suas repercussões no desenvolvimento..** local: o caso do Município de Itacaré - Bahia. Disponível em <https://www.scielo.br/j/inter/a/mckJXvcrGKvy8WYjfjBCQQB/#>. Acesso em 10 de novembro 2024.

SOUSA, Guilherme Castro **Energia Sustentável #1: Matriz não renovável**; disponível em <https://jornal.usp.br/podcast/energia-sustentavel-1-matriz-nao-renovavel/>. Acesso em 14 de novembro de 2024.