

4

RESPONSABILIDADE DE HÓSPEDE EM RELAÇÃO À VARIÁVEL AMBIENTAL: ESTUDO DE CASO DE DOIS MEIOS DE HOSPEDAGEM

Thiago José Costa Alves*
Suzana Maria de Conto**

Resumo da Dissertação de Mestrado defendida em 27 de junho de 2008

Banca: Profa. Dra. Suzana Maria de Conto – presidente (Universidade de Caxias do Sul); Prof^a. Dr^a. Celia Maria de Moraes Dias (Universidade de São Paulo); Profa. Dra. Rosaⁿe Ma^ria Lanzer (Universidade de Caxias do Sul) e Profa. Dra. Cláudia Ech^evengua^la Teixeira (Universidade de Caxias do Sul).

<http://tede.uc^s.br/tde_arquivos/3/TDE-2008-07-04T075419Z-199/Publico/Dissertacao%20Thiago%20Jose%20C%20Alves.pdf>.

* Mestre em Turismo pela Universidade de Caxias do Sul (UCS/2008).

** Doutora em Educação pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar).
Professora, orientadora e pesquisadora no Mestrado em Turismo (UCS).

Os meios de hospedagem são empreendimentos importantes para se entender o comportamento de alguns atores que interagem durante a atividade do turismo. Esse segmento é responsável por grande parte de empregos gerados e por considerável criação de divisas. Porém, assim como qualquer outro empreendimento, um meio de hospedagem também se caracteriza por intervir e modificar o funcionamento natural das variáveis ambientais, sociais, econômicas e culturais. Os meios de hospedagem são empreendimentos que apresentam rotinas bem-definidas de operação. É visível que, durante seu funcionamento, ocorre o consumo de água, de energia elétrica, geração de resíduos sólidos, emissão de efluentes líquidos, entre outros.

A presente pesquisa se propõe a analisar informações de hóspedes sobre meio ambiente, considerando a seguinte pergunta: A variável ambiental é contemplada na escolha do meio de hospedagem e do destino turístico? Para tal foram selecionados dois meios de hospedagem: o primeiro localizado na cidade de Canela e o segundo no Município de Caxias do Sul.

Como objetivos específicos desta pesquisa, podem ser citados: a) verificar o perfil dos hóspedes dos dois meios de hospedagem; b) verificar como o hóspede obtém informações sobre os municípios e meios de hospedagem; c) verificar o conhecimento dos hóspedes sobre o saneamento básico do município de origem e da destinação turística; d) verificar ocorrência de separação dos resíduos pelos hóspedes em sua residência e no meio de hospedagem; e) verificar se o saneamento básico é fator de escolha do meio de hospedagem pelos hóspedes; f) verificar se “práticas ambientais” é fator de escolha dos meios de hospedagem pelos hóspedes; g) verificar se o hóspede tem compromisso com o meio ambiente; h) se os meios de hospedagem devem ter compromisso com o meio ambiente.

A fim de considerar estudos recentes que estão sendo desenvolvidos no Brasil, alguns eventos foram contemplados

durante a sistematização do conhecimento (SEMINÁRIOS DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 2003, 2004, 2005, 2006; SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA EM TURISMO, 2007; ENCONTRO NACIONAL DE TURISMO DE BASE LOCAL, 2004). Alguns artigos também foram tratados como interessantes e significativos durante a sistematização do conhecimento. Foram eles: Amorim e Ramos (2003), Bonilla e De Conto (2003); Cesa e De Conto (2003), Petkow, Cury e Grande (2003), Souza (2003), Almeida Junior e Oliveira (2004), Posati (2004), Novaes (2005), Posati (2004), Da Silva et al. (2006) e Alves e Cavalvanti (2006). Analisando o Banco de Teses (Capes, 2007) e o Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade de Caxias do Sul (UCS, 2008), destacam-se os seguintes estudos: Martins (2002), Santos (2002), Palhares (2003), Ziembowics (2003), Lima (2003), Scatena (2005), Silva (2005), Azevêdo (2006), Brito (2006), Ferrari (2006), Genta (2006), Jasper (2006), Romeiro (2006), Zucarato (2006), Pereira (2007), Silva (2007).

Ao tratar dos trabalhos publicados em revistas nacionais e internacionais, é visível a riqueza de informações contidas nos periódicos: *Turismo em Análise*; *Turismo Visão e Ação*; *Analls of Tourism Research*; *Tourism Managemente Journal of Travel Research*. Foram encontrados os seguintes estudos que auxiliaram na análise dos dados: Guardani, Aruca e Araujo (1996), Gândara (2000), Hassan (2000), Gouvea e Hranalova (2004), De Conto e Posser (2005), Hudson e Miller (2005), Chan e Wong (2006), Choi e Sirakaya (2006), Kim, Borges e Chon (2006), Le et al. (2006), Erdogan e Baris (2007) e Kelly et al. (2007).

Para atender aos objetivos propostos por este estudo, foram aplicados questionários aos hóspedes nos dois meios de hospedagem, durante dois períodos distintos, alta e baixa estação, respeitando o calendário turístico de cada município. A primeira parte do questionário está relacionada às perguntas sobre dados pessoais dos hóspedes: a) idade; b) gênero; c) escolaridade; d) motivos da viagem; e) município de origem;

f) informação sobre responsabilidade ambiental; g) como obteve informações do município e do meio de hospedagem visitado.

Na segunda parte do questionário, intitulado “Motivos para escolha do destino turístico e dos meios de hospedagem”, foram utilizadas questões que buscam identificar motivações e percepções dos hóspedes em relação à variável ambiental. Essa parte contemplou situações como: a) informações sobre o conhecimento da situação de saneamento básico (água de abastecimento, resíduos sólidos e tratamento de esgoto) do município de origem dos hóspedes; b) informações sobre o conhecimento da situação de saneamento básico do destino turístico; c) informações sobre a separação dos resíduos sólidos em suas residências e nos meios de hospedagem; d) informações sobre o saneamento básico (água de abastecimento, resíduos sólidos e tratamento de esgoto) e práticas ambientais serem fatores decisivos na escolha do destino turístico; e) informações sobre o compromisso do hóspede e dos meios de hospedagem com a preservação do meio ambiente.

O estudo identificou o perfil do hóspede dos dois meios de hospedagem (idade, escolaridade, sexo, considerar-se bem-informado quanto à questão ambiental e motivação da viagem. Foi possível constatar que os sujeitos têm, em sua maioria, acesso à educação e a informações de cunho ambiental. No entanto, também é possível afirmar que existe um grande número de sujeitos que não apresentam opinião formada sobre considerar-se bem-informado quanto ao meio ambiente.

Em relação à forma como os hóspedes obtiveram informações sobre os meios de hospedagem, pode-se dizer que é aparente a existência de veiculação informal, como é o caso da propaganda “boca a boca”, que se revela um meio eficiente na divulgação tanto do meio de hospedagem quanto do município. A internet aparece como um meio de veiculação bastante eficiente. Cabe destacar que informações ambientais

podem estar contidas tanto no *site* do empreendimento hoteleiro quanto do município, configurando-se como um importante meio de sensibilização dos hóspedes.

Ao analisar as informações dos hóspedes sobre conhecer o saneamento básico de seu município de origem e da destinação turística, é possível afirmar que o fato de conhecer o saneamento básico do município de origem não implica que esse mesmo hóspede conheça o saneamento básico da destinação turística. Diante desse fato, é possível admitir a carência de informações organizadas que estabeleçam relação entre o saneamento básico e a qualidade ambiental dessas localidades. Pode-se afirmar que os municípios têm um papel importante na disseminação de informações sobre as condições de saneamento, fornecendo aos turistas referenciais para a opção de destinos turísticos.

Ao tratar dos dados relacionados à separação dos resíduos sólidos em sua residência e nos meios de hospedagem, é possível concluir que o comportamento ambientalmente correto para a separação dos resíduos sólidos, nos meios de hospedagem, está diretamente relacionado ao hábito do sujeito em relação à separação dos resíduos sólidos em sua residência. Cabe destacar que o hábito de ser ambientalmente correto pode ser inserido com sucesso no dia a dia das pessoas, independentemente do local em que as mesmas se encontram.

O estudo também identificou a possibilidade de o saneamento básico ser um fator para a escolha dos meios de hospedagem pelos hóspedes. Os resultados tornam visível a importância do serviço de saneamento básico, na escolha do meio de hospedagem. É interessante notar a existência de um público que admite a importância da qualidade ambiental na escolha do meio de hospedagem. Esse fato fortalece a ideia de que o meio ambiente é contemplado durante a compra de um produto turístico. Porém, apesar dessa afirmação, o número de hóspedes que não apresentam opinião formada sobre o assunto é significativo, o que possibilita afirmar novamente a

carência de informações que relacionem o tema saneamento básico e qualidade ambiental.

Ao analisar se a existência de práticas ambientais é fator para a escolha dos meios de hospedagem, é visível a predisposição do hóspede em julgar um empreendimento hoteleiro pelas práticas ambientais. Esse acontecimento fortalece a relação de compra com a existência de práticas ambientais. Outro fato relacionado a esse resultado mostra que as informações organizadas, relacionadas ao uso correto do recurso natural, por meio de ações da gestão ambiental, apresentam acesso de fácil compreensão aos hóspedes. Esse fato, juntamente com a diminuição de custos operacionais, como energia elétrica e abastecimento de água do empreendimento, explica a maior parte dos investimentos relacionados ao meio ambiente.

O fato de hóspedes considerarem práticas ambientais e o saneamento básico, como fatores de escolha de um meio de hospedagem, torna visível a existência de um segmento de mercado que pode conseguir contemplar algumas variáveis necessárias para o crescimento harmônico de um empreendimento. Para isso devem ser consideradas variáveis sociais, ambientais, econômicas, políticas e culturais. Com relação ao compromisso com o meio ambiente, os hóspedes afirmam que eles, como os meios de hospedagem, precisam ter responsabilidade ambiental. Esse fato pode significar a existência de um espaço para mudanças no tocante às condutas de gestores e de hóspedes em prol do meio ambiente.

O presente estudo contribui para a construção de avaliações sobre as relações existentes entre a prática do turismo e o meio ambiente. Como é possível analisar na pesquisa, é notória a necessidade de serem construídas de forma permanente e contínua as relações entre informação ambiental, sensibilização, condutas de pessoas e planejamento das atividades e dos serviços turísticos. A universidade tem um papel importante no que tange às questões ambientais no

turismo. Nessa direção, cabe aos cursos de graduação e pós-graduação em Turismo e Hotelaria tornar viável a compreensão do tema mediante produção científica e intervenções ambientais significativas na sociedade.

Com o intuito de dar segmento a pesquisas relacionadas ao meio ambiente no turismo, é importante sugerir novas possibilidades de pesquisa com novos questionamentos: a) o turista considera a variável ambiental em seu planejamento e operação para a escolha da destinação turística?; b) quais fatores devem ser considerados ao analisar a relação entre o ambiente, o turismo e empreendimentos turísticos?; c) quais indicadores devem ser considerados para mensurar os impactos ambientais causados pelo funcionamento de um empreendimento?; d) qual a responsabilidade ambiental dos agentes envolvidos no turismo em relação ao ambiente?; e) qual a relação existente entre as informações ambientais e a adoção de ações ambientais?; f) como o tema planejamento turístico é analisado pelos cursos de graduação e pós-graduação no País?; g) qual a importância da educação ambiental na formação de opinião dos hóspedes e funcionários de um meio de hospedagem?; h) qual a importância de o empreendimento turístico funcionar como um espaço de educação ambiental no turismo?; i) como os meios de informações envolvidos na formação de opinião dos turistas devem ser tratados em relação à responsabilidade ambiental?

É de fundamental importância analisar essas indagações e respondê-las bem como entender como o sistema ambiental no turismo se estabelece, para que novos estudos possam confrontar diferentes comportamentos dos agentes de turismo. Isso respeitando a necessidade de desenvolvimento harmônico de um empreendimento turístico e desenvolvendo estudos sistematizados, com vistas a novas reflexões ambientais.

Referências

- ABREU, D. *Os ilustres hóspedes verdes*. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.
- ACERENZA, M. A. *Administração do turismo: conceituação e organização*. Edusc, 2002. v. 1.
- ALMEIDA, L. T. de. *Política ambiental: uma análise econômica*. Campinas: Papirus, 1998.
- ALMEIDA JÚNIOR, N.; OLIVEIRA, E. C. S. Gestão ambiental local para a atividade do turismo como forma de desenvolvimento local em Corumbá/MS. In: ENCONTRO NACIONAL DE TURISMO DE BASE LOCAL, Entbl, 3., 2004. Campo Grande. *Anais...* Campo Grande: Ed. da Universidade de MS, 2004. 1 CD-ROM.
- ALVES, K. S.; CAVALCANTI, J. E. A. A gestão ambiental de resíduos sólidos no setor hoteleiro. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 4., 2006, Caxias do Sul. *Anais...* Caxias do Sul: UCS, 2006. 1 CD-ROM.
- AMORIM, C. G.; RAMOS, S. E. V. C. Programa hóspede da natureza: uma ferramenta para a educação ambiental. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2003, Caxias do Sul. *Anais...* Caxias do Sul: UCS, 2003. 1 CD-ROM.
- ANDRADE, J. R. L. Comportamento do consumidor e a escolha do produto turístico. *Turismo em Análise*, São Paulo, v. 1, n. 12, p. 7-20, maio 2001.
- AZEVEDO, C. A. *As pousadas e os impactos sócio ambientais: um estudo sobre Morro de São Paulo e Boipeba – Bahia*. 2006. 297 f. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2006.
- BARRETTO, A. M. N. *Manual de iniciação ao estudo do turismo*. 10. ed. Campinas: Papirus, 2006.
- BENI, Mário Carlos. *Análise estrutural do turismo*. 10. ed. atual. São Paulo: Senac, 2004.
- BONATTO, G.; DE CONTO, S. M. Geração de resíduos sólidos no âmbito da hotelaria: um estudo de caso. In: BARRETTO, M. (Org.). *Anuário de pesquisa do mestrado em turismo*. Caxias do Sul: Educ, 2004.
- BONILLA, J.; DE CONTO, S. M. Planejamento de um meio de hospedagem ecológico. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2003, Caxias do Sul. *Anais...* Caxias do Sul: Programa de Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul, 2003. 1 CD-ROM.
- BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%20E7aoh.htm#cfart225>. Acesso em: 25 fev. 2007.
- _____. Ministério do Meio Ambiente. Conselho Nacional de Meio ambiente. *Lei 6938*, de 2 de setembro de 1981. Dispõe sobre a política nacional de meio ambiente e seus fins, de mecanismo de formulação e aplicação, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/index.cfm>>. Acesso em: 20 out. 2007.

- BRITO, K. G. C. *A Responsabilidade ambiental em empreendimentos de turismo rural no Distrito Federal e entorno*. 2006. 85 f. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Gestão Ambiental) – Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2006.
- CANELA. *Prefeitura Municipal*. Disponível em: <<http://www.canela.rs.gov.br/>>. Acesso em: 31 mar. 2008a.
- _____. *Números do município de Canela*. Disponível em: <<http://www.canela.rs.gov.br/?opcao=numeros>>. Acesso em: 31 mar. 2008b.
- CAXIAS DOS SUL. *Prefeitura Municipal*. Disponível em: <<http://www.caxias.rs.gov.br/>>. Acessado em: 31 mar. 2008a.
- _____. *Companhia de Desenvolvimento de Caxias do Sul (Codeca)*. Disponível em: <<http://www.codeca.com.br/coletas.php>>. Acesso em: 31 mar. 2008b.
- _____. *Secretaria de Turismo Municipal*. Disponível em: <<http://www.caxias.tur.br/oquefazer.php>>. Acesso em: 31 mar. 2008c.
- CEMPRE. *Pesquisa Ciclosoft 2006*. Disponível em: <http://www.cempre.org.br/ciclosoft_2005.php>. Acesso em: 31 mar. 2008.
- CESA, P. P. P.; DE CONTO, S. M. Informações relacionadas às situações de manejo de resíduos sólidos no âmbito de seus meios de hospedagem. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2003, Caxias do Sul. *Anais...* Caxias do Sul: UCS, 2003. 1 CD-ROM.
- CHAN, E. S. W; WONG, S. C. K. Motivations for ISO 14001 in the hotel industry. *Tourism Management*, Londres, n. 27, p. 481-492, 2006.
- CHOI, H. C.; SIRAKAYA, E. Sustainability indicators for managing community tourism. *Tourism Management*, Londres, n. 27, p. 1274-1289, 2006.
- COOPER, C. *Turismo: princípios e prática*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR (Capes). *Banco de Teses*. Disponível em: <<http://www.capes.gov.br/servicos/bancoteses.html>>. Acesso em: 12 jun. 2007.
- CORIOLOANO, L. N M. T. O ecoturismo e os hóspedes da natureza. In: BARRETTO, M.; TAMANINI, E. (Org.). *Redescobindo a ecologia no turismo*. Caxias do Sul: Educs, 2002. (Coleção Turismo).
- CORSAN. *Companhia Riograndense de Saneamento: SURNE* – Superintendência Região Nordeste. Disponível em: <<http://www.corsan.com.br/empresa/surne.htm>>. Acesso em: 31 mar. 2008.
- DA SILVA, L. M. T.; SILVA, M. P. da; ENDERS, E. T. Gestão ambiental e desempenho organizacional: um estudo de suas relações no setor hoteleiro. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, EnANPAD, 30., 2006, Salvador. *Anais...* Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.
- DE CONTO, S. M. O estudo do comportamento de turistas e prestadores de serviços turísticos no manejo de resíduos sólidos gerados no âmbito dos hotéis. In: BARRETTO, M.; REJOWSKI, M. (Org.). *Turismo: interfaces, desafios e incertezas*. Caxias do Sul: Educs, 2001. (Coleção Turismo).
- DE CONTO, S. M. et al. Geração de resíduos sólidos em um meio de hospedagem: um estudo de caso. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

EM RESÍDUOS E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, 2004. Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: Instituto de Ciência e Tecnologia em Resíduos e Desenvolvimento Sustentável, 2004. 1 CD-ROM.

DE CONTO, S. M.; POSSER, L. Informações de hóspedes de um meio de hospedagem em relação a escolha do destino turístico determinada pela variável ambiental. *Visão e Ação*, Itajaí, v. 7, n. 3, set./dez. 2005.

DOLNICAR, S.; LEISCH, F. Selective marketing for environmentally sustainable tourism. *Tourism Management*, Londres, n. 5, p. 1-9, 2007.

ERDOGAN, N.; BARIS, E. Environmental protection programs and conservation practices of hotel in Ankara, Turkey. *Tourism Management*, Londres, n. 28, p. 604-614, 2007.

ENCONTRO NACIONAL DE TURISMO DE BASE LOCAL, 3., 2004, Salvador. *Anais...* Campo Grande-MS, 2004.

ENGEL, J. F.; BLACKWELL, R. D.; MINIARD, P. W. *Comportamento do consumidor*. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

FERRARI, P. F. *Percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem: estudo de caso de Caxias do Sul – RS*. 2006, 116f. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2006.

FERREIRA, J. L. *A variável ambiental como componente na classificação da qualidade dos serviços hoteleiros*. 1999. 146f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Universidade de Santa Catarina, Florianópolis, 1999. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/Resumo.asp?754>>. Acesso em: 15 ago. 2006.

FERREIRA, Y. N. Metrôpole sustentável?: não é uma questão urbana. *São Paulo em Perspectiva*. v. 14, n. 4; p. 139-144, out./dez. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S0102-8839200000400016&lng=en&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 27 jan. 2007.

FRAJ, E.; MARTINS, E. Environmental values and lifestyles as determining factors of ecological consumer behavior: an empirical analysis. *Journal of Consumer Marketing*, Reino Unido, v. 23 n. 3. p. 133-144, 2006. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do?sessionId=8139AD4287B003CB2978A4E716480DBB?contentType=Article&contentId=1554403>>. Acesso em: 12 mar. 2007.

GÂNDARA, J. M. G. La imagen de calidad ambiental urbana como atractivo turístico. El caso de Curitiba (Brasil). *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Buenos Aires, v. 9, n. 3/4, p. 356-378, jul. 2000.

GENTA, M. P. G. *A contabilidade ambiental como instrumento de gestão turística: o caso da hotelaria de Caxias do Sul*. 2006. 128f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2006.

GEZICI, F. Components of sustainability: two cases from Turkey. *Annals of Tourism Research*, Grã-Bretanha, v. 33, n. 2, p. 442-455, 2006.

GOELDNER, C. R.; RITCHIE, J. R. B; McINTOSH, R. W. *Turismo: princípios, práticas e filosofias*. 8. ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

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

- GOUVEA, R; HRANALOVA, J. Determinación de la importancia de las variables ambientales en la demanda total del turismo en America Latina. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Buenos Aires, v. 13, n. 1 / 2, p. 129-142, jan. 2004.
- GUARDANI, F.; ARUCA, J.; ARAUJO, M. Comportamento do consumidor e a escolha das destinações turísticas. *Turismo em Análise*, São Paulo, v. 2, n. 7, p. 17-27, maio 1996.
- INTERNATIONAL HOTEL ASSOCIATION (IHA); INTERNATIONAL HOTELS ENVIRONMENT INITIATIVE (IHEI); UNITED NATIONS ENVIRONMENT PROGRAMME (UNEP). *Environmental action pack for hotels*. [s. l.]: IHA, IHEI, UNEP, 1995.
- JARVIS, L. How to be a green consumer. *The Amicus Journal*, Londres, v. 20, n. 2, p. 46, 1998.
- JASPER, J. R. *Situações de saneamento ambiental do turismo no espaço rural: estudo de caso da rota germânica*. 2006. 132f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2006.
- KELLY, J. et al. Stated preferences of tourists for eco-efficient destination planning options. *Tourism Management*, n. 28, p. 377-390, 2007.
- KIM, H.; BORGES, M. C.; CHON, J. Impacts of environmental values on tourism motivation: the case of FICA, Brazil. *Tourism Management*, Londres, n. 27, p. 957-967, 2006.
- KINLAW, C. D. *Competitive green: sustainable performance in the environmental age*. Jossey-Bass Publishers, 1993.
- LE, Y. et al. Environmental management: a study of vietnamese hotels. *Annals of Tourism Research*, Grã-Bretanha, v. 33, n. 2, p. 545-567, 2006.
- LEÃO, A. L. C.; FALCÃO, C. A. C. *Fazendo educação ambiental e vivendo a gestão ambiental*. Recife: CPRH, 2002.
- LEMOES, A. D. C. Será que os turistas estão começando a ficar “verdes”? *Retur*, São Paulo, n. 1, v. 1, mai. 2004. Disponível em: <<http://www.36Hpresidentekennedy.br/retur/edicao01/artigo03.pdf>>. Acesso em: 25 out. 2006.
- LIMA, R. T. *Percepção ambiental e participação pública na gestão dos recursos hídricos: perfil dos moradores da cidade de São Carlos, SP (bacia hidrográfica do rio do Monjolinho)*. 2003. 94f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Engenharia Ambiental) – Escola de Engenharia de São Carlos – USP, São Carlos, 2003.
- LOPES, R. S. O comportamento do consumidor e qualidade de serviços na hotelaria. In: SANTOS, C. H. (Org.). *Organizações e turismo*. Caxias do Sul: Educus, 2004.
- LUCHIARI, M. T. D. P. Turismo e território: sustentabilidade para que? BARRETTO, M.; TAMANINI, E. (Org.). *Redescobrimdo a ecologia no turismo*. Caxias do Sul: Educus, 2002. (Coleção Turismo).
- MARQUES, J. F.; COMUNE, A. E. Economia do meio ambiente: aspectos teóricos. In: ROMEIRO, A. R.; REYDON, B. P.; LEONARDI, M. L. A. (Org.) *Economia do meio ambiente: teoria, políticas e a gestão dos espaços regionais*. Campinas: Unicamp. IE, 2001.

- MARTINS, E. C. *O turismo como alternativa de desenvolvimento sustentável: o caso de Jericoacoara no Ceará*. 2002. 164f. Tese (Doutorado em Ciências Econômicas) – ESALQ/USP, Piracicaba, 2002.
- NOVAES, M. H. Gestão ambiental nos meios de hospedagem do espaço rural de Santa Catarina. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 3., 2005, Caxias do Sul. *Anais...* Caxias do Sul: UCS, 2005. 1 CD-ROM.
- ODUM, E. P. *Ecologia*. 2. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1988.
- _____. *Fundamentos de ecologia*. 5. ed. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 1997.
- OTTOMAN, J. Green consumers not consumed by eco-anxiety. *Marketing News*, Washigton, v. 30, n. 13, p. 13, 1996.
- _____. Waste not: green strategies key to efficient products. *Marketing News*, Washigton, v. 32, n. 13, p. 12, 1998.
- PALHARES, M. F. *O impacto do marketing “verde” nas decisões sobre embalagens das cervejarias que operam no Brasil*. 2003. 39f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.
- PEREIRA, G. S. *A variável ambiental no planejamento de eventos turísticos: estudo de caso da Festa Nacional da Uva – RS*. 2007. 127f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, 2007.
- PETKOW, M.; CURY, R. M.; DE GRANDE, M. B. Logística reversa na hotelaria: estudo de caso em hotel certificado pela ISO 14001. In: SEMINÁRIO EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2003, Caxias do Sul. *Anais...* Caxias do Sul: UCS, 2003. 1 CD-ROM.
- PETROCCHI, M. *Turismo: planejamento e gestão*. São Paulo: Futura, 2001.
- POSATI, C.C. Cartilha do turista consciente. In: ENCONTRO NACIONAL DE TURISMO DE BASE LOCAL, ENTBL, 3., 2004. Campo Grande. *Anais...* Editora Universitária da UFMS, 2004. 1 CD-ROM.
- ROMEIRO, M. C. *Um estudo sobre o consumidor ambientalmente favorável: uma verificação na região do ABC Paulista*. 2006, 358f. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.
- RUES, E. *Eco-hotel management: conciencia ecológica en la administración hotelera*. México: Grupo Editorial Iberoamérica, 1995.
- RUSCHMANN, D. *Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente*. 8. ed. Campinas: Papirus, 2001.
- SAMAE. *Situação do abastecimento de água*. Disponível em: <http://www.samaecaxias.com.br/site/lista_abastecimento.asp?secao_id=34>. Acesso em: 31 mar. 2008.
- _____. *Situação do tratamento de esgoto*. Disponível em: <http://www.samaecaxias.com.br/site/interna_dir.asp?secao_id=26>. Acesso em: 31 mar. 2008.
- SANTOS, E. M. *Gestão de resíduos sólidos: um estudo da conscientização ambiental em uma cidade do Brasil*. 2002. 176f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2002.

- SATTLER, M. A. Edificações sustentáveis: interface com a natureza do lugar. In: MENEGAT, R; ALMEIDA, G. *Desenvolvimento sustentável e gestão ambiental nas cidades: estratégias a partir de Porto Alegre*. Porto Alegre, UFRGS, 2004.
- SCATENA, L. M. *Ações em educação ambiental; análise multivariada da percepção ambiental de variados grupos sociais como instrumentos de apoio à gestão de pequenas bacias – estudo de caso da microbacia do córrego da Capituva, Macedônia, SP*. 2005. 245f. Tese (Doutorado em Engenharia Hidráulica e Saneamento) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2005.
- SCHÜTLER, R. G. Alojamento de baixo impacto ambiental na Patagônia argentina. In: BARRETTO, M.; TAMANINI, E. (Org.). *Redescobrimo a ecologia no turismo*. Caxias do Sul: Educus, 2002. (Coleção Turismo).
- SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA EM TURISMO E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 2007, São Paulo. *Anais...* São Paulo: UMA, 2007.
- SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 2003, Caxias do Sul. *Anais...* Caxias do Sul: UCS, 2003.
- _____. 2004, Caxias do Sul. *Anais...* Caxias do Sul: UCS, 2004.
- _____. 2005, Caxias do Sul. *Anais...* Caxias do Sul: UCS, 2005.
- _____. 2006, Caxias do Sul. *Anais...* Caxias do Sul: UCS, 2006.
- SILVA, A. P. S. *Responsabilidade social e competitividade: um estudo sobre a influência de práticas sociais na decisão de escolha de um destino turístico*. 2006, 83f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2005.
- SILVA, R. N. *Ações ambientais em meios de hospedagem da região da Uva e Vinho da Serra Gaúcha*. 2007, 157f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2007.
- SOUZA, J. N. S. Marketing verde: uma avaliação do comportamento humano e sua influência no turismo. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2003, Caxias do Sul. *Anais...* Caxias do Sul: UCS, 2003. 1 CD-ROM.
- STEVENS, C. The environment industry. *Organization for economic corporation and development*, v. 177, p. 26, 1992.
- SWARBROOKE, J. *Turismo sustentável: meio ambiente e economia*. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2000. (Série Turismo).
- SWARBROOKE, J.; HORNER, S. *O comportamento do consumidor no turismo*. São Paulo: Aleph, 2002. (Série Turismo).
- UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL. *A Universidade*. Disponível em: <www.ucs.br/>. Acesso em: 31 mar. 2008a.
- UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL. *Núcleo de Canela (Nucan)*. Disponível em: <www.ucs.br/>. Acesso em: 31 mar. 2008b.
- VALLELY, B. The green consumer: a european perspective. *Women and Environment*, v. 13, n. 2, p. 4, 1992.
- ZIEMBOWICZ, G. *A responsabilidade sócio-ambiental da empresa: interatividade com o Estado e a sociedade*. 2003. 128f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2003.

ZUCARATO, A. G. *Certificação do turismo sustentável para meios de hospedagem: um estudo sobre o caminho do ouro de Paraty-RJ*. 2006. 159f. Dissertação (Programa de Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2006.

WILLARD-CROSS, A. What is a green consumer? *Women and Environments*, v. 12, n. 3-4, p. 64, 1990.