

O HÓSPEDE COMO FATOR DECISIVO NA ADOÇÃO DE POLÍTICAS E PRÁTICAS AMBIENTAIS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM – CAXIAS DO SUL/RS

THE GUEST AS A DECISION FACTOR IN THE ADOPTION OF ENVIRONMENTAL POLICIES AND PRACTICES IN LODGING FACILITIES – CAXIAS DO SUL/RS

Suzana Maria De Conto¹

Marcelo Zaro²

Resumo - Os hóspedes questionam no momento da reserva e durante a sua estadia sobre as práticas ambientais adotadas pelos meios de hospedagem? Os hóspedes colaboram com as práticas/políticas ambientais implantadas nesses empreendimentos? Foram entrevistados 13 gestores de meios de hospedagem da Cidade de Caxias do Sul. Os dados apontam que 61,5% dos gestores não são questionados pelos hóspedes sobre as práticas/políticas ambientais adotadas e 38,5% perceberam o interesse dos hóspedes em conhecer essas práticas nos meios de hospedagem. Conclui-se que os hóspedes “verdes” ainda representam uma minoria nos meios de hospedagem do município, sendo necessária a sensibilização dos mesmos em relação a sua responsabilidade ambiental. Hóspedes que utilizam critérios ambientais para a seleção de meios de hospedagem são importantes agentes de promoção da competitividade e de construção de políticas ambientais nesses empreendimentos.

Palavras-chave: Meios de hospedagem. Hóspedes. Práticas ambientais. Gestores de meios de hospedagem. Caxias do Sul/RS.

Abstract: Do guests ask about environmental practices implanted in lodging facilities before and after their stay? Do guests cooperate with the environmental practices/policies adopted by these businesses? Thirteen managers of lodging facilities located in Caxias do Sul were interviewed. The data indicates that 61,5% of the managers are not questioned by guests about the environmental

¹ **Suzana Maria De Conto** - Engenheira Química e Doutora em Educação pela Universidade Federal de São Carlos. Professora no Centro de Ciências Exatas e Tecnologia e no Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul /UCS.

² **Marcelo Zaro** - Engenheiro Ambiental pela Universidade de Caxias do Sul/UCS.

practices/policies adopted and 38,5% of them noticed the guests interest in knowing these practices during their stay in the lodging facilities. It is possible to conclude that “green guests” still are a minority in lodging facilities of the city, denoting the necessity to sensitize them about their environmental responsibilities. The guests that use environmental criterias when choosing the lodging facilities are important agents in the promotion of business competitiveness and help in the construction of environmental policies in these firms.

Keywords: Lodging facilities. Guests. Environmental practices. Managers of lodging facilities. Caxias do Sul/RS.

INTRODUÇÃO

Quais são as práticas ambientais implantadas nos meios de hospedagem? Os meios de hospedagem possuem uma política ambiental? Os hóspedes cooperam com as práticas ambientais desenvolvidas nos meios de hospedagem? Os hóspedes questionam os meios de hospedagem antes de se hospedar sobre seus programas/práticas ambientais? Essas entre outras questões são importantes e merecem respostas no sentido de identificar o perfil dos hóspedes, suas exigências e critérios de seleção de meios de hospedagem quando o assunto é o meio ambiente.

Entre 2003 e 2007, as atividades do Turismo brasileiro apresentaram crescimento de 22,0 %, em relação aos 19,3 % verificados no conjunto da economia brasileira. Em 2007, esse grupo teve uma produção de R\$ 168,8 bilhões, o que corresponde a aproximadamente 3,6 % de toda a economia e 7,1 % dos serviços (IBGE, 2010). De acordo com notícia divulgada pelo *site* do Ministério do Turismo (2010), entre os meses de janeiro e outubro de 2010, o Brasil recebeu 6,52 milhões de desembarques internacionais, número que já superou o total de chegadas no País em todo o ano de 2009 (6,51 milhões).

Analisar esses dados possibilita contabilizar os impactos ambientais gerados pelas

atividades ligadas ao turismo, que são evidenciados no decorrer das últimas décadas. Os meios de hospedagem (hotéis, pousadas, albergues, motéis, *resorts*, entre outros); os centros de conferência; os eventos esportivos, religiosos e gastronômicos; as feiras de negócios; entre outras atividades ligadas ao setor turístico, por serem locais que envolvem aglomeração de pessoas e que oferecem serviços e atividades potencialmente impactantes, merecem definições quanto às suas responsabilidades socioambientais.

Isso ocorre porque o consumidor de um destino turístico demanda dos locais que visita, vários tipos de capital, destacando-se o natural ou ambiental, o cultural, o humano, o físico e ou o social (TRATA BRASIL, 2007). A combinação desses tipos de capitais dá origem àquilo que se denomina de capital turístico. De acordo com o Trata Brasil, um turista, ao planejar a sua viagem, avalia a presença de diferentes capitais na localidade: humano (representado pelo bom atendimento, fácil comunicação, idiomas, hospitalidade e ambiente salubre), cultural (música, arte, costumes e religião), social (segurança), econômico (preço, juros, câmbio e crédito), infraestrutura (transporte, água potável e esgoto) e, no caso brasileiro, principalmente o natural (praias, florestas, paisagens e animais).

Cabe destacar que tanto o consumo desses

bens quanto à produção, causam impactos nesses ativos, podendo proporcionar a depreciação ou acúmulo dos capitais mencionados. Geralmente, o turismo traz benefícios às localidades (empregos, renda e redução da pobreza). Mas, em alguns casos gera impactos negativos. Esses impactos podem conseqüentemente influir negativamente sobre um destino turístico, diminuindo a sua atratividade, e gerando processos de favelização e de infraestrutura. Outros exemplos citados pelo Trata Brasil (2007) são os problemas associados ao inchaço da população (local ou flutuante), como deficiência de oferta de água potável, afastamento e tratamento dos efluentes sanitários. A poluição da água, por exemplo, pode impossibilitar o consumo humano e as atividades recreativas aquáticas. Tudo isso serve para dizer que o turismo necessita cuidar com zelo dos seus bens (TRATA BRASIL, 2007).

A relação dos impactos socioambientais do turismo com as comunidades, por exemplo, é evidenciada nos estudos de Bestard e Nadal (2007). Em entrevistas realizadas com moradores de um destino turístico das Ilhas Baleares, no Mar Mediterrâneo, constatou-se que 91% dos entrevistados acreditam que o Turismo trouxera geração de empregos, 83% que atraia investimentos e 86% que gerara negócios para os residentes. Por outro lado, os entrevistados indicaram notar altos preços na região devido ao turismo e 59% acreditam que suas rendas seriam prejudicadas caso o turismo passasse por alguma recessão. Na dimensão ambiental, os autores apontam que há a percepção por parte dos moradores de que o turismo causa danos ambientais.

Nesse sentido, o presente estudo se propõe a identificar e analisar as situações de meios de hospedagem quanto à implantação de ações e programas ambientais e como os hóspedes colaboram com as mesmas, na visão dos gestores.

AÇÕES AMBIENTAIS NOS MEIOS DE

HOSPEDAGEM

Vários autores apontam que, geralmente, os meios de hospedagem se limitam/motivam a adotar ações ambientais quando essas representam diminuição de custos ou porque essas são impostas pela legislação: Kirk (1995) em estudos na cidade de Edinburgo, na Escócia; Alves e Cavalcanti (2006), na cidade de Ouro Preto/MG; Trung e Kumar (2005) e Le et al. (2006) em hotéis do Vietnã; Chan e Wong (2004) em hotéis de Hong Kong, Macau, Shenzhen e Guangzhou; Tzschentke, Kirk e Lynch (2008) em pequenos meios de hospedagem da Escócia; Bohdanowicz (2005) em hotéis de toda a Europa, Shanklin, Petrillose e Pettay (1991) em meios de hospedagem norte-americanos; Erdogan e Baris (2007) em hotéis de Ankara, na Turquia; Wolfe e Shanklin (2001) em centros de conferência dos EUA; Brown (1996) no setor da hospitalidade do Reino Unido; Stabler e Goodall (1997) em Guernsey; Sperb e Teixeira (2006) no setor hoteleiro da Ilha do Mel e Freitas e Almeida (2010) no interior do Rio de Janeiro.

No sentido de incentivar a adoção das práticas ambientais, Chan e Wong (2004), Tzschentke, Kirk e Lynch (2008) e Bohdanowicz (2005) ressaltam a necessidade de elaboração de políticas de incentivos governamentais, que auxiliem e minimizem os custos envolvidos, pois, na implantação da gestão ambiental é necessário considerar a viabilidade do processo, visando assegurar a performance da empresa e evitando pôr em risco a sobrevivência da organização.

Ricci (2002) informa que, na Europa, os meios de hospedagem têm usado técnicas para minimizar o uso de recursos naturais e energia elétrica desde a década de 1980. Também na Europa, Bohdanowicz (2005) sinaliza que o comprometimento social e ambiental vem recebendo maior atenção, porém, certas mudanças ainda precisam ser

feitas para que se alcance uma performance ambiental sustentável. Apesar dos bons resultados apresentados na sua pesquisa no que tange às práticas ambientais, o autor enfatiza que as mesmas ainda precisam ser mais difundidas no setor, devendo haver a conscientização e/ou entendimento de hóspedes em relação ao assunto, fazendo com que haja maior demanda por estadias “verdes”. Nos estudos, 81,5% dos gestores de empreendimentos de rede pesquisados indicaram possuir atividades de controle do consumo de energia elétrica, sendo esse percentual de 77,5% para os hotéis independentes. Quanto ao controle do uso da água, os valores ficaram em 80,8% e 73,1% respectivamente e 82% e 74,7% para as atividades relacionadas com o gerenciamento dos resíduos sólidos.

Outro estudo europeu, porém, aponta dificuldades quanto à sensibilização de administradores do setor quanto ao assunto meio ambiente. Uma pesquisa realizada pelo *site* NetRegs (2005) com pequenas e médias empresas do Reino Unido, entre elas as de meios de hospedagem, diagnosticou que apenas 7% dos seus gestores possuem a percepção de que suas atividades podem causar danos ao meio ambiente. Quando analisados os dados provenientes apenas dos setores de hospedagem e restaurantes, esse índice caiu para 1%. Para efeito de comparação, no setor de transportes esse índice foi de 23%. De acordo com a pesquisa, esses resultados são preocupantes, pois, no momento em que as empresas não reconhecem a sua potencialidade na promoção de impactos ambientais, não haverá uma pré-disposição a mudanças nas suas ações. O referido *site* oferece auxílio a empresas sobre assuntos relacionados ao meio ambiente e é mantido pela Environment Agency of England and Wales, pela Northern Ireland Environment Agency e pela Scottish Environment Protection Agency.

Estudos da década de 1990, nos Estados

Unidos, já apontavam boas práticas entre os meios de hospedagem do país. De acordo com Shanklin, Petrillose e Pettay (1991) e Ton (1996), hotéis e motéis norte-americanos passaram a incluir os fatores ambientais nas decisões e atividades envolvidas com os empreendimentos. Eles diminuíram os impactos ambientais utilizando-se da reciclagem, da compostagem e minimizando a geração de resíduos sólidos. Wolfe e Shanklin (2001) também obtiveram resultados positivos ao analisarem centros de conferência dos EUA, onde 85% dos empreendimentos pesquisados informaram possuir um ou mais programas ambientais implantados. De acordo com os autores, isso indica uma cultura de práticas responsáveis interessantes nesses centros. Nesse sentido, Moura (2008) sinaliza que nos Estados Unidos a melhoria do desempenho ambiental tem sido obtida devido à realização de auditorias em grande parte das empresas, cujo objetivo é garantir a conformidade com a legislação, preservar os diretores e os executivos de riscos quanto à sua responsabilidade legal, cumprir os regulamentos das empresas e disseminar boas práticas em unidades de um mesmo grupo. Cabe destacar que os movimentos ecológicos também têm tido uma atuação importante, obrigando as empresas a adequarem os seus processos.

Resultados menos positivos são indicados em pesquisas da Turquia e Brasil. Erdogan e Baris (2007), em estudos realizados na cidade de Ankara, capital da Turquia, constataram que 62% dos meios de hospedagem analisados não tinham qualquer tipo de programa ambiental, não havendo sequer a segregação dos resíduos sólidos em 40% dos empreendimentos analisados. Gestores indicaram, inclusive, dispor pilhas e baterias juntamente com os outros resíduos gerados no hotel. Os autores finalizam informando que poucos hotéis de Ankara seriam capazes de obter uma certificação como a ISO 14.001.

No Brasil, importantes contribuições são feitas para o estado da arte. Alves e Cavalcanti (2006) ao conduzirem um estudo sobre a hospitalidade na cidade de Ouro Preto-MG, constataram que nenhum empreendimento possuía um sistema de gestão ambiental formal. Foi diagnosticada também uma tímida conscientização dos gestores sobre a importância da gestão ambiental no que tange a adoção de práticas preventivas. Além disso, os mesmos não demonstram não estarem cientes dos impactos ambientais gerados pelos seus negócios. Os gestores dessas empresas reconhecem a importância de um plano de gerenciamento ambiental, porém, afirmam que os custos que podem estar envolvidos com as práticas ambientais limitam as suas ações, assim como a necessidade de mão de obra especializada.

Carvalho e Alberton (2008), ao analisarem as práticas de responsabilidade social e ambiental desenvolvidas em estabelecimentos de hospedagem localizados na Estrada Real, no Estado de Minas Gerais, diagnosticaram que a maior parte dos estabelecimentos ainda não pratica a responsabilidade social, sendo ainda menos praticada a responsabilidade ambiental. Os resultados demonstram que há uma baixa adesão por parte dos meios de hospedagem no que tange ao uso de produtos reciclados, ao desenvolvimento de programas de educação ambiental e de projetos de reutilização da água. Em relação a esses três fatores, os autores sinalizam que pode haver um desinteresse; falta de consciência dos estabelecimentos para com essas práticas; ausência de recursos; tempo para o investimento nessas ações e/ou ainda desconhecimento dos benefícios futuros dessas ações.

Silva (2007) ao realizar estudos sobre ações ambientais em 42 meios de hospedagem da Região Uva e Vinho da serra gaúcha revela que apenas 27% desses empreendimentos possuem um programa de interno de

capacitação de colaboradores referente à redução do consumo de energia elétrica e à redução de consumo de água, sendo que 62,5% dos meios de hospedagem monitoram o consumo de energia e apenas 37,5% dos meios de hospedagem monitoram o consumo de água. Com relação aos resíduos sólidos, apenas 7% dos empreendimentos apresentam programas específicos de redução da geração dos mesmos; 47% dos meios de hospedagem não têm local adequado para o acondicionamento de resíduos e 47,5% não destinam adequadamente seus resíduos.

Ferrari (2006) ao estudar a percepção ambiental de gestores de 21 meios de hospedagem de Caxias do Sul, concluiu que a maioria dos gestores percebe a importância e a necessidade da qualidade ambiental e do desenvolvimento de programas ambientais como fator de competitividade, mas a mesma sensibilização não foi verificada como fator relevante para a manutenção da atividade turística, uma vez que suas expectativas residem no entorno imediato e não na preservação dos recursos naturais. Aqueles que adotam algumas ações ambientais percebem a informação como estratégia competitiva, seja pela valorização do mercado, ampliação de lucros e/ou redução dos danos causados ao meio ambiente. A autora conclui também que é possível visualizar que a carência de programas de sensibilização e de práticas ambientais, no âmbito de meios de hospedagem, é fruto da acomodação e do desconhecimento, por parte dos gestores de meios de hospedagem, dos benefícios auferidos de ordem ambiental, social, econômica e cultural. Ferrari ainda destaca que apenas um terço dos gestores entrevistados desenvolve atividades de sensibilização para hóspedes e funcionários. Também, a autora evidencia a carência de estudos que examinem a dimensão ambiental no planejamento estratégico dos meios de

hospedagem.

Sperb e Teixeira (2006) diagnosticaram que os empresários do setor hoteleiro da Ilha do Mel, no Paraná, não têm se preocupado com o desenvolvimento turístico sustentável no local. Muitas ações desenvolvidas são feitas de forma individual e não decorrentes de uma consciência coletiva, não contando com o apoio do setor público. Novaes (2005), ao analisar os meios de hospedagem do espaço rural de Santa Catarina, sinaliza que as práticas ambientais ainda são limitadas, indicando que o turismo rural não pode ser considerado, ainda, como com atitudes e hábitos preservacionistas. Já Sant'Anna, Paludo e Quadros (2002) apontam que a maioria dos empresários do ramo hoteleiro da região de Florianópolis desconhece possibilidades e tecnologias de aproveitamento de águas de chuva e de reuso, inclusive demonstrando pouco interesse em investir nesses sistemas. Finalmente, Freitas e Almeida (2010), em estudos no interior do Rio de Janeiro diagnosticaram que empresários e gerentes do setor apresentam interesse pela questão ambiental e praticam ações em prol do meio ambiente em seus estabelecimentos, mas ainda existiria uma carência significativa em termos de conhecimento sobre o assunto e das práticas ambientais em seu setor.

Um bom exemplo, porém, é evidenciado por Corradi, Santana e Luíndia (2009), ao analisarem o turismo rural em quatro fazendas da Ilha do Marajó: na dimensão ambiental, todas as fazendas já atuavam na preservação dos bens naturais, contando, inclusive, com convênios junto a órgãos ambientais. De acordo com os autores, os programas desenvolvidos naqueles estabelecimentos visavam à preservação de áreas naturais, com práticas responsáveis de manejo, reflorestamento e cuidados com a fauna.

De acordo com Moura (2008), existem quatro categorias de empresas: as que nada

fazem em relação ao meio ambiente; as que pouco atuam, apesar de gerarem impactos ambientais, se limitando a agir atender aos padrões mínimos exigidos pela legislação; as que procuraram ter uma atuação mais significativa, seguindo padrões próprios; e as que estão buscando certificações, segundo normas ambientais, como a ISO 14.001.

O descaso de organizações – assim como do poder público – fica evidente ao se analisar as condições de saneamento do país: de acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2008), 50,8% dos municípios brasileiros destinam a lixões os seus resíduos sólidos (disposição inadequada). O esgotamento sanitário é o serviço com menor cobertura nos municípios brasileiros, onde se verifica que 44,8% dos municípios não possuem tal serviço, sendo esse índice de 54,3% na região Nordeste e de 86,6% na região Norte. Em relação ao tratamento de esgoto, a pesquisa também indica que apenas 28,5% dos municípios brasileiros realizam o tratamento do esgoto. Essa situação ocorre em grande parte dos municípios que desenvolvem o turismo. Cabe destacar que o país se prepara para receber mega eventos, tal como a Copa do Mundo de 2014 e as Olimpíadas de 2016 e, deste modo, essas estatísticas merecem atenção por parte de todos os responsáveis pelo planejamento e organização desses eventos. Deve-se lembrar, que “o motivo citado como o mais importante para que o Rio de Janeiro não fosse a sede das Olimpíadas de 2004 foi a falta de qualidade ambiental”. (MOURA, 2008, p. 39).

POLÍTICAS AMBIENTAIS NA HOTELARIA

Em relação às políticas ambientais formais em meios de hospedagem, ainda são escassas as informações a respeito, denotando uma lacuna científica sobre o assunto. Entretanto, destacam-se os

trabalhos de Kirk (1995) e Bohdanovicz (2005) na Europa. O primeiro, ao analisar meios de hospedagem da cidade de Edinburgh, na Escócia, constatou que apenas 19% dos empreendimentos pesquisados possuíam uma política ambiental formal. Inclusive, não foi verificada variação desse percentual entre hotéis de pequeno e grande porte. Bohdanovicz (2005), ao analisar informações de gestores de meios de hospedagem de toda a Europa, constatou que 40% dos hotéis de rede pesquisados, possuíam uma política ambiental institucionalizada. Esse índice, de acordo com o autor, era de 18% entre os hotéis independentes ou familiares. No entanto, foi observada a existência de práticas ambientais implantadas na maioria dos estabelecimentos pesquisados.

A expressão “política ambiental” é definida como “intenções e princípios gerais de uma organização em relação ao seu desempenho ambiental, conforme formalmente expresso pela alta administração” (ABNT, 2004). Para Moura (2008), a definição de uma política ambiental em uma organização deve ser feita por escrito pelas seguintes vantagens:

- a) ela permite que todas as pessoas conheçam as intenções da alta chefia, sem a distorção que poderia ocorrer em comunicados verbais feitos por meio dos vários níveis hierárquicos;
- b) ela permite que as “partes interessadas”, ou seja, o público externo, clientes, fornecedores, órgãos ambientais, entre outros, conheçam essas intenções;
- c) ao elaborar a política, faz-se necessário que os dirigentes reflitam sobre o assunto antes de formular uma definição, conduzindo a um maior comprometimento maior e mais realista de cumprimentos de metas;
- d) sem a existência de políticas escritas emanadas dos níveis mais altos, corre-se o risco de que os níveis mais baixos formulem políticas

informais, ocupando o espaço deixado vago, formalizando práticas que poderiam, em alguns casos, estar em desacordo com as intenções da alta chefia;

e) ela permite que as auditorias tenham um ponto de partida em relação aos pontos a verificar. (MOURA 2008, p.80).

Considerando os resultados positivos e negativos apresentados na literatura sobre a relação entre meios de hospedagem e meio ambiente, novas dúvidas são geradas a respeito dos fatores que afetam as decisões dos administradores na adoção de políticas/programas/práticas de gestão ambiental no setor da hospitalidade, principalmente no que tange à representatividade dos mesmos.

Chan e Wong (2004) evidenciam a importância da legislação e das ações governamentais no que tange à adoção de práticas e certificações ambientais. Ao realizarem um estudo em hotéis de Hong Kong, Macau, Shenzhen e Guangzhou, com o objetivo de identificar as razões que levaram esses estabelecimentos a buscar a certificação ISO 14001, diagnosticaram entre os principais motivos a questão da legislação e do governo. Os autores lembram que em Singapura, por exemplo, em torno de 70% do custo de implantação do ISO 14001 é subsidiado pelo governo local. Já nos estudos de Tzschentke, Kirk e Lynch (2008), ao analisarem fatores que influenciam na implantação e implementação de ações ambientais em meios de hospedagem de pequeno porte da Escócia, não foi percebida significativa relação com a legislação local. Porém, os autores indicam que esforços na promoção de iniciativas que promovam práticas ambientalmente corretas nas empresas e que resultaram em financiamentos e parcerias entre o governo e as empresas podem ter sido um fator decisivo.

Bohdanowicz (2005) enfatiza que os representantes do setor de hospedagem devem pressionar as autoridades locais para que adaptem as legislações existentes e para que ofereçam incentivos. A autora também indica que já existem financiamentos que visam estimular a adoção de práticas ambientais, assim como as práticas de construção sustentável. Embora esses financiamentos não sejam específicos para as atividades turísticas, o setor também está incluído. Nos Estados Unidos, por exemplo, o U. S. Department of Energy (2010) indica uma lista extensa de instituições que disponibilizam recursos na forma de empréstimos, doações, créditos tributários, entre outros, para projetos que promovam a eficiência energética. Os recursos são destinados a empresas, indústrias, organizações governamentais e organizações sem fins lucrativos, assim como para projetos de ordem individual naquele país.

Merece também uma análise criteriosa o Art. 2º da Política Nacional do Meio Ambiente, o qual apresenta os objetivos da Política, assim como os seus princípios:

Art. 2º. A Política Nacional do Meio Ambiente tem por objetivo a preservação, melhoria e recuperação da qualidade ambiental propícia à vida, visando assegurar, no País, condições ao desenvolvimento sócioeconômico, aos interesses da segurança nacional e à proteção da dignidade da vida humana, atendidos os seguintes princípios:

I - ação governamental na manutenção do equilíbrio ecológico, considerando o meio ambiente como um patrimônio público a ser necessariamente assegurado e protegido, tendo em vista o uso coletivo;

II - racionalização do uso do solo, do subsolo, da água e do ar;

III - planejamento e fiscalização do uso dos recursos ambientais;

IV - proteção dos ecossistemas, com a preservação de áreas representativas;

V - controle e zoneamento das atividades potencial ou efetivamente poluidoras;

VI - incentivos ao estudo e à pesquisa de tecnologias orientadas para o uso racional e a proteção dos recursos ambientais;

VII - acompanhamento do estado da qualidade ambiental;

VIII - recuperação de áreas degradadas;

IX - proteção de áreas ameaçadas de degradação;

X - educação ambiental a todos os níveis do ensino, inclusive a educação da comunidade, objetivando capacitá-la para participação ativa na defesa do meio ambiente (BRASIL, 1981).

A partir da análise dos princípios dispostos pela Lei, fica clara a responsabilidade do governo no que tange às ações de auxílio à proteção, ao planejamento e à fiscalização do meio ambiente e seus efetivos transgressores. O inciso X, assim como na Política Nacional de Educação Ambiental (BRASIL, 1999) e no Art. 225 da Constituição Federal (BRASIL, 1988), assegura a preocupação com a educação ambiental, a qual deve abranger todos os níveis de ensino, assim como a comunidade.

Outro fator importante a ser destacado em relação às exigências legais nos meios de hospedagem está relacionado a não obrigatoriedade de licenciamento ambiental por parte desse setor. A partir da Resolução Conama 237, em seu Art. 1º, inciso I, define-se o licenciamento ambiental como:

[...] o procedimento administrativo pelo qual o órgão ambiental competente licencia a localização, instalação, ampliação e a operação de empreendimentos e atividades utilizadoras de recursos ambientais, consideradas efetiva ou potencialmente poluidoras ou daquelas que, sob qualquer forma, possam causar degradação ambiental, considerando as disposições legais e

regulamentares e as normas técnicas aplicáveis ao caso (BRASIL, 1997).

O Anexo 1 da mesma Lei, que lista as atividades ou empreendimentos sujeitos ao licenciamento ambiental, não destaca os meios de hospedagem explicitamente, apenas os “complexos turísticos e de lazer, inclusive parques temáticos e autódromos”. A partir dessa análise, alguns questionamentos merecem ser destacados:

a) Atualmente, há algum tipo de incentivo advindo do poder público que almeja a difusão de práticas ambientais no âmbito desses empreendimentos? E se existir, no que consiste?

b) Por que os meios de hospedagem não são apontados pela legislação vigente como empreendimentos sujeitos ao licenciamento ambiental?

c) Existem financiamentos que abrangem o setor hoteleiro, assim como acontece nos Estados Unidos?

Essas perguntas merecem análise e respostas no sentido de promover programas de gestão ambiental em meios de hospedagem, garantindo assim a sustentabilidade desses empreendimentos.

Para os meios de hospedagem que buscam desenvolver a gestão ambiental, no Brasil referencia-se a Norma 15.401 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT, 2006). Esta Norma tem por objetivo auxiliar esses empreendimentos no planejamento e na operação de atividades direcionadas à preservação do meio ambiente, considerando também os aspectos socioculturais e econômicos. Os requisitos mínimos destacados na Norma, inclusive, podem ser verificados, seja para fins de certificação, seja para se efetuar auto-avaliações.

FATORES DECISIVOS NA ADOÇÃO DE PRÁTICAS AMBIENTAIS

Ao analisar os critérios de decisão de hóspedes em relação a seleção de meios de hospedagem, cabe destacar que as práticas ambientais desenvolvidas nesses empreendimentos, em geral não são consideradas nos critérios de hospedagem. Cabe destacar que estudos no Turismo indicam que poucos hóspedes consideram fatores ambientais como decisivos na escolha dos destinos turísticos e dos empreendimentos em que se alojam.

Moura (2008) aponta importantes razões para a adoção do “design ambiental” nos produtos e na melhoria do desempenho ambiental das organizações:

- Maior satisfação dos clientes: que denota a preferência dos clientes por serviços “verdes”;
- Melhoria da imagem da organização: junto aos clientes, governo, comunidade, organizações não governamentais e mídia;
- Conquista de novos mercados;
- Redução de custos;
- Melhoria do desempenho da empresa;
- Redução dos riscos;
- Maior permanência do produto no mercado;
- Maior facilidade na obtenção de financiamentos;
- Maior facilidade na obtenção de certificação;
- Demonstração aos clientes, vizinhos, acionistas, entre outros e
- Senso de responsabilidade ética.

Bohdanovicz (2005), ao requisitar a atribuição de escalas por dirigentes de meios de hospedagem da Europa, para as diferentes características que eles

consideravam mais importantes na decisão de hóspedes na seleção de um meio de hospedagem, a variável ambiental ficou posicionada em quinto lugar. Para os respondentes, de acordo com o autor, possuíam maior valia os aspectos referentes à localização, qualidade dos serviços oferecidos, preço cobrado pela estadia e tradição do empreendimento. De acordo com o autor, esse resultado pode indicar um reduzido interesse sobre o assunto meio ambiente pelos hóspedes, o que por consequência desmotiva os gestores a dar maior relevância à adoção de práticas/programas de gestão ambiental. O autor sinaliza que os gestores devem considerar esse resultado como um estímulo para a busca da conscientização de hóspedes, para assim criar efetivamente maior demanda pelos serviços considerados “verdes”. De acordo com o Green Hotel Associations (2009), hotéis “verdes” são aqueles que instituem programas de redução do consumo de água, energia elétrica e resíduos sólidos, além de assegurar as condições de saúde de hóspedes, funcionários e do grupo administrativo do meio de hospedagem.

No mesmo sentido, Alves e Cavalcanti (2006), na cidade de Ouro Preto/MG, indicam que a grande maioria dos dirigentes não visualiza a preocupação ambiental como um diferencial para os seus negócios. Tzschentke, Kirk e Lynch (2008), ao analisarem fatores que influenciam na implantação de ações ambientais em meios de hospedagem de pequeno porte da Escócia, sinalizam que poucos gestores afirmaram ter os hóspedes como fator decisivo nas suas decisões. Chan e Wong (2004) ao analisarem as razões que levaram hotéis de Hong Kong, Macau, Shenzhen e Guangzhou a procurar a certificação ISO 14.001 indicam a busca por uma imagem que demonstre compromisso com o meio ambiente, porém, com menor relevância frente a outros fatores.

Em entrevistas realizadas por De Conto, Zaro e Pistorello (2010) com 45 colaboradores de um meio de hospedagem da cidade de Caxias do Sul/RS, constatou-se que os hóspedes não demonstram interesse pelas práticas ambientais desenvolvidas no empreendimento. Ao serem questionados sobre a sua visão quanto à preocupação do hóspede no desenvolvimento de práticas ambientais no âmbito do empreendimento estudado, 48,9% dos colaboradores sinalizam não perceber tal comprometimento, enquanto que 17,8% percebem essa preocupação apenas por parte de alguns hóspedes. Algumas verbalizações dos colaboradores em relação a essa pergunta merecem ser destacadas: “Poucos hóspedes pedem para não trocar as toalhas e, no geral, não separam os resíduos.”; “Alguns sim, outros não. Esses não separam os resíduos e deixam as lâmpadas acesas.”; “Como as pessoas pagam a estadia, muitas entendem que, devido a isso, podem fazer o que querem.”.

De acordo com os autores, a visão dos colaboradores em relação aos hóspedes merece atenção. No momento que os hóspedes demonstram pouco interesse, não participando das práticas ambientais desenvolvidas no meio de hospedagem e dificultando aquelas desenvolvidas pelos colaboradores, pode haver desestímulo por parte dos próprios colaboradores, que passam a visualizar as suas ações como pouco efetivas. Finalmente, a pesquisa indica que para um programa de gestão ambiental ser funcional, é necessário que haja também a preocupação em educar os colaboradores para a observação e um novo olhar em relação às condutas dos hóspedes.

A constatação que os hóspedes ainda não representam demanda pelos hotéis “verdes” é também diagnosticada por De Conto e Posser (2005), em estudos realizados no município de Canela/RS. As autoras apontam que os hóspedes, em geral, não escolhem o destino turístico e os meios de

hospedagem movidos por preocupações ambientais, confirmando o que já foi sinalizado por Swarbrooke e Horner (2002) e Gouvea e Hranaiova (2004). Esse último, ao estudar a relação das variáveis ambientais com o processo de escolha do destino turístico no âmbito dos países da América Latina, sugere que na verdade são os altos investimentos dos governos locais em divulgação que promovem a atratividade representada pelo ecoturismo nesses países.

De Conto et al. (2009), em estudos realizados com hóspedes de negócios em um meio de hospedagem localizado no município de Caxias do Sul/RS, concluíram que, apesar do hóspede afirmar considerar o gerenciamento de resíduos sólidos um fator decisivo na escolha do destino turístico, o mesmo não busca informações a respeito antes de se hospedar. A mesma constatação é feita por Freitas e Almeida (2010) em estudos desenvolvidos no município de Campos dos Goytacazes/RJ. De acordo com os autores os hóspedes consideram importante a prática de ações ambientais, mas não as praticam totalmente e muitos ainda não demonstram interesse em conhecer as ações praticadas pelos estabelecimentos de hospedagem. Deste modo, Abreu (2001) explica que a responsabilidade ética e ambiental, fator que caracteriza os “hóspedes verdes”, é algo relativamente novo na sociedade.

Essa constatação também se verifica em outros meios do turismo, tal como eventos e agências de viagem. Kim, Borges e Chon (2006), ao analisarem as motivações de turistas ao visitarem o Festival Internacional de Música e Vídeo sobre Meio Ambiente – FICA, realizado na cidade de Goiás-GO, notaram que a maioria dos visitantes frequentava o festival em busca de socialização e passeio com a família, e não atraídos efetivamente pelo assunto principal abordado pelo festival.

Câmara (2006), ao desenvolver a pesquisa

com agentes de viagem sobre a importância de práticas ambientais na escolha de um pacote turístico, destaca que 7,4% dos entrevistados sempre vendem pacotes turísticos onde o cliente demonstra a preocupação ambiental do local, ao passo que 5,4% nunca vendem pacotes turísticos onde o cliente demonstre preocupação ambiental. Entretanto, evidencia-se que 87,2% denotam a não existência de uma percepção clara quanto ao comportamento do cliente em relação à variável ambiental como decisória na compra do pacote turístico. Ainda de acordo com a autora, 74,7% da população amostrada acreditam que práticas que envolvam a preocupação ambiental podem gerar vantagens competitivas para os hotéis, elemento-chave nos pacotes turísticos. Outro dado do estudo apresentado é que 34% dos entrevistados acreditam que essa variável é muito importante para gerar vantagens competitivas para os hotéis. Entretanto, a autora comenta que tal percepção desaparece quando a questão ambiental é comparada com outras variáveis que podem ser utilizadas pelo cliente na hora de decidir pela compra de um pacote turístico.

Também Câmara (2006) afirma que na visão dos agentes de viagens entrevistados, ainda não há clareza no impacto em termos competitivos, de se investir na variável ambiental como elemento capaz de influenciar a decisão de compra do cliente (45,5% dos entrevistados se encontram em um grupo que acredita que um projeto de *Marketing Ambiental* atrairia poucos clientes, não apresentando também certeza sobre este fato). A autora conclui que há uma grande variabilidade de respostas dos entrevistados no que se refere à venda de pacotes turísticos, nos quais o cliente demonstre a preocupação com a qualidade ambiental do local. A mesma autora verificou que tanto as práticas ambientais como as sociais, aparentemente não se expressam, segundo os agentes de viagens, como

fatores importantes na decisão de escolha do pacote turístico, quando comparadas com os valores médios obtidos pelas outras variáveis de decisão analisadas.

Na busca por soluções, portanto, se verifica a necessidade de se apontar novas técnicas de sensibilização de hóspedes. Porém, para que isso ocorra efetivamente, verificam-se obstáculos que precisam ser contornados pelos gestores do setor hoteleiro, entendidas as dificuldades na seleção e implementação de estratégias eco-eficientes que atraiam os gostos e interesses de todos os turistas (KELLY et al., 2006). De acordo com Apostolakis e Jaffry (2005), Hearne e Salinas (2001), Han, Hsu e Lee (2009), Woodside e Dubelaar (2002), Gezici (2006), Kelly et al. (2006) diferentes variáveis estão envolvidas na aceitação e no comportamento de turistas em relação aos destinos turísticos: idade, gênero, procedência, nível de educação, motivações da viagem, valores pessoais, ética, experiências anteriores, tempo de permanência, entre outras. A importância dos estudos que averiguem mais detalhadamente esses fatores é defendida por Guardani, Aruca e Araujo (1996), os quais destacam que uma das fontes de informação que norteia o planejamento e o *marketing* de uma destinação é o estudo do comportamento do consumidor (estudo dos atuais e potenciais turistas) que visitam/visitarão a localidade.

Nesse sentido, são importantes as contribuições de Shang, Basil e Wymer (2010), ao analisarem o comportamento de hóspedes quando esses são influenciados pelos programas de marketing social. O marketing social seria aquele que busca encorajar mudança voluntária de comportamento a fim de beneficiar indivíduos e a sociedade. Por exemplo, os autores questionam: como os programas de troca voluntária de lençóis e toalhas são entendidos pelos hóspedes? Como eles julgam os propósitos indicados? Pode o hóspede julgar que as práticas

desenvolvidas têm apenas interesse financeiro? O estudo indica que o comportamento de hóspedes pode ser influenciado pela maneira como os programas de sensibilização são promovidos. Primeiramente, o estudo sugere que os hotéis solicitem aos hóspedes para que participem das atividades desenvolvidas nos meios de hospedagem, visto que esse tipo de pedido é o que representa o maior impacto sobre o comportamento de hóspedes, de acordo com a pesquisa. Os autores sinalizam que a maneira como é feito o pedido não gera grande influência, porém, a mensagem tem grande impacto no que tange às percepções dos hóspedes. Outra constatação indica que o hóspede, ao perceber o engajamento de outros visitantes com as práticas ambientais, passa a valorizar e cooperar com mais facilidade. Divulgar esse engajamento coletivo é outro bom exemplo de abordagem a ser promovida no setor.

METODOLOGIA

A pesquisa teve caráter exploratório e utilizou as técnicas de entrevista e de observação. O uso da entrevista como método de coleta de dados se justifica devido a sua maior flexibilidade na formulação de questões, tornando-se uma técnica superior para exploração de áreas em que exista pouca base para se saber que perguntas apresentar ou de que modo formular. Também permite maior sinceridade de expressão, adequada para obter informações de indivíduos mais complexos e emotivos, ou para comprovar os sentimentos subjacentes a uma opinião (DENCKER, 2001).

As entrevistas foram realizadas com 13 gestores de meios de hospedagem do município de Caxias do Sul/RS, localizado na encosta superior do Nordeste do Rio Grande do Sul, parte na extremidade leste

da microrregião vitivinícola e parte no planalto dos Campos de Cima da Serra – Região Uva e Vinho. De acordo com a Prefeitura Municipal de Caxias do Sul (CAXIAS DO SUL, 2010), o município conta com uma população de 412.053 habitantes, sendo a renda *per capita* de R\$ 20.485,00. O Produto Interno Bruto (PIB) é estimado em R\$ 8,1 bilhões, o que equivale a 5,68% do PIB do Estado Rio Grande do Sul.

A seleção dos meios de hospedagem foi feita com base na relação do Cadastur (2010), na qual constavam 17 meios de hospedagem cadastrados no município em estudo. A pesquisa não foi realizada em quatro meios de hospedagem, pois, esses não responderam às solicitações de colaboração com a pesquisa. O Cadastur é uma base de dados *on line* do Ministério do Turismo para os empreendimentos turísticos, e que abrange também os meios de hospedagem.

Os gestores foram indagados sobre possuírem uma política ambiental formal nos empreendimentos por eles geridos; sobre as práticas ambientais implantadas; se já haviam sido questionados pelos hóspedes antes da sua estadia sobre os programas/práticas de gestão ambiental desenvolvidos nos meios de hospedagem e sobre a cooperação de hóspedes com as práticas ambientais desenvolvidas nos meios de hospedagem. A observação direta nos empreendimentos visitados, por sua vez, teve o intuito de confrontar as informações coletadas nas entrevistas e questionários.

Os dados coletados nas entrevistas com os gestores foram sistematizados com o auxílio do programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), comumente utilizado nesse tipo de pesquisa.

RESULTADOS

Os gestores entrevistados compreendiam

quase que na totalidade indivíduos do sexo masculino (84,6% dos entrevistados). Entre os principais serviços oferecidos pelos meios de hospedagem, de acordo com as indicações de gestores, destacam-se o café da manhã (100% dos meios de hospedagem oferecem), a conexão *wireless* (92,3%), a sala de computadores (84,6%), a cozinha (76,9%), o jantar (76,9%), a sala de eventos (76,9%) e o bar (69,2%). Esse tipo de informação é importante, pois permite identificar relações com a geração de resíduos sólidos, consumo de energia elétrica e água, assim como possibilita que se identifiquem formas de ação/soluções que condicionem o gerenciamento ambiental efetivo em uma organização.

Tabela 1: Frequências e porcentagens de indicações de gestores sobre o número de unidades habitacionais dos meios de hospedagem visitados

Unidades habitacionais	f	%
61-90	5	38,5
31-60	3	23,1
91-120	2	15,4
121-150	2	15,4
até 30	1	7,7
Total	3	100

A tabela 1 apresenta o número de unidades habitacionais dos meios de hospedagem visitados, de acordo com a indicação dos gestores.

Quando questionados sobre a existência de políticas ambientais institucionalizadas nos meios de hospedagem, apenas um dos 13 gestores entrevistados sinalizou que o empreendimento possui uma política (Tabela 2). O gestor desse meio de hospedagem – uma rede internacional – inclusive informou que o estabelecimento por ele gerido possuía certificação ISO 14.001. No entanto, os 12 gestores que indicaram não possuírem políticas ambientais, afirmaram que as suas

empresas desenvolvem práticas ambientais (Tabela 3).

A análise dos resultados indica uma maior adesão por parte dos meios de hospedagem para com a separação dos resíduos sólidos e, em seguida, com as práticas que condicionam a economia de energia elétrica: uso de sensores de presença, sistemas de corta-corrente nas unidades habitacionais e uso de lâmpadas econômicas. Práticas interessantes tais como o uso de produtos biodegradáveis, a preocupação com o descarte do óleo de cozinha, o uso de coletores de resíduos identificados e apresentação de carta ambiental no *hall* de entrada do meio de hospedagem são ações

desenvolvidas por uma minoria.

Tabela 2: Frequências e porcentagens de indicações de gestores sobre a existência de uma política ambiental nos meios de hospedagem

Política Ambiental	f	%
Não	2	92,3
Sim	1	7,7
Total	3	100

Tabela 3: Frequências e porcentagens de indicações de gestores de meios de hospedagem sobre as práticas ambientais desenvolvidas.

Práticas ambientais desenvolvidas	f	%
separação dos resíduos sólidos	13	15,1
apresenta abrigo para o armazenamento de resíduos sólidos	7	8,1
uso de sensores de presença	6	7,0
possui sistema corta corrente nos quartos	6	7,0
construção possui paredes térmicas	5	5,8
uso de lâmpadas econômicas	5	5,8
troca voluntária de lençóis e toalhas	4	4,7
construção possui vidros duplos para isolamento térmico e acústico	4	4,7
possui central de ar condicionado inteligente	3	3,5
possui placas solares para aquecimento da água	2	2,3
efetua o descarte adequado do óleo de cozinha	2	2,3
possui abrigo de resíduos sólidos refrigerado	2	2,3
construção possui orientação solar planejada	2	2,3
uso de redutores de vazão nos chuveiros	2	2,3
substituição de equipamentos antigos por outros mais econômicos	2	2,3
contrata empresa para efetuar o controle do consumo de energia	2	2,3
uso de produtos biodegradáveis	2	2,3
limita a utilização de produtos com embalagens não reutilizáveis	2	2,3
não embala lençóis e toalhas em sacos plásticos	1	1,2
exige certificação dos fornecedores	1	1,2
considera o selo Procel na aquisição de novos equipamentos	1	1,2
valoriza o uso da luz do dia nos ambientes do meio de hospedagem	1	1,2

assegura destino adequado de lâmpadas fluorescentes	1	1,2
utiliza pouco inseticidas, herbicidas e fungicidas	1	1,2
recicla os resíduos elétricos e eletrônicos	1	1,2
possui ISO 14.001	1	1,2
possui sistema de captação da água da chuva	1	1,2
dá destino adequado a pilhas e baterias	1	1,2
recicla cartuchos de impressoras	1	1,2
apresenta carta ambiental visível	1	1,2
possui coletores de resíduos sólidos identificados nos quartos	1	1,2
retorna embalagens de produtos químicos aos fornecedores	1	1,2
efetua o plantio de árvores	1	1,2
possui caldeira com filtro	1	1,2
mantém área de conservação	1	1,2
Total de indicações	86	100

A análise das verbalizações permitiu identificar informações importantes: um dos gestores informou que possuía um programa de troca voluntária de lençóis e toalhas nas unidades habitacionais, assim como adesivos informativos sobre o programa, mas cancelou devido à falta de colaboração dos hóspedes. Em outra situação, um dos gestores indicou a existência de um programa de troca voluntária de lençóis e toalhas no meio de hospedagem, inclusive com aplicação de adesivos informativos nas unidades habitacionais. No entanto, na observação direta em uma das unidades habitacionais do empreendimento, não foram visualizados os adesivos informativos. Esse dado, isolado, seria irrelevante, porém, é interessante no que tange à efetividade das ações indicadas/desenvolvidas no setor da hospitalidade.

Em relação ao consumo de água, três gestores espontaneamente indicaram não possuírem a preocupação com o seu controle, visto que os meios de hospedagem por eles geridos contam com abastecimento por poço artesiano. De acordo com os gestores, o uso da água do poço artesiano

“não gera gastos”.

A tabela 5 apresenta as indicações de gestores sobre já terem sido questionados por hóspedes antes da estadia sobre a existência de programas ou práticas ambientais desenvolvidas nos meios de hospedagem por eles administrados. Os resultados denotam que os hóspedes “verdes” ainda são minoria no setor da hospitalidade de Caxias do Sul, pelo menos, ao ver dos gestores: oito gestores (61,5%) nunca foram questionados. A análise das verbalizações dos indivíduos que indicaram já terem sido indagados por hóspedes sobre o assunto (quatro) reforça que são raros os casos. Dois gestores informaram que o fato já acontecera, mas é incomum. Outro indicou que foi questionado apenas por uma agência de viagem e o último que esse tipo de informação é requisitado apenas quando há algum vínculo com Organizações Não Governamentais (ONGs).

Tabela 5: Frequências e porcentagens de indicações de gestores sobre o hóspede já ter solicitado antes de se hospedar sobre a existência de programas/práticas ambientais

nos meios de hospedagem.

Solicitação de hóspedes sobre programas/práticas de gestão ambiental	f	%
Nunca foi questionado	8	61,5
Já foi questionado	4	30,8
Não tem certeza	1	7,7
Total	13	100,0

A Tabela 6 apresenta informações de gestores sobre a cooperação de hóspedes em relação as práticas ambientais desenvolvidas nos meios de hospedagem.

Tabela 6: Frequências e porcentagens de indicações de gestores sobre a cooperação de hóspedes com as práticas ambientais desenvolvidas nos meios de hospedagem.

Cooperação de hóspedes	F	%
Cooperam	5	38,5
Às vezes cooperam	4	30,8
Não cooperam	2	15,4
Não tem certeza	1	7,7
Atividades do meio de hospedagem não permitem a participação de hóspedes	1	7,7
Total	13	100,0

Sobre a cooperação de hóspedes com as práticas ambientais dos meios de hospedagem, apenas cinco (38,5%) dos 13 gestores indicaram a cooperação de hóspedes com as mesmas, sendo que quatro (30,8%) sinalizam às vezes cooperar. Entretanto, de acordo com um dos entrevistados que respondeu afirmativamente sobre a cooperação de hóspedes, as ações dos mesmos ainda não fazem a diferença. Outro gestor, que também disse perceber a preocupação do hóspede, porém, indica que os hóspedes ainda cooperam pouco, visto que a estadia é curta. Um terceiro gestor, ao indicar às vezes perceber a preocupação de hóspedes, destaca que os mesmos separam os resíduos e solicitam saquinhos para a separação, no entanto, deixam equipamentos elétricos ligados ao deixarem as UHs. Finalmente, um dos dirigentes

(7,7%) informou que as atividades desenvolvidas no meio de hospedagem não permitem a participação de hóspedes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados denota que ainda são poucos os hóspedes que demandam serviços ambientalmente responsáveis. Como indicado em estudos científicos, sugere-se a promoção de iniciativas que busquem a sensibilização de hóspedes quanto ao assunto meio ambiente. Sendo os hóspedes bem informados, automaticamente promove-se o senso ético desses indivíduos, fazendo com que os mesmos entendam a dimensão das suas atitudes e se sintam corresponsáveis pela geração de impactos ambientais nos destinos turísticos.

O senso ético, também precisa ser estimulado entre os gestores de meios de hospedagem, no sentido de aumentar a visibilidade sobre a necessidade de implantar de forma efetiva as ações ambientais necessárias para o controle do consumo de energia e de água e da geração de resíduos sólidos, de águas residuárias e emissões. Algumas verbalizações dos mesmos indicaram que a não implantação de práticas de economia de água, por exemplo, residia no fato de não dependerem de abastecimento público pago. Constata-se, enfim, lacunas de informação e comprometimento tanto por parte de hóspedes como por parte de gestores.

Com o intuito de valorizar as ações ambientais entre os hóspedes, sugere-se ao setor hoteleiro que, nas suas estratégias de *marketing*, busque a difusão da sua responsabilidade socioambiental, promovendo essa como um diferencial de seus negócios. Devem também informar a importância da participação dos hóspedes. Dessa forma, potencializa-se a percepção positiva do hóspede quanto ao tema meio

ambiente, podendo esse passar a ser um fator decisivo na escolha do meio de hospedagem. Tudo indica que os hóspedes precisam ser convidados a participar, fazendo com que os mesmos se sintam valorizados e percebam as suas ações como efetivas.

A adoção de políticas ambientais ainda é uma lacuna no setor da hospitalidade, visto que apenas um dos 13 meios de hospedagem pesquisados informa possuir uma política ambiental. Cabe destacar que a política ambiental permite o norteio de todas as ações desenvolvidas em uma organização e informa os colaboradores e fornecedores sobre as suas responsabilidades quanto ao seu cumprimento. Além disso, a socialização da política ambiental permite que os hóspedes conheçam o comprometimento ambiental dos meios de hospedagem em que se hospedam. O fato de os gestores demonstrarem ainda não perceber o interesse da maioria dos hóspedes com as práticas ambientais implantadas nos meios de hospedagem pode ser um fator limitante na adoção de políticas e práticas ambientais pelos dirigentes desses empreendimentos.

Sendo o município de Caxias do Sul caracterizado pelos eventos de negócios, sugere-se também que os meios de hospedagem informem ao setor empresarial sobre as suas ações ambientais, no sentido de buscar parcerias com setor. Essa sugestão se baseia na possibilidade de atrair novos negócios, visto que as empresas cada vez mais buscam o comprometimento ambiental daquelas que fornecem serviços às mesmas. Nesse sentido, os meios de hospedagem, como prestadores de serviços às empresas que possuem uma política ambiental, implantando práticas e ou políticas ambientais efetivas, colaboram com a melhoria contínua não apenas de seus clientes, mas do município em que estão inseridos.

Finalmente, é necessário analisar, em novas pesquisas, como as agências de turismo se inserem neste contexto. Sendo as mesmas responsáveis pela comercialização de pacotes turísticos, também são responsáveis ou, no mínimo, corresponsáveis pelo impacto ambiental das atividades turísticas (destinos turísticos e neles se incluindo os meios de hospedagem). As agências de viagem precisam ser orientadas, para que dessa forma, possam dialogar com os serviços turísticos – hotéis, pousadas, motéis, parques de diversas naturezas, companhias aéreas, empresas de serviços gerais e de transporte, entre outros – sobre práticas mais sustentáveis em sua gestão.

REFERÊNCIAS

- ABREU, D. **Os ilustres hóspedes verdes**. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.
- ALVES, K. dos 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.
- APOSTOLAKIS, A.; JAFFRY, S. A choice modeling application for Greek heritage attractions. **Journal of Travel Research**, v. 43, n. 3, p. 309-318, 2005. Disponível em: <<http://jtr.sagepub.com/cgi/content/abstract/43/3/309>>. Acesso em: 30 abr. 2010.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15.401**: Meios de hospedagem – Sistema de gestão da sustentabilidade. Rio de Janeiro, 2006.
- _____. **NBR 14.001**: Sistemas de gestão ambiental – requisitos com orientações para uso. Rio de Janeiro, 2004.

- BESTARD, A. B.; NADAL, J. R. Modelling environmental attitudes toward tourism. **Tourism Management**, v. 28, n. 3, p. 688-695, 2007. Disponível em: <www.sciencedirect.com>. Acesso em: 30 abr. 2010.
- BOHDANOWICZ, P. European hoteliers' environmental attitudes: greening the business. **Cornel Hotel and Restaurant Administration Quarterly**, v. 46, n. 2, p. 188-205, 2005. Disponível em: <<http://cqx.sagepub.com/cgi/content/abstract/46/2/188>>. Acesso em: 6 nov. 2009.
- BRASIL. **Lei nº 6.938**, de 31 de agosto de 1981. Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L6938.htm>. Acesso em: 30 abr. 2010.
- _____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em: 30 abr. 2010.
- _____. CONAMA. **Resolução nº 237**, de 19 de dezembro de 1997. Revisão dos procedimentos e critérios utilizados no licenciamento ambiental. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/res/res97/res23797.html>>. Acesso em: 30 abr. 2010.
- _____. **Lei nº 9.795**, de 27 de abril de 1999. Dispõe sobre a educação ambiental, institui a Política Nacional de Educação Ambiental e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9795.htm>. Acesso em: 20 mai. 2006.
- BROWN, M. Environmental policy in the hotel sector: "Green" strategy or stratagem? **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 8(3), p. 18-23, 1996.
- CADASTUR – Cadastro Nacional de Prestadores de Serviços Turísticos. Ministério do Turismo Disponível em: <<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/>>. Acesso em: 8 mar. 2010.
- CÂMARA, Michele Galdino. **Estratégia ambiental e agências de viagens e turismo: um estudo sobre a importância de práticas ambientais na escolha de um pacote turístico**. 85 f. 2006. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2006. Disponível em: <http://bdt.d.bczm.ufrn.br/tesesimplificado/tde_arquivos/6/TDE-2006-10-03T214445Z-338/Publico/MicheleGC.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2009.
- CARVALHO, A.; ALBERTON, A. Um estudo em estabelecimentos de hospedagem na Estrada Real/MG: as variáveis social e ambiental. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, n. 1, p. 31-57, jun. 2008. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/turismo/index.php/hospitalidade/article/view/171/193>>. Acesso em: 16 set. 2011.
- CAXIAS DO SUL. Prefeitura Municipal. **Características socioeconômicas**. 2010. Disponível em: <<http://www.caxias.rs.gov.br/cidade/index.php?codigo=11>>. Acesso em: 15 mar. 2010.
- CHAN, E. S. W.; WONG, S. C. K. Motivation for ISO 14001 in the hotel industry.

- Tourism Management**, v. 27, n. 3, p. 481-492, 2006. Disponível em: <www.sciencedirect.com>. Acesso em: 5 jan. 2010.
- CORRADI, A.; SANTANA, A. C.; LUÍNDIA, L. A. A viabilidade das fazendas rurais nos municípios de Soure e Salvaterra, Ilha do Marajó-PA. **Revista Rosa dos Ventos**, Caxias do Sul, v. 1, jul./dez. 2009.
- 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.
- DE CONTO, S. M. et al. Informações de hóspedes sobre gerenciamento de resíduos sólidos como fator decisivo na escolha do destino turístico. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 6, 2009, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANPTUR, 2009. 1 CD-ROM.
- DE CONTO, S. M.; ZARO, M. PISTORELLO, J. O papel de colaboradores de um meio de hospedagem no sistema de gestão ambiental. IN: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 6., 2010, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2010. 1 CD-ROM.
- DENCKER, A. de F. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 5. ed. São Paulo: Futura, 2001.
- ERDOGAN, N; BARIS, E. Environmental protection programs and conservation practices of hotel in Ankara, Turkey. **Tourism Management**, n. 28, p. 604–614, 2007. Disponível em: <www.sciencedirect.com>. Acesso em: 30 abr. 2010.
- FERRARI, P.F. **Percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem: estudo de caso em Caxias do Sul**. 2006. 116 f. Dissertação (Mestrado em Turismo)- Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, 2006. Disponível em: <http://tede.ucs.br/tde_arquivos/3/TDE-2006-09-22T080445Z-16/Publico/DISSERTACAO%20FERRARI%20PATRICIA%20FLORES.pdf>. Acesso em: 22 mar.2011.
- FREITAS, A. L. P.; ALMEIDA G. M. M. de. Avaliação do nível de consciência ambiental em meios de hospedagem: uma abordagem exploratória. **Sociedade & Natureza** (Uberlândia) v. 22, n. 2, p.405-417, ago. 2010 Disponível em:<<http://www.seer.ufu.br/index.php/sociedadenatureza/article/view/9885/5911>>. Acesso em: 22 mar. 2011.
- GEZICI, F. Components of sustainability: two cases from Turkey. **Annals of Tourism Research**, v. 33, n.2, p. 442-455, 2006. Disponível em: <www.science direct.com>. Acesso em: 30 abr. 2010.
- GHA. Why should hotels be green? Green Hotel Associations. Disponível em: <<http://greenhotels.com/index.php>>. Acesso em: 15 nov. 2009.
- GOUVEA, R.; HRANAIOVA, J. Determinación de la importancia de las variables ambientales em la demanda total del turismo em América Latina. **Estudios y perspectivas en turismo**, Buenos Aires, v. 13, n. 1 e 2, p. 129-142, 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.

- HAN, H.; HSU, Li-Tzang (Jane); LEE, Jin-Soo. Empirical investigation of the roles of attitudes toward green behaviors, overall image, gender, and age in hotel customers' eco-friendly decision-making process. **Internacional Journal of Hospitality Management**, v. 28, n. 4, p. 519-528, dez. 2009. Disponível em: < www.science direct.com>. Acesso em: 30 abr. 2010.
- HEARNE, R. R.; SALINAS, Z. M. The use of choice experiments in the analysis of tourist preferences for ecotourism development in Costa Rica. **Journal of Environmental Management**, n. 65, p. 153-163, 2002. Disponível em: < www.science direct.com>. Acesso em: 24 dez. 2008.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Pesquisa Nacional de Saneamento Básico 2008**. Rio de Janeiro: IBGE, 2010. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaoodevida/pnsb2008/defaulttabpdf.shtm>. Acesso em: 21 set. 2011.
- _____. **Setor de turismo cresceu mais que conjunto da economia entre 2003 e 2007**. Rio de Janeiro: IBGE Sala de Imprensa, 2010. Disponível em: http://www.ibge.com.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1739&id_pagina=1. Acesso em: 05 dez. 2010.
- KELLY, J.; HAIDER, W.; WILLIAMS, P. W.; ENGLUND, K. Stated preferences of tourists for eco-efficient destination planning options. **Tourism Management**, v. 28, n. 2, p. 377-390, 2007. Disponível em: < www.science direct.com>. Acesso em: 30 abr. 2010.
- KIM, H.; BORGES, M. C.; CHON, J. Impacts of environmental values on tourism motivation: the case of FICA, Brazil. **Tourism Management**, v. 27, n.5, p. 957-967, 2006. Disponível em: <www.science direct.com>. Acesso em: 30 abr. 2010.
- KIRK, D. Environmental management in hotels. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, n. 7, p. 3-8, 1995.
- LE et al. Environmental management: a study of vietnamese hotels. **Annals of Tourism Research**, n. 2, v. 33, 2006. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com>. Acesso em: 23 dez. 2010.
- MINISTÉRIO DO TURISMO – Assessoria de Comunicação do Mtur. Mais de 702 mil chegadas. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20101126-5.html>. Acesso em: 08 dez. 2010.
- MOURA, L. A. A. Qualidade e gestão ambiental. 5. ed. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2008.
- NETREGS. SME-nvironment 2005: UK. A review of changing environmental attitudes and behaviors among small and medium-sized businesses in the UK. Disponível em: <http://www.netregs.gov.uk/>. Acesso em: 30 abr. 2010.
- 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.
- RICCI, R. **Hotel, Gestão competitiva no século XXI**: ferramentas práticas de gerenciamento aplicadas a hotelaria.

- Rio de Janeiro: Qualitmark, 2002.
- SANT'ANNA, F. S. P.; PALUDO, D.; QUADROS, M. E. Gestão ambiental: o reuso de águas na indústria hoteleira. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE QUALIDADE AMBIENTAL, 3., 2002, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: ABES, 2002. 1 CD-ROM.
- SHANG, J.; BASIL, D. Z.; WYMER, W. Using social marketing to enhance hotel reuse programs. **Journal of Business Research**, v. 63, n. 2, p. 166-172, 2010. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com>>. Acesso em: 17 ago. 2010.
- SHANKLIN, C. W.; PETRILLOSE, M. J.; PETTAY, A. Solid waste management practices in selected hotel chains and individuals properties. **Journal of Hospitality & Tourism Research**, Philadelphia, v. 15, n. 1, p. 59-74, 1991. Disponível em: <<http://jht.sagepub.com/cgi/content/abstract/15/1/59>>. Acesso em: 30 abr. 2010.
- SILVA, R. do N. e. **Ações ambientais em meios de hospedagem da Região Uva e Vinho da serra gaúcha – RS**. 2007. 157 f. Dissertação (Mestrado em Turismo)- Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, 2007. Disponível em: <http://tede.ucs.br/tde_arquivos/3/TDE-2007-07-16T123939Z-116/Publico/Dissertacao%20Roberto%20do%20Nascimento%20e%20Silva.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2011.
- SPERB, M .P; TEIXEIRA, R. M. Turismo sustentável e gestão ambiental no setor hoteleiro: o caso da Ilha do Mel. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 4., 2006, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2006. 1 CD-ROM.
- STABLER M.; GOODALL, B. Environment awareness, action and performance in the tourism industry, **Tourism Management**, v. 18, n. 1, p. 19-33, 1997. Disponível em: <<http://www.science-direct.com>>. Acesso em: 28 jul. 2010.
- SWARBROOKE, J.; HORNER, S. **O comportamento do consumidor no turismo**. 1. ed. São Paulo: Aleph, 2002. (Série Turismo).
- TON, M. Greening your property. Washington DC: Green Seal, 1996. Disponível em: <www.p2pays.org/ref/04/03267.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2010.
- TRATA BRASIL. Saneamento, educação, trabalho e turismo. Coord. Marcelo Côrtes Neri. Rio de Janeiro: FGV/IBRE, CPS, 2007. Disponível em: <http://www3.fgv.br/ibrecps/trata_fase2/index.htm>. Acesso em: 28 jul. 2010.
- TRUNG, N.; KUMAR, S. Resource use and waste management in Vietnam hotel industry. **Journal of cleaner production**, [S.l.], v. 13, n. 2, p. 109-116, 2005. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S095965260400174>>. Acesso em: 21 set. 2011.
- TZSCHENTKE, N. A.; KIRK, D.; LYNCH, P. A. Going Green? Decisional factors in small hospitality operations. **Internacional Journal of Hospitality Management**, v. 27, p. 126-133, 2008. Disponível em: <<http://eresearch.qmu.ac.uk/620/>>. Acesso em: 30 abr. 2010.
- U. S. DEPARTMENT OF ENERGY. **EERR Financial Opportunities**. Disponível em: <<http://www1.eere.energy.gov/financing/>>. Acesso em: 30 abr. 2010.

WOLFE, K. L.; SHANKLIN, C. W. Environmental practices and management concerns of conference center administrators. **Journal of Hospitality & Tourism Research**, Philadelphia, v. 25, n. 2, p. 209-216, 2001. Disponível em: <<http://jht.sagepub.com/cgi/content>>. Acesso em: 30 abr. 2010.

WOODSIDE, A. G.; DUBELAAR, C. A general theory of tourism consumption systems: A conceptual framework and an empirical exploration. **Journal of Travel Research**, v. 41, n. 2, p. 120-132, 2002. Disponível em: <<http://jtr.sagepub.com/cgi/content/abstract/41/2/120>>. Acesso em: 30 abr. 2010.