

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

PATRICIA FLÔRES FERRARI

**PERCEPÇÃO AMBIENTAL DOS GESTORES DE MEIOS DE
HOSPEDAGEM – ESTUDO DE CASO EM CAXIAS DO SUL – RS**

Caxias do Sul
Maio de 2006

PATRICIA FLÔRES FERRARI

**PERCEPÇÃO AMBIENTAL DOS GESTORES DE MEIOS DE
HOSPEDAGEM – ESTUDO DE CASO EM CAXIAS DO SUL - RS**

Dissertação submetida à banca examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Turismo.

Área de Concentração: Desenvolvimento do
Turismo Regional

Linha de Pesquisa: Gestão Hotelaria

Orientadora:
Profª. Drª. Suzana Maria De Conto
Universidade de Caxias do Sul

Caxias do Sul
2006

FOLHA DESTINADA A BANCA

“Embora ninguém possa voltar atrás e fazer um novo começo, qualquer um pode começar agora e fazer um novo fim.” (CHICO XAVIER).

AGRADECIMENTOS

À Professora Suzana, pelas orientações, por todo conhecimento compartilhado, pela amizade, pelo carinho e pela paciência nos momentos difíceis.

Aos professores Jefferson Marçal da Rocha e Rosane Maria Lanzer, pelas observações no exame de qualificação.

Aos gestores de meios de hospedagem de Caxias do Sul, pelas entrevistas concedidas gentilmente.

Aos colegas, pela harmônica e rica convivência que tivemos ao longo do curso.

Aos meus pais e a minha irmã, pelo estímulo e amor incondicional.

Ao grande criador, pelo amparo divino.

RESUMO

Este estudo tem por objetivo verificar qual a percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem no município de Caxias do Sul (RS), com relação à qualidade ambiental e sua importância na operacionalização das próprias atividades. A técnica empregada para a coleta de dados foi a entrevista estruturada, embasada num roteiro de 44 questões. Foram feitas entrevistas com 21 sujeitos (gestores de meios de hospedagem). Os resultados demonstram que 76,19% das indicações dos sujeitos revelam estar desinformados sobre o gerenciamento de práticas ambientais em meios de hospedagem e assuntos gerais relacionados às questões ambientais; possibilitam ainda evidenciar a relação direta entre nível geral de informação dos sujeitos entrevistados e o grau de escolaridade. Os resultados permitiram identificar lacunas nos programas de ensino e na gestão ambiental, na área de turismo e hotelaria, quando o assunto é responsabilidade com o meio ambiente, conhecimento e cumprimento da legislação ambiental; bem como a relação existente entre a percepção ambiental e as intenções de conduta dos gestores de meios de hospedagem. Em síntese, para que a percepção ambiental desses gestores seja efetiva, propõe-se a modernização dos cursos de turismo e hotelaria com a inserção da dimensão ambiental, bem como, a intervenção junto a eles, no que diz respeito a atividades de sensibilização para hóspedes e funcionários, informações sobre a legislação ambiental, responsabilidade das atividades hoteleiras em relação ao impacto ambiental das mesmas e, ao planejamento do turismo contemplando a variável ambiental.

Palavras-chave: Turismo; Planejamento e Gestão; Percepção Ambiental; Meios de Hospedagem; Caxias do Sul (RS).

ABSTRACT

The objective of this study is to verify the environmental perception of the managers of lodging establishments in Caxias do Sul (RS), regarding environmental quality and its importance in the operationalization of their own activities. A structured interview based on a script of 44 questions applied to 21 people (lodging establishment managers) was the technique used for data collection. Results show that 76.19% of interviewees revealed to be uninformed about management of environmental practices in lodging establishments and also general matters related to environmental issues. It is also possible to identify a direct relationship between general knowledge and education of the interviewees. Results have lead to the identification of gaps in teaching programs and in environmental management in the areas of Tourism and Hotel Management, regarding environmental responsibility, acknowledgement and complying with environmental laws. It was also possible to identify the relationship between environmental perception and conduct intentions from managers of lodging establishments. In synthesis, in order to these managers have an effective environmental perception, we propose an update on Tourism and Hotel Management courses with the insertion of environmental aspects, as well as interventions concerning sensibilization activities to guests and staff, information regarding environmental legislation, responsibility to hotel activities relating to its environmental impact and tourism planning, taking into consideration the environment variable.

Keywords: Tourism; Planning and Management; Environmental perception; Lodging establishments; Caxias of Sul (RS).

LISTA DE FIGURAS

Figura 3.1	Distribuição do porte dos meios de hospedagem de Caxias do Sul, em função do número de UHs.....	26
Figura 3.2	Distribuição da faixa etária dos sujeitos entrevistados.....	28
Figura 3.3	Distribuição do grau de escolaridade dos sujeitos entrevistados.....	28
Figura 3.4	Distribuição dos sujeitos entrevistados por gênero.....	29
Figura 4.1	Ciclo tradicional de processos em meios de hospedagem.....	39

LISTA DE QUADROS

Quadro 4.1	Matriz de classificação da ABIH/EMBRATUR (2002).....	48
Quadro 6.1	Verbalizações dos gestores do porquê considerarem importante o desenvolvimento de programas ambientais em Caxias do Sul.....	84
Quadro 7.1	Verbalizações dos gestores sobre por que gostariam de estar mais informados	88
Quadro 7.2	Verbalizações dos gestores motivo para a participação em próximos eventos.....	93

LISTA DE TABELAS

SUMÁRIO

APÊNDICES.....	108
ROTEIRO DE ENTREVISTA N° do protocolo: _____	108
Identificação do hotel.....	108
24. O seu hotel desenvolve a separação de seus resíduos sólidos?.....	110
ANEXOS.....	115
ANEXOS.....	115
Anexo A – Lista de hotéis da Secretaria de Turismo de Caxias do Sul.....	116
Anexo B – Lista de hotéis do Sindicato de Hotéis de Caxias do Sul.....	117

1 INTRODUÇÃO

A preocupação com a situação do meio ambiente foi determinante para a escolha do tema desta investigação. O estudo pretende verificar a percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem, a fim de compreender e interpretar as interações entre indivíduos e meio ambiente, objetivando, portanto, contribuir para a introdução de novos estudos, teorias e abordagens, despertando, ao mesmo tempo, a percepção dos sujeitos envolvidos na pesquisa.

Há mais de três décadas, as questões ambientais são abordadas em níveis governamentais por muitos países e em vários segmentos da sociedade civil organizada. Desde os anos 80, tais questões vêm sendo incorporadas na hotelaria. Nesse sentido, o turismo, que é instrumento de comunicação entre diferentes culturas, que amplia as fronteiras do conhecimento e o comportamento humano, é capaz de, se bem trabalhado, tornar-se uma atividade potencial para auxiliar a reverter os crescentes problemas ambientais que interferem na qualidade de vida das pessoas e na preservação de sua matéria-prima.

No entanto, o que se nota ultimamente no País é que o setor hoteleiro, na maioria das vezes, tem concentrado suas atenções para a conquista de certificações, com uma perspectiva mercadológica e econômica. O viés ambiental acaba sendo beneficiado em decorrência das práticas exigidas pelos processos de certificação ambiental, que permeiam as ações implantadas, ao invés de ir ao encontro do objetivo real destes que é a preservação ambiental.

Relatos de gestores apontam benefícios auferidos pelos sistemas de gestão ambiental, demonstrando normalmente a relação custo-benefício. Não há, no entanto, publicações de relatos de gestores na área comportamental, como mudança de crenças e valores adquiridos por meio de práticas ambientais implícitas a esses sistemas de gestão. Mudar significa perceber algo novo, evoluir como ser humano.

Nesse sentido, indicadores econômicos, sociodemográficos, isolados ou combinados, podem revelar índices objetivos da realidade do turismo, dos gastos turísticos, dos destinos mais visitados, entre outros. Contudo, pode-se considerar suficiente o conhecimento desses indicadores objetivos situacionais? Assim, o problema desta pesquisa está enfocado na seguinte questão: quais são as percepções ambientais dos gestores de meios de hospedagem de um destino turístico?

Tais inquietações induzem outras questões: 1) os gestores percebem a importância das práticas ambientais nos meios de hospedagem?; 2) O que são precisamente práticas ambientais?; 3) Qual o comportamento dos gestores quanto à operacionalização de práticas

ambientais?; 4) Os gestores se sentem responsáveis pelos impactos causados ao meio ambiente?; 5) Os gestores têm conhecimento de suas responsabilidades ambientais?

Assim, o objetivo desse estudo é verificar qual a percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem no município de Caxias do Sul (RS), com relação à qualidade ambiental e sua importância na operacionalização das próprias atividades.

A esse objetivo geral, aliam-se os objetivos específicos: a) identificar as informações dos gestores de meios de hospedagem quanto à responsabilidade ambiental, legislação ambiental e problemas ambientais decorrentes da atividade hoteleira; b) assinalar os problemas ambientais e/ou sociais observados pelos gestores; c) identificar se há preocupação e envolvimento dos gestores de meios de hospedagem em questões ambientais e quais são as suas fontes de informação; d) verificar se os gestores de meios de hospedagem desenvolvem programas de sensibilização ambiental; e) identificar práticas ambientais que estejam sendo desenvolvidas para minimizar a degradação ambiental; f) identificar as situações e as informações dos gestores sobre o consumo de água, energia e descarte de águas residuárias e de resíduos sólidos.

Nessa direção, é importante investigar a percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem e as situações com as quais os mesmos se defrontam ao lidar com as ações ambientais no âmbito desses meios. O conhecimento a ser construído sobre percepção ambiental, em meios de hospedagem, tem relevância científica, pois auxiliará a preencher lacunas existentes na área de turismo e hotelaria, quando o assunto é responsabilidade com o meio ambiente. Assim, essa investigação pode auxiliar no desenvolvimento de benefícios, de forma a integrar ensino, (principalmente nos cursos de graduação em Hotelaria e Turismo), recursos humanos, administração hoteleira, agências de viagens, secretarias municipais de turismo, sindicatos da hotelaria, educação e a população receptora dos destinos turísticos.

Nos fatores ambientais encontramos os hábitos individuais, a cultura organizacional das empresas e da sociedade estimulando ou restringindo o consumo, os rituais e costumes da comunidade, a informação, a propaganda e outras diversas que exercem função específica ou influem diretamente no desenvolvimento e, por conseguinte, nas relações do indivíduo com o sistema ambiental. De forma sucinta, são fatores que constituem o ambiente físico, social e de atitudes em que as pessoas vivem e conduzem sua vida.

Cabe destacar que se entende por práticas ambientais o desenvolvimento de ações relacionadas ao uso racional de água e de energia; a programas relacionados ao reuso de águas; ao controle do descarte de águas residuárias e emissões gasosas; à redução da geração de resíduos sólidos; a programas de sensibilização (educação ambiental); à adoção de

políticas de compra de produtos ambientalmente corretos; ao cumprimento da legislação ambiental, entre outras.

A produção desse tipo de conhecimento fornece subsídios para que os meios de hospedagem possam planejar programas de gerenciamento ambiental, desenvolver novos comportamentos nos responsáveis pela administração e, conseqüentemente, nos funcionários, e possibilitar a integração do conhecimento produzido nos programas de ensino dos cursos de Hotelaria.

2 PERCEPÇÃO AMBIENTAL

2.1 Fundamentos da percepção

Como são as relações dos homens com o meio ambiente? O que as pessoas percebem e valorizam no meio ambiente? Que importância tem o meio ambiente para as pessoas? As pessoas se sentem responsáveis pelos problemas ambientais? O que as pessoas fazem para preservar o meio ambiente? Essas são algumas das questões que os estudos sobre a percepção ambiental vêm analisando, com o intuito de identificar e potencializar a solução das lacunas resultantes da relação homem/ambiente. A partir dessas inquietações, é que diferentes áreas do saber vêm desenvolvendo estudos e pesquisas sobre percepção ambiental e comportamento humano.

Para Neiman (2002, p. 20), quando se trabalha com sociedade e meio ambiente, tem-se a necessidade de se construir uma forma de pensar baseada na racionalidade produtiva. Portanto, é preciso mudar a consciência ecológica. Nesse sentido, Castello (2005) diz que o ser humano e a biosfera configuram uma unidade, um ambiente único, constituído por componentes indissociáveis: meio natural, meio cultural, mais inteiro como ambiente, como um só lugar para a vida e para a humanidade.

Para Amorim Filho¹ (1999, p. 139), os geógrafos (da geografia humanística)², aliados à pesquisadores de outras disciplinas, encontram-se entre os primeiros a responder a questões sobre percepção ambiental, movimento intelectual que vem abrindo caminhos originais no terreno dos empreendimentos interdisciplinares.

Na filosofia, sob a ótica de Jimenez (1997, p. 10), a questão da relação entre a realidade e a percepção divide a ciência segundo algumas posições extremas:

Realismo: a percepção mostra-nos uma realidade independente.

Racionalismo: a percepção é falsa, mas pode alcançar-se a realidade graças à razão.

Empirismo: a percepção pode alcançar-se graças à experiência.

¹ Esse autor traz contribuições históricas da geografia humanística apontando os trabalhos desenvolvidos desde 1925 até os dias atuais.

² A geografia humanística é um movimento datado do final dos anos 60 do século XX, no qual os estudos de percepção ambiental passam a ser analisados em suas pesquisas. Estudiosos da área geográfica, e também de outras ciências, irão considerar em suas pesquisas aspectos referentes à percepção, a valores e representações humanas no contato com o espaço, contrapondo-se à quantificação, racionalização e sistematização da corrente neopositivista. (AMORIM FILHO, 1999).

Fenomenismo: a realidade é construída pela percepção e não tem necessariamente uma existência independente.

Pinheiro (2001, p. 17) apresenta a cronologia da produção bibliográfica, de natureza acadêmico-científica, da psicologia ambiental no Brasil, dividida em três momentos. Cabe destacar que o autor considerou critérios temporais e outros que levam à natureza da atividade realizada, a saber:

- 1) traduções e cursos isolados de 1970 a 1985: Sommer (1973/1969, 1979/1972); Hall (1977/1966); Lee (1977/1976); Heimstra & McFarling (1978/1974); Tuan (1980/1974, 1983/1977); Lynch (1982/1960); e cursos de extensão de psicólogos para arquitetos;
- 2) autores nacionais, isolados ou “intra-clusters” de 1981 a 1993: Almeida (1981); Melo (1991); e Campos de Carvalho (1993);
- 3) tentativas de integração, iniciativas “inter-clusters” de 1990 em diante: Bonfim, Freitas & Campos (1992); Gunther & Rozeztraten (1993); Del Rio & Oliveira (1996) e Pinheiro (1997).

Em psicologia, a percepção define-se como um conhecimento imediato de origem sensorial. Para Bonnet (apud JIMENEZ, 1997, p. 8) ela é “o conhecimento mais direto ou mais imediato possível do objeto presente, com referência a uma área sensorial” (Jean Piaget), ou “o conjunto dos mecanismos e dos processos através dos quais o organismo toma conhecimento do mundo e do seu meio ambiente com base em informações elaboradas pelos sentidos”.

Sob o ponto de vista de Gibson (1966, apud RIO, 1999), a percepção é um processo mental de interação do indivíduo com o meio ambiente, que se dá através de mecanismos perceptivos propriamente ditos e, principalmente, cognitivos. Os primeiros são dirigidos por estímulos externos, captados através dos cinco sentidos, sendo a visão o que mais se destaca. Os segundos são aqueles que incluem a contribuição da inteligência, uma vez admitindo-se que a mente não funciona apenas a partir dos sentidos nem recebe essas sensações passivamente; existem contribuições ativas do sujeito ao processo perceptivo, desde a motivação à decisão e conduta. Esses mecanismos cognitivos incluem motivações, humores, necessidades, conhecimentos prévios, valores, julgamentos e expectativas.

Para Tuan (1980), a percepção é a resposta dos sentidos aos estímulos ambientais (percepção sensorial) e a atividade mental resultante da relação com o meio ambiente. Essa percepção traz aos indivíduos novos dados à compreensão.

Nesse sentido, Rio (1999, p. 3) destaca que vários estudos defendem que a mente exerce parte ativa na construção da realidade percebida e, conseqüentemente, na definição da

conduta, em consonância com o trabalho de Piaget (1969, p. 361), para quem “nem tudo o que envolve a inteligência passa pelos sentidos”. Nossa mente organiza e representa essa realidade percebida através de esquemas perceptivos e imagens mentais, com atributos específicos.

De posse do conceito de percepção, sugestiona-se que os sentidos humanos, de uma considerada parcela da sociedade, estão “bloqueados para a percepção das informações”, bem como para o desenvolvimento de assuntos relacionados à temática ambiental.

Neste sentido Jimenez (1997), explica que para que seja possível o aparecimento do significado daquilo que é percebido, o organismo deve dispor de um processo que trate a informação sensorial. Esse processo constitui outra definição da percepção que pode resolver a oposição entre *percepção direta*³ e *representação cognitiva*⁴, visto que **se pode considerar a percepção como** uma série de tratamentos da informação indo, da percepção direta até a representação cognitiva.

Atualmente, em geral, parece não haver preocupações sobre as formas de uso da vida, o que, indiscutivelmente acaba por repercutir na sua preservação. O que se constata é o descaso em nível moral e ético da vida pública; a agressão, o egoísmo e o barateamento imperam na resolução de conflitos em busca do capitalismo individualista, da alienação social dos indivíduos, dentre outros fatores.

No entanto, convém destacar que, antes mesmo dos anos 70, pesquisadores já estavam atentos às questões ambientais. Para Porter e Brown (apud COELHO; CUNHA, 2005, p. 56), a divulgação de estudos, na década de 70, que projetavam as interações futuras entre população, crescimento econômico e recursos naturais, deu suporte às contestações que eram feitas desde a década anterior à percepção de que os recursos naturais eram limitados.

Ainda esses autores afirmam que foi nesse momento que os diversos atores sociais passaram a compartilhar a percepção de que os índices de desenvolvimento econômico e de crescimento populacional ameaçavam ultrapassar a capacidade de suporte do planeta e de que era necessário definir limites para o crescimento e repensar a noção de desenvolvimento.

Talvez, com base nessas referências, Bernandes e Ferreira (2005, p. 31) questionam-se: como extrair ordem do caos? Vários cientistas tentam provar que a capacidade predatória do homem está se aproximando do limite, e que alguma ordem deve surgir do caos.

Nesse sentido, Capra (2005, p. 224) diz:

³ São determinados estreitamente pelas características sensoriais; traduzem essas características e a sua organização. Conhecidos como tratamentos “montantes” (*bottom up* na literatura científica anglo-saxônica).

⁴ Conhecidos como tratamentos “descendentes” (*top down*), levam em conta os conhecimentos dos sujeitos, a sua memória, para induzir propriedades cognitivas.

Para integrar o respeito aos direitos humanos com a ética da sustentabilidade ecológica, precisamos perceber que a sustentabilidade – tanto nos ecossistemas quanto na sociedade humana – não é uma propriedade individual, mas uma propriedade de toda uma teia de relacionamentos; ela envolve toda a comunidade.

Para Boff (1999), o cuidado abrange mais que momentos de atenção e de zelo, sendo mais que um ato, uma atitude de responsabilização, de ocupação, preocupação e envolvimento afetivo, atingindo a dimensão material, pessoal, social, ecológica e espiritual.

Esse autor (1999, p. 25) expressa ainda:

Após séculos de cultura material, buscamos hoje ansiosamente uma espiritualidade simples e sólida, baseada na percepção do mistério do universo e do ser humano, na ética da responsabilidade e da compaixão fundada no cuidado, no valor intrínseco de cada coisa, no trabalho bem feito, na competência, na honestidade e na transparência das intenções.

Percebe-se que Cornell (apud NEIMAN; MENDONÇA, 2002, p.173), em outras palavras, compartilha da idéia de Boff ao dizer que: “Para preservar a natureza, deve-se ter com ela uma relação afetiva, de amor, que gera o desejo de que ela continue existindo.” Para o autor, essa é a condição para transformar a experiência humana e a relação que se estabelece entre o homem e a natureza.

Nesse sentido, Günter (2005) explica que a ligação entre pessoas-ambiente pode se dar de duas maneiras. A primeira, ocorre quando o meio ambiente⁵ é capaz de alterar o comportamento e sentimentos humanos. Já a segunda acontece quando o homem modifica o meio em que vive, para que se sinta melhor colocado.

Portanto, saber como os indivíduos percebem seu ambiente, conhecer seus conceitos e valores, bem como quais são suas perspectivas e frustrações, é tarefa relevante para planejar

⁵ Na psicologia ambiental, entende-se por meio ambiente o espaço físico que cerca as pessoas, seja ele natural ou urbano. Por esse motivo, essa área possui interface com outras especialidades, tais como arquitetura, engenharia, sociologia, antropologia, entre outras.

e desenvolver ações ambientais com base na realidade percebida do público-alvo analisado.

Em outras palavras, esses problemas instigam os homens a passar da qualidade de telespectadores e usufrutuários da natureza, para a condição de tomadores de decisões com a formalização de ações pró-ambientais.

Nesse sentido, Rabinovici (2002, p. 43) explica, de forma resumida, o porquê da necessidade de se discutir essa nova relação:

[...] as interações sociedade/natureza adequadas às relações de mercado, a exploração intensa dos recursos naturais trazendo à tona a questão dos seus limites de renovabilidade, causou, ao longo dos anos, impactos sociais e ambientais responsáveis por desequilíbrios perceptíveis a todos os habitantes do planeta.

Por outro lado, Günter (apud BEAL, 2005) questiona: “Até que ponto o meio ambiente é importante para as pessoas?” As respostas para essa pergunta podem ser tanto positivas quanto negativas.

Nesse sentido é importante a contribuição de Cézár, Formigli e Gazzinelli (2005) que, ao explicar o principal papel da educação ambiental, recomendam a remoção de três obstáculos fundamentais:

1) a descrença absoluta da possibilidade de ação individual ou coletiva sobre o lugar; 2) a força do hábito imposta pela rotina, pelos seus tempos cíclicos e repetitivos que turvam a capacidade de percepção e leitura do ambiente e 3) a centralidade em discursos da idéia naturalista⁶ que se produz e circula nas instituições e órgãos de comunicação de massa.

Para Guimarães (2005, p. 101), o sentido de educar ambientalmente vai além de sensibilizar a população para o problema. É preciso superar a noção de sensibilizar que envolve o sentimento de amar, o ter prazer em cuidar. É o sentido de doação, de integração de pertencimento à natureza. Para esse autor, é ainda preciso, sobretudo,

a mobilização, o pôr em ação em movimento. É incorporar (razão e emoção) à questão ambiental no cotidiano de nossas ações como prioridade. É uma mudança de atitude nossa com nós mesmos, em uma nova visão de mundo; nossa com os outros e com o ambiente que nos envolve, em uma ação solidária. É tudo isso em nossa luta política, como seres sociais que somos, pela conquista de um novo modelo de sociedade que preze a relação do equilíbrio com o meio ambiente, que

⁶ Idéia segundo a qual a natureza é vista como harmônica e autônoma com relação à existência humana, ao acaso e ao artifício, adquirindo, em decorrência uma eminente função de ordem moral - a idéia de primitividade, de autenticidade, de puro precedendo a degradação. (ROSSET, 1989, apud CÉZAR; FORMIGLI; GAZZINELLI, 2005).

passa obrigatoriamente pela justiça social, ou seja, é a construção de uma nova sociedade ambientalmente sustentável. É preciso, portanto o exercício pleno de nossa cidadania em um processo de conscientização (consciência + ação).

Permite-se dizer que tanto para Cézar, Formigli e Gazzinelli (2005) como para Guimarães (2005), cada indivíduo percebe, reage e responde de forma diferente às ações sobre o meio ambiente. Logo, as respostas ou manifestações das ações ambientais são resultantes das percepções, dos processos cognitivos, das vivências, dos julgamentos e das expectativas de cada indivíduo em relação à sociedade e vice-versa.

2.2 Percepção ambiental no turismo

O turismo sustentável e a educação ambiental há tempos têm sido palco de discussões e temas de livros e de trabalhos acadêmico-científicos. Estes apontam com ênfase as vantagens e os caminhos para beneficiar a biodiversidade e a conservação da natureza contribuindo para a melhoria do meio ambiente e para a qualidade de vida das pessoas.

Nessa ordem, a Organização Mundial do Turismo (OMT, 1999) criou o Código Mundial de Ética do Turismo,⁷ composto por dez princípios chamado “Regras do Jogo” para o turista, o prestador de serviço (os meios de hospedagem, o guia de turismo, as operadoras turísticas) e a população anfitriã.

A organização acredita que esse código, que estabelece a construção sustentável do turismo de forma competitiva e ética, respeitando a diversidade social, ambiental, cultural, religiosa e política (o que exige sensibilidade e tolerância), seja instrumento utilizado para reduzir os impactos negativos da atividade turística no meio ambiente e aumentar os benefícios para a população local dos destinos turísticos. Entre os princípios básicos desse código, destacam-se as obrigações dos agentes de desenvolvimento turístico, a compreensão e o respeito mútuo entre homens e a sociedade e o ecoturismo como fator de desenvolvimento sustentável.

Entretanto, sabe-se que os problemas ambientais são complexos e perpassam o desejo individual. É necessário desenvolver ações no contexto como um todo. Isso significa

⁷ A preparação desse código teve início na assembléia geral da OMT em Istambul, em 1997, e foi aprovado por unanimidade, em Santiago do Chile em 1999. Trata-se de um projeto participativo, já que recebeu durante a sua feitura contribuições, de mais de 70 países, entidades de turismo e organizações não-governamentais. Esse documento foi apresentado no Brasil durante o Terceiro Fórum Internacional para Parlamentares e Administrações locais realizado no Rio de Janeiro.

dizer que o envolvimento de todos os agentes participantes (citados no código de ética) é primordial, mas, para que eles estejam envolvidos em um objetivo comum (alcance das metas preestabelecidas), através de uma gestão compartilhada, efetiva e sólida, é imprescindível conhecer, lapidar e polir a percepção ambiental desses indivíduos, incentivando-os ao cumprimento do seu papel de cidadão.

De acordo com Rosa e Silva (2000), a percepção ambiental é a maneira de como os indivíduos vêm, compreendem e se comunicam com o ambiente, considerando-se as influências ideológicas de cada sociedade.

De certa forma permite-se dizer que a percepção ambiental é definida pelas pessoas por parâmetros tangíveis e visíveis como: queimadas, desmatamento, enchentes, lixões; e parâmetros sensitivos, como os odores, servindo também como instrumento capaz de promover a conscientização para a preservação do meio ambiente.

Para Swarbrooke (2000), a identificação das inter-relações entre as dimensões ambiental, econômica e social é fundamental para que se possa ter êxito na administração sustentável da atividade turística. Sendo assim, para desenvolver a percepção ambiental no turismo e na hotelaria é relevante destacar o ponto de vista de O'Brien (apud SCHUCH, 2001), que defende a idéia de que o gerenciamento da cultura é a base para se definir e monitorar as estratégias e os objetivos traçados. Para ela, a cultura organizacional influencia o desempenho da organização.

Portanto, para que se possa entender como a cultura organizacional influencia o desempenho das organizações, é importante apreciar, de modo geral, o processo de desenvolvimento da cultura.

Para Jimenez (1997, p. 118),

a construção perceptiva é a construção de um significado, que comporta de uma forma indissociável características estruturais e cognitivas. Para realizá-la, o organismo aplica os seus conhecimentos prévios, os que são criados pelas suas experiências perceptivas anteriores e os que são fornecidos pela sua cultura. Estes últimos agregam muitas vezes conhecimentos científicos, crenças e mitos. [...] a cultura facilita, antecipa e permite-nos percebermos em cada instante, o mais depressa possível, aquilo que é mais provável, em função do estado dos nossos conhecimentos. Esta hipótese aplica-se a qualquer objeto ou fenômeno, cotidiano ou novo.

Sendo assim, entende-se, neste estudo, que a cultura está intimamente ligada ao nível de informação direcionada e percebida pelos gestores e é por isso que se deve considerar as diretrizes para o desenvolvimento sustentável da atividade turística, porque estas são as

“culturas” que norteiam o incremento da percepção ambiental individual e empresarial bem como sua prática.

Nesse segmento, Castello (2005) destaca que, para estimular a participação dos indivíduos em novas culturas e ações, é preciso partir de informações calcadas na percepção do ambiente, nas informações que expressem o que os indivíduos percebem, como sendo os valores contidos no ambiente. Ainda esse autor diz que a própria percepção da qualidade de um ambiente pode ajudar a justificar as políticas voltadas à preservação da qualidade ambiental: aquilo que é percebido como conferindo qualidade ao ambiente, e torna também clara a percepção de sua importância e da necessidade de sua conservação.

A partir desse ponto, do conhecimento das percepções dos indivíduos, Cézár, Formigli e Gazzinelli (2005) direcionam a solução para a percepção dos obstáculos ambientais, com base no desenvolvimento de duas ações: o estranhamento e o (re)conhecimento do lugar. Para eles, esse duplo movimento deve se dar mediante situações que conduzam os indivíduos a surpreender-se perante seu lugar e perante si, transformando ambos em espaços potenciais de renovação.

Schuch (2001) vai um pouco além e considera que a solução dos obstáculos ambientais no turismo envolve dois fatores condicionantes: a participação da esfera pública e a vontade e competência da sociedade. Desse modo, quando se fala em vontade e competência da sociedade, formas de transpor obstáculos e riscos ambientais, entende-se a necessidade de mapear as percepções humanas, a fim de orientar as decisões no que tange ao desenvolvimento de ações que permeiam condutas ambientais.

Uma vez vista a forma de conhecer as percepções dos indivíduos, incentivando-os a novas culturas, e as soluções para a percepção dos obstáculos ambientais, é importante destacar as responsabilidades dos principais atores de qualquer sistema de gestão.

Nesse contexto, o poder público, que está organizado em níveis nacional, estadual e municipal, deve monitorar os impactos turísticos, estabelecer normas e leis de regulação, sistematizar e divulgar informações pertinentes, enquanto o *trade* turístico, formado por operadoras, empresas de transporte, alimentação e hospedagem, fica responsável pela criação, comercialização e operacionalização de produtos compatíveis com a localidade e com as necessidades do consumidor-turista.

Para Loureiro (apud GUIMARÃES, 2005, p.101), “a ausência de crítica política e análise estrutural dos problemas que vivenciamos possibilita que a educação ambiental seja estratégia na perpetuação da lógica instrumental do sistema vigente, ao reduzir o ‘ambiental’ a aspectos gestionários e comportamentais”.

Nessa perspectiva, o primeiro passo para que se possa divisar a implementação de práticas ambientais, nos meios de hospedagem, é submetê-lo a duas análises: uma objetiva e outra experiencial.

A análise objetiva é técnica, e examina o meio de hospedagem sob o ponto de vista funcional, para que se possa registrar as irregularidades, os desperdícios e as não-conformidades. Dessa forma, a análise traduz de que forma as atividades são operacionalizadas.

Já a análise experiencial emprega técnica de percepção ambiental, como questionários-abertos e testes projetivos. Os resultados dessa análise são visuais e sensoriais. Portanto, a análise permite saber o que os indivíduos vêem e sentem a respeito do conteúdo abordado.

É de ressaltar, por fim, a influência que têm a percepção ambiental em indivíduos envolvidos no processo de certificação da NBR ISO 14001, por exemplo. O selo conquistado nos empreendimentos hoteleiros é fruto de mudanças comportamentais preteridas na percepção das práticas desenvolvidas a cerca do ambiente.

Quanto ao certificado mundial de turismo sustentável, Mário Mantovani, diretor do Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável (Cbts), divulgou à revista *Hotelnews* (n. 322, 2004) que, até meados de 2005, cerca de 400 empreendimentos brasileiros estariam aptos a receber tal certificado.

Como consequência dessas certificações, há a projeção de uma relação ambiental saudável desses indivíduos em suas residências, sustentada por pesquisas centradas em laboratórios reais. No *Guia Prático Para Boas Práticas* (TOI-TOUR, 2005) tem-se o caso do *Iberhotel Sarigerme Park*, na Turquia, no qual os funcionários seguem práticas ambientais similares em vilarejos locais onde vivem, resultando tanto em diminuição de custos para os residentes como em benefícios de conservação ambiental.

Já no *Resort Pousada do Rio Quente*, em Goiás, conforme estudo apresentado por Souza (2004), as ações de educação ambiental se estendem dos funcionários à comunidade do entorno, sensibilizando-os e qualificando-os para que possam atuar, direta e indiretamente, em atividades lúdicas e/ou educativas, formais ou informais, relacionadas com questões ambientais.

É importante destacar que muitas ações realizadas nesse *resort* são resultado de parcerias estratégicas com entidades públicas e privadas da região, que já desenvolviam ou desejavam desenvolver ações dessa ordem. São elas: Fundação Estadual do Meio Ambiente (Femago); Parque Estadual da Serra de Caldas Novas (Pescan); Secretaria Municipal de

Educação, escolas de Ensino Fundamental do município; Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (Peti); Prefeitura Municipal de Rio Quente; Sebrae, Associação de Recursos Hídricos do Brasil Central (Arbrac); Associação Mineira das Águas Termais de Goiás (Amat).

Para melhor compreender a relevância do estudo de Souza (2004), cabe destacar algumas ações empreendidas nesse *resort*, como segue:

Ações desenvolvidas para *os funcionários*: a) Cursos de formação de condutores ambientais; b) cursos de formação de gestores ambientais; c) cursos de coleta seletiva;

Ações desenvolvidas para *a comunidade do entorno*: a) Para os alunos do ensino fundamental há palestras, práticas de trilhas ecológicas, oficinas de reciclagem de resíduos sólidos, tendo como lema “nossa diversão é preservar a natureza”, sempre realizado no décimo dia de cada mês do período letivo; b) Projeto Horizontes - funcionários voluntários do *resort* atuam como agentes multiplicadores da educação ambiental no município.

Assim, permite-se dizer que a formação de valores e a execução de ações educativas, quando empreendidas de forma sólida nos meios de hospedagem, transcendem o campo comportamental, intervindo, de forma benéfica, na qualidade de vida das pessoas e na preservação do meio ambiente, além de servir de instrumento para fortalecer os recursos humanos, financeiros e tecnológicos, comprovando o fator multiplicador da educação ambiental, trazendo ainda um grande ganho: modificação na cultura.

Diante dessa constatação, percebe-se a relevância da citação de Pelicioni (2004, p. 468) quando se refere à alteração comportamental percebida nos indivíduos. Para esse autor, essas mudanças são internas e vêm de dentro para fora. Daí se dizer que “educação é a transformação do sujeito que ao transformar-se, transforma o seu entorno”.

Em outras palavras, De Conto (2001) denomina esses resultados como um turismo mais humano, mais comportamental, visto como fator de integração comunitária por integrar técnicas, tecnologias, pessoas, educação, lazer, economia, administração, cultura, *marketing* e ensino.

De outro lado, para Carvalho (1992), a prática educativa, juntamente com outras práticas sociais, implicada o fazer histórico, é produtora de saberes e de política onde ocorre a ação humana. Sendo assim, o agir humano é o campo próprio da educação enquanto prática social e política que pretende transformar a realidade.

Em consonância com De Conto (2001) e Carvalho (1992), os estudos de Ferrara (apud CÉZAR; FORMIGLI; GAZZINELLI, 2005) demonstram que a percepção ambiental é mediada por signos que traduzem usos, hábitos, crenças e valores, não se explicitando dentro

da lógica verbal. Portanto, desenvolver o exercício de percepção ambiental, significa adentrar na linguagem do lugar, a partir da história pessoal ou coletiva dos indivíduos.

3 MÉTODO DE COLETA DE DADOS

Este estudo, quanto ao problema classifica-se como qualitativo e quantitativo; quanto aos objetivos é definida como descritivo e quanto à sua natureza é aplicada. (GIL, 1994). Nessa pesquisa, foram entrevistados 21 gestores de meios de hospedagem de Caxias do Sul/RS entre os dias 15 de agosto e 15 de setembro de 2005. Assim, vale referir aqui que o instrumento de coleta de dados foi construído a partir de uma seqüência de 44 questões em forma de entrevista diretiva⁸ conforme consta no Apêndice A. Cabe destacar que, o roteiro de entrevista, construído nessa pesquisa, teve como fonte de inspiração os estudos de Lima (2003) e Rossevelt et al. (2005).

3.1 Características do município de Caxias do Sul/RS

O município de Caxias do Sul está situado no Planalto Meridional e é formado por rochas basálticas, entre os Vales do rio Caí e das Antas, na Encosta Superior da Serra do Nordeste, possuindo uma área territorial de 1.588,4 km² e tendo 360.419 habitantes (IBGE, 2002). Quanto à sua origem, está representado por um núcleo de colonização italiana instalado em 1875, que é considerado um dos mais importantes pólos metal-mecânicos do País. Caxias do Sul é o terceiro município na arrecadação de tributos do estado e possui atualmente, de acordo com a Secretaria de Turismo, 26 equipamentos hoteleiros, e uma agenda fixa com 37 eventos/ano nos setores turístico, metal-mecânico, moveleiro, têxtil e alimentício.

Esse município possui, ainda, a marca de um excelente Índice de Desenvolvimento Humano Municipal⁹ acima de 0,850, conforme metodologia aplicada pelo IDH-M.. Entretanto, o Índice de Desenvolvimento Sustentável do Município é desconhecido.

⁸ Entrevista Diretiva ou Entrevista Estruturada é de acordo com Lakatos e Marconi (1983) um roteiro básico de questões que é seguido em seqüência ordenada e constante em todas as vezes que é aplicado.

⁹ O IDH-M foi desenvolvido e calculado em parceria pelo Programa das Nações Unidas e Desenvolvimento (Pnud), Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas (Ipea) e Fundação João Pinheiro, envolvendo a transformação de três dimensões: educação, longevidade e renda.

No município de Caxias do Sul, há um aterro sanitário, sete associações de recicladores¹⁰ e uma usina de beneficiamento de material plástico. (CAXIAS DO SUL, 2006).

De acordo com a Secretaria Municipal do Meio Ambiente, importantes agressões ao ecossistema têm sido constatadas nesse município, sendo que algumas são produzidas pelos resíduos sólidos industriais, e outras, pelo uso indevido do solo, pela poluição dos rios, do ar, etc. (SMAM, 2005).

3.2 Características gerais dos meios de hospedagem

De acordo com a Deliberação Normativa 367, da Embratur (1996), empresa hoteleira é a pessoa jurídica que explora ou administra meio de hospedagem e que tem, em seus objetivos sociais, o exercício de atividade hoteleira.

No artigo 3º da Deliberação Normativa 429 da Embratur (2002), meio de hospedagem é o estabelecimento que satisfaz cumulativamente as seguintes condições:

I — seja licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem; II — seja administrado ou explorado comercialmente por empresa hoteleira e que adote, no relacionamento com os hóspedes, contrato de hospedagem, com as características definidas neste Regulamento e nas demais legislações aplicáveis; III — atenda os padrões classificatórios previstos pela legislação em vigor; IV — mantenha permanentemente os padrões de classificação.

Cabe destacar que a Deliberação Normativa 433 (EMBRATUR, 2003), equiparou o *flat* aos serviços de hospedagem prestados por hotéis, a saber:

Art. 1º — Os empreendimentos ou estabelecimentos que explorem ou administrem a prestação de serviços de hospedagem em unidades mobiliadas e equipadas (UH) e outros serviços oferecidos aos hóspedes, quaisquer que sejam as suas denominações, inclusive os conhecidos como '*flat*', apart-hotel ou condo-hotel, estarão sujeitos às normas legais que regem as atividades comerciais ou empresariais, ao cadastramento obrigatório de que trata a Deliberação Normativa nº. 416, de 22 de novembro de 2000 e ao Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem, anexo da Deliberação Normativa nº 429, de 23 de abril de 2002.

O Ministério da Indústria e do Comércio, através do Decreto 84.910 (BRASIL, 1980), regulamentado pelo dispositivo da Lei 6.505, de 13 de dezembro de 1977, classifica os meios de hospedagem, no capítulo I, art. 8º, conforme o padrão e as características de suas instalações, por tipos e categorias de conforto, qualidade dos serviços e preços, de acordo com os padrões definidos pelo Conselho Nacional de Turismo (Cntur).

¹⁰ Interbairros, Serrano, Planalto, Consolação, Reolon, Desvio Rizzo, ARCA - Aeroporto.

Vale salientar ainda que, desde 2002, a Embratur e a Abih, através da Deliberação Normativa 429 (2002), adotam os critérios do Decreto 84.910/80.

Para Castelli (2001, p. 58), as empresas hoteleiras podem ser classificadas quanto ao seu tamanho: em pequeno, médio e grande porte. O parâmetro que fundamenta essa classificação pode ser o apartamento (UH – tipo)¹¹, o número de leitos ou a receita anual.

O critério utilizado, para determinar as categorias dos meios de hospedagem para a investigação, deu-se em função do número de unidades habitacionais – UH, sendo classificados em grande, médio e pequeno porte. No entanto, faz-se necessário informar que não há uma classificação oficial para os meios de hospedagem, referente ao porte de hotel, quanto ao número de unidades habitacionais (UH)¹². Por esse motivo, foi adotada a seguinte classificação: a) grande porte — meios de hospedagem com mais de 80 UHs; b) médio porte — meios de hospedagem que tem entre 26 e 80 UHs; c) pequeno porte — meios de hospedagem com até 25 UHs.

A figura 3.1 apresenta os resultados da pesquisa quanto ao porte dos meios de hospedagem, em função do número de UHs, demonstrando que a maior parte tem médio porte (66,66%) seguidas pelos meios de hospedagem de grande porte (28,57%) e pequeno porte (4,76%).

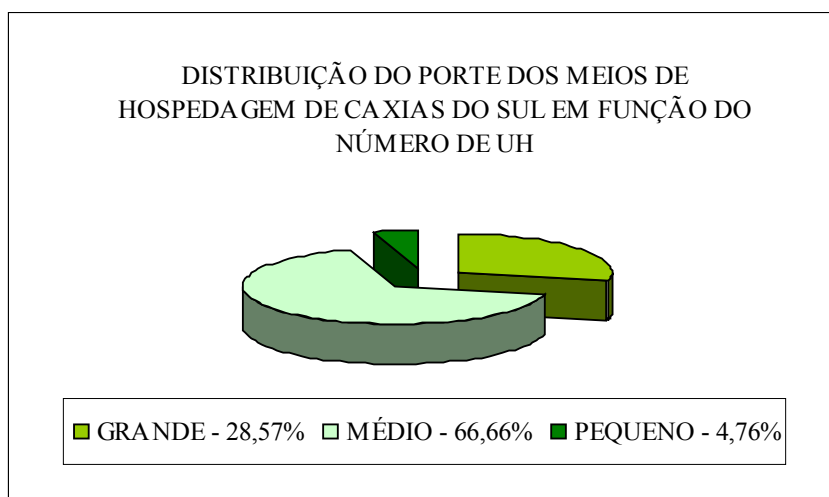


Figura 3.1: Distribuição do porte dos meios de hospedagem de Caxias do Sul, em função do número de UH

¹¹ De acordo com a Deliberação 429 o regulamento dos meios de hospedagem do Instituto Brasileiro de Turismo, no artigo 9º da III seção, parágrafo I, UH tipo é: as que possuam características construtivas, de equipamentos e instalações similares e correspondam, no mínimo, a 51% do total de UH do estabelecimento; já a deliberação normativa n. 429 /2002, no art. 5º na III seção, classifica as UHs em quarto, apartamento e suíte.

¹² Segundo a Deliberação Normativa 429/2002 da Embratur, entende-se por Unidade Habitacional (UH) espaço, atingível a partir das áreas principais de circulação comum do estabelecimento destinado à utilização pelo hóspede, para bem-estar, higiene e repouso.

Fonte: Dados da autora.

3.2.1 Critérios para seleção dos meios de hospedagem

A Secretaria de Turismo de Caxias do Sul forneceu uma lista com 26 meios de hospedagem (Anexo A), enquanto o Sindicato de Hotéis de Caxias do Sul forneceu uma lista com 20 meios de hospedagem (Anexo B). Foram considerados apenas os meios de hospedagem localizados na zona urbana do município, excluindo-se pensões e pousadas, totalizando 23 meios de hospedagem (Apêndice C). Entretanto, um hotel deixou de operar em 2003 e outro hotel optou por não participar deste estudo, uma vez que está sendo transformado em *flat* com 50 apartamentos. Portanto, o universo pesquisado compõe-se de 21 meios de hospedagem, dos quais seis (28,57%) pertencem a redes de hotéis (*Acoor*, *Blue Tree Towers*, *Intercity*, *Brasil Sul* e *Delphia*) e 15 (71,43%) têm administração familiar.

Cabe destacar que o *Mabu Personal Royal Hotel*, com 140 apartamentos, não fez parte da pesquisa por não estar em operação quando se deu a coleta de dados.

3.3 Sujeitos entrevistados

Os sujeitos selecionados para participar da pesquisa de percepção ambiental, no âmbito dos meios de hospedagem, foram 21 gestores que estão à frente da administração do empreendimento.

A figura 3.2 apresenta a distribuição da faixa etária dos sujeitos entrevistados nos meios de hospedagem de Caxias do Sul, demonstrando que 12 sujeitos têm entre 36 e 40 anos e 46 e 50 anos. O segundo grupo, com cinco sujeitos, tem entre 25 e 30 anos; o terceiro grupo, com dois sujeitos, tem entre 41 e 45 anos, e o quarto grupo, com dois sujeitos, está dividido em duas faixas etárias, respectivamente, entre 31 e 35 anos e 51 e 55 anos de idade.

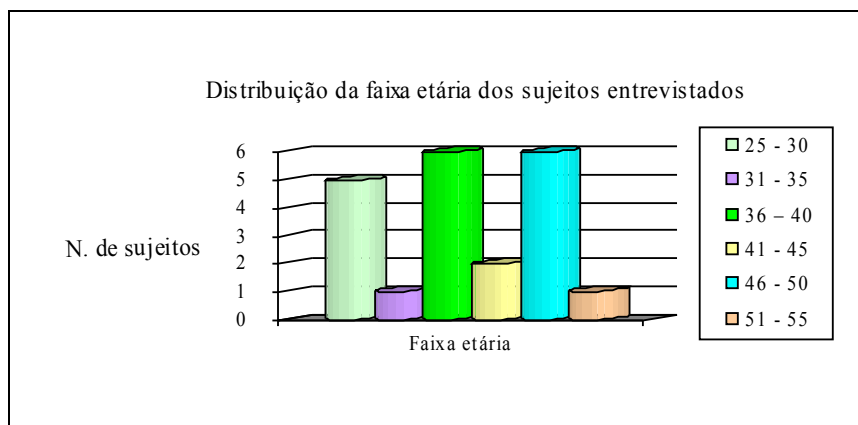


Figura 3.2: Distribuição da faixa etária dos sujeitos entrevistados

Fonte: Dados da autora

A figura 3.3 apresenta os resultados da pesquisa quanto à distribuição do grau de escolaridade dos sujeitos entrevistados nos meios de hospedagem de Caxias do Sul, demonstrando que sete sujeitos têm graduação, cinco sujeitos tem pós-graduação, quatro sujeitos têm ensino médio completo, dois sujeitos têm o ensino médio incompleto, um sujeito está com a graduação em curso, um sujeito tem graduação incompleta e o último sujeito tem o ensino fundamental incompleto.

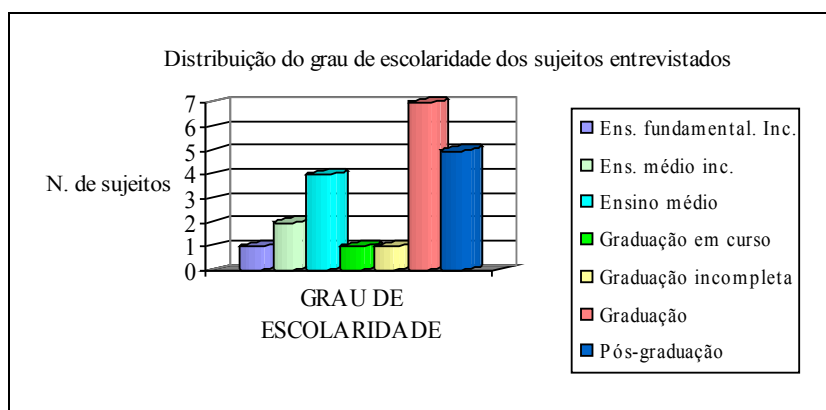


Figura 3.3: Distribuição do grau de escolaridade dos sujeitos entrevistados

Fonte: Dados da autora

A figura 3.4 apresenta os resultados da pesquisa quanto à distribuição do gênero dos sujeitos entrevistados nos meios de hospedagem de Caxias do Sul, demonstrando que 86% são do sexo masculino (18 entrevistados) e apenas 14% são do sexo feminino (3 entrevistadas).

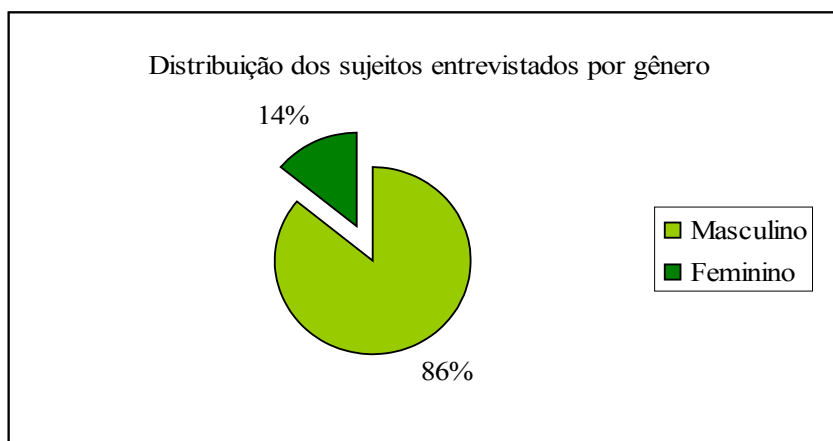


Figura 3.4: Distribuição dos sujeitos entrevistados por gênero
Fonte: Dados da autora

3.4 Procedimento utilizado para a elaboração do roteiro de entrevista

Inicialmente, elaborou-se o roteiro de entrevista que foi submetido a três pré-testes, com três gestores hoteleiros que não fizeram parte dos meios de hospedagem selecionados neste trabalho, com o fim de eliminar possíveis dúvidas de entendimento sobre questões, passando, em seguida, por algumas correções, tornando-o definitivo.

O roteiro definitivo da entrevista aplicada nesta pesquisa, está apresentado no Apêndice A. A parte A do roteiro está relacionada aos dados pessoais dos gestores, tais como: idade, profissão, ocupação atual, ocupação anterior, sexo e grau de escolaridade.

A parte B foi elaborada com base em algumas situações que caracterizam o processo da percepção ambiental no âmbito dos meios de hospedagem. As situações com as quais os gestores lidam, e que merecem destaque na entrevista, foram: a) informação sobre o meio ambiente; b) conceitos; c) resíduos sólidos; d) parcerias; e) legislação ambiental; f) tratamento de esgoto; g) educação ambiental; h) redução de água e energia. O roteiro de entrevista foi elaborado com 44 perguntas contendo esses aspectos.

3.5 Instrumentos de registro

Para a coleta de informações com os sujeitos, foram utilizados roteiros de entrevistas (Apêndice A), bem como os seguintes recursos para registro: um gravador portátil, fitas cassetes, papel e caneta.

3.6 Procedimento utilizado para contato com os sujeitos e para estabelecer a ocasião de realização das entrevistas

O contato inicial com os sujeitos escolhidos foi realizado por telefone. Após, a identificação da entrevistadora e do motivo da entrevista, foram agendados dia e horário para a realização da mesma, de acordo com a disponibilidade do entrevistado.

3.7 Procedimentos utilizados para a realização das entrevistas

Ao chegar ao meio de hospedagem, a entrevistadora identificou-se e entregou uma carta de apresentação da Instituição em que estuda e o termo de consentimento livre e esclarecido (Apêndice B). Assim, iniciou explicando a relevância da pesquisa e a importância da participação do sujeito na mesma, dando início aos questionamentos, sem intervir sobre as falas dos entrevistados, detendo-se apenas em registrar as informações.

4 DEGRADAÇÃO AMBIENTAL E A RESPONSABILIDADE DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

As tabelas 4.1 a 4.10 apresentam a distribuição de ocorrências (N) e porcentagens (%) de indicações dos sujeitos, quanto a aspectos relacionados à degradação ambiental e à responsabilidade dos meios de hospedagem.

Para facilitar a descrição dos enunciados, os sujeitos foram classificados segundo o número de unidades habitacionais (UHs): sujeitos de grande porte correspondem a meios de hospedagem com mais de 80 UHs; sujeitos de médio porte correspondem a meios de hospedagem entre 26 e 80 UHs; e sujeitos de pequeno porte correspondem a meios de hospedagem com até 25 UHs.

Na tabela 4.1, a categoria geral é apresentada na primeira coluna; as informações, na segunda coluna; as ocorrências de indicações e suas porcentagens nos meios de hospedagem com mais de 80 UHs, na terceira e quarta colunas, respectivamente; as ocorrências de indicações e suas porcentagens nos meios de hospedagem entre 26 e 80 UHs, na quinta e sexta colunas, respectivamente; as ocorrências de indicações e suas porcentagens no hotel com até 25 UHs, na sétima e oitava colunas, respectivamente, e o total de ocorrências de indicações e suas porcentagens nas três categorias de porte classificadas, na nona e décima colunas, respectivamente.

A tabela 4.1 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre a qualidade de vida em Caxias do Sul, segundo a classe de meios de hospedagem. Nessa tabela, é possível observar que 71,44% das indicações dos sujeitos classificam a qualidade de vida em Caxias do Sul como “boa”.

Os sujeitos de grande (16,67%), médio (21,43%) e pequeno (100%) porte classificam como “ótima” a qualidade de vida. Somente os sujeitos de grande porte a classificam como “regular” (16,67%). Nessa direção, vale ressaltar que, nos anos de 2000 e 2001, Caxias do Sul ocupou o primeiro lugar em qualidade de vida, de acordo com o Índice de Desenvolvimento Socioeconômico¹³ (Idese) dos municípios do Rio Grande do Sul.

Tabela 4.1 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre a qualidade de vida em Caxias do Sul, segundo a classe de meios de hospedagem

¹³ O Idese é um índice sintético, calculado pela Fundação de Economia e Estatística (FEE), que abrange um conjunto amplo de indicadores sociais e econômicos, com o objetivo de mensurar o grau de desenvolvimento dos municípios do estado. Para verificar os indicadores e valores atribuídos, visite o *site* da Fundação de Economia e Estatística (FEE) www.fee.tche.br.

Qualidade de vida		Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Como classifica	Boa	4	66,66	11	78,57	-	-	15	71,43
	Ótima	1	16,67	3	21,43	1	100	5	23,80
	Regular	1	16,67	-	-	-	-	1	4,76
	Ruim	-	-	-	-	-	-	-	-
	Péssima	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Opinião	Saúde	3	13,04	7	15,56	-	-	10	13,89
	Lazer	3	13,04	5	11,11	1	25	9	12,50
	Moradia	1	4,34	5	11,11	1	25	7	9,72
	Alimentação	2	8,70	4	8,89	1	25	7	9,72
	Segurança	3	13,04	2	4,45	-	-	5	6,94
	Bem-estar profissional	1	4,34	4	8,89	-	-	5	6,94
	Conforto	1	4,34	4	8,89	-	-	5	6,94
	Educação	1	4,34	4	8,89	-	-	5	6,94
	Infra-estrutura básica	2	8,70	1	2,22	-	-	3	4,17
	Facilidade de deslocamento	-	-	2	4,45	1	25	3	4,17
	Entretenimento	2	8,70	-	-	-	-	2	2,78
	Oportunidades de negócios	-	-	2	4,45	-	-	2	2,78
	Infra-estrutura de meio ambiente	-	-	1	2,22	-	-	1	1,39
	Tempo de deslocamento para o trabalho	1	4,34	-	-	-	-	1	1,39
	Tempo que dedica ao trabalho	1	4,34	-	-	-	-	1	1,39
	Tempo que dedica a família	-	-	1	2,22	-	-	1	1,39
	Opções culturais	1	4,34	-	-	-	-	1	1,39
	Emprego	-	-	1	2,22	-	-	1	1,39
	Carga tributária	1	4,34	-	-	-	-	1	1,39
	Elementos financeiros	-	-	1	2,22	-	-	1	1,39
Elementos sociais	-	-	1	2,22	-	-	1	1,39	
TOTAL		23	100	45	100	4	100	72	100

Fonte: Dados da autora.

No último levantamento realizado, em 2000, pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud), no quesito Índice de Desenvolvimento Humano¹⁴ (IDH), Caxias do Sul ficou em 12º no *ranking* nacional, entre os 5.507 municípios, na época, com índice de 0,857 (o que equivale a alto desenvolvimento humano), e em 6º no *ranking* estadual.

¹⁴ O Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) é um índice levantado pelo Programa das Nações Unidas, que mede o nível de desenvolvimento humano dos países, estados e das cidades. Ele utiliza como critério a educação, ou seja, alfabetização e taxa de matrícula, longevidade, que seria a média de vida ao nascer e renda *per capita* (PIB). Esse índice é medido por uma escala que varia de 0(zero) a 1(um), sendo que quanto mais próximo de 1(um), maior o índice de desenvolvimento humano verificado no país, estado ou na cidade. Para maiores informações sobre o programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, visite o *site* www.pnud.org.br.

Para melhor interpretação, é importante e necessário conceituar qualidade de vida, a fim de possibilitar a análise sobre degradação ambiental e sobre a responsabilidade ambiental dos meios de hospedagem.

A Organização Mundial da Saúde define qualidade de vida como “a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”.

Um dos conceitos encontrados para qualidade de vida no dicionário ambiental, diz:

São aqueles aspectos que se referem às condições gerais da vida individual e coletiva: habitação, saúde, educação, cultura, lazer, alimentação, etc. O conceito se refere, principalmente, aos aspectos de bem estar social que podem ser instrumentados mediante o desenvolvimento da infra-estrutura e do equipamento dos centros de população, isto é, dos suportes materiais do bem-estar. (SAHOP, 1978).

Sabe-se que os descuidos do homem com o meio ambiente, na busca de maiores lucros, ‘a qualquer preço’, têm movimentado discussões sobre o uso dos recursos naturais não- renováveis pelos seres humanos em todas as áreas do saber. Ao mesmo tempo que todas as pessoas estão à procura de qualidade de vida, a maioria delas ignora que o uso sustentável da natureza é condição básica para conquistá-la.

Nesse sentido, Moreira (2001, p. 24), diz,

[...] em nossos dias, atentar para a qualidade de vida provavelmente exigirá de todos nós a consciência de cultivar o interesse pela vida das outras pessoas e **do nosso planeta**, quer no momento presente, quer nas gerações futuras. **Qualidade de vida** é compromisso em aperfeiçoar a arte de viver e conviver. (grifo nosso).

O conceito de qualidade de vida geralmente é aceito como a oposição percebida entre a realidade do que se tem e do que se quer, as expectativas e as realizações (PADILLA et al. 1998; GOUGH, 1994, apud NUCCI, 2003). O conceito expresso nessa definição tem sido chamado de teoria do “gap” e a qualidade de vida medida pela diferença entre: a) as perspectivas e vivências atuais e b) a percepção da vida e metas. (CALMAN, 1987 apud NUCCI, 2003).

Ainda que não exista consenso universal para a expressão *qualidade de vida*, muitos autores convergem no sentido de ser um somatório de condições externas com vistas a favorecer o desenvolvimento humano individual ou coletivo. Nessa direção, os sujeitos

entrevistados apresentam diferentes opiniões sobre a expressão *qualidade de vida*, destacando-se: saúde com 13,88% das indicações, lazer com 12,50%, moradia e alimentação com 9,72% e segurança com 6,94%. Apenas um sujeito relaciona qualidade de vida com o meio ambiente (1,38% das indicações relacionam-se à infra-estrutura de meio ambiente).

Do ponto de vista jurídico, a Constituição Federal de 1988 dispõe, em seu artigo 225: “Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia **qualidade de vida**, impondo-se ao poder público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações.”

A tabela 4.2 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre os problemas ambientais em Caxias do Sul segundo a classe de meios de hospedagem. Os sujeitos de grande e médio porte informam que “não conhecem” os problemas ambientais de Caxias do Sul (50% e 50% das indicações respectivamente).

Tabela 4.2 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre os problemas ambientais, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

Problemas ambientais		Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Conhece	Não	3	50	7	50	-	-	10	47,62
	Parcialmente	2	33,33	7	50	1	100	10	47,62
	Sim	1	16,67	-	-	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Tipo de problema	Poluição dos rios	2	22,22	5	23,81	-	-	7	21,87
	Não sabe opinar	-	-	6	28,57	-	-	6	18,75
	Lixo	2	22,22	3	14,29	-	-	5	15,63
	Esgoto deficitário	1	11,11	2	9,52	-	-	3	9,38
	Resíduos industriais	-	-	2	9,52	1	50	3	9,38
	Crescimento desordenado da população	1	11,11	1	4,76	-	-	2	6,25
	Suinocultura	-	-	-	-	1	50	1	3,12
	Contaminação química das plantações	-	-	1	4,76	-	-	1	3,12
	Desmatamento	1	11,11	-	-	-	-	1	3,12
	Lixão	-	-	1	4,76	-	-	1	3,12
	Poluição do ar	1	11,11	-	-	-	-	1	3,12
	Poluição das áreas industrializadas	1	11,11	-	-	-	-	1	3,12
	TOTAL		9	100	21	100	2	100	32

Fonte: Dados da autora

A informação “conhece parcialmente” os problemas ambientais de Caxias do Sul corresponde aos sujeitos de grande (33,33%), médio (50%) e pequeno (100%) porte. Somente

um sujeito de grande porte apresenta a informação “conhece” os problemas ambientais de Caxias do Sul (16,67%).

Nas informações “conhece parcialmente” e “conhece” estão os tipos de problemas ambientais verbalizados pelos sujeitos. No momento da entrevista, os sujeitos de médio porte, que declararam “conhece parcialmente”, não souberam citar problemas ambientais (28,57%). A análise dos dados revela a escassez de informações ambientais nos meios de hospedagem. Cabe destacar que é importante que a informação seja dominada pelos gestores de meios de hospedagem e disponibilizada aos seus colaboradores e hóspedes.

Os problemas ambientais mais informados pelos sujeitos de grande e médio porte foram: poluição dos rios (22,22% e 23,81% das indicações respectivamente), lixo (22,22% e 14,29% das indicações, respectivamente), e esgoto (11,11% e 9,52% das indicações, respectivamente).

Esses resultados foram semelhantes aos obtidos pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2002), na pesquisa do perfil dos municípios brasileiros sobre meio ambiente. Nesta pesquisa, os impactos ambientais que mais afetaram as condições de vida da população, segundo os gestores ambientais municipais foram: esgoto a céu aberto (46%), seguido pelo desmatamento (45%) e por queimadas (42%). Problemas como poluição dos rios (36%) e lixo (33%) também foram indicados pelos municípios. Ainda essa fonte informa que, no Estado do Rio Grande do Sul, o problema ambiental mais observado foi o esgoto a céu aberto, seguido pela contaminação dos rios e, em terceiro lugar, as inundações.

No contexto mundial, os problemas ambientais começaram a ser mais relevantes após a Segunda Guerra Mundial em função dos impactos sentidos pelo desenvolvimento científico, tecnológico, industrial e urbano. Desde então, o consumo em larga escala dos recursos naturais vem aumentando em consonância com a queima de combustíveis fósseis, gerando problemas em nível global, como mudança do clima, redução da camada de ozônio e redução da biodiversidade; em nível regional, pode-se citar a degradação do solo, alterações químicas das águas, chuva ácida; e em nível local, usa-se como exemplo contaminação do lençol freático, áreas degradadas ou contaminadas, dentre outros.

Os cenários que se apresentam na atualidade exigem compreensão global da vida em sociedade, evitando-se enfoques estanques e fragmentados por setores de atividades econômicas ou por fatores impactantes, que são geralmente analisados dissociados entre si. As questões ambientais, ao serem avaliadas, requerem abordagens sob diferentes pontos de vista, e precisam ser elucidados sobre uma nova ética, o que implicará uma mudança de percepção dos problemas ambientais existentes. (CONDE, 2005). Nesse sentido, Carvalho

(1992) compartilha dessa idéia ao afirmar que “os problemas ambientais são a expressão de conflitos sociais que têm a natureza como suporte.”

A tabela 4.3 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre poluição e degradação ambiental, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul. Os dados obtidos revelam que 61,91% das informações dos sujeitos “dizem” que a poluição existente no município **afeta a saúde** da população. Em contrapartida, 38,09% das informações dos sujeitos “dizem” que a poluição **não afeta a saúde**. Esse dado é preocupante e serve de alerta para que se verifique o nível de interpretação e percepção das informações transmitidas pelos veículos de informação e por instituições de ensino.

Tabela 4.3 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre poluição e degradação ambiental, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

A poluição em Caxias do Sul		Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Afeta à saúde	Sim	3	50	9	64,29	1	100	13	61,91
	Não	3	50	5	35,71	-	-	8	38,09
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Sensibilidade da administração à degradação ambiental	Sim	5	83,33	11	78,57	1	100	17	80,96
	Não	1	16,67	1	7,15	-	-	2	9,52
	Desconhece problemas	-	-	2	14,28	-	-	2	9,52
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
A administração minimiza a degradação ambiental	Sim	6	100	11	78,57	1	100	18	85,71
	Não	-	-	3	21,43	-	-	3	14,29
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
O hotel pode causar algum dano ao meio ambiente ao exercer as funções operacionais	Sim	5	83,33	11	78,57	1	100	17	80,96
	Não	1	16,67	3	21,43	-	-	4	19,04
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

Fonte: Dados da autora.

É importante destacar também que 9,52% das informações dos sujeitos, sobre a sensibilidade da administração dos meios de hospedagem, à degradação ambiental, declaram desconhecer os problemas relacionados à degradação. Por outro lado, positivamente, 85,71% das informações dos sujeitos declaram que a administração dos meios de hospedagem, no município, possui ações para minimizar a degradação ambiental e que 80,96% das

informações dos sujeitos revelam que há possibilidade de o hotel causar algum dano ambiental ao exercer suas funções operacionais.

Para Branco (2005), a qualidade de vida da população é afetada, e está sendo ameaçada por uma questão moral, quer dos que utilizam o meio ambiente como fonte de recursos, quer dos responsáveis pela saúde pública, constituindo o problema da preservação do meio ambiente.

Com base científica, esse autor afirma que estudos demonstram que há soluções eficientes para os problemas urbanos, de baixo custo, e o que é mais importante, amplamente compensadas pelos benefícios que trazem em relação à saúde, alimentação e à qualidade de vida dos habitantes.

A análise de dados da pesquisa revela que os meios de hospedagem estabelecem relação entre as atividades operacionais desenvolvidas nos meios e o impacto ambiental das mesmas. No entanto, é preciso intervir nos gestores, com o objetivo de informá-los e conscientizá-los sobre a relação de causa-efeito existente entre poluição e qualidade de vida e destas com as atividades operacionais. Para Dias (2003, p. 88) “o turismo pode causar os mesmos tipos de poluição que outras indústrias: emissões gasosas, barulho, lixo e resíduos sólidos, lançamento de esgotos, de óleos e produtos químicos e poluição visual e arquitetônica.”

Logo, cabe destacar o que vem a ser poluição ambiental de acordo com o dicionário ambiental:

Poluição ambiental é a adição ou o lançamento de qualquer substância ou forma de energia (luz, calor, som) ao meio ambiente em quantidades que resultem em concentrações maiores que as naturalmente encontradas. **Os tipos de poluição são**, em geral, **classificados em relação ao componente ambiental afetado** (poluição do ar, da água, do solo), **pela natureza do poluente lançado** (poluição química, térmica, sonora, radioativa etc.) **ou pelo tipo de atividade poluidora** (poluição industrial, agrícola etc.). Encontram-se diversas definições do termo poluição e de seus tipos, tanto acadêmicas quanto legais.

A Lei 6.938 de 31 de agosto de 1981, que regulamenta a Política Nacional do Meio Ambiente (BRASIL, 1981) diz que:

A poluição ambiental é resultante de atividades que direta ou indiretamente: a) prejudiquem a saúde, a segurança e o bem estar da população; b) criem condições

adversas às atividades sociais e econômicas; c) afetem desfavoravelmente a biota; d) afetem as condições estéticas ou sanitárias do meio ambiente; e) lancem materiais ou energia em desacordo com os padrões ambientais estabelecidos.

No Anexo VIII, da Lei 6.938,¹⁵ de 31 de agosto de 1981, (BRASIL, 1981) constam as atividades potencialmente poluidoras e utilizadoras de recursos ambientais, que foram incluídas pela Lei 10.165¹⁶, de 27 de dezembro de 2000 (BRASIL, 2000). Nesse anexo, a lei mencionou que o turismo se enquadra como atividade de pequeno grau, respectivamente de potencial de poluição e grau de utilização de recursos naturais.

Cabe destacar que o princípio de o poluidor pagador diz: o poluidor tem de pagar (por poluir). Esse princípio implica que o poluidor tem de pagar por todos os custos, incluindo custos com o monitoramento e o cumprimento da lei (BRAILE, 1992).

De acordo com o Conama 001 (BRASIL, 1986), o conceito de impacto ambiental é

qualquer alteração das propriedades físicas, químicas e biológicas do meio ambiente, causada por qualquer forma de matéria ou energia resultante das atividades humanas que, direta ou indiretamente, afetem: (I) a saúde, a segurança e o bem-estar da população; (II) as atividades sociais e econômicas; (III) a biota; (IV) as condições estéticas e sanitárias do meio ambiente; (V) a qualidade dos recursos ambientais.

Abreu (2001, p. 36) e Dias (2003, p. 86) compartilham da idéia de que o relacionamento do turismo com o meio ambiente é bastante complexo. Esses autores consideram como impacto ambiental negativo as atividades, os produtos e serviços relacionados com o segmento hoteleiro, que podem causar modificações adversas ao meio ambiente. Portanto, os processos da atividade hoteleira causam impactos quando há o uso indevido dos recursos naturais na entrada e/ou *Input*¹⁷ do processo. Entretanto, os impactos poluidores se vêem na saída e/ou *Output*¹⁸ do processo.

¹⁵ Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências.

¹⁶ Altera a Lei 6.938, de 31 de agosto de 1981, que dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências.

¹⁷ *Input* está relacionado à entrada de matéria-prima/uso de recursos naturais. (ABREU, 2001, p. 70). *Input* é constituído por aquilo que o sistema recebe. Cada sistema é alimentado por determinados tipos de entrada. (BENI, 2002, p. 24).

¹⁸ *Output* está relacionado à saída de resíduos/ perda de recursos naturais. (ABREU, 2001, p. 70). *Output* é o produto final dos processos de transformação a que se submete o conteúdo de entrada. (BENI, 2002, p. 24).

Separar os resíduos sólidos.	2	18,18	6	31,58	-	-	8	25,81
Reciclar os resíduos sólidos.	1	9,09	3	15,79	1	100	5	16,13
Não minimiza.	-	-	3	15,79	-	-	3	9,68
Doar sabonetes usados.	2	18,18	-	-	-	-	2	6,46
Usar produtos de limpeza biodegradável.	1	9,09	1	5,26	-	-	2	6,46
Doar vidro e lata.	1	9,09	1	5,26	-	-	2	6,46
Vender vidro, lata e papelão.	-	-	1	5,26	-	-	1	3,22
Usar papel higiênico biodegradável.	-	-	1	5,26	-	-	1	3,22
Reciclar papel.	1	9,09	-	-	-	-	1	3,22
Plantar árvores.	1	9,09	-	-	-	-	1	3,22
Ter tratamento de esgoto.	1	9,09	-	-	-	-	1	3,22
Usar matéria orgânica putrescível como ração animal.	-	-	1	5,26	-	-	1	3,22
Trabalhar com fornecedores ambientais.	-	-	1	5,26	-	-	1	3,22
Queimar na caldeira tudo que pode ser queimado, inclusive pilhas.	-	-	1	5,26	-	-	1	3,22
Doar vidro e plástico.	1	9,09	-	-	-	-	1	3,22
TOTAL	11	100	19	100	1	100	31	100

Fonte: Dados da autora

É importante destacar que 9,68% das informações dos sujeitos estão relacionadas a nenhuma forma de utilização para minimizar a degradação ambiental, enquanto 3,22% das informações dos sujeitos relatam o uso de matéria orgânica putrescível, originada dos restos alimentares, como ração animal e a queima na caldeira de tudo que pode ser queimado, inclusive pilhas. Sobre esse assunto, Cesa e De Conto (2003) apresentam importantes contribuições sobre o destino de restos alimentares e pilhas e baterias de meios de hospedagem.

Nesse sentido, convém mencionar que a Lei Estadual 6.503, de 22 de dezembro de 1972, regulamentada pelo Decreto Estadual 23.430 (BRASIL, 1974), no artigo 444, diz: “É proibido o uso de lixo *in natura* para servir como alimento a suínos e outros animais.”

Entretanto, faz-se necessário ressaltar que o § 1º do artigo citado permite o aproveitamento de resíduos de cozinha para a alimentação de suínos e outros animais, desde que: “sejam mantidos e conduzidos em recipientes hermeticamente fechados e de uso exclusivo para esse fim, devendo estes ser previamente limpos e desinfetados, de acordo com as instruções da autoridade sanitária”.

Já a Resolução Conama 257 (BRASIL, 1999) estabelece que pilhas e baterias tenham os procedimentos de reutilização, reciclagem, tratamento ou disposição final ambientalmente adequados. Cabe destacar que no artigo 8, § 2º dessa resolução, fica proibida a queima a céu aberto, ou em recipientes, de pilhas e baterias.

Dentre as formas corretas de minimizar a degradação do meio ambiente, destacam-se as informações dos sujeitos quanto à separação dos resíduos sólidos (25,81%), à reciclagem

(16,13%), e à doação de sabonetes usados, vidros e latas, e uso de produtos biodegradáveis (6,46%).

Outro aspecto relevante são as parcerias com fornecedores ambientais. Nesse caso, apenas um sujeito (de médio porte) informa estabelecer esse tipo de parceria. De Conto (2005) comenta que muitas das mercadorias que são adquiridas pelos meios de hospedagem têm impacto ambiental associado à sua produção, uso, descarte e disposição final. Nesse sentido, os gestores precisam ter controle sobre as entradas (insumos) no sistema, monitorando a origem dos produtos e conseqüentemente o compromisso ambiental dos fabricantes e dos fornecedores.

Cabe destacar a informação de um sujeito (de grande porte) da pesquisa que diz efetuar o tratamento de esgoto no Meio de Hospedagem: “Obtemos um lucro de R\$ 1.200,00 mensais a partir do momento que passamos a tratar nosso esgoto.” Essa informação demonstra que muitas das ações do sistema de gerenciamento ambiental são viáveis e lucrativas, do ponto de vista econômico.

De acordo com a pesquisa nacional de opinião, efetuada pelo Ministério do Meio Ambiente, sobre o que o brasileiro pensa do meio ambiente e do consumo sustentável, realizada quadrianualmente, vale destacar alguns resultados obtidos em 2000 e divulgados em outubro de 2001. (CRESPO; NOVAES, 2005):

- Mais de 50% da população foi incapaz de identificar problemas ambientais no seu bairro, mostrando que é preciso incrementar os esforços de informação do grande público sobre questões de meio ambiente e qualidade de vida.
- Quanto maior o nível de instrução, menor é a disposição em afirmar que não existe nenhum problema, ou ainda, não saber opinar sobre problemas ambientais.
- Há uma tendência de a população brasileira atribuir cada vez mais responsabilidades, quando o tema é solução dos problemas ambientais, ao poder local, aos líderes mundiais e aos empresários.¹⁹ O setor pior avaliado é o empresariado, onde predominam as opções ruim e muito ruim.

Para Crespo e Novaes (2005), responsáveis por essa pesquisa, houve poucas mudanças em relação às concepções que a população tem sobre meio ambiente e desenvolvimento e quanto ao nível de informação sobre os problemas ambientais do País, do mundo, ou locais.

¹⁹ Nessa bateria de questões, é preciso considerar o alto índice de não-resposta (que variou de 9 a 11 pontos percentuais), mostrando que grande parte da população ou não sabe como efetivamente cada setor atua, ou faz confusão entre as diferentes esferas de governo.

Entre outros resultados²⁰ que merecem destaque, está o fato de que, independentemente de o meio ambiente não fazer parte das prioridades dos brasileiros, quando são questionados sobre problemas que os afligem, verifica-se que há uma grande empatia com a temática do meio ambiente, e que há interesse em participar de campanhas contra o desperdício de recursos naturais. Mostra ainda que a reciclagem é uma idéia que já se integrou à sociedade e que o serviço prestado pelos catadores é totalmente relevante nessa questão.

Esses resultados comprovam a sensatez de Capra (2001) ao afirmar:

A vida sustentável só é possível com um novo paradigma, que pode ser chamado de uma visão de mundo holístico, ou visão ecológica, onde se aplique a ecologia profunda, que nada mais é do que uma rede de fenômenos interconectados e interdependentes, aonde se reconhece o valor intrínseco de seres vivos, e se concebe os seres humanos apenas como um fio particular na teia da vida.

Isto posto, percebe-se que os resultados da pesquisa demonstram claramente que a população brasileira tem interesse em ser ‘um fio na teia da vida’; entretanto, desconhece os verdadeiros conceitos e valores da preservação do meio ambiente e, conseqüentemente, deixa de agir na direção de uma vida sustentável. Esses são motivos da maior relevância para que a educação ambiental seja amplamente divulgada em consonância com trabalhos de percepção e sensibilização ambiental, a fim de que se possa frear a degradação ambiental.

Para Afonso (2003), os estudos em torno das relações humanas e seu meio devem analisar o grau de identificação que se estabelece entre os membros da comunidade e o ambiente em que estão inseridos, a forma de aproximação do meio, para se poder deduzir se o processo resultante é de adaptação ou de repulsa, conhecer as técnicas utilizadas em relação direta com o ambiente, e o significado destas dentro da estrutura socioeconômica.

Castro (2002), ao estudar a percepção social do meio ambiente e as atitudes e os comportamentos ambientais em Andaluzia, Espanha, concluiu que a intenção pró-ambiental é diretamente proporcional ao nível de conhecimento ambiental e a pessoas com graduação.

Ainda esse autor coloca que uma pessoa pode ter uma intenção de ação pró-ambiental, mas nem sempre se comporta finalmente em consonância com essa disposição; outros fatores contextuais, culturais, informacionais podem estar mediando essa relação. As lacunas existentes entre a percepção ambiental, as intenções de conduta²¹ e as ações pró-

²⁰ Os resultados na íntegra encontram-se em: http://www.iser.org.br/portug/meio_ambiente_brasil.pdf.

²¹ É definida como a disposição a realizar certa classe de ações relevantes para a atitude (FISHBEIN Y AJZEN, 1975 apud CASTRO, 2002).

ambientais²² conduzem à responsabilidade ambiental. As percepções antecedem as intenções que antecedem, por conseguinte, as ações.

A tabela 4.5 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre a responsabilidade ambiental do setor hoteleiro, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul. Dos sujeitos entrevistados, 61,91% das informações indicam que os hotéis brasileiros investem “parcialmente” em meio ambiente; 57,15% percebem a responsabilidade ambiental do setor como “regular” e 23,80% como “boa”.

Diante desses resultados, há necessidade de se massificar a socialização de casos bem-sucedidos de programas e sistemas de gestão ambiental de meios de hospedagem, objetivando a adoção e/ou otimização de ações e recursos utilizados, a fim de orientar e conscientizar os administradores sobre a importância de incorporar soluções às questões ambientais.

Tabela 4.5 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre a responsabilidade ambiental do setor hoteleiro, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

Os hotéis investem em meio ambiente		Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Opinião	Parcialmente	6	100	6	42,86	1	100	13	61,91
	Não	-	-	4	28,57	-	-	4	19,04
	Não sabe opinar	-	-	4	28,57	-	-	4	19,04
	Sim	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Percepção à responsabilidade ambiental	Regular	3	50	8	57,14	1	100	12	57,15
	Boa	1	16,66	4	28,57	-	-	5	23,80
	Ruim	1	16,66	2	14,29	-	-	3	14,29
	Péssima	1	16,66	-	-	-	-	1	4,76
	Ótima	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

Fonte: Dados da autora

Para Valle (2002, p.39), a gestão ambiental consiste de um conjunto de medidas e procedimentos bem definidos e adequadamente aplicados que visam a reduzir e controlar os impactos introduzidos por um empreendimento sobre o meio ambiente..

²² É definida como aquela ação que uma pessoa realiza em favor da conservação dos recursos naturais, dirigida a uma melhor qualidade do meio ambiente. (CASTRO, 2001 apud CASTRO, 2002).

Esse autor (2002) explica que o sistema de gestão ambiental - SGA²³ é operacionalizado através de um programa de gestão ambiental (PGA) que é um instrumento gerencial dinâmico e sistemático, com metas e objetivos ambientais a serem alcançados em intervalos de tempo definidos. Este programa é uma alternativa positiva para garantir a preservação dos recursos naturais, que passam a ser utilizados racionalmente, e por destinar tratamentos adequados aos resíduos gerados.

Neste sentido De Conto (2002, p. 22), afirma: “um hotel ambientalmente organizado, que busca em suas atividades não desperdiçar, reutilizar materiais, separar materiais ou resíduos nos serviços oferecidos aos turistas, demonstra ser um local não apenas para a hospedagem, mas também para desenvolver o processo ensino-aprendizagem”.

Ricci (2002, p.79) menciona que, desde os anos 80, os hotéis europeus têm usado técnicas para minimizar o uso de recursos naturais, tais como energia e água. Os hotéis asiáticos no Japão, na China e Coréia têm implementado programas de boas práticas ambientais, com forte enfoque na redução de desperdícios e no reaproveitamento de materiais. No Reino Unido, a *International Hotel and Environmental Initiative* (IHEI, 1995) dedica-se ao trabalho de desenvolver em hotéis programas básicos de redução de desperdícios e de uso de recursos naturais.

Esse autor (2002, p. 89-96) ainda elenca algumas práticas ambientais usuais que minimizam os impactos ambientais e que são viáveis economicamente para o segmento hoteleiro: redutores de vazão de água nas torneiras, torneiras automáticas, economizadores de energia na UH, dispositivos de presença (sensores), lâmpadas econômicas, reaproveitamento de *amenities*, sistema de compostagem de resíduos, coleta seletiva dos resíduos sólidos gerados nas UH, avaliação do uso e cuidados especiais com PCB²⁴ e tratamento adequado para efluentes gerados.

A tabela 4.6 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre a responsabilidade ambiental do setor hoteleiro. As repostas obtidas na pesquisa são vagas e desprovidas de detalhes, demonstrando que os sujeitos conhecem muito pouco a respeito da responsabilidade ambiental hoteleira.

²³ O SGA é composto por três módulos: 1) planejamento (estabelece as prioridades, metas e alocação de recursos); 2) gerenciamento (cadastramento, classificação quantitativa e qualitativa de todos os resíduos gerados e estocados, bem como sua composição, forma de acondicionamento e destinação); e 3) monitoramento (análise de resultados para redefinir objetivos e avaliar medidas corretivas).

²⁴ PCB – bifenilas policloradas – são componentes químicos utilizados como isolantes em capacitadores e transformadores de energia, altamente estáveis e considerados cancerígenos, podendo causar uma série de problemas de saúde. Está proibido desde a década de 70. São conhecidos comercialmente como Askarel, Aroclor, Clophen, Phenoclor, Kanneclor, Piranol, entre outros. (RICCI, 2002, p. 94).

No Brasil, a responsabilidade a danos causados ao meio ambiente está prevista na Lei 6.938 de 31 de agosto de 1981 (BRASIL, 1981), que considera poluidor: “a pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, responsável, direta ou indiretamente, por atividades causadoras de degradação ambiental”. Esse princípio, conhecido como princípio do usuário-pagador, prevê que todo aquele que explora uma atividade econômica deve arcar com os custos sociais da poluição por ele causada.

Tabela 4.6 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre o conceito percebido de responsabilidade ambiental do setor hoteleiro, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

Conceito de responsabilidade ambiental hoteleira	Classificação dos meios de hospedagem							
	Grande		Médio		Pequeno		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Cuidar e preservar o meio ambiente.	1	14,28	3	18,75	-	-	4	16,00
Não sabe.	-	-	3	18,75	-	-	3	12,00
Administrar a geração de resíduos e os dejetos.	2	28,57	1	6,25	-	-	3	12,00
Minimizar a poluição.	1	14,28	1	6,25	-	-	2	8,00
Desenvolver ações responsáveis e corretas.	-	-	2	12,50	-	-	2	8,00
Administração dos serviços de forma consciente.	-	-	1	6,25	-	-	1	4,00
Conscientizar hóspedes e funcionários.	-	-	1	6,25	-	-	1	4,00
Cuidar ao armazenar o lixo.	-	-	1	6,25	-	-	1	4,00
Tratar a poluição do ar.	1	14,28	-	-	-	-	1	4,00
Usar produtos biodegradáveis.	-	-	1	6,25	-	-	1	4,00
Cuidar a aquisição de produtos.	-	-	-	-	1	50,00	1	4,00
Cuidar o descarte.	-	-	-	-	1	50,00	1	4,00
Evitar a contaminação dos efluentes.	-	-	1	6,25	-	-	1	4,00
Projetos e ações que protegem o meio ambiente.	1	14,28	-	-	-	-	1	4,00
Evitar a poluição.	-	-	1	6,25	-	-	1	4,00
Evitar a degradação dos recursos naturais.	1	14,28	-	-	-	-	1	4,00
TOTAL	7	100	16	100	2	100	25	100

Fonte: Dados da autora.

Pela responsabilidade pós-consumo, Dias e Rosa (2002) referem que “fabricantes, comerciantes e importadores são responsabilizados pelo ciclo total de suas mercadorias desde o ‘nascimento’ até sua ‘morte’, procedendo à destinação final ambientalmente correta, já que a disposição inadequada de seus produtos constitui uma grande fonte de poluição para o meio ambiente e um grande ônus ao poder público.”

No entanto, percebe-se, a relação clara que há entre o cumprimento da legislação e a responsabilidade ambiental das empresas, quando os administradores, na grande maioria, coligam a responsabilidade ambiental mediante aplicação de multas.

É neste sentido que Valle (2002, p. 25) aponta a melhor maneira, a mais eficaz, de enfrentar os desafios impostos pelos riscos ambientais, isto é, caminhar adiante da própria

legislação, conquistando e difundindo a imagem de empresa ambientalmente avançada e responsável.

A tabela 4.7 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre os problemas ambientais decorrentes da atividade hoteleira, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul. As repostas demonstram que 76,19% das informações estão relacionadas ao “desconhecimento” dos problemas ambientais decorrentes da atividade hoteleira, denotando de forma clara que suas responsabilidades administrativas, no que tange às questões ambientais, estão atreladas à desinformação e/ou ao desinteresse dos meios de hospedagem.

Tabela 4.7 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre os problemas ambientais decorrentes da atividade hoteleira, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

Problemas ambientais decorrentes da atividade hoteleira		Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Possui informação	Não	2	33,33	13	92,86	1	100	16	76,19
	Sim	4	66,67	1	7,14	-	-	5	23,81
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Informações verbalizadas	Desconhece os problemas	2	33,33	13	92,86	1	100	16	76,19
	Não sabe informar	2	33,33	-	-	-	-	2	9,52
	Degradação de mangue e poluição de rios e oceanos	1	16,67	-	-	-	-	1	4,76
	Hotelaria polui tanto quanto qualquer condomínio	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Hotelaria gera problemas como qualquer outro tipo de empreendimento	1	16,67	-	-	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Como adquiriu a informação	Não possui informação	2	33,33	13	92,86	1	100	16	76,19
	Programas do hotel	2	33,33	-	-	-	-	2	9,52
	Leituras diversas	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Programas de ISO e auditoria	1	16,67	-	-	-	-	1	4,76
	Revistas especializadas	1	16,67	-	-	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

Fonte: Dados da autora

É importante destacar que 23,81% das informações dos sujeitos estão relacionadas ao “conhecimento” dos problemas ambientais, decorrentes da atividade hoteleira. Mas, em outro momento, constatou-se, na tabela 4.3, que 80,96% das indicações dos sujeitos afirmaram que os meios de hospedagem podem causar algum dano ao meio ambiente ao exercer as funções operacionais.

Outro aspecto relevante obtido é o meio utilizado pelos sujeitos para adquirir as referidas informações: 9,52% em programas desenvolvidos no hotel; 4,76% através da participação de programas da ISO e em auditorias; 4,76% através de leituras diversas, e 4,76% através de revistas especializadas. Esses resultados comprovam que a informação, quando percebida pelos sujeitos, tende a ser posta em ação e usada como estímulo à mudança de comportamento e conduta de clientes internos e externos.

As respostas obtidas deixam claro que as informações e a responsabilidade sobre as questões ambientais em meios de hospedagem possuem duas vertentes: a primeira, deriva da preparação e implantação de programas de certificações, e a segunda, é a predisposição e o interesse de cada sujeito em conhecer e participar de ações que possam efetivamente melhorar a qualidade ambiental.

A tabela 4.8 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre as ações ambientais desenvolvidas pelo *trade* segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul.

Tabela 4.8 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre ações ambientais desenvolvidas pelo *trade*, segundo a classe de meios de hospedagem em Caxias do Sul

Ações ambientais do <i>trade</i>		Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Desenvolve	Não	6	100	9	64,29	1	100	16	76,20
	Sim	-	-	5	35,71	-	-	5	23,80
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Informações dos sujeitos	Não sabe informar	6	100	9	64,29	1	100	16	76,20
	Preocupação com a lavanderia muito mais pelo fator econômico	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Trabalhos de conscientização pelo sindicato para o turismo rural	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Parceria do sindicato com a Codeca	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Reciclagem	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Penso que sejam cumpridas as normas ambientais	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	TOTAL		6	100	14	100	1	100	21

Fonte: Dados da autora.

É importante destacar que apenas 23,80% das informações dos sujeitos estão relacionadas ao “conhecimento” de ações ambientais desenvolvidas pelo *trade* local. A respeito do tipo de ação desenvolvida, cabe destacar que foram apenas os sujeitos de médio porte, os responsáveis pelas seguintes informações de que há: a) a contratação de lavanderias ambientalmente responsáveis (4,76%), muito mais pelo fator econômico do que pelo aspecto

ambiental e b) o desenvolvimento de trabalhos de conscientização ambiental para o turismo rural (4,76%) realizado pelo Sindicato de Turismo.

Parece que as informações dos sujeitos, referentes à reciclagem (4,76%) como ação ambiental, derivam do trabalho desenvolvido pela Codeca, que visitou os meios de hospedagem, objetivando conhecer o tipo e a quantidade de resíduo gerado, suas formas de acondicionamento e destinação final, ao mesmo tempo que orientou os procedimentos corretos para potencializar o processo de reciclagem e evitar que o aterro sanitário receba resíduo passível desse processo.

Esses resultados levam a confirmar a tese de que o fator ambiental ainda não foi percebido pelos meios de hospedagem como estratégia competitiva. Para eles, os meios, a taxa de ocupação e o número de eventos realizados são indicativos concorrenciais. Talvez seja essa a explicação para que um percentual elevado (76,20%) das informações dos sujeitos esteja relacionado ao “desconhecimento” de ações ambientais do *trade*.

Nesse sentido, Barretto (2004, p. 43) afirma que os interesses do *trade* turístico estão voltados à “obtenção de lucros e a transformação de todo recurso em atrativo turístico, sem que temas como a preservação da natureza ou o respeito pelas culturas sejam tomados em conta, ou sequer, reconhecidos como parte integrante do processo turístico”.

Portanto, é necessário e importante apresentar o quadro 4.1 da matriz de classificação da Abih/Embratur (2002), que descreve as 13 ações ambientais que devem ser desenvolvidas e planejadas no âmbito de meios de hospedagem, de acordo com suas respectivas categorias, classificação e qualificação, condições de conforto, comodidade, serviços e atendimento que ofereçam ao turista.

Manter um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos.
Manter um programa interno de separação de resíduo sólido.
Manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados.
Manter local independente e vedado para armazenamento de resíduos sólidos contaminantes.
Dispor de critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos.
Manter monitoramento específico sobre o consumo de energia elétrica.
Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo.
Manter monitoramento específico sobre o consumo de água.
Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água.
Manter registros específicos e local adequado para armazenamento de produtos nocivos e poluentes.
Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de produtos biodegradáveis.
Manter critérios de qualificação de fornecedores, levando em consideração as ações ambientais por estes realizadas.
Ter um certificado expedido por organismo especializado quanto à efetividade de adequação ambiental da operação.

Quadro 4.1: Matriz de classificação da Abih/Embratur (2002)

Fonte: Abih, 2002.

Portanto de um lado se tem a alienação, quase total, dos sujeitos pesquisados sobre as ações ambientais desenvolvidas no *trade*, do outro lado, questiona-se a fiscalização das políticas determinadas pela Abih e pela Embratur que determinam tais ações. As práticas ambientais são fiscalizadas e monitoradas por empresas competentes, apenas quando há solicitação de certificação ISO 1400? Qual a participação efetiva da Abih e da Embratur no dia-a-dia dos meios de hospedagem de Caxias do Sul, no que tange às questões ambientais, como treinamento, incentivo, orientação?

Essas questões merecem ser analisadas e respondidas pelos gestores dos meios de hospedagem, pela Abih e Embratur, como também pelo sindicato da hotelaria, da região.

A tabela 4.9 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre o conhecimento da legislação ambiental federal, estadual e municipal, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul. Nessa tabela, as informações dos sujeitos apontam que, em geral, eles desconhecem a legislação federal (71,43%), a legislação estadual (95,24%), e a legislação municipal (80,96%).

Cabe destacar que embora os gestores de meios de hospedagem afirmem conhecer a legislação federal (28,57%), 80,96% não souberam informar quais leis conheciam. Para a legislação estadual, 100% dos sujeitos não souberam citar qualquer lei. Para a legislação municipal, 19,04% das informações dos sujeitos indicam conhecê-la, mas 90,48% não souberam informar quais leis conheciam.

Esses dados revelam uma grande lacuna nos meios de hospedagem, isto é, o desconhecimento da legislação ambiental. É importante que as ações ambientais sejam pautadas na legislação. Portanto, é imprescindível que os gestores identifiquem e analisem a legislação vigente, no sentido de assumir sua responsabilidade ambiental e social.

Tabela 4.9 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre o conhecimento da legislação ambiental, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

Legislação ambiental		Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Conhece a Federal	Não	3	50	12	85,71	-	-	15	71,43
	Sim	3	50	2	14,29	1	100	6	28,57

TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Conhece a Estadual	Não	5	83,33	14	100	1	100	20	95,24
	Sim	1	16,66	-	-	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Conhece a Municipal	Não	4	66,67	12	85,71	1	100	17	80,96
	Sim	2	33,33	2	14,29	-	-	4	19,04
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Lei Federal citada	Não sabe informar	4	66,67	13	92,86	-	-	17	80,96
	Lei de incentivos a empresas que tenham projetos ligados ao meio ambiente	1	16,66	-	-	-	-	1	4,76
	Lei do poluidor-pagador	1	16,66	-	-	-	-	1	4,76
	Lei de prevenção de incêndio e dos dejetos	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Lei dos dejetos dos hotéis	-	-	-	-	1	100	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Lei Estadual citada	Não sabe informar	6	100	14	100	1	100	21	100
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Lei Municipal citada	Não sabe informar	6	100	12	85,71	1	100	19	90,48
	Lei dos dejetos industriais	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Lei do descarte do lixo e da lenha	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

Fonte: Dados da autora.

A tabela 4.10 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre a solução ou minimização dos problemas ambientais em meios de hospedagem. Os resultados demonstram que 71,44% das informações dos sujeitos estão relacionadas à existência de problemas ambientais que podem ser resolvidos ou minimizados com sua participação.

Nesse sentido, os gestores de meios de hospedagem de grande porte são os que mais apontam ações para solucionar ou minimizar problemas. As ações mais apontadas são: reciclagem de água (33,33%); redução do consumo de recursos naturais através da reciclagem e da separação dos resíduos sólidos (16,66%), inovação de ações em prol do meio ambiente (16,66%), redução de impactos negativos (16,66%) e terceirização da lavanderia do hotel para diminuir a degradação dos rios (16,66%).

Tabela 4.10 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre a resolução ou minimização dos problemas ambientais, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

Possibilidade de resolver ou minimizar os problemas com a participação do gestor		Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Opinião	Sim	6	100	8	57,14	1	100	1	71,44
	Não sabe	-	-	4	28,57	-	-	4	19,04
	Não	-	-	2	14,29	-	-	2	9,52
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Problemas que podem ser resolvidos ou minimizados	Não sugeriu	-	-	6	42,86	-	-	6	28,57
	Não respondeu	-	-	4	28,57	1	100	5	23,80
	Reciclar água	2	33,33	1	7,14	-	-	3	14,29
	Reduzir o consumo de recursos naturais através da reciclagem e da separação dos resíduos	1	16,66	1	7,14	-	-	2	9,52
	Inovar ações em prol do meio ambiente	1	16,66	1	7,14	-	-	2	9,52
	Reduzir o consumo de recursos naturais	1	16,66	-	-	-	-	1	4,76
	Reduzir os impactos negativos	1	16,66	-	-	-	-	1	4,76
	Terceirizar a lavanderia do hotel diminuindo a degradação dos rios	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

	Não sugeriu	2	22,2	5	29,4	-	-	7	25,93	
	Reutilizar a água consumida	1	11,1	2	11,7	-	-	3	11,12	
	Conscientizar os gestores	1	11,1	2	11,7	-	-	3	11,12	
	Conscientizar os hóspedes	1	11,1	1	5,88	-	-	2	7,41	
	Propagar informações	-	-	2	11,7	-	-	2	7,41	
	Tratar as águas residuárias	-	-	1	5,88	1	100	2	7,41	
	Encontrar soluções conjuntas	-	-	1	5,88	-	-	1	3,70	
	Treinar os funcionários	1	11,1	-	-	-	-	1	3,70	
Sugestões para solucionar ou minimizar os problemas e melhorar a qualidade ambiental	Usar papel reciclado	1	11,1	-	-	-	-	1	3,70	
	Normatizar o uso de energia solar	-	-	1	5,88	-	-	1	3,70	
	Fazer do resíduo matéria-prima para outro produto	-	-	1	5,88	-	-	1	3,70	
	Trabalhar em parceria com as instituições de ensino	1	11,1	-	-	-	-	1	3,70	
	Reduzir o uso de lavanderia	1	11,1	-	-	-	-	1	3,70	
	Não respondeu	-	-	1	5,88	-	-	1	3,70	
	TOTAL		9	100	1	100	1	100	2	100
					7				7	

Fonte: Dados da autora.

Quanto ao uso de fontes de energia renovável, o *Guia Prático Para Boas Práticas* (TOI-TOUR, 2005), das questões ambientais e sociais do setor de hospedagem apresenta, entre outras práticas, o caso do *Taj Group of Hotels*, que usa aquecimento solar para cobrir de 50% a 100% das necessidades de água quente em seus hotéis, constando que os investimentos realizados se pagam em dois anos. O uso alternativo desse tipo de energia foi sugerido por um sujeito de médio porte (5,88%); no entanto, o que se aconselha em primeiro plano é o exame detalhado do consumo e o monitoramento semanal do uso de energia, para que se possa verificar a viabilidade de implantação.

Por outro lado a sugestão de conscientizar os hóspedes (7,41%), conforme informações dos sujeitos, denota certa ingenuidade. Antes de se chegar a esse nível de trabalho de conscientização, é preciso ‘arrumar a casa’, em outras palavras, isso significava que em primeiro plano, é necessário desenvolver a consciência de todos os funcionários, independentemente de sua hierarquia, para depois estender essa possibilidade aos hóspedes.

As soluções sugeridas pelos sujeitos para minimizar os problemas, demonstram que a mudança de comportamento, mediada por trabalhos de conscientização, treinamentos e desenvolvimento de ações conjuntas, é fator determinante para a melhoria da qualidade ambiental. A título de exemplo, cabe destacar que um sujeito de grande porte (11,11%)

sugeriu o estabelecimento de parcerias com instituições de ensino, nesse caso com a Universidade de Caxias do Sul, e revelou que uma de suas ações teve origem assim, porém com instituição de outro estado. Também merece atenção especial a sugestão de um sujeito de médio porte (5,88%) que diz que as soluções devem ser encontradas em conjunto. Nesse sentido, parece que essa sugestão de trabalho diminui o distanciamento entre o setor público, o setor privado e a academia, ao mesmo tempo que se tem o *feedback* do uso das ações e a relevância das mesmas.

Com relação à Universidade de Caxias do Sul, a mesma oferece, desde 1978 o curso de Tecnologia em Hotelaria e, desde 1994, o curso de Bacharelado em Turismo. Cabe destacar que o curso de Bacharelado em Hotelaria teve início em março de 2006. Em 2000, iniciou o Programa de Pós-Graduação em Turismo, o qual tem uma linha voltada à gestão ambiental. No Curso de Mestrado já foram defendidas duas dissertações sobre o tema ambiental em meios de hospedagem (BONATTO, 2003; CESA, 2003). Também na especialização dois trabalhos foram realizados (RAMM; VIEZZE, 2000; FERRARI, 2005).

Ainda nessa universidade, há um grupo de pesquisa voltado a projetos sobre gestão ambiental em meios de hospedagem que decorreram em importantes publicações, como: De Conto et al. (2005), De Conto e Posser (2005), De Conto (2005); Cesa e De Conto (2004), Bonatto e De De Conto (2004); Cesa e De Conto (2003); entre outros.

Em 2004 a UCS ofereceu um curso de extensão denominado ‘gestão ambiental na hoteleira’, com o objetivo de sensibilizar os empreendedores hoteleiros para a adoção de ações ambientais. Com isso, é possível destacar que os meios de hospedagem da região podem e devem interagir com a UCS.

Somente com relação a I, II e III Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul, realizados na Universidade de Caxias do Sul (Semintur, 2003, 2004, 2005) sete trabalhos sobre gestão ambiental em meios de hospedagem foram apresentados: 1) Bonilla e De Conto (2003); 2) Cesa e De Conto (2003); 3) Ferrari e De Conto (2003); 4) Cury, Petkow e De Grande (2003); 5) Amorim e Ramos (2003); 6) Souza (2004) e 7) Novaes (2005).

Nesse sentido, Capra (2001) afirma que quando a percepção ecológica profunda tornar-se parte da consciência cotidiana, emergirá um sistema de ética radicalmente novo, constituído de novos valores, que nada mais é do que a característica central da ecologia profunda. Sob sua ótica, parece da máxima urgência introduzir padrões "ecoéticos" na ciência.

5 SITUAÇÕES DE CONSUMO DE ÁGUA, ENERGIA E DESCARTE DE ÁGUAS RESIDUÁRIAS E DE RESÍDUOS SÓLIDOS

As tabelas 5.1 a 5.8 apresentam a distribuição de ocorrências (N) e porcentagens (%) de indicações dos sujeitos, quanto a aspectos relacionados a situações de consumo de água, energia e descarte de águas residuárias e de resíduos sólidos dos meios de hospedagem.

Vale salientar que, para facilitar a descrição dos enunciados, os sujeitos foram classificados segundo o número de unidades habitacionais (UHs): sujeitos de grande porte correspondem a meios de hospedagem com mais de 80 UHs; sujeitos de médio porte correspondem a meios de hospedagem entre 26 e 80 UHs; e sujeitos de pequeno porte correspondem a meios de hospedagem com até 25 UHs.

Na tabela 5.1, a categoria geral é apresentada na primeira coluna; as informações, na segunda coluna; as ocorrências de indicações e suas porcentagens nos meios de hospedagem com mais de 80 UHs, na terceira e quarta colunas, respectivamente; as ocorrências de indicações e suas porcentagens nos meios de hospedagem, entre 26 e 80 UHs, na quinta e sexta colunas, respectivamente; as ocorrências de indicações e suas porcentagens no hotel com até 25 UHs, na sétima e oitava colunas, respectivamente, e o total de ocorrências de

indicações e suas porcentagens, nas três categorias de porte classificadas, na nona e décima colunas, respectivamente.

A Tabela 5.1 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre a fonte de abastecimento de água no município e, especificamente, dos meios de hospedagem estudados. Conforme as indicações dos sujeitos os resultados demonstram que 85,71% conhecem a origem da água do município, e 100% sabem informar a fonte de abastecimento dos meios de hospedagem.

No sentido de melhor analisar as respostas dos sujeitos, é importante conhecer a situação do município de Caxias do Sul em relação ao abastecimento de água. No *site* do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – Samae²⁵ (CAXIAS DO SUL, 2005), www.samaecaxias.com.br é possível encontrar seu histórico.

A preocupação data de 1912 quando foi implantado o serviço de recolhimento diário de dejetos fecais nas residências, através dos Cabungos. Em seguida, foi construída a primeira represa, conhecida como "a pequena hidráulica". Em 1923, essa represa atendia oitenta e duas residências, as principais casas de comércio e os hotéis. Nesse mesmo ano tiveram início estudos para o aproveitamento dos recursos hídricos do arroio Dal Bó.

Tabela 5.1 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre a fonte de abastecimento de água, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

Origem da água do município		Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Conhece	Sim	5	83,33	12	85,71	1	100	18	85,71
	Não	1	16,66	2	14,29	-	-	3	14,29
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Local de origem	Faxinal	1	16,66	7	50	-	-	8	38,09
	Represas	1	16,66	2	14,28	-	-	3	14,29
	Ana Rech	2	33,33	1	7,14	-	-	3	14,29
	Não sabe informar	1	16,66	2	14,29	-	-	3	14,29
	Faxinal, Represa Dal Bó	-	-	2	14,29	-	-	2	9,52
	Faxinal, Maestra e São Miguel	1	16,66	-	-	1	100	2	9,52
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Fonte de abastecimento do hotel	Samae	2	33,33	8	57,14	1	100	11	52,38
	Poços	2	33,33	2	14,29	-	-	4	19,04
	Samae e poços	1	16,66	3	21,43	-	-	4	19,04
	Vertente	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Represa	1	16,66	-	-	-	-	1	4,76

²⁵ O Departamento Municipal de Abastecimento Público, criado em 1952, deu origem ao Serviço Municipal de Água e Esgoto (Samae) em 5 de Janeiro de 1966, de acordo com as disposições da Lei 1.474 (BRASIL, 1966).

TOTAL	6	100	14	100	1	100	21	100
-------	---	-----	----	-----	---	-----	----	-----

Fonte: Dados da autora

Entre 1925 e 1928, houve a duplicação das comportas da represa **São Miguel** e construiu-se a represa **São Pedro**. Entre 1952 e 1955, houve a construção de represa **São Paulo**, e foi concluído o **Complexo Dal Bó**, que iniciara em 1925. Em 1971, está pronta a represa **Maestra**.

Em 1983, inauguram-se o sistema **Faxinal** e duas barragens provisórias, uma no Arroio Faxinal e uma no Arroio Alegre. Em 1992, inauguram-se a barragem definitiva e, também, a Estação de Bombeamento de Água Bruta do Faxinal (Ebab).

O conhecimento sobre a origem do abastecimento de água revela que os meios de hospedagem controlam suas entradas. No entanto, não basta apenas controlar o consumo de água no âmbito desses meios. É necessário também, associá-lo às suas fontes, identificando a quantidade disponível e a demanda da sociedade, porque o uso excessivo de água pode ameaçar a disponibilidade de água para suprir necessidades locais, além de degradar ou destruir os recursos hídricos locais.

A Tabela 5.2 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre os cuidados com a água, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul.

Tabela 5.2 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre cuidados com a água, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

Monitoramento ambiental dos poços artesianos		Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Método utilizado	Não tem poço artesiano	3	50,00	9	64,29	1	100	13	61,91
	Análise FQB bimestral	1	16,66	1	7,14	-	-	2	9,52
	Não há monitoramento	1	16,66	1	7,14	-	-	2	9,52
	Análise FQB mensal	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Análise FQB quadrimestral	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Análise FQB semestral	1	16,66	-	-	-	-	1	4,76
	Análise FQB anual	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Controla os padrões de potabilidade da água	Sim	5	83,33	9	64,29	-	-	14	66,67
	Não	1	16,67	5	35,71	1	100	7	33,33
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

Método utilizado para o controle dos padrões de potabilidade	Não há controle	1	16,66	5	35,71	1	100	7	33,33
	Análise FQB semestral	2	33,33	2	14,29	-	-	4	19,04
	Análise FQB anual	-	-	3	21,43	-	-	3	14,29
	Análise FQB bimestral	2	33,33	1	7,14	-	-	3	14,29
	Análise FQB mensal	1	16,66	1	7,14	-	-	2	9,52
	Não sabe informar	-	-	2	14,29	-	-	2	9,52
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Justificativa do porquê não há controle dos padrões de potabilidade	Há controle	5	83,33	9	64,29	-	-	14	66,66
	Não sabe informar	-	-	2	14,29	-	-	2	9,52
	Prefeitura faz análise FQB semestral	-	-	2	14,29	-	-	2	9,52
	É feito a limpeza da caixa d'água duas vezes ao ano e usa-se filtros	-	-	1	7,13	-	-	1	4,76
	Confia no serviço da Samae	1	16,66	-	-	-	-	1	4,76
	É feita a limpeza da caixa d'água anualmente	-	-	-	-	1	100	1	4,76
	TOTAL	6	100	14	100	1	100	21	100

Fonte: Dados da autora.

FQB = Físico químico bacteriológico.

Os resultados demonstram que 83,33% dos sujeitos de grande porte e 64,29% dos sujeitos de médio porte realizam o controle dos padrões de potabilidade de água do hotel. É importante destacar a verbalização de um sujeito de grande porte (16,67%) e dos sujeitos de médio porte (14,29%), respectivamente, ao justificar por que não controlam os padrões de potabilidade de água do seu meio: “Não realizo o controle porque confio nos serviços prestados pela Samae”; “Por que controlaria? A Prefeitura faz análise físico-químico-bacteriológica (FQB) semestralmente.”

A análise dos resultados dessa tabela também possibilita identificar que 50% dos sujeitos de grande porte e 64,29% dos sujeitos de médio porte informam que não realizam monitoramento ambiental dos poços artesianos, por não possuí-los. No entanto, na tabela 5.1, 33,33% dos sujeitos de grande porte e 14,29% dos sujeitos de médio porte informaram que a fonte de abastecimento de água do meio de hospedagem é poço artesiano. Essa discrepância de percentuais, de 16,67% (grande porte) e 21,42% (médio porte), foi explicada pelos sujeitos: “Não vejo a necessidade de monitorar a água do poço porque o uso é para lavar pisos e calçadas.”

É importante e necessário destacar a informação, de forma geral, obtida pelos sujeitos de que a água oferecida aos hóspedes é a água mineral e a água utilizada para elaboração dos alimentos vendidos aos hóspedes e visitantes e fornecidos aos funcionários é a

água da torneira. Portanto, é preocupante o índice de 33,33% das indicações dos sujeitos que informam não controlar os padrões de potabilidade da água.

Vale destacar que os padrões nacionais de qualidade da água, segundo as diferentes classes, foram determinados pelo Conama, na Resolução 20 (BRASIL, 1986), mas também podem ser auferidos na classificação das águas.

A Portaria 518 (BRASIL, 2004), do Ministério da Saúde, estabelece os procedimentos e as responsabilidades relativos ao controle e à vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade (fixando os valores máximos permissíveis para as características físicas, organolépticas, químicas e bacteriológicas da água potável, ou seja, a que pode ser consumida sem causar prejuízos à saúde do homem), e dá outras providências.

Portanto, entende-se que o controle da qualidade da água na entrada é um dever de todo meio de hospedagem, para que a saúde de seus colaboradores e hóspedes seja preservada.

Para efeito de entendimento da nomenclatura utilizada, poço artesiano é todo manancial que aparece à superfície graças a diferenças de pressão hidrostática (GUERRA, 1978), também Dnaee (apud DICIONÁRIO AMBIENTAL, 2005) define poço o que atinge um aquífero artesiano ou confinado e no qual o nível de água se eleva acima do solo.

A ABNT (1973) define padrões de potabilidade como as quantidades limites que, com relação aos diversos elementos, podem ser toleradas nas águas de abastecimento, quantidades essas fixadas, em geral, por leis, decretos ou regulamentos regionais.

A tabela 5.3 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre a redução do consumo de água, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul. Os meios de hospedagem de grande porte (83,33%) apresentam o maior número de ações voltadas à redução do consumo de água. Os meios de hospedagem de pequeno porte não apresentam nenhuma ação.

Tabela 5.3 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre redução do consumo de água, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

Redução do consumo de água		Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Utiliza algum método	Não	1	16,67	10	71,43	1	100	12	57,15
	Sim	5	83,33	4	28,57	-	-	9	42,85
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

Formas de redução	Não possui formas de redução	3	27,27	10	52,63	1	100	14	45,16
	Utilização de cartazes de conscientização	2	18,18	2	10,53	-	-	4	12,90
	Torneiras economizadoras	2	18,18	2	10,53	-	-	4	12,90
	Display com a opção da troca da toalha	1	9,09	3	15,79	-	-	4	12,90
	Reutilizam 50% da água desprezada do chuveiro e da pia do banheiro para a descarga dos vasos	2	18,18	-	-	-	-	2	6,46
	Atualmente lavam três vezes por semana as calçadas	-	-	1	5,26	-	-	1	3,22
	Adotaram o uso de caixa d'água acopladas nos vasos sanitários	-	-	1	5,26	-	-	1	3,22
	Redutor de cano estrangulando a saída de água nos apartamentos	1	9,09	-	-	-	-	1	3,22
TOTAL		11	100	19	100	1	100	31	100
Motivo por que não há formas de redução	Possui formas de redução do consumo	3	50	4	23,53	-	-	7	29,16
	Não sabe informar	-	-	6	35,29	-	-	6	25,00
	Custos elevados	1	16,67	1	5,88	1	100	3	12,50
	Edificação antiga	-	-	2	11,77	-	-	2	8,33
	Projetos futuros	2	33,33	-	-	-	-	2	8,33
	Não tem o que fazer	-	-	1	5,88	-	-	1	4,17
	Não tem conhecimento	-	-	1	5,88	-	-	1	4,17
	Porque tem picos de consumo e não é preciso economizar	-	-	1	5,88	-	-	1	4,17
Não pode pedir para o hóspede economizar	-	-	1	5,88	-	-	1	4,17	
TOTAL		6	100	17	100	1	100	24	100

Fonte: Dados da autora.

Um dado preocupante é o índice expressivo de informações dos sujeitos (45,16%) que relatam não possuir nenhuma forma de redução do consumo de água. As respostas dos sujeitos sobre o motivo de não adotar ações no sentido de reduzir o consumo de água merece atenção. Parece haver um comodismo na situação atual. É preciso desenvolver programas de sensibilização para esses administradores, no sentido de assumirem suas responsabilidades com o meio ambiente.

Com o intuito de promover o turismo sustentável e a difusão do conceito de sustentabilidade da atividade hoteleira, a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), entidade representativa das questões ambientais na hotelaria nacional, adquiriu, em 2001, os direitos de tradução e adaptação do *Environmental Action Pack*, manual prático de adequação ambiental produzido pela *International Hotel Environment Initiative* (IHEI, 1995), criando o programa de responsabilidade ambiental denominado “Hóspedes da Natureza/ PHN”.

Para definir as metas do programa, a Abih tem, dentre seus objetivos quantitativos, reduzir em 30% o consumo de água, 25% a geração de resíduos sólidos, 15% o consumo de gás e 30% o consumo de energia elétrica.

É nesse sentido que a norma sobre meios de hospedagem requisitos para a sustentabilidade — NIH — 54 (PCTS, 2004), estabelece os objetivos e as metas de

sustentabilidade para meios de hospedagem devem ser compatíveis com a política de sustentabilidade e devem incluir, entre outros: resíduos sólidos, conservação e gestão do uso da água, eficiência energética, seleção e uso de insumos, saúde e segurança dos clientes e no trabalho, qualidade e satisfação do cliente, viabilidade econômica.

Um meio de hospedagem aumenta a eficiência dos seus serviços, por aumentar a eficiência dos insumos (energia, água, químicos, embalagens e artigos de consumo), reduzir os desperdícios e os resíduos (águas residuárias, resíduos sólidos), promover o uso racional dos recursos renováveis, além de oferecer um controle dos procedimentos operacionais e estar de acordo com a legislação ambiental.

De acordo com Russa (2005), em 1996 a Associação de Estados do Caribe (AEC) iniciou pesquisas para declarar o Caribe como a primeira Zona de Turismo Sustentável do mundo. Diante desse desafio, a Associação de Hotéis do Caribe (CHA) com o apoio do *Green Globe* e do IHEI, tiveram a iniciativa de criar, em 1997, a *Caribbean Alliance for Sustainable Tourism* (Cast), uma organização sem fins lucrativos que visa a contribuir para o alcance dos objetivos da Agenda 21 e, conseqüentemente, para o desenvolvimento do turismo sustentável na região.

A fim de maiores esclarecimentos, essa aliança, conforme relato de Russa (2005), desenvolve atividades ambientais com os hotéis e com o setor turístico, promove uma gestão efetiva dos recursos naturais, além de assessorar a implementação de Sistemas de Gestão Ambiental, acompanhando as operações hoteleiras e turísticas.

Após um diagnóstico realizado em um hotel jamaicano, com 220 UHs, a Cast indicou 40 recomendações de baixo custo para a implementação, com períodos de realização a curto prazo, a saber (RUSSA, 2005):

Aproximadamente 83% das recomendações custam menos de 10 dólares por UH, 20% estão entre 10 e 50 dólares por UH, 5% custam mais de 50 dólares por UH e outros 5% não determinados. Logo, 90% das recomendações custam menos de 50 dólares por UH, e o período para amortizar essas 40 recomendações é de curto prazo: 49% entre 0 a 2 meses, 33% entre 2 a 12 meses, 20% mais de 12 meses e 5% não determinado.

Nesta ordem, Russa (2005) declarou que, de 70 a 80% das recomendações de baixo custo (indicadas pelo diagnóstico realizado pela Cast) para um hotel jamaicano, com 220 UHs foram alcançadas no período de um ano, o que representou para o hotel uma economia de 240 dólares por ano e por UH em água.

Ainda essa autora apresenta outro exemplo desenvolvido pela Cast, que é o caso de Valleíba, na República Dominicana, onde um hotel de 568 UHs reduziu em 13,68% o consumo médio de litros de água por noite.

Outros exemplos da gestão de águas de meios de hospedagem são citados pelo *Guia de Boas Práticas* (TOI-TOUR, 2005). O primeiro, é o caso do *Sandals Negril Beach Resort & Spa* na Jamaica e o segundo refere-se ao hotel *Apple Farm Inn and Restaurant*, na Califórnia, EUA, com apenas sete quartos:

- a) utiliza sanitários de baixo volume de descarga e mictórios que usam só 5,7 litros (1,5 galões) de água por descarga, aeradores e redutores de fluxo nas torneiras, chuveiros poupadores de água com um fluxo máximo de 9,5 litros (2,5 galões) por minuto e técnicas para reduzir a perda de água no solo pela evaporação. Em três anos de 1998-2000, o consumo total de água por noite foi reduzido em 28,6 %.
- b) utiliza a água descartada por máquinas de lavar para descarga de sanitários, economizando 15,900 litros (4.200 galões) da água por dia e aproximadamente US\$ 5.000 por ano.

Esses exemplos são importantes fontes de referências, para que os meios de hospedagem percebam que o gerenciamento do recurso água é viável e pode ser implantado a curto prazo e que não são necessárias grandes transformações nos empreendimentos.

De Conto (2001), ao estudar o comportamento de turistas e prestadores de serviços turísticos, no manejo de resíduos sólidos, aponta várias questões que merecem ser analisadas e solucionadas em meios de hospedagem. Cabe destacar algumas indagações: a) que condutas os turistas apresentam quanto ao uso da água e ao descarte? b) Que comportamentos devem ser estimulados nos turistas para que os mesmos se responsabilizem e participem dos programas de educação ambiental em municípios turísticos?

Indo um pouco além, questiona-se: o que falta para que esses gestores perceberem os benefícios tangíveis e intangíveis possíveis, a partir do uso consciente e monitorado da água, como, por exemplo: a) a conservação e proteção dos recursos hídricos locais, b) a melhoria da reputação entre os hóspedes e fornecedores, preocupados tanto com a redução do consumo da água quanto com a proteção de recursos hídricos locais, c) a diminuição de custos, entre outros.

Em geral, esses questionamentos não são uma constante entre os gestores e/ou tomadores de decisão dos meios de hospedagem. Entretanto, esse é o momento de se analisar tais questionamentos, a fim de provocar a percepção; induzir a discussão, adoção e fiscalização de medidas para o desenvolvimento responsável desse segmento.

A tabela 5.4 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre as águas residuárias dos meios de hospedagem de Caxias do Sul. Os resultados demonstram que 80,96% das indicações dos sujeitos relatam que não efetuam tratamento das águas residuárias. É importante destacar que 19,04% das indicações dos sujeitos declaram que há tratamento das águas residuárias, porém, destes, 14,28% não souberam informar a forma de tratamento, e 4,54% indicam, como forma de tratamento, efetuar a limpeza da fossa de três em três meses.

As respostas dos sujeitos sobre os motivos de não efetuar tratamento das águas residuárias merece tanta atenção quanto aqueles da tabela 5.3 referentes à redução do consumo de água.

A ausência de tratamento ou o tratamento inadequado de águas residuárias pode causar a contaminação do lençol freático, de águas superficiais e ainda causar doenças. Portanto, o tratamento adequado reduz as possibilidades de contaminação das fontes locais de água potável, evita doenças sérias entre os hóspedes e funcionários e despesas com descontaminação. (TOI-TOUR, 2005).

Tabela 5.4 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre as águas residuárias, segundo a classe de meios de hospedagem

Tratamento das águas residuárias		Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Recebe	Não	4	66,67	12	85,71	1	100	17	80,96
	Sim	2	33,33	2	14,29	-	-	4	19,04
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Formas	Não efetua tratamento	4	66,66	12	85,71	1	100	17	80,96
	Não respondeu	1	14,29	2	14,29	-	-	3	14,28
	Limpeza da fossa trimestral	1	14,29	-	-	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Motivo por que não efetua tratamento	Não sabe informar	-	-	6	42,85	1	100	7	33,33
	Não respondeu	2	33,33	2	14,29	-	-	4	19,04
	Efetua tratamento	2	33,33	-	-	-	-	2	9,52
	Projeto futuro	2	33,33	-	-	-	-	2	9,52
	Muito caro	-	-	2	14,29	-	-	2	9,52
	Tem fossa e poço negro	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Não tem informações	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	O caxiense é despreocupado com essa questão	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Não tem espaço físico	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

Fonte: Dados da autora.

Cabe destacar que o tratamento das águas residuárias é necessário, mas não basta tratar, é preciso reusá-las no empreendimento. O consumo de água em meios de hospedagem é elevado, e, portanto, a geração de efluentes também é elevada, principalmente em empreendimentos que não desenvolvam ações voltadas à redução de consumo de água.

De acordo com Mancuso (apud PHILIPPI JÚNIOR; MALHEIROS, 2005), o reuso da água pode ocorrer de forma direta ou indireta, por meio de ações planejadas ou não, e se define como:

- Indireto — quando a água já usada, uma ou mais vezes, para uso doméstico ou industrial é descarregada nas águas superficiais ou subterrâneas e utilizada novamente à jusante, de forma diluída;
- Direto — uso planejado e deliberado de esgotos tratados para certas finalidades, como irrigação, indústria, recarga de aquífero subterrâneo e água potável; e
- Reciclagem interna — reuso da água dentro das instalações industriais tendo como objetivos a economia de água e o controle de poluição.

Na opinião do gerente-geral da Mizuno, a implantação das técnicas de reuso e/ou de reciclo é justificável em qualquer porte de hotéis, restaurantes ou similares. Argumenta: “O retorno sobre o investimento é quantificável. Associe-se ao fato a criação da Agência Nacional de Águas (ANA), que está regulamentando a cobrança do uso da água de qualquer fonte, seja de rios, poços e represas, entre outros.” (HOTELNEWS, n. 316, 2003).

Sobre as vantagens de investir nessas tecnologias, além dos aspectos inerentes à preservação desse recurso natural intrínseco ao meio ambiente, o reuso reduz o consumo, minimizando as despesas. Essa diminuição de gasto varia em função do custo da água/esgoto de cada local ou região, da finalidade e quantidade da água de reuso e do porte do empreendimento. Geralmente, o período de retorno para um consumo da ordem de 150 m³/dia gira em torno de 12 meses, afirma a engenheira Sibylle Muller, diretora-técnica da Acqua Brasilis. Roberto Zani, diretor da MagClean, ressalta que o reuso da água em hotéis é mais viável do que na indústria em geral, devido à menor contaminação com resíduos químicos. (HOTELNEWS, n. 316, 2003).

No Costão do Santinho Resort & SPA, localizado em Santa Catarina, o reuso das águas residuárias (tratadas na estação de tratamento de efluentes de esgoto) é uma ação constante e serve para a irrigação dos jardins. Em Caxias do Sul, também há um meio de hospedagem que possui um programa de reaproveitamento da água proveniente dos banhos e

das pias das UHs para os vasos sanitários. A Universidade de Caxias do Sul desenvolve ações relacionadas ao reuso, como, por exemplo, 21.000 litros de efluentes tratados são utilizados para irrigar os jardins diariamente, sempre que necessário ou em períodos de estiagem.

Outros exemplos da gestão de águas residuárias de meios de hospedagem são citados pelo *Guia Prático Para Boas Práticas* (TOI-TOUR, 2005). Um deles, o *Resort Le Sport*, em *St. Lucia* é semelhante ao do *Costão do Santinho Resort & SPA*, que trata as águas residuárias em três lagoas interligadas que filtram águas servidas com plantas aquáticas e filtros. A água filtrada é então desinfetada ainda com raios ultravioletas e depois utilizada para a irrigação do solo na propriedade. Em seu primeiro ano de funcionamento, o novo método de tratamento economizou cerca de 3,8 milhões de litros (1 milhão de galões) de água e milhares de dólares.

A tabela 5.5 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre redução do consumo de energia dos meios de hospedagem em Caxias do Sul. Os resultados demonstram que 57,15% das indicações dos sujeitos relatam o uso de métodos para a redução do consumo de energia. Os meios de hospedagem de grande porte apresentam o maior número de ações voltadas à redução do consumo de energia, seguidos pelos de médio e pequeno porte.

Tabela 5.5 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre redução do consumo de energia, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

Método para redução de energia		Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Utiliza	Sim	5	83,33	6	42,86	1	100	12	57,15
	Não	1	16,67	8	57,14	-	-	9	42,85
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Formas de redução	Sensores de presença	4	19,04	4	20	1	50	9	20,93
	Não utilizam nenhum método	1	4,76	8	40	-	-	9	20,93
	Lâmpadas economizadoras	3	14,29	3	15	1	50	7	16,28
	Arquitetura aproveita a luz natural	3	14,29	1	5	-	-	4	9,30
	Chave inteligente	2	9,52	2	10	-	-	4	9,30
	Capacitores nos elevadores	4	19,04	-	-	-	-	4	9,30
	Equipamentos referenciados	2	9,52	-	-	-	-	2	4,65
	Comutador de energia	1	4,76	1	5	-	-	2	4,65
	Minuteira	1	4,76	-	-	-	-	1	2,33
Não responderam	-	-	1	5	-	-	1	2,33	
TOTAL		21	100	20	100	2	100	43	100

	Utiliza algum método	5	83,33	6	42,86	1	100	12	57,15
	Custos elevados e edificação antiga	-	-	2	14,29	-	-	2	9,52
	Custos elevados	1	16,67	1	7,14	-	-	2	9,52
Motivo por que não há métodos	Depende de terceiros	-	-	2	14,29	-	-	2	9,52
	Está em teste um método que usa energia pura	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Projetos futuros	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Análise de um projeto encaminhado pela RGE	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

Fonte: Dados da autora.

Quanto às formas adotadas pelos gestores para reduzir o consumo de energia, os dados revelam que 20,93% das indicações dos sujeitos relatam o uso de sensores de presença (sistema combinado de sensores de movimento nos corredores de acesso aos quartos, nos banheiros sociais, nas áreas de serviço) e 16,28% utilizam lâmpadas economizadoras de energia. De acordo com Webster (2000, p. 46), essas ações minimizam e reduzem respectivamente, a longo e curto prazos, os impactos ambientais das atividades desenvolvidas na hotelaria. Para Ricci (2002, p. 91), as principais vantagens do uso do sistema de sensores de presença são: baixo investimento, conforto para os hóspedes e uso correto da tecnologia.

Outra forma adotada e indicada pelos sujeitos, para a redução do consumo de energia, que merece atenção, é o uso de chave inteligente (9,30%) — economizadores de energias nas UHs. Ainda sob a ótica de Ricci (2002, p. 90), esse sistema evita o desperdício de energia, porque interrompe os circuitos de iluminação, TV, ar-condicionado, entre outros.

Cabe destacar também que 9,30% das indicações dos sujeitos declaram como forma de redução do consumo de energia, o aproveitamento da luz natural. Essas indicações revelam que tal ação foi planejada na planta do empreendimento, o que demonstra efetivamente a concretização da percepção em termos ambientais e econômicos.

As respostas dos sujeitos sobre o motivo de não adotarem ações, no sentido de reduzir o consumo de energia, parecem ser incoerentes. Por esse motivo, é útil demonstrar que pequenas mudanças comportamentais e operacionais geram bons resultados, como é o caso do hotel Senac Águas de São Pedro, que efetuou a troca de caldeira elétrica por gás, adotou o uso de lâmpadas econômicas e implantou um programa de desligamento de iluminação. Como resultado, houve uma economia no consumo na ordem de 19%, em média. (GONÇALVES, 2004, p. 122).

Também referentes à redução do consumo de energia, o jornal eletrônico Roteiro Brasil (2005), disponível no *site* www.roteirobrasil.jor.br, divulgou que a Rede Luxor de

Hotéis, investiu no plano de racionamento de energia cerca de R\$ 400 mil na compra de geradores e como resultado vem economizando R\$ 30 mil, cerca de 30% de energia por mês.

É necessário destacar que a exemplo das práticas adotadas pelos meios de hospedagem citados na literatura, no sentido de reduzir o consumo de energia, aqueles que não aderiram (42,85%) ainda a nenhum programa, venham a fazê-lo a curto prazo, pois a responsabilidade ambiental não se restringe aos meios de hospedagem com maior taxa de ocupação, mas sim a todos.

Ricci (2002) compartilha da opinião de Webster (2000) ao afirmar que, entre outras medidas necessárias, há a necessidade de serem estabelecidas metas para a redução do consumo de energia, como:

- Instalar: válvulas termostáticas nos radiadores de aquecimento dos quartos, sub-medidores de energia por departamento;
- Monitorar: o consumo de energia do hotel;
- Desligar: os equipamentos quando os mesmos não estiverem sendo usados e o aquecimento do quarto durante a limpeza do mesmo;
- Abrir as cortinas para aumentar o ganho com a luz solar.

De Conto (2005) recomenda ainda auditoria sobre o consumo de energia; utilização de energia solar e eólica; adequação da instalação de rede elétrica durante a construção ou reforma do prédio, entre outras.

Quanto a exemplos de metas para a redução do consumo de energia com baixo custo de implantação, cita-se Russa (2005) que diz que, de 70 a 80% das recomendações indicadas pelo diagnóstico, realizado pela Cast, para um hotel jamaicano, com 220 UHs foram alcançadas em um ano, representando uma economia de US\$ 265 ano/UH em eletricidade, US\$ 110 ano/UH em combustível e US\$ 70 ano/UH em outros aspectos, totalizando uma economia de US\$ 685 ano/UH.

Essa autora ainda apresenta outro exemplo desenvolvido pela Cast, que é o caso de *Valleiba*, na República Dominicana, onde um hotel de 568 UHs reduziu em 29,44% o consumo de energia/hóspede/noite, gerando uma economia de US\$ 233,63 somente mudando as lâmpadas incandescentes por lâmpadas de baixo consumo.

Dessa forma, observa-se que a análise técnica, econômica e ambiental de um processo produtivo de serviços, para a identificação de oportunidades, possibilita o aumento da eficiência no uso das matérias-primas, da água e energia, através da não-geração, minimização ou reciclagem de resíduos gerados.

A tabela 5.6 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre a situação dos resíduos sólidos gerados nos meios de hospedagem em Caxias do Sul.

Tabela 5.6 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre a separação dos resíduos sólidos, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

Separação dos resíduos sólidos		Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Realiza	Sim	5	83,33	13	92,86	1	100	19	90,48
	Não	1	16,67	1	7,14	-	-	2	9,52
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Formas	Orgânico do inorgânico	4	66,66	2	14,29	1	100	7	33,33
	Por tipo de resíduo	1	16,67	3	21,43	-	-	4	19,05
	Por tipo de resíduo nos recipientes da Codeca	-	-	3	21,43	-	-	3	14,29
	Não respondeu	-	-	2	14,29	-	-	2	9,52
	Só garrafa, papel e papelão	1	16,67	1	7,14	-	-	2	9,52
	Só latas, papel e papelão	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Saco preto orgânico e saco transparente reciclável	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
Não separa	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76	
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Motivo por que não há separação	Ocorre a separação	5	83,33	13	92,86	1	100	19	90,48
	A Codeca não vinha recolher	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Não tem quem recolha	1	16,67	-	-	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

Fonte: Dados da autora.

Os resultados demonstram que 90,48% das indicações dos sujeitos apontam que efetuam a separação dos resíduos sólidos. Cabe destacar que essa ação foi muita influenciada pelas exigências da Companhia de Desenvolvimento de Caxias do Sul (Codeca)²⁶, e não se trata, de modo geral, de uma ação voluntária dos sujeitos entrevistados. Um deles declarou abandonar a separação dos resíduos, porque a companhia deixou de recolhê-los (4,76%).

Quanto às formas de separação de resíduos sólidos, os dados demonstram haver uma heterogeneidade nas formas adotadas pelos sujeitos. A maior parte dos meios de hospedagem, apenas, separa os resíduos orgânicos dos inorgânicos (33,33%). Apenas 19,05% das

²⁶ Empresa de caráter público responsável pela coleta do lixo no município de Caxias do Sul. Atende 100% da área urbana e 85% da área rural.

indicações dos sujeitos relatam separar os resíduos por tipo e 14,29% separam os resíduos em recipientes fornecidos pela Codeca.

Nesse sentido, introduzir o sistema de gestão ambiental (SGA) em meios de hospedagem traz vantagens para vários segmentos. Para os meios de hospedagem, porque reduz os custos operacionais ao adotar os princípios de redução²⁷, reutilização²⁸ e reciclagem; para o meio ambiente, por ter seus recursos naturais poupados indiretamente; para a vida útil do aterro sanitário, por receber uma menor quantidade de resíduos; e, para a comunidade, por proporcionar a geração de emprego e renda para os carrinheiros, catadores e recicladores.

É importante mencionar que a reciclagem de resíduos é uma das principais estratégias de gestão ambiental na hotelaria. Essa ação, por conseguinte, reflete-se no *marketing*, porque otimiza a imagem ambiental e a lucratividade, além de melhorar o clima organizacional do empreendimento. É preciso, portanto, dar atenção às formas de segregação e acondicionamento dos resíduos, a fim de encaminhá-los para a reciclagem.

De acordo com De Conto et al. (2005), para o desenvolvimento de ações relacionadas ao gerenciamento de resíduos sólidos em meios de hospedagem, são importantes as contribuições de Lima (1995); Mandelli (1997); De Conto et al. (2002); Pessin et al. (2002), entre outros autores, sobre a conceituação do fenômeno resíduos sólidos (fatores que determinam a origem e a formação dos resíduos sólidos, escala de prioridades no gerenciamento desses resíduos, tipologia dos resíduos e adoção de políticas para implantar modelos tecnológicos). Nessa direção, De Conto (2005), a partir de seus estudos afirma que a geração de resíduos sólidos em meios de hospedagem é determinada por diferentes fatores, entre os quais destacam-se: número de hóspedes; número de funcionários; variação sazonal; classificação do hotel; serviços oferecidos aos hóspedes; faixa etária dos hóspedes; poder aquisitivo dos hóspedes; motivo da hospedagem; área relativa de geração de resíduos em jardins e parques; entre outros. Ainda a autora comenta que: a partir do conhecimento desses fatores é possível afirmar que cada meio de hospedagem deve planejar o seu próprio modelo tecnológico de gerenciamento de resíduos sólidos, no sentido de atender as especificidades de suas atividades, e desencadear a responsabilidade ambiental em seus hóspedes, funcionários e na alta direção.

²⁷ Reduzir é uma abordagem preventiva, orientada para diminuir o volume e o impacto causado pelos resíduos. Em casos extremos pode-se eliminar completamente o resíduo pela prevenção de sua geração. (VALLE, 2002, p. 97).

²⁸ Reaproveitar é uma abordagem corretiva direcionada para trazer de volta ao ciclo produtivo matérias-primas, substâncias e produtos extraídos dos resíduos depois que eles já foram gerados. A reutilização e a reciclagem são formas de reaproveitar resíduos. (VALLE, 2002, p. 97).

A tabela 5.7 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações das informações dos sujeitos sobre a situação da coleta seletiva nos meios de hospedagem em Caxias do Sul.

Tabela 5.7 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre a coleta seletiva, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

Coleta seletiva	Classificação dos meios de hospedagem								
	Grande		Médio		Pequeno		Total		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Colabora	Sim	5	83,33	13	92,86	1	100	19	90,48
	Não	1	16,67	1	7,14	-	-	2	9,52
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Formas	Por tipo de resíduo para encaminhar para a reciclagem	2	33,33	5	23,81	-	-	7	25
	Por tipo de resíduo para vender	1	16,66	4	19,04	-	-	5	17,85
	Não respondeu	-	-	4	19,04	-	-	4	14,29
	Contêineres da Codeca	1	16,66	3	14,29	-	-	4	14,29
	Carrinheiro leva lata, madeira, papel e papelão	-	-	3	14,29	1	100	4	14,29
	Não colabora	1	16,66	1	4,76	-	-	2	7,14
	Carrinheiro leva papel e garrafa	1	16,66	-	-	-	-	1	3,57
	Destinam corretamente os resíduos	-	-	1	4,76	-	-	1	3,57
TOTAL		6	100	21	100	1	100	28	100
Motivo do por que não há coleta seletiva	Colabora	5	83,33	13	92,86	1	-	19	90,48
	A Codeca não passava para recolher	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Temos uma pessoa responsável pelos resíduos. Não colocamos nada em via pública	1	16,67	-	-	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

Fonte: Dados da autora.

Os resultados demonstram que 90,48% das informações estão relacionadas com a colaboração do serviço de coleta seletiva. Destes, 25% separam os resíduos por tipo, para encaminhar à reciclagem; 17,85% separam os resíduos por tipo, para vender e reverter os lucros para a ‘caixinha dos funcionários’ e 14,29% declaram que deixam na via pública onde os carrinheiros levam resíduos do tipo: lata, madeira, papel e papelão.

Quanto ao sujeito que declara colaborar com a coleta seletiva, destinando corretamente os resíduos (3,57% das indicações) é importante informar que há nas dependências do meio de hospedagem um espaço específico para a triagem e que a empresa contratada possui licença de operação. Cabe destacar que o sujeito que declara o motivo de não colaborar com a coleta seletiva no município, porque a Codeca não os recolhia (4,76%), informou que não efetua o pagamento da taxa de recolhimento de resíduos à Codeca.

Cabe destacar que a coleta seletiva coopera com o meio ambiente, por reduzir a extração de matéria-prima virgem e economizar energia. Outro aspecto que deve ser lembrado é que a reciclagem de materiais provenientes de segregação e coleta adequada reduz a quantidade de resíduos a ser aterrada, aumentando a vida útil dos aterros sanitários e o custo de operação, evitando a contaminação do solo e das águas, minimizando prejuízos ambientais, sociais e econômicos.

Nessa direção, é relevante destacar as contribuições de Calderoni (2003) que revela que a matéria-prima constitui o principal fator da economia, respondendo por 71% da economia total possível de ser obtida com a reciclagem e por 62% da economia obtida pelo que realmente é reciclado no Brasil. O segundo fator é a economia de energia elétrica, contribuindo com 23% do total possível e 29% do total real obtido. Em 1996, a economia de energia possível pelo Brasil foi da ordem de R\$ 1,3 bilhão, dos quais foram alcançados R\$ 340 milhões (26%) e perdidos R\$ 999 milhões (74%) pela não-reciclagem.

A título de exemplo, o jornal eletrônico Roteiro Brasil (2005), disponível no *site* www.roteirobrasil.jor.br., divulgou que o hotel *Le Méridien* Copacabana produz, mensalmente, cerca de quatro toneladas de resíduos sólidos, representando um custo de aproximadamente R\$ 3.000,00 com remoção. Atualmente, através da reciclagem, o hotel reduziu esta despesa em 46%, obtendo um lucro de R\$ 1.600,00.

A tabela 5.8 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre o destino dos resíduos sólidos gerados nos meios de hospedagem de Caxias do Sul. Os resultados demonstram que 57,15% das indicações dos sujeitos afirmam desconhecer o destino dos seus resíduos sólidos e que 47,62% possuem as licenças para operação das empresas que coletam e tratam seus resíduos.

Tabela 5.8 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre o destino dos resíduos sólidos, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

Destino dos resíduos sólidos		Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Conhece o destino	Não	3	50	9	64,29	-	-	12	57,15
	Sim	3	50	5	35,71	1	100	9	42,85
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Possui as licenças para operação das empresas que coletam e tratam	Sim	6	100	4	28,57	1	100	11	52,38
	Não	-	-	10	71,43	-	-	10	47,62
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

Fonte: Dados da autora.

Ao se confrontar esses resultados com a tabela 4.9, na qual os dados indicam que a grande maioria dos sujeitos desconhece a legislação ambiental nas esferas federal (71,43%) estadual (95,24%), e municipal (80,96%) percebe-se que, em termos de conhecimento e cumprimento legal, os meios de hospedagem apresentam lacunas.

Nesse sentido, é importante destacar o artigo 8º da Lei 9.921 (BRASIL, 1993), que trata da gestão dos resíduos sólidos, a saber:

A coleta, o transporte, o tratamento, o processamento e a destinação final dos resíduos sólidos de estabelecimentos industriais, comerciais e de prestação de serviços, inclusive de saúde, são de responsabilidade da fonte geradora independentemente da contratação de terceiros, de direito público ou privado, para execução de uma ou mais dessas atividades.

Uma vez que a responsabilidade do meio de hospedagem incide na destinação final, é obrigação deste saber se as empresas que coletam e tratam seus resíduos possuem licenças para operação (LO).

Sobre os poderes da LO, a Resolução Conama 237 (BRASIL, 1997), no § 3º do art. 8º refere: “Autoriza a operação da atividade ou empreendimento, após a verificação do efetivo cumprimento do que consta das licenças anteriores, com as medidas de controle ambiental e condicionantes determinados para a operação.” Portanto, é importante que o meio de hospedagem saiba se a empresa que coleta e trata seus resíduos, nesse caso a Codeca, tem licença para operação emitida por órgão ambiental competente.

6 PRÁTICAS AMBIENTAIS

As tabelas 6.1 a 6.6 apresentam a distribuição de ocorrências (N) e porcentagens (%) de indicações dos sujeitos, quanto a aspectos relacionados a práticas ambientais dos meios de hospedagem.

É válido lembrar que, para facilitar a exposição dos enunciados, os sujeitos foram classificados segundo o número de unidades habitacionais (UHs): sujeitos de grande porte correspondem aos meios de hospedagem com mais de 80 UHs, sujeitos de médio porte correspondem a meios de hospedagem entre 26 e 80 UHs, e sujeitos de pequeno porte correspondem a meios de hospedagem com até 25 UHs.

Na tabela 6.1 a categoria geral é apresentada na primeira coluna, às informações, na segunda coluna, as ocorrências de indicações e suas porcentagens nos meios de hospedagem com mais de 80 UHs, na terceira e quarta colunas, respectivamente; as ocorrências de indicações e suas porcentagens nos meios de hospedagem entre 26 e 80 UHs, na quinta e

sexta colunas, respectivamente; as ocorrências de indicações e suas porcentagens no hotel com até 25 UHs, na sétima e oitava colunas, respectivamente, e o total de ocorrências de indicações e suas porcentagens nas três categorias de porte classificadas, na nona e décima colunas, respectivamente.

A tabela 6.1 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre os fatores ambientais considerados nos meios de hospedagem de Caxias do Sul. Nessa tabela, é possível observar que 61,91% das indicações dos sujeitos relatam que “não” consideram fatores ambientais ao terceirizar os serviços, e que apenas 38,09% das indicações dos sujeitos relatam que consideram esses fatores.

Quanto aos fatores ambientais considerados, é importante destacar que 100% dos meios de hospedagem de grande porte consideram um único fator ambiental: “Exigem produtos da marca Ecolab ou *Diversei Laver* na lavanderia”, e que apenas 7,14% dos meios de hospedagem de médio porte o consideram.

É sabido que os meios de hospedagem compram grandes quantidades de produtos e que estes podem ter impactos ambientais negativos na fabricação, distribuição, uso e/ou descarte. Portanto, trabalhar com fornecedores e prestadores de serviços certificados ambientalmente é uma das responsabilidades ambientais que auxilia a redução de impactos ambientais produzidos por meios de hospedagem.

Tabela 6.1 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre os fatores ambientais considerados, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

Fatores ambientais		Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Considera ao terceirizar os serviços	Não	-	-	12	85,71	1	100	13	61,91
	Sim	6	100	2	14,29	-	-	8	38,09
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Fatores considerados	Não considera fatores ambientais	-	-	12	85,71	1	100	13	61,91
	Exigem produtos da marca Ecolab ou <i>Diversei Laver</i> na lavanderia	6	100	1	7,14	-	-	7	33,33
	Verduras e legumes orgânicos, empresa de manutenção da caixa d'água, madeireira licenciada	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

Justificativa do porquê não consideram fatores ambientais	Considera fatores ambientais	6	100	2	14,29	-	-	8	38,09
	Não responderam	-	-	7	50	-	-	7	33,33
	Não há consciência das empresas	-	-	-	-	1	100	1	4,76
	Não terceiriza serviços	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Nunca se preocupou com essas questões	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Nunca soube disso	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Passou despercebido	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

Fonte: Dados da autora.

As justificativas dos sujeitos de médio e pequeno porte, sobre o porquê não considerem fatores ambientais, são importantes porque induzem a reflexão e ao questionamento sobre a eficácia e credibilidade, bem como sobre a fiscalização das inovações da matriz de classificação, no que se refere à inserção de conceitos de responsabilidade ambiental (monitoramento da produção, disposição final de resíduos, gastos de energia e água, entre outros), o que vem sendo exigido dos estabelecimentos hoteleiros pela Abih, em consenso com a Embratur desde o ano de 2002.

Por esses motivos, surgem algumas indagações: a) como é o alcance e a forma de divulgação dos programas, de cunho ambiental, e da matriz de classificação?; b) Como é feito o monitoramento dos meios de hospedagem quanto às questões ambientais relacionadas e exigidas na matriz de classificação?; c) As exigências requeridas a partir de 2002 são restritas aos meios de hospedagem que efetuam pagamento para a reclassificação?; d) Quais são os órgãos ou as empresas responsáveis pela fiscalização ambiental no âmbito de meios de hospedagem?

Assim, permite-se dizer que não basta apenas criar regras e estabelecer condutas. É necessário planejar, implementar, fiscalizar e, acima de tudo, tornar públicas as ações empreendidas no âmbito de meios de hospedagem, no sentido de alavancar a responsabilidade ambiental destes e aproximar o setor público do privado.

Cabe recordar que foi a partir dos anos 80 que a gestão ambiental foi percebida como responsabilidade por aqueles empresários que têm visão de progresso, e têm como objetivo investir conscientemente no desenvolvimento sustentável de seus empreendimentos, diminuindo os desperdícios e evitando os pedidos de indenização por danos ambientais.

Portanto, investir conscientemente no desenvolvimento sustentável significa fazer revisão de valores e políticas, encorajando a sociedade ao desenvolvimento de atividades que conservem os recursos naturais, que são utilizados na produção de mercadorias e serviços,

considerando o reuso ou a reciclagem das sobras desses produtos. Bernardes e Ferreira (2005), ao se referirem às mudanças de atitude das pessoas, em função dos movimentos ecológicos, dizem que o consumo de mercadorias ecológicas está aumentando, há um crescimento de agências governamentais relacionadas à questão ambiental e há um aumento de leis ambientais.

O turismo sustentável, de acordo com Swarbrooke (2000), está intimamente ligado a três dimensões: respeito pelo ambiente, igualdade social e viabilidade econômica. Esse autor afirma, ainda, que o turismo e o desenvolvimento sustentável estão intimamente relacionados. Quanto às responsabilidades da indústria do turismo para o desenvolvimento sustentável, em escala local, Seabra (2005) diz que são, em tese, muitas, mas o desafio atual está em aproximá-la do entendimento de suas responsabilidades e de seus direitos.

No entanto, ao analisar os princípios e enunciados do Programa de Certificação do Turismo Sustentável no Brasil (PCTS, 2004), verifica-se que estes vêm de encontro à eloquência de Seabra (2005) e às dimensões para o desenvolvimento sustentável do turismo, descritas anteriormente por Swarbrooke (2000), a saber:

RESPEITO À LEGISLAÇÃO VIGENTE

O turismo deve respeitar a legislação vigente em todos os níveis no país, as convenções internacionais e os Princípios e Critérios do Turismo Sustentável.

DIREITOS DAS POPULAÇÕES LOCAIS

O turismo deve buscar e promover mecanismos e ações de responsabilidade socioambiental, de promoção da equidade econômica e da defesa dos direitos humanos e de uso da terra, mantendo ou ampliando, a médio e longo prazos, o desenvolvimento socioambiental dos trabalhadores e comunidades envolvidas.

CONSIDERAR O PATRIMÔNIO E O VALOR DAS CULTURAS LOCAIS

O turismo deve reconhecer e respeitar o patrimônio histórico-cultural das regiões e países receptores e ser planejado, implementado e gerenciado em harmonia às tradições e valores culturais, colaborando para seu desenvolvimento.

DESENVOLVIMENTO SOCIAL E ECONÔMICO DOS DESTINOS TURÍSTICOS

O turismo deve contribuir para geração e qualificação crescente do emprego e da renda, e fomentar a capacidade local de desenvolver empreendimentos turísticos.

CONSERVAÇÃO DO AMBIENTE NATURAL

Em todas as fases de implantação e operação, o turismo deve adotar práticas de mínimo impacto sobre o ambiente natural, de forma a contribuir para a manutenção das dinâmicas e processos naturais em seus aspectos físicos e biológicos, considerando o contexto cultural e socioeconômico existente.

SUSTENTABILIDADE DA ATIVIDADE

A viabilidade econômica do turismo deve considerar os custos sociais e ambientais.

PLANEJAMENTO E GESTÃO RESPONSÁVEL

O turismo deve ser implementado com base em um processo documentado que demonstre o compromisso permanente com os princípios e critérios do turismo sustentável.

Segundo o Pcts (2004), o Instituto de Hospitalidade tem o objetivo de apurar a qualidade e a competitividade do setor turístico, com especial atenção às pequenas e médias empresas, incitando melhor desempenho nas áreas econômica, ambiental, cultural e social, por meio da adoção de normas e de um sistema de certificação.

A tabela 6.2 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre outras práticas ambientais implantadas pelos meios de hospedagem em Caxias do Sul. Nessa tabela, é possível observar que 66,67% das indicações dos sujeitos estão relacionadas à não-adoção de qualquer outra prática, além das mencionadas na tabela 4.4, que trata das formas utilizadas para minimizar a degradação ambiental e, nas tabelas 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7 e 5.8, que tratam de assuntos como gerenciamento e práticas ambientais relacionadas à água, energia, tratamento de águas residuárias e resíduos sólidos.

Merece atenção a declaração de um dos sujeitos (meio de hospedagem de médio porte) que informou que uma das ações ambientais que pratica é a “queima do óleo utilizado na cozinha e das pilhas descartadas, na caldeira do hotel”. Cabe destacar que esse sujeito declarou: “Estou realizando a minha parte na preservação do meio ambiente.”

Tabela 6.2 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre outras práticas ambientais implantadas, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

Práticas ambientais implantadas		Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Existem outras	Não	2	33,33	11	78,57	1	100	14	66,67
	Sim	4	66,67	3	21,43	-	-	7	33,33
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Práticas ambientais desenvolvidas									
Não há outras práticas		2	33,33	11	78,57	1	100	14	66,66
Condutas comportamentais implantação do 15º item na cartilha		2	33,33	-	-	-	-	2	9,52
Programa quinzenal de comportamento (consumo) e conduta (ética) dos colaboradores do hotel		1	16,67	1	7,14	-	-	2	9,52
Prioriza o uso de papel reciclado, reutilizam cartuchos de impressora, valorizam áreas verdes, doam óleo de frituras e amenites usados, destina corretamente pilhas e baterias, opção da troca de toalhas. Proibido o uso de amianto. Projeto ecologia		1	16,67	1	7,14	-	-	2	9,52
Reutilizam cartuchos de impressora, projeto verde,		1	16,67	1	7,14	-	-	2	9,52

horta de funcionários; opção da troca de toalhas									
Queima do óleo da cozinha e das pilhas na caldeira		-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Motivo por que não há outras práticas ambientais	Há outras práticas	4	66,66	3	21,43	-	-	7	33,33
	Não respondeu	1	16,67	5	35,70	-	-	6	28,57
	Desconhecimento	1	16,67	2	14,29	-	-	3	14,29
	Custos	-	-	2	14,29	-	-	2	9,52
	Projetos futuros	-	-	2	14,29	-	-	2	9,52
	Espero sugestões	-	-	-	-	1	100	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

Fonte: Dados da autora.

A declaração desse sujeito serve de alerta e nos conduz à reflexão a cerca de: a) que conceitos os gestores de meios de hospedagem constroem sobre ações, práticas e fatores ambientais?; b) Os conceitos percebidos pelos gestores de meios de hospedagem são os mesmos reconhecidos tecnicamente?

Quanto aos motivos revelados pelos sujeitos, sobre o porquê de não desenvolverem outras práticas ambientais, é notória a ausência de disposição para tal. Nesse sentido, é necessário que as secretarias de turismo, universidades e sindicato de hotéis otimizem recursos, a fim de conscientizar os meios de hospedagem sobre suas responsabilidades frente à questão ambiental, bem como demonstrar que muitas práticas são viáveis, do ponto de vista econômico e extremamente benéfico do ponto de vista ambiental.

Por outro lado, com base nas informações dos sujeitos, percebe-se que, gradativamente, os meios de hospedagem estão aderindo à causa ambiental (33,33%), modificando comportamentos, conceitos e valores.

Nesse sentido a Abih (apud DE CONTO, 2005) ao se referir ao papel ambiental dos meios de hospedagem, enfatiza:

Os hotéis têm um papel ambiental importante e devem estar comprometidos a desenvolver atitudes no sentido de utilizar significativas práticas ambientais em todos os processos; cumprir rigorosamente toda a legislação ambiental; minimizar o uso de energia e materiais; minimizar a geração de resíduos sólidos reutilizando e reciclando; convidar os clientes, fornecedores e serviços terceirizados a participar nos esforços para proteger o meio ambiente; fornecer a todos os funcionários, treinamentos e recursos requeridos para vir de encontro com os objetivos traçados; comunicar abertamente sua política e práticas ambientais para quem estiver interessado; monitorar o impacto ambiental e comparar a performance com outras políticas, objetos e metas.

Tipos	Não respondeu	-	-	11	78,57	1	100	12	57,15
	Treinamento	4	66,67	1	7,14	-	-	5	23,80
	Reuniões	2	33,33	1	7,14	-	-	3	14,29
	Diálogo	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Forma de orientação para os funcionários	Não respondeu	-	-	11	78,57	1	100	12	57,15
	Treinamento semestral e uso da cartilha interna.	2	33,33	-	-	-	-	2	9,52
	Cartazes e palestra do Sebrae	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Orientações para a separação do lixo seco e do lixo orgânico	1	16,67	1	7,14	-	-	1	4,76
	Diálogo	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
	Reunião quinzenal por setor	1	16,67	-	-	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Forma de orientação para os hóspedes	Não responderam	3	50	12	85,71	1	100	16	76,20
	Adesivos	1	16,66	1	7,14	-	-	2	9,52
	Outros – cartazes	1	16,66	1	7,14	-	-	2	9,52
	Outros – <i>displays</i>	1	16,66	-	-	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

Fonte: Dados da autora.

Quanto às formas adotadas pelos sujeitos para orientar os funcionários, apenas três meios de hospedagem utilizam recursos visuais, como cartilha interna (9,52%) e cartazes de orientação (4,76%). Nesse último recurso, é importante destacar que a informação é restrita à separação de resíduos sólidos.

Quanto às formas adotadas para orientar os hóspedes, as indicações dos sujeitos referem-se ao uso de adesivos (9,52%), cartazes (9,52%) e *displays* (4,76%). Os adesivos que foram cedidos pela lavanderia contratada pelos sujeitos, encontram-se afixados na parede dos banheiros, próximo às toalhas, e informam: “Prezado hóspede, se deseja trocar as toalhas diariamente, deixe-as no cabide. Caso contrário, deixaremos as toalhas para que sejam reutilizadas.”

É importante mencionar que foi observado pela entrevistadora, e não informado pelo sujeito, o incentivo ao programa de troca opcional de lençóis (impressa na forma de cartão) em apenas um meio de hospedagem. Cabe destacar que, para Webster (2000) essa é uma ação que tem por objetivo minimizar e reduzir, a curto prazo, os impactos ambientais de atividades desenvolvidas na hotelaria.

Programas como estes, de reutilização de toalhas e lençóis, mesmo que desenvolvidos em poucos empreendimentos no município, auferem resultados positivos, como: preservação dos recursos naturais; redução do desperdício de água, energia e custos,

em nível local. Convém destacar que quantificar as toneladas de toalhas e lençóis que deixam de ser lavadas diariamente, por adesão a programas ambientais em todos os continentes, permite a obtenção de resultados positivos e muito expressivos, capazes de modificar as práticas atuais.

Portanto, é imprescindível o desenvolvimento de ações de sensibilização, de forma contínua e permanente. Como é declarado na Política Nacional de Educação Ambiental — Lei Federal 9.795 (BRASIL, 1999), regulamentada pelo Decreto 4.281 (BRASIL, 2002), há a necessidade de se preparar os indivíduos para uma efetiva participação popular, destacando a importância de desenvolver a sensibilização e organização da coletividade sobre questões ambientais e participação na defesa da qualidade do meio ambiente.

Pode-se dizer que essa lei veio regulamentar um alerta que está sendo feito, desde a década de 60, sobre a primazia de uma educação ambiental eficaz, capaz de minimizar os impactos ambientais decorrentes da ação do homem, dando ênfase à relevância do desenvolvimento da percepção e da consciência sobre a fragilidade e o desequilíbrio de nossos ecossistemas.

Nesse sentido, a compreensão dos principais determinantes das questões ambientais somente será possível se os programas de educação ambiental forem contextualizados. ‘Isso significa que entender a questão ambiental é entender a sociedade em que se vive’, e saber que é necessário transformá-la para preservar o ambiente natural. (SMAM, 2002).

Pelicioni (2004, p. 470), refere que para modificar a realidade, é preciso conhecê-la profundamente, conhecer as necessidades, os interesses, as dificuldades, os sonhos e as expectativas da sociedade, e que é nesse momento que se planejam os instrumentos e métodos das ações a serem empregados, em função dos objetivos desejados, determinando também como deverão ser efetuadas as avaliações, constante e periodicamente.

Os princípios básicos da educação ambiental estão descritos no art. 4º da Lei Federal 9.795 (BRASIL, 1999), conforme segue:

- I. O enfoque humanista, holístico, democrático e participativo,
- II. A concepção de meio ambiente em sua totalidade, considerando a interdependência entre o meio natural, o socioeconômico e o cultural, sob o enfoque da sustentabilidade,
- III. O pluralismo de idéias e concepções pedagógicas, na perspectiva e da inter, multi e transdisciplinaridade,
- IV. A vinculação entre a ética, a educação, o trabalho e as práticas sociais,
- V. A garantia de continuidade e permanência do processo educativo,
- VI. A permanente avaliação crítica do processo educativo,
- VII. A abordagem articulada das questões ambientais, locais, regionais, nacionais e globais,

VIII. O reconhecimento e o respeito à pluralidade e a diversidade individual e cultural.

No entanto, o que se percebe é que, na prática, esses princípios não ocorrem em sua totalidade, devido às lacunas existentes no ensino (cursos superiores de turismo e hotelaria), ficando a critério dos gestores intervenções para a incorporação da educação ambiental no âmbito dos meios de hospedagem, de modo que suas expressões se dêem através de uma ação transformadora (atividades pró-ativas).

A tabela 6.4 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre o desenvolvimento de trabalhos de sensibilização destinado aos hóspedes quanto às práticas ambientais implantadas nos meios de hospedagem de Caxias do Sul. Os resultados demonstram que apenas 23,80% das indicações dos sujeitos estão relacionadas ao desenvolvimento de trabalhos de sensibilização para os hóspedes.

Quanto à justificativa dos meios de hospedagem sobre o porquê não desenvolvem trabalhos de sensibilização para hóspedes, foi possível verificar um alto índice de indicações dos sujeitos (57,15%) que não responderam à questão. Essa atitude denota a falta de envolvimento e compromisso desses sujeitos para com a sociedade e com o meio ambiente, bem como o descumprimento da Lei Federal 9.795 supracitada.

Tabela 6.4 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre a sensibilização de hóspedes quanto às questões ambientais, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

Trabalhos de sensibilização para hóspedes		Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Desenvolve	Não	4	66,67	12	85,71	-	-	16	76,20
	Sim	2	33,33	2	14,29	1	100	5	23,80
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Tempo	Forma								
Não há sensibilização		4	66,67	12	85,71	-	-	16	76,20
2 anos	<i>Check-in</i>	-	-	1	7,14	1	100	2	9,52
3 anos	<i>Displays, cartazes</i>	2	33,33	-	-	-	-	2	9,52
5 anos	Folheteria	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Justificativa do porquê não há trabalhos de sensibilização	Não respondeu	2	33,33	10	71,43	-	-	12	57,15
	Desenvolve trabalhos de sensibilização	2	33,33	2	14,29	1	100	5	23,80
	Falta de conhecimento	2	33,33	1	7,14	-	-	3	14,29
	Não despertamos ainda	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

	Não há sensibilização	4	40	12	85,71	-	-	16	64
Recursos utilizados	<i>Sites</i>	2	20	1	7,14	-	-	3	12
	Cartazes	2	20	1	7,14	-	-	3	12
	<i>Displays</i>	2	20	-	-	-	-	2	8
	Diálogo	-	-	-	-	1	100	1	4
TOTAL		10	100	14	100	1	100	25	100

Fonte: Dados da autora.

Por outro lado, ainda hoje, a grande maioria dos hóspedes entende que tem direito ao usufruto de cada centavo pago pela hospedagem, e que definitivamente não são responsáveis diretos pela degradação ambiental. Com isso, entende-se que há uma lacuna que deve ser sanada: a sensibilização dos hóspedes.

Em outras palavras, Barbieri (2004, p. 101) diz que a proliferação de rótulos ou selos verdes, em muitos países, é um indicador da importância do desempenho ambiental como critério definidor das escolhas por parte dos consumidores na hora de realizar suas compras.

Nesse sentido, é útil lembrar que um dos fatores facilitadores da inclusão do caráter ambiental na hotelaria é o desenvolvimento de trabalhos de sensibilização, segundo Abreu (2004), é a “pressão” exercida por empresas internacionais de reservas, que preferem hotéis e *resorts* que atendam aos requisitos associados à qualidade ambiental e à qualidade dos serviços prestados.

Ao encontro das citações de Barbieri e Abreu, em 2004, o jornal eletrônico do meio ambiente declarou que a rede Meliá Jardim Europa, de São Paulo e Brasília, adotou o conceito de hospedagem ecológica baseada em conforto ambiental²⁹ atendendo aos desejos e às sugestões de muitos hóspedes, os quais no ato da reserva, ou no *check-out*, questionavam quanto às ações ambientais empreendidas pelo hotel.

Independentemente da linguagem adotada (como rótulos ou selos verdes, conforto ambiental, qualidade ambiental, qualidade dos serviços), percebe-se que a incorporação das questões ambientais nos meios de hospedagem tem sido norteadas pelas exigências e pelos desejos de hóspedes detentores de uma consciência maior.

A Tabela 6.5 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre a sensibilização de funcionários quanto às práticas ambientais implantadas nos meios de hospedagem de Caxias do Sul.

Tabela 6.5 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre a sensibilização de funcionários quanto às questões ambientais, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

²⁹ Esse conceito consiste no aumento dos esforços da rede hoteleira pela conservação do meio ambiente, enquanto a WWF-Brasil compromete-se em auxiliar a gerência do hotel a adotar novos procedimentos ambientais, visando à sustentabilidade ecológica do turismo.

Trabalhos de sensibilização para funcionários		Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Desenvolve	Não	2	33,33	13	92,86	1	100	16	76,20
	Sim	4	66,67	1	7,14	-	-	5	23,80
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Tempo	Periodicidade								
Não desenvolve trabalhos de sensibilização		2	33,33	13	92,86	1	100	16	76,20
2 anos	Quinzenal	2	33,33	1	7,14	-	-	3	14,28
3 anos	2 vezes por ano	2	33,33	-	-	-	-	2	9,52
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Justificativa do porquê da não sensibilização	Não respondeu	2	33,33	10	71,43	-	-	12	57,15
	Desenvolve trabalhos de sensibilização	2	33,33	2	14,29	1	100	5	23,80
	Falta de conhecimento	2	33,33	1	7,14	-	-	3	14,29
	Não despertamos ainda	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Recursos utilizados	Não desenvolve trabalhos de sensibilização	2	33,33	13	92,86	1	100	16	76,20
	Reuniões de sensibilização	2	33,33	1	7,14	-	-	3	14,28
	Visitas a usinas de reciclagem	2	33,33	-	-	-	-	2	9,52
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

Fonte: Dados da autora.

Os resultados demonstram que apenas 23,80% das indicações dos sujeitos estão relacionadas ao desenvolvimento de trabalhos de sensibilização para os funcionários. O mesmo índice foi apurado na tabela 6.4 para a sensibilização de hóspedes.

Quanto à justificativa dos meios de hospedagem sobre o porquê de não serem desenvolvidos trabalhos de sensibilização para funcionários (76,20%), igual percentual foi encontrado na tabela 6.4, e o índice das indicações dos sujeitos que não responderam à questão (57,15%) demonstra em duplicidade a falta de envolvimento e compromisso destes com a sociedade e com o meio ambiente.

Quanto às formas e recursos utilizados pelos meios de hospedagem, para sensibilizar tanto hóspedes quanto funcionários, verifica-se que estes podem e devem ser aprimorados. Deve-se registrar que todo homem possui três canais de comunicação não verbais: auditivo (aquele indivíduo que precisa ouvir para melhor compreender), visual (aquele que precisa ver) e sinestésico (aquele que precisa sentir). Na maioria das vezes, um canal é mais desenvolvido que os outros. Portanto, há de se potencializar as formas de sensibilização, tanto para funcionários quanto para hóspedes, a fim de alcançar os diferentes estilos de aprendizagem, facilitando assim suas percepções. É por este motivo que Capra (2005, p. 166) aponta: “A

medida que tecemos continuamente uma teia lingüística, nós coordenamos nossos pensamentos e juntos criamos nosso mundo.”

A tabela 6.6 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre a importância do desenvolvimento de programas ambientais, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul. Os resultados revelam que 95,24% das indicações dos sujeitos declaram que é importante para o hotel desenvolver um programa ambiental.

As tabelas 4.5 e 4.7 revelam respectivamente, que apenas 23,80% das informações dos sujeitos apontam como “boa” a responsabilidade ambiental do setor hoteleiro caxiense, e 23,81% possui informações dos problemas ambientais decorrentes da atividade hoteleira. Nas tabelas 6.4 e 6.5 verificou-se, respectivamente, que 23,80% das informações dos sujeitos desenvolvem trabalhos de sensibilização com hóspedes e funcionários e na tabela 6.1, 38,09% das indicações dos sujeitos relatam considerar os fatores ambientais ao terceirizar os serviços. Com base nesses índices, pergunta-se: por que os gestores de meios de hospedagem, conscientes da necessidade e da importância de programas ambientais, fazem tão pouco nesse sentido?

Tabela 6.6 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre o desenvolvimento de programas ambientais, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

Importância de desenvolver programas ambientais		Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Opinião	Sim	6	100	13	92,86	1	100	20	95,24
	Não	-	-	-	-	-	-	-	-
	Não respondeu	-	-	1	7,14	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Porque é importante	Imposição	2	25,00	3	18,75	-	-	5	20,00
	Preservação ambiental	2	25,00	3	18,75	-	-	5	20,00
	Benefícios administrativos	-	-	3	18,75	1	-	4	16,00
	Adequação de mercado	-	-	4	25	-	-	4	16,00
	Diferenciação	2	25,00	1	6,25	-	-	3	12,00
	Conscientização	2	25,00	1	6,25	-	-	3	12,00
	Não opinou	-	-	1	6,25	-	-	1	4,00
TOTAL		8	100	16	100	1	100	25	100

Fonte: Dados da autora.

Para melhor interpretação dessa tabela, faz-se necessário à transcrição das verbalizações que formataram a categoria de análise quanto à opinião expressa pelos gestores

sobre o porquê considerarem importante o desenvolvimento de programas ambientais em hotéis (conforme o quadro 6.1), a saber:

Imposição	Preservação ambiental
Para conhecer mais; A participação nesta pesquisa me deixou curioso; Hoje é importante, amanhã será obrigatório; Pressão de ONGs; É preciso implantar gradualmente políticas, começando com as mais agressivas; Logo será a realidade; Porque faz parte.	Para ajudar o meio ambiente; Compromisso social com o meio; A hotelaria deve ter essa preocupação; Pela preservação do meio ambiente; Auxilia na preservação ambiental.
Benefícios administrativos	Adequação de mercado
Deve ser bom para o próprio hotel; Acredito ser bom para o hotel; Pelo todo para o hotel; Porque tudo que venha a contribuir vale a pena.	Recebemos hóspedes de todos os lugares; Por causa do panorama internacional; Pelo exemplo internacional; Para podermos competir com os grandes hotéis.
Diferenciação	Conscientização
Hoje em dia esse tipo de programa é um diferencial; É um diferencial; É um diferencial na hora do <i>marketing</i> .	Para conscientizar os hóspedes e funcionários; Para poder passar as informações; Para ajuda no processo de conscientização.

Quadro 6.1: Verbalizações dos gestores sobre o porquê de considerarem importante o desenvolvimento de programas ambientais em Caxias do Sul

Fonte: Dados da autora.

As indicações dos sujeitos sobre o porquê é importante desenvolver programas ambientais em meios de hospedagem demonstra que, de certa forma, eles percebem a dimensão ambiental. As respostas apontam que há a necessidade de preservação ambiental (20%), e que os sujeitos entrevistados são agentes multiplicadores para a conscientização de hóspedes e funcionários (12%), mas que, para conquistar resultados positivos, como benefícios administrativos (16%) e a diferenciação no segmento de mercado (12%), sabem que é necessário adequar-se ao mercado (16%) aderindo a programas ambientais.

Por outro lado, obter como resposta a imposição (20%) significa dizer que, aparentemente, esses meios de hospedagem só irão aderir a programas ambientais em dois casos: se punidos por lei e/ou por questão de sobrevivência e competitividade.

É útil lembrar que autores como Abreu (2001), Barbieri (2004), Gonçalves (2004), Valle (2002), Ricci (2002), Webster (2000), entre outros, trazem exemplos de práticas ambientais e abordam assuntos como: diretrizes gerais, sistemas e técnicas de apoio do sistema de gestão ambiental (NBR ISO 14001)³⁰.

³⁰ É uma norma opcional para qualquer tipo de organização. Suas normas não são absolutas, mas estabelecem padrões ambientais mínimos a serem seguidos, envolvendo todos os processos da empresa, quando da formalização do SGA em consonância com a normatização.

Também a Abih (2002), através do programa ‘Hóspedes da Natureza’, e o Instituto de Hospitalidade (PCTS, 2004), por meio do programa de certificação em Turismo Sustentável, e uso da norma ‘Meios de Hospedagem, - Requisitos para a Sustentabilidade’ (NIH-54), demonstram os requisitos para a outorga da certificação dos meios de hospedagem, como também orientam aqueles que desejam apenas aumentar o lucro pela adoção de práticas ambientais.

7 INFORMAÇÃO E FORMAÇÃO DOS GERENTES DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM SOBRE MEIO AMBIENTE

As tabelas 7.1 a 7.3 apresentam a distribuição de ocorrências (N) e porcentagens (%) de indicações dos sujeitos, quanto à informação e formação dos gerentes dos meios de hospedagem sobre meio ambiente.

É válido lembrar que, para facilitar a exposição dos enunciados, os sujeitos foram classificados segundo o número de unidades habitacionais (UHs): sujeitos de grande porte correspondem aos meios de hospedagem com mais de 80 UHs, sujeitos de médio porte correspondem a meios de hospedagem entre 26 e 80 UHs, e sujeitos de pequeno porte correspondem a meios de hospedagem com até 25 UHs.

Na tabela 7.1, a categoria geral é apresentada na primeira coluna; as informações, na segunda coluna, as ocorrências de indicações e suas porcentagens nos meios de hospedagem com mais de 80 UHs, na terceira e quarta colunas, respectivamente; as ocorrências de indicações e suas porcentagens nos meios de hospedagem, entre 26 e 80 UHs, na quinta e sexta colunas, respectivamente; as ocorrências de indicações e suas porcentagens no hotel

com até 25 UHs, na sétima e oitava colunas, respectivamente, e o total de ocorrências de indicações e suas porcentagens nas três categorias de porte classificadas, na nona e décima colunas, respectivamente.

A tabela 7.1 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre o conhecimento de assuntos relacionados ao meio ambiente, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul. É importante destacar que se evidenciou nesta pesquisa a relação direta entre nível geral de informação dos sujeitos e grau de escolaridade.

Nessa tabela, é possível observar que 61,90% e 19,05% das informações dos sujeitos indicam, respectivamente, “não ser” bem-informado, “ser” bem-informado e “não ter certeza” se é bem-informado quanto aos assuntos relacionados ao meio ambiente. A obtenção desses resultados marca a falta de empenho e pouca ou nenhuma inclusão ou relação direta por parte dos sujeitos na direção de promover alterações em função da qualidade ambiental.

Na categoria geral “justificativa sobre o porquê de **se considerar** bem-informado”, 80,95% das indicações dos sujeitos não declararam o motivo; portanto, não responderam à questão. No entanto, foi possível registrar as declarações daqueles que se consideraram bem-informados quando o assunto em pauta: meio ambiente; cada verbalização representa o índice de 4,76%, respectivamente: “Porque tenho a noção da necessidade que é cuidar do meio ambiente”, “Assisto sempre os programas da TV Futura e leio os jornais”, “Porque me preocupo e o assunto me atrai. Acho interessante colaborar”, “Porque sou sensível ao assunto.”

Tabela 7.1 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre o conhecimento de assuntos relacionados ao meio ambiente, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

	Conhecimento dos assuntos relacionados ao meio ambiente	Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
É bem-informada	Não	4	66,66	9	64,29	-	-	13	61,90
	Não tem certeza	1	16,67	2	14,29	1	100	4	19,05
	Sim	1	16,67	3	21,42	-	-	4	19,05
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Justificativa sobre o porquê de se considerar bem-informada	Não respondeu	5	83,33	11	78,57	1	100	17	80,95
	Verbalizações	1	16,67	3	21,42	-	-	4	19,05
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Justificativa sobre o porquê não se considerar bem-informada	Não respondeu	2	33,33	5	35,71	1	100	8	38,10
	Não sabe informar	-	-	5	35,71	-	-	5	23,80
	Verbalizações	4	66,66	4	28,57	-	-	8	38,10
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

Justificativa sobre o porquê de não ter certeza se é bem-informada	Não respondeu	5	83,33	12	85,71	-	-	17	80,95
	Verbalizações	1	16,67	2	14,29	1	100	4	19,05
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Gostaria de ser mais informado	Sim	6	100	14	100	1	100	21	100
	Não	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

Fonte: Dados da autora.

Na categoria geral “justificativa sobre o porquê de **não se considerar** bem-informado”, 38,10% das informações dos sujeitos correspondem à categoria “não respondeu” e 23,80% das informações dos sujeitos correspondem à categoria “não sabe informar”; e as declarações verbalizadas dos sujeitos representam o índice de 4,76%, respectivamente, e dizem: “Tem tantas coisas que não sei”, “O que sei é o que há publicado no *site* da Abih”, “Toda hora surge algo novo”, “A nossa geração não sabe o que fazer”, “O assunto não me interessa”, “O meu foco é na administração”, “Leio pouco e por isso tenho pouco conhecimento”, “Em função do volume de informações”.

Na categoria geral “justificativa sobre o porquê de **não ter certeza** se é bem informado” 80,95% dos sujeitos não responderam à questão, e as verbalizações daqueles que não tem certeza se estão bem-informado representam o índice de 4,76%, respectivamente, sendo: “São tantas as informações”, “Tenho muito que aprender”, “Tem tantas coisas que não sei”, “Ainda não dei a importância devida”.

Curioso foi o resultado na categoria geral “**gostaria de ser mais informado**”, na qual 100% dos sujeitos afirmaram ter interesse em estar melhor informado sobre os assuntos relacionados ao meio ambiente, uma vez que há vasto material a ser apreciado e posto em prática.

O quadro 7.1 apresenta as verbalizações dos gestores do: por que **gostaria de estar mais informados**, distribuídas de acordo com o porte do hotel. Ao questionar os sujeitos sobre por que gostariam de estar mais informados, conclui-se que aqueles que já adotam algumas ações ambientais percebem a informação como estratégia competitiva, seja pela valorização de mercado, ampliação de lucros e/ou redução dos danos causados ao meio ambiente.

Meio de hospedagem de grande porte

Daqui há alguns anos ou tu sabes ou cai fora do mercado; Para me manter atualizado; Sempre é bom;

Me interesse pela preservação do meio ambiente; Não podemos fechar os olhos para esses problemas; Para ajudar a preservar o meio ambiente.
Meio de hospedagem de médio porte
Informação nunca é demais; Para melhorar; Para ficar mais bem-informado e mais próximo da realidade; É preciso; Para formar a consciência; Pela importância de ter a consciência e não degradar o meio ambiente; Para poder implantar ações no meu hotel; Para poder colocar em prática; Relaciona-se ao nosso próprio bem-estar; O assunto é importante e requer atenção; Para poder adaptar no hotel e agir de forma diferente; É sempre proveitoso; Toda informação é reciclada e aproveitada; Informação sempre é importante.
Meio de hospedagem de pequeno porte
Estaremos investindo em qualidade de vida.

Quadro 7.1: Verbalizações dos gestores sobre o porquê gostariam de estar mais informados

Fonte: Dados da autora.

De acordo com pesquisa nacional de opinião, designada pelo Ministério do Meio Ambiente (CRESPO; NOVAES, 2005), sobre o que o brasileiro pensa do meio ambiente e do consumo sustentável, realizada quadrianualmente, vale destacar alguns resultados obtidos em 2000 e divulgados em outubro de 2001:

- Houve um crescimento significativo (de 23% em 1997 para 31% em 2001) do segmento da população que passou a concordar mais com a idéia de que **são necessárias grandes mudanças nos nossos hábitos** de produção e consumo para conciliar desenvolvimento e proteção do meio ambiente. (grifo nosso).
- Mais de 70% da população brasileira afirma ter simpatia pelo trabalho de organizações ecológicas embora poucos sejam capazes de mencionar alguma espontaneamente.
- São os jovens (de 16 a 24 anos), com nível de instrução superior incompleto ou mais, que demonstram maior disposição para contribuir com as organizações ecológicas.

Atualmente a informação ambiental no Brasil está presente em todos os tipos de mídia e tem sido contemplada em todas as áreas da ciência.

Para Jimenez (1997, p. 115), os conhecimentos comuns, transmitidos pelos meios de comunicação contemporâneos, são fortemente figurados. A imagem, o desenho ou a fotografia acompanham o discurso e representam o objeto de conhecimento transmitido. Desse modo, antes do primeiro encontro com um objeto novo, o homem moderno dispõe de

esquemas cognitivos que representam não só as propriedades estritamente cognitivas desse objeto, mas também as suas características perceptivas.

Rio (1999) e Tuan (1980) relatam a influência dos meios de comunicação frente ao processo de percepção. O primeiro autor considera a literatura e a imprensa como importantes meios de percepção e construção de conhecimento sobre a área da percepção indireta, por influenciar ou complementar a percepção dos usuários mais frequentes. O segundo disse que, se por um lado, a literatura é uma evidência diagnóstica da cultura, ela também é uma força criativa que direciona a cultura.

Tuan (1980) diz ainda que as percepções, atitudes e valores, servem para que os indivíduos façam sua autocompreensão, fator relevante para enfrentar e buscar soluções para os problemas ambientais que nada mais são do que problemas humanos.

Com base nas afirmações desses autores, permite-se dizer que, na atualidade, os meios de comunicação, em especial a mídia escrita e visual, são os instrumentos potenciais para a divulgação e a percepção da sociedade sobre a temática ambiental e, portanto, têm a responsabilidade de fazê-lo da melhor forma possível. A própria Política Nacional de Educação Ambiental — Lei 9.795 (BRASIL, 1999), no capítulo 1, art. 3º, § 4º, incumbi aos meios de comunicação de massa: “colaborar de maneira ativa e permanente na disseminação de informações e práticas educativas sobre meio ambiente e incorporar a dimensão ambiental em sua programação.”

Nessa direção, é importante destacar que ao analisar a Política Nacional de Educação Ambiental (BRASIL, 1999) temos: “Cabe aos meios de comunicação colaborar de maneira ativa e permanente na disseminação de informações e práticas educativas sobre o meio ambiente e incorporar a dimensão ambiental em sua programação.”

Dessa forma, importantes contribuições podem ser examinadas em Wortmann (2004) e Taschizawa (2004) que tratam de uma multiplicidade de discursos que circulam nos diferentes gêneros de programas televisivos e de filmes, entre outros aspectos.

De outro lado, Trigueiro (2003), critica a fragmentação do telejornalismo brasileiro e diz que a única opção para chegar à sustentabilidade é buscar outras formas de gerar prosperidade, harmonia e paz. Esse autor lembra ainda que a filosofia defendida por Capra, de que os ensinamentos da abordagem sistêmica da vida, é o reconhecimento de que as redes constituem os padrões básicos de organização de todos os sistemas vivos.

Kraemer (2004) corrobora com Trigueiro (2003), e diz que a educação é vital para a conquista de uma nova ética e consciência ambiental, onde valores, atitudes, habilidades e

comportamentos sejam condizentes com o desenvolvimento sustentável, aumentando a capacidade de as pessoas participarem dos processos decisórios de cunho ambiental.

A tabela 7.2 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre os melhores meios de comunicação quanto ao meio ambiente, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul. Os resultados obtidos demonstram que a televisão (23,81%) é o principal veículo de comunicação, em contraponto com a internet (4,76%).

De um lado, há a transparência e a cientificidade das questões ambientais divulgadas, no planeta, pela internet; de outro, tem-se a superficialidade da grande mídia, todas produzidas pela televisão, sem uma visão macro do meio ambiente e de suas relações.

A preocupação central neste item é identificar por que, havendo a presença da televisão e da internet em todos os meios de hospedagem pesquisados, a televisão foi o meio mais considerado pelos sujeitos. Sob a ótica de Kellner (2001 apud WORTMANN, 2004, p.151) a cultura de mídia³¹ é uma das forças dominantes de socialização na contemporaneidade.

Tabela 7.2 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre os melhores meios de informação quanto ao meio ambiente, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul

	Melhores fontes de informação sobre meio ambiente	Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	
Fontes de informação	Tv	3	16,67	11	26,19	1	33,33	15	23,81
	Palestras	3	16,67	9	21,43	-	-	12	19,05
	Jornal	2	11,11	6	14,29	1	33,33	9	14,29
	Revista	3	16,67	4	9,52	-	-	7	11,11
	Escola	-	-	5	11,90	-	-	5	7,94
	Conversa	1	5,55	3	7,15	-	-	4	6,35
	Livros	2	11,11	1	2,38	-	-	3	4,76
	Rádio	1	5,55	1	2,38	1	33,33	3	4,76
	Internet	2	11,11	1	2,38	-	-	3	4,76
	Cursos	1	5,55	1	2,38	-	-	2	3,17
	Outros	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		18	100	42	100	3	100	63	100

Fonte: Dados da autora.

Cabe destacar que Mandelli (1997) também, em seus estudos identificou as origens de informações sobre problemas relacionados aos resíduos sólidos domésticos no âmbito de residências. Essa mesma autora diagnosticou que a origem das informações obtidas pela televisão foi a maior indicação dos sujeitos, e, em segundo e terceiro lugares aparecem, respectivamente, o jornal e o rádio, como as maiores fontes sobre problemas relacionados aos resíduos sólidos domésticos no âmbito de residências.

³¹ Para esse autor, a cultura de mídia envolve a televisão, o cinema, o rádio, entre muitos outros produtos da indústria cultural.

A tabela 7.3 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre a participação em eventos com o tema preservação do meio ambiente ou gestão ambiental na hotelaria, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul. Os resultados obtidos com base nas indicações dos sujeitos demonstram que 90,48% destes não participaram de eventos no último ano (entre agosto de 2004 e agosto de 2005). Cabe destacar que foram os meios de hospedagem de grande porte que participaram (9,52%).

Ao confrontar as informações da tabela 7.3 com a tabela 7.1 percebe-se que há uma discrepância quanto à intenção de estar melhor informado sobre os assuntos relacionados ao meio ambiente e sobre a intenção de participar de próximos eventos co-relacionados ao tema em pauta, sendo, respectivamente, 100% e 80,96% das indicações dos sujeitos.

Surpreende também o fato de que na tabela 7.2, 19,05% das informações dos sujeitos indicam palestras como um dos melhores meios de informação sobre meio ambiente e, na tabela 7.3, 80,96% das informações dos sujeitos demonstraram que os mesmos têm intenção de participar de próximos eventos com o tema preservação do meio ambiente ou gestão ambiental na hotelaria.

Tabela 7.3 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre a participação em eventos com o tema preservação do meio ambiente ou gestão ambiental na hotelaria, segundo a classe de meios de hospedagem de Caxias do Sul.

	Participação em eventos	Classificação dos meios de hospedagem							
		Grande		Médio		Pequeno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Participou	Não	4	66,67	14	100	1	100	19	90,48
	Sim	2	33,33	-	-	-	-	2	9,52
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Prática pós-evento	Não respondeu	4	66,66	14	100	1	100	19	90,48
	Adotamos praças	1	16,67	-	-	-	-	1	4,76
	Reuso da água	1	16,67	-	-	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100
Intenção de participar de próximos eventos	Sim	5	83,33	12	85,71	-	-	17	80,96
	Não	1	16,67	2	14,29	1	100	4	19,04
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

Motivo expresso	Desenvolvimento da consciência	2	33,33	2	14,29	1	100	5	23,80
	Investimento administrativo	2	33,33	2	14,29	-	-	4	19,04
	Investimento pessoal	1	16,67	3	21,42	-	-	4	19,04
	Necessidade	-	-	3	21,42	-	-	3	14,28
	Não tem interesse	-	-	2	14,29	-	-	2	9,52
	Curiosidade	-	-	2	14,29	-	-	2	9,52
	Esclarecimento	1	16,67	-	-	-	-	1	4,76
TOTAL		6	100	14	100	1	100	21	100

Fonte: Dados da autora.

O quadro 7.2 apresenta as verbalizações que formataram a categoria de análise quanto ao motivo expresso pelos gestores para a participação em próximos eventos.

Curiosidade
Para conhecer mais; Pelo fato de estar participando desta pesquisa abriu uma curiosidade.
Necessidade
Porque hoje em dia é uma necessidade; Temos obrigação de deter esses conhecimentos e isso vai acontecer pela pressão; Porque temos que aprender.
Esclarecimento
Ando atrás de um curso desse e não acho.
Investimento administrativo
Porque nosso leme é investir nas questões ambientais; Para possíveis implantações; Porque pode se traduzir em benefício para a administração; Porque toda informação sempre é bem-vinda.
Investimento pessoal
Para maiores esclarecimentos de ISO 14000 e qualidade total; Para poder aprender e colocar em prática; Porque certamente proporciona mais conhecimento; Para ter mais informações.
Desenvolvimento da consciência
O assunto me interessa e é sempre bom saber algo mais;

<p>Auxilia no desenvolvimento da consciência a respeito do tema; Para ter mais conhecimento dos possíveis impactos causados ao meio ambiente; Para ajudar a conscientizar os hóspedes; Porque o pequeno gestor também tem que fazer algo em prol do meio ambiente.</p>

<p>Não tem interesse</p>

<p>Não gostaria de participar porque não tenho interesse no tema; Não gostaria de participar, quero mais tempo para a família.</p>

Quadro 7.2: Verbalizações dos gestores sobre motivos para a participação em próximos eventos
Fonte: Dados da autora.

Nesse sentido, é importante registrar que, no ano de 2004, a Universidade de Caxias do Sul promoveu um curso de extensão de Gestão Ambiental na Hotelaria para a Região Uva e Vinho, com apoio da Secretaria Municipal de Turismo e do Sindicato de Hotéis no sentido de auxiliar o processo de formação dos gestores hoteleiros. É importante mencionar que, do público presente, havia apenas um participante de um hotel da cidade de Caxias do Sul.

Assim, é possível dizer que é necessário que as instituições de ensino superior, que oferecem cursos de turismo e hotelaria proporcionem, em nível de extensão, cursos no sentido de suprir lacunas existentes na área da gestão ambiental, no âmbito dos meios de hospedagem. Isso tudo para enfatizar a necessidade de programas de sensibilização ambiental voltados aos gestores de meios de hospedagem.

Em síntese, a análise de dados apresentados nas tabelas 7.1 a 7.3 parece evidenciar problemas no momento de transformar informação em conduta, despreparo dos gestores para lidar com as questões ambientais, escassez de informações e orientações corretas quanto a ações que podem ser empreendidas pelos gestores nos hotéis.

Diante dessas constatações, é possível destacar algumas questões: a) como preparar os gestores dos hotéis para lidar com as questões ambientais?; b) Como transformar as informações de práticas ambientais em ações eficazes?; c) Como preencher as lacunas existentes entre os programas de ensino e os gestores de hotéis?; d) Como integrar as pesquisas e o conhecimento produzido nas universidades a administração dos hotéis?

Nesse contexto, Rebelatto e Botomé (apud MANDELLI, 1997, p.147) destacam a importância de as Universidades estarem aptas para capacitar pessoas para utilizar o conhecimento de diferentes áreas nos campos de atuação profissional e produzir o conhecimento necessário para essa capacitação. Em síntese, os cursos de turismo e hotelaria devem desenvolver programas de ensino que permitam os aprendizes a lidar com conceitos e práticas de preservação ambiental, principalmente nos assuntos relacionados ao planejamento

do turismo, interagindo com outras áreas do conhecimento, como engenharia ambiental, direito ambiental, biologia, entre outras.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo conhecer a percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem de Caxias do Sul. Foi através do referencial teórico pesquisado sobre percepção ambiental, psicologia ambiental, educação ambiental, sistemas de gestão ambiental, práticas ambientais na hotelaria, programas de certificação ambiental, entre outros aspectos relacionados a questões ambientais, que se construíram os resultados da pesquisa, confrontando as informações obtidas e as práticas adotadas com o referencial teórico.

Após a realização da pesquisa, conclui-se que a maioria dos gestores de meios de hospedagem 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 retorno imediato e não na preservação dos recursos naturais.

É importante destacar que se evidenciou nessa pesquisa a relação direta entre nível geral de informação dos sujeitos e grau de escolaridade. Logo, conclui-se que aqueles que já adotam algumas ações ambientais percebem a informação como estratégia competitiva, seja pela valorização de mercado, ampliação de lucros e/ou redução dos danos causados ao meio ambiente.

Nesse sentido, 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. Cabe ressaltar que apenas um terço dos gestores entrevistados desenvolvem atividades de sensibilização para hóspedes e funcionários. Aliada a isso, destaca-se também a carência de estudos que examinam a dimensão ambiental no planejamento estratégico dos meios de hospedagem.

Nessa direção, é interessante que os programas *stricto sensu* em Turismo em universidades desenvolvam novos saberes. Também os programas de ensino dos cursos de Hotelaria e de Turismo precisam ser modernizados, para disseminarem a dimensão ambiental, no sentido de formar um novo profissional capaz de lidar com problemas ambientais em sua atividade profissional.

A escassez de visibilidade dos gestores de meios de hospedagem, e suas dificuldades e limitações em relação a questões ambientais na hotelaria, como por exemplo, o conhecimento e a prática da legislação ambiental, conhecimento e responsabilidade das atividades que causam impacto ambiental, parece ter sua origem na formação ou qualificação profissional. É importante destacar que os gestores, na grande maioria, estabelecem erroneamente uma relação direta entre responsabilidade ambiental e legislação ambiental.

A análise dos dados revelou também a escassez de informações ambientais dos gestores. No entanto, esses resultados foram muito semelhantes aos obtidos pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2002), na pesquisa do perfil dos municípios brasileiros sobre meio ambiente. Nesse sentido, recomenda-se que se verifique o nível de interpretação e percepção das informações transmitidas pelos veículos de informação e instituições de ensino.

Quanto aos melhores meios de comunicação, os resultados obtidos demonstram que a televisão é o principal veículo de comunicação e que pode ser utilizada como meio de promoção e divulgação de valores educativos e ações que beneficiem o meio ambiente junto a sociedade.

Quanto à participação em eventos com o tema preservação do meio ambiente ou gestão ambiental na hotelaria todos expressarão o desejo de participar, mas nem todos têm a intenção de estar melhor informados sobre assuntos relacionados ao meio ambiente.

Como resultado da percepção ambiental desenvolvida a partir de práticas ambientais constatou-se que os funcionários do *Iberhotel Sarigerme Park*, na Turquia, seguem práticas ambientais similares daquelas implantadas nesse meio de hospedagem, em vilarejos locais onde vivem, resultando tanto em diminuição de custos para os residentes, como em benefícios de conservação ambiental.

Já no *Resort Pousada do Rio Quente*, em Goiás, os funcionários e a comunidade do entorno estão sensibilizados e qualificados para atuar em atividades lúdicas e/ou educativas relacionadas com questões ambientais; e em São Paulo e Brasília, a rede Meliá Brasília adotou o conceito de hospedagem ecológica baseada em conforto ambiental atendendo os desejos e sugestões dos hóspedes.

As ações ambientais desenvolvidas pelo *trade* são praticamente desconhecidas tanto quanto os fatores ambientais desconsiderados no momento de terceirizar serviços. No entanto, os gestores afirmam que muitos dos problemas ambientais existentes podem ser resolvidos ou minimizados com a participação de todos.

É preocupante a percepção ambiental de alguns gestores no que tange às práticas ambientais desenvolvidas, como por exemplo, a queima de pilhas em caldeira e o uso de produtos químicos nos ralos dos banheiros. Cabe destacar que há um grande equívoco, e que tais procedimentos só aumentam os impactos ambientais.

Constatou-se, ainda, que a maioria dos gestores estão desinformados sobre o gerenciamento de ações no sentido de reduzir o consumo de água e energia e tratar as águas residuárias e os resíduos sólidos.

Portanto, faz-se necessário investir na divulgação do que são práticas ambientais, tanto quanto informar como planejar, implantar, operacionalizar e monitorar seus resultados, a fim de que os gestores de meios de hospedagem possam perceber sua real dimensão e conhecer, de forma segmentada, o que cada atividade desenvolvida, pelos empreendimentos, pode desencadear no processo de degradação ambiental, caso não sejam adotadas medidas práticas adequadas para esse fim.

Em síntese, pode-se dizer que os objetivos propostos na pesquisa foram alcançados, uma vez que os resultados demonstraram a percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem de Caxias do Sul através de práticas, conceitos e valores.

Entretanto, sugere-se a continuidade de pesquisas nessa área, com o intuito de encorajar os gestores para as tomadas de decisão, no sentido de desenvolver a percepção e a consciência socioambiental em consonância com seus clientes internos e externos, até porque os participantes da pesquisa demonstraram interesse nos assuntos abordados e nos resultados, a ponto de expressarem suas opiniões a respeito da relevância da mesma. Assim, é possível apresentar novas perguntas de pesquisa: a) como os meios de hospedagem desenvolvem ações relacionadas à prevenção da geração de resíduos sólidos?; b) Que fatores determinam a adoção de tecnologias mais limpas nas atividades de meios de hospedagem?; c) Como os programas de ensino de turismo e hotelaria interagem com os problemas ambientais?; d) Como o planejamento do turismo nos municípios turísticos está relacionado ao plano diretor dos mesmos?; e) Que variáveis interferem no comportamento dos colaboradores e clientes em relação a adoção de práticas ambientais?; f) O estilo de vida influencia de forma direta ou indireta na percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem?; g) Como os conceitos e valores dos gestores, no que tange a percepção ambiental determinam o planejamento das questões ambientais nos meios de hospedagem?

REFERÊNCIAS

ABREU, D. **A qualidade ambiental como o novo desafio para o segmento hoteleiro** Disponível em: <http://www.hotelservice.com.br/destaques/destaque119.asp>. Acesso em: 02 ago 2004.

_____. **Os ilustres hóspedes verdes**. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.

AFONSO, M. J. P. Turismo, cultura e meio ambiente. **Revista de turismo e patrimônio cultural**, Passos. v. 1, n. 2, p. 145 – 153, 2003.

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-ROOM.

AMORIM FILHO, O. B. Topofilia, topofobia e topocídio em Minas Gerais. In: RIO, V. del; OLIVEIRA, L. de. (Org.). **Percepção ambiental: a experiência brasileira**. 2. ed. São Paulo: UFSCar, 1999. p. 139 – 152.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS – ABIH. Programa ABIH de responsabilidade ambiental – hóspedes da natureza. **Boletim da ABIH – RS**. Porto Alegre, ABIH – RS, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 14001 – Sistemas da gestão ambiental, classificação**. Ministério do Meio Ambiente, 2004.

ATLAS Sócio Econômico do Rio Grande do Sul. Disponível em: <http://www.scp.rs.gov.br/atlas>. Acesso em: 19 jan. 2005.

BARRETTO, M. **Discutindo o ensino universitário**. TAMANINI, E.; SILVA, M. I. P. (Org.). Campinas, São Paulo: Papirus, 2004. (Coleção Turismo).

BARBIERI, J. C. B. **Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. São Paulo: Saraiva, 2004.

BENI, M. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: Senac, 1998.

BEAL, L. Psicologia ambiental ajuda a disseminar a percepção de que pessoas e natureza interagem continuamente. Redação ambiente Brasil em 05. 09.2005. Disponível em: <http://www.ambientebrasil.com.br/noticias>. Acesso em: 6 set. 2005.

BERNARDES, J. A.; FERREIRA, F. P. M. Sociedade e natureza. In: CUNHA, S. B. e GUERRA, A. J. T. (Orgs.). **A questão ambiental: diferentes abordagens**. 2. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005. p. 17 - 42. cap. I.

BOFF, L. **Saber cuidar: ética do humano - compaixão pela terra**. Petrópolis: Vozes, 1999.

BONATTO, G. **Geração de resíduos sólidos no âmbito de hotelaria – um estudo de caso**. 2003. 101 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2003.

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, 2004, p. 11-27.

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: Universidade de Caxias do Sul, 2003. 1 CD-ROM.

BRANCO, S. **Soluções para o meio ambiente devem ser globais e não pontuais**. Disponível em: http://www1.uol.com.br/vyaestelar/vya_estela101.htm. Acesso em 15 out. 2005.

BRAILE. **Princípio do poluidor pagador**. Dicionário ambiental. Disponível em: <http://www.ecolnews.com.br/dicionarioambiental> Acesso em: 30 out. 2005.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama). **Resolução Conama 237**, de 19 de dezembro de 1997. Regulamenta os aspectos de licenciamento ambiental estabelecidos na Política Nacional do Meio Ambiente. Disponível em: <http://www.mma.gov.br>. Acesso em: 10 ago. 2004.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama). **Resolução Conama 20**, de 18 de junho de 1986. Estabelece a classificação das águas, doces, salobras e salinas do Território Nacional. Brasília, DF, 1986. Disponível em: <http://www.mma.gov.br>. Acesso em: 5 ago. 2004.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama). **Resolução Conama 001**, de 23 de janeiro de 1986. Estabelece as definições, as responsabilidades, os critérios básicos e as diretrizes gerais para uso e implementação da Avaliação de Impacto Ambiental como um dos instrumentos da Política Nacional do Meio Ambiente. Brasília, DF, 1986. Disponível em: <http://www.mma.gov.br>. Acesso em: 5 ago. 2004.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria 518**, de 25 de dezembro de 2004. Estabelece os procedimentos e as responsabilidades relativos ao controle e à vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade, e dá outras providências. Brasília, DF, 2004. Disponível em: <http://www.anvisa.gov.br/> Acesso em: 5 ago. 2005.

BRASIL. Ministério da Indústria e do Comércio. Empresa Brasileira de Turismo - EMBRATUR. **Decreto 84.910**, 15 de julho de 1980. Disponível em: <http://embratur.com.br>. Acesso em: 5 jan. 2006.

BRASIL **Decreto Estadual 23.430**, de 24 de outubro de 1974. Aprova regulamento que dispõe sobre a promoção, proteção e recuperação da Saúde Pública - Parte I - arts. 1º a 444. Porto Alegre, RS, 1974. Disponível em: <http://www.mp.rs.gov.br>. Acesso em: 10 ago. 2005.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama). **Lei Federal 10.165**, de 27 de dezembro de 2000. Altera a Lei 6.938, de 31 de agosto de 1981, que dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências. Ministério do Meio Ambiente. Brasília, DF, 2000. Disponível em: <http://www.mma.gov.br>. Acesso em: 10 ago. 2004.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama). **Lei Estadual 9.921**, de 27 de julho de 1993. Dispõe sobre a gestão dos resíduos sólidos, nos termos do artigo 247, parágrafo 3º da Constituição do Estado e dá outras providências. Porto Alegre, RS, 1993. Disponível em: <http://www.sema.rs.gov.br>. Acesso em: 10 ago. 2004.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama). **Lei Federal Ordinária 9.795**, de 27 de abril de 1999. Dispõe sobre a educação ambiental, institui a Política Nacional de Educação Ambiental e dá outras providências. Ministério do Meio Ambiente. Brasília, DF, 1999. Disponível em: <http://www.mma.gov.br>. Acesso em: 10 ago. 2004.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA). **Lei Federal Ordinária 6.938**, de 31 de agosto de 1981. Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências. Ministério do Meio Ambiente. Brasília, DF, 1981. Disponível em: <http://www.mma.gov.br>. Acesso em: 10 ago. 2004.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA). **Decreto Federal 4.281**, de 25 de junho de 2002. Regulamenta a Lei 9.795, de 27 de abril de 1999, que institui a Política Nacional de Educação Ambiental, e dá outras providências. Ministério do Meio Ambiente. Brasília, DF, 2002. Disponível em: <http://www.mma.gov.br>. Acesso em: 10 ago. 2004.

BRASIL. **Lei Municipal 1474**, de 5 de janeiro de 1966. Cria o serviço autônomo de água e esgoto e dá outras providências. Caxias do Sul, RS, 1966. Disponível em: <http://www.camaracaxias.rs.gov.br>. Acesso em: 10 ago. 2005.

CALDERONI, S. **Os bilhões perdidos no lixo**. 4. ed. São Paulo: Humanitas, 2003.

CAPRA, F. **As conexões ocultas: ciência para uma vida sustentável**. 4. ed. São Paulo: Cultrix, 2005.

_____. **A teia da vida: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos**. 6. ed. São Paulo: Cultrix, 2001.

CASTELLO, L. **Psicologia ambiental e política ambiental: estratégias para a construção do futuro**. Universidade de São Paulo, São Paulo: USP, 2005, V.16 n.1-2. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010365642005000100024&script=sci_arttext&tlng=pt. Acesso em: 8 set. 2005.

CASTRO, R. Estamos dispuestos a proteger nuestro ambiente? intención de conducta y comportamiento proambiental. **Revista Médio ambiente y comportamiento humano**, Sevilla, España : Resma, 3(2), p.107 -117, 2002.

CARVALHO, I. C. M. **Educação, meio ambiente e ação política**. 1992. Disponível em: <http://www.intelecto.net/cidadania/meio-6.html>. Acesso em: 02 mar. 2005.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. 8. ed. Caxias do Sul: Educs, 2001.

CAXIAS DO SUL. Prefeitura Municipal de Caxias do Sul. Secretaria Municipal de Meio Ambiente. Disponível em: <http://www.caxias.rs.gov.br>. Acesso em: 02 mar. 2005.

CESA, P. P. P. **Manejo de resíduos sólidos em meios de hospedagem**: seis estabelecimentos. 2003. 92 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2003.

CESA, P. P. P.; DE CONTO, S. M. Geração de resíduos sólidos e adoção de programas de gerenciamento e responsabilidade ambiental no âmbito de seis meios de hospedagem. In: BARRETTO, M. (Org.). **Anuário de pesquisa do mestrado em turismo**. Caxias do Sul, 2004. p. 29-40.

CESA, P. P. P.; DE CONTO, S. M. Manejo de resíduos sólidos perigosos e sobras alimentares em meios de hospedagem. **Turismo em Análise**, São Paulo, nov. 2003.

CESA, P. P. P.; DE CONTO, S. M. Informações relacionadas às situações de manejo de resíduos sólidos no âmbito de seis meios de hospedagem. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2003, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2003. 1 CD-ROM.

CÉZAR, A. et al. **Fundamentos teóricos da educação para gestão**. Disponível em: <http://www.arvore.com.br>. Acesso em: 25 jan. 2005.

COELHO, M. C. N.; CUNHA, L. H. Política e gestão ambiental. In: CUNHA, S. B. e GUERRA, A. J. T. (Org.). **A questão ambiental**: diferentes abordagens. 2. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005. p. 43-76. cap. II.

CONDE, L. P. **Planejamento e gestão ambiental no Estado do Rio de Janeiro**. Disponível em http://www.sematur.rj.gov.br/artigo_planej_2003.asp. Acesso em: 30 out. 2005.

CRESPO, S.; NOVAES, E. **O que o brasileiro pensa do meio ambiente e do consumo sustentável**: pesquisa nacional de opinião. Ministério do Meio Ambiente – Instituto de estudos da religião, 2005. Disponível em: http://www.iser.org.br/portug/meio_ambiente_brasil.pdf. Acesso em: 10 mar. 2005.

CURY, R. M.; PETROW, M.; DE GRANDE, M. Logística reversa na hotelaria. Estudo de caso em hotel certificado pela ISO 14001. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2003, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2003. 1 CD-ROM.

DE CONTO, S. M. Gerenciamento de resíduos sólidos em meios de hospedagem. In: TRIGO, L. G. G. (Ed.). **Análises regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005. cap. 53.

_____. Hotel, uma escola ambiental. **Jornal Pioneiro**, Caxias do Sul - RS, v. 8.261, p. 22-22, 5 jun. 2002.

_____. 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. p. 57- 68. cap. IV. (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 – ICTR 2004 E CICLO DE CONFERÊNCIAS SOBRE POLÍTICA E GESTÃO AMBIENTAL – NISAM 2004, 2004, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: ICTR, NISAM, 2005. 1 CD-ROM, p. 1238-1247.

De CONTO, et al. Programa de Gerenciamento de Resíduos em uma Instituição de Ensino Superior. In: III SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE QUALIDADE AMBIENTAL - GESTÃO AMBIENTAL, URBANA E INDUSTRIAL, 2002, Porto Alegre. III Simpósio Internacional de Qualidade Ambiental – Gestão Ambiental, Urbana e Industrial. 2002. 1 CD – ROOM.

DE CONTO, S. M.; POSSER, L. Informações de hóspedes de um meio de hospedagem em relação à escolha do destino turístico determinada pela variável ambiental. **Turismo Visão e Ação**, v. 7, n. 2, 2005.

DIAS, J. A.; ROSA, A. M.. Responsabilidade Pós-consumo. **Revista Brasileira de Saneamento e Meio Ambiente**. Cidade, Janeiro/março 2002.

DIAS, R. **Turismo sustentável e meio ambiente**. São Paulo: Atlas, 2003.
Dicionário ambiental. Disponível em: <http://www.ecolnews.com.br/dicionarioambiental>
Acesso em: 30 out. 2005.

EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo – **Deliberação Normativa 429**, de 23 de abril de 2002. Disponível em: <http://www.embratur.gov.br>. Acesso em: 23 jun. 2004.

EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo – **Deliberação Normativa 433**, de 6 de janeiro de 2003. Disponível em <http://embratur.com.br>. Acesso em: 23 jun. 2004.

EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo – **Deliberação Normativa 367**, de 26 de novembro de 1996. Disponível em <http://embratur.com.br>. Acesso em: 23 jun. 2004.

FERRARI, P. F. **Situações de geração de resíduos sólidos em meios de hospedagem**. 2005. 73 f. Monografia (Especialização em Gestão e Desenvolvimento Sustentável do Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2005.

FERRARI, P.; DE CONTO, S. M. Análise econômica da reciclagem de resíduos sólidos gerados em meios de hospedagem – uma proposta de estudo. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2003, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2003. 1 CD-ROM.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1994.

GONÇALVES, L. C. Gestão ambiental em meios de hospedagem. São Paulo: Aleph, 2004. (Série Turismo).

GUIMARÃES, M. Sustentabilidade e educação ambiental. In: CUNHA, S. B.; e GUERRA, A. J. T. (Org.). **A questão ambiental**: diferentes abordagens. 2. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005. p. 81-103. cap. III.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Perfil dos municípios brasileiros**. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/perfilmunic/meio_ambiente_2002/meio_ambiente2002.pdf. Acesso em: 2 set. 2005.

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.

JIMENEZ, M. **A psicologia da percepção**. biblioteca básica de ciência e cultura. Lisboa: Instituto Piaget, 1997.

JORNAL ELETRÔNICO ROTEIRO BRASIL. **A hotelaria brasileira e o meio ambiente**: segmento adota normas básicas de conservação. Disponível em: <http://www.roteirobrasil.jor.br/index.php?codgrupo=10&codigo=5204>. Acesso em: 12 jul. 2005.

KRAEMER, M. E. P. **A Universidade do século XXI rumo ao desenvolvimento sustentável**. Disponível em: <http://www.ambientebrasil.com.br>. Acesso em: 25 set. 2004.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 1983.

LIMA, R. T. Percepção ambiental e participação pública dos recursos hídricos: perfil dos moradores da cidade de São Carlos, SP (Bacia Hidrográfica do Rio do Monjolinho). 2003. 94

f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Ambiental) - Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2003.

MANDELLI, S. M. De C. **Variáveis que interferem no comportamento da população urbana no manejo de resíduos sólidos domésticos no âmbito das residências**. 1997. 267 f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 1997.

MELIÁ-BRASÍLIA E WWF-BRASIL LANÇAM HOSPEDAGEM ECOLÓGICA. Informativo sobre gerenciamento ambiental. Disponível em: www.jornaldomeioambiente.com.br. Acesso em: 10 set. 2004.

MOREIRA, W.W. Qualidade de vida: como enfrentar esse desafio? In: MOREIRA, W.W. (Org.). **Qualidade de vida: complexidade e educação**. Campinas/SP : Papirus, 2001. p. 11-25. cap. I

NEIMAN, Z. Reflexos da modernidade. In: NEIMAN, Z. (Org.). **Meio ambiente, educação e ecoturismo**. Barueri: Manole, 2002. p. 17-39. cap. II.

NEIMAN, Z.; MENDONÇA, R. Ecoturismo: discurso, desejo e realidade. In: NEIMAN, Z. (Org.). **Meio Ambiente, educação e ecoturismo**. Barueri: Manole, 2002. p. 159-175. cap. VIII.

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: Universidade de Caxias do Sul: UCS, 2005. 1 CD-ROM.

NUCCI, N. A. G. **Qualidade de vida e câncer: um estudo compreensivo**. 2003. 225 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2003.

ORGANIZAÇÃO MUNIDAL DA SAÚDE. **Conceito de qualidade de vida**. Disponível em: <http://www.pime.org.br/missaojovem/mjecologiavida.htm> . Acesso em: 22 out. 2005.

ORGANIZAÇÃO MUNIDAL DO TURISMO – OMT. **Código Mundial de Ética do Turismo**. Disponível em: <http://rec.web.terra.com.br/hoteltur/codigo.htm>. Acesso em: 22 jun. 2005.

PELICIONI, M. C. F. Fundamentos da educação ambiental. In: PHILIPPI JÚNIOR, R. A.; ROMÉRO, M. D. A.; BRUNA, G. C. (Org.). **Curso de gestão ambiental**. Barueri: Manole, 2004.

PESSIN et al. Diagnóstico Preliminar da Geração de Resíduos Sólidos Domésticos em Sete Municípios de Pequeno Porte da Região do Vale do Caí - RS. In: III SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE QUALIDADE AMBIENTAL - GESTÃO AMBIENTAL, URBANA E INDUSTRIAL, 2002, Porto Alegre. III Simpósio Internacional de Qualidade Ambiental – Gestão Ambiental, Urbana e Industrial. 2002. 1 CD – ROOM.

PINHEIRO, J. Q. Psicologia ambiental no Brasil: identidade, incertezas, perspectivas. In: TASSARA, E. T. O. (Org.). **Panoramas interdisciplinares para uma psicologia ambiental do urbano**. São Paulo: Educ; Fapesp, 2001. p. 11- 26. Parte I.

PHILIPPI JR. A.; MALHEIROS, T. F. Águas residuárias: visão de saúde pública e ambiental. In: PHILIPPI JÚNIOR, A. (Ed.). **Saneamento, saúde e ambiente**: fundamentos para um desenvolvimento sustentável. Barueri: Manole, 2005. p. 181 – 220. Parte II. cap. VI (Coleção Ambiental).

PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO EM TURISMO SUSTENTÁVEL (PCTS). Norma Nacional para Meios de Hospedagem: Requisitos para a sustentabilidade, 2004. Disponível em: <http://www.pets.org.br/pubpcts/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=31>. Acesso em: 22 out. 2005.

RABINOVICI, A. Articulações e parcerias entre organizações não-governamentais (ONGs) e Unidades de Conservação (UCs). In: NEIMAN, Z. (Org.). **Meio ambiente, educação e ecoturismo**. Barueri: Manole, 2002. p. 41 -70. cap. III.

RAMM, E.; VIEZZE, I. **Gerenciamento de resíduos sólidos na hotelaria de Canela**. 2000. 53 f. Monografia (Especialização em Gestão do Desenvolvimento Turístico) – Universidade de Caxias do Sul, Bento Gonçalves, 2000.

RAMOS, A. G.; FERNÁNDEZ, G. **Gestão empresarial sustentável, realidade ou utopia?** Disponível em http://www.bsi.com.br/unilivre/centro/textos/Forum/Man_Ressolidos.htm Acesso em: 22 ago. 2004.

RICCI, R. **Hotel**: gestão competitiva no século XXI: ferramentas práticas de gerenciamento aplicadas a hotelaria. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

RIO, V. del. Cidade da mente, cidade real percepção ambiental - revitalização na área portuária do RJ. In: RIO, V. del; OLIVEIRA, L. de. (Org.). **Percepção ambiental**: a experiência brasileira. 2. ed. São Paulo: Studio Nobel, 1999.

RIO, V. del; OLIVEIRA, L. de. (Org.). **Percepção ambiental**: a experiência brasileira. 2. ed. São Paulo: Studio Nobel, 1999.

ROSA, L.; SILVA, M. M. P. **Percepção ambiental de educandos de uma Escola do ensino fundamental**. VI SIMPÓSIO ÍTALO BRASILEIRO DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL. Espírito Santo, 2002. Anais. 2002.

ROSSEVELT et al. **Uso da percepção ambiental como instrumento de gestão em aplicações ligadas às áreas educacional, social e ambiental**. Disponível em: <http://www.futurasgeracoes.com.br/htm/anppas%20-%20versão%encaminhada.doc>. Acesso em: 16 jun. 2005.

RUSSA, L. Sistemas de gestão ambiental no Caribe (CAST). **Caderno Virtual de Turismo**. Disponível em: <http://www.ivt-rj.net/caderno/anteriores/3/palestra/palestra3.htm>. Acesso em: 25 fev. 2005.

SEABRA, L. Turismo sustentável: planejamento e gestão. In: CUNHA, S. B.; GUERRA, A. J. T. (Org.). **A questão ambiental**: diferentes abordagens. 2. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005. p. 153 -190. cap. V.

SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE DE CAXIAS DO SUL - SMAM - **Programa educacional**: conceito de educação ambiental. Disponível em: http://www.caxias.rs.gov.br/meioambiente/educacao/educacao_ambiental.php4. Acesso em: 19 jan. 2005.

SCHUCH, C. H. Desempenho da cadeia produtiva na indústria do turismo. In: BARRETO, M.; REJOWSKI, M. (Org.). **Turismo**: interfaces, desafios e incertezas. Caxias do Sul: Educus, 2001. p 35 - 46. cap. III. (Coleção Turismo).

SOUZA, C. A. de. Gestão da educação ambiental em meio de hospedagem: estudo de caso da Pousada do Rio Quente Resorts. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 2., 2004, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2004. 1 CD-ROOM.

SWARBROOKE, J. **Turismo sustentável**: conceitos e impacto ambiental. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2000. v. I. (Série Turismo).

TACHIZAWA, T. **Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa**: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2004.

TECNOLOGIA É A DEFESA CONTRA A ESCASSEZ DA ÁGUA. **Revista Hotelnews**. 316. ed. set./out., 2004. Disponível em: http://www.revistahotelnews.com.br/edicao_316/09_01.htm. Acesso em: 17 jul. 2005.

TRIGUEIRO, A. **Meio ambiente no século XXI**. Rio de Janeiro: Sextante, 2003.

TUAN, Y. F. **Topofilia**: um estudo da percepção, atitudes e valores do meio ambiente. São Paulo: Difel, 1980.

TURISMO SUSTENTÁVEL: TENDÊNCIA MUNDIAL. **Revista Hotelnews**. 322. ed. set./out., 2003. Disponível em http://www.revistahotelnews.com.br/edicao_322/06.htm. Acesso em: 17 jul. 2005.

TOI - TOUR OPERATORS INITIATIVE FOR SUSTAINABLE TOURISM DEVELOPMENT. **Guia prático para boas práticas**. Gerenciando questões ambientais e sociais no setor de hospedagem. Disponível em: http://www.preservale.com.br/guia_pratico.html. Acesso em: 7 fev. 2006.

VALLE, C. E. **Como se preparar para as Normas ISO 14000**: qualidade ambiental: o desafio de ser competitivo protegendo o meio ambiente. 3. ed. atual. São Paulo: Pioneira, 2002.

WORTMANN, M. L. C. Porque se valer do cinema, da mídia, da literatura, da televisão para discutir natureza/ambiente? In: BARCELOS, V.; ZAKRZEVSKI (Org.). **Educação ambiental e compromisso social**: pensamentos e ações. Erechim, RS: EdiFAPES, 2004. p. 147-162. cap. II.

WEBSTER, K. **Environmental management in the hospitality industry** – a guide for students and managers. London: Cassel, 2000.

APÊNDICES

APÊNDICE A

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Nº do protocolo: _____

Parte A

Sujeito: _____
Idade: _____ Gênero: _____
Função atual: _____ Função anterior: _____
Profissão: _____ Grau de escolaridade: _____
E-mail: _____

Identificação do hotel

Nome: _____
Nº. de UHs: _____ Nº. de leitos: _____ Taxa de ocupação anual: _____
Dia da semana com maior nº. de hóspedes: _____
Classificação de acordo com a EMBRATUR: _____

Endereço: _____

Telefone: _____ Fax: _____

Site: _____

Parte B

1. Como o Sr.(a) classifica a qualidade de vida em Caxias do Sul?

Ótima Boa Regular Ruim Péssima

2. Na sua opinião, o que é qualidade de vida?

3. O Sr.(a) conhece os problemas ambientais de Caxias do Sul?

Sim Não Parcialmente, Quais? _____

4. O Sr.(a) acredita que a poluição existente em Caxias do Sul pode estar afetando a saúde da população? Sim Não

5. A administração do seu hotel é sensível aos aspectos relacionados à degradação ambiental?

Sim Não Desconhece os problemas

6. A administração do hotel faz algo para minimizar a degradação ambiental?

Sim, como? _____

Não

7. O Sr.(a) considera que os hotéis:

- Investem em meio ambiente?
- Investem parcialmente em meio ambiente ?
- Não investem em meio ambiente?
- Não tenho condições de opinar sobre o assunto.

8. Como o Sr.(a) percebe a responsabilidade ambiental do setor hoteleiro em Caxias do Sul?

Ótima Boa Regular Ruim Péssima

9. O que o Sr. (a) entende por responsabilidade ambiental hoteleira?

10. O Sr.(a) possui informações sobre os problemas ambientais decorrentes da atividade hoteleira?

Sim. Quais? _____

Não

11. Como e quando essas informações foram fornecidas?

12. Sabe informar se o *trade* local esta desenvolvendo ações ambientais?

Sim. Qual(s)? _____

Não

13. O Sr.(a) tem conhecimento sobre a legislação ambiental nacional?
() Sim. Que leis? _____
() Não
14. O Sr.(a) tem conhecimento sobre a legislação ambiental estadual?
() Sim. Que leis? _____
() Não
15. O Sr.(a) tem conhecimento sobre a legislação ambiental municipal?
() Sim. Que leis? _____
() Não
16. Na sua opinião, o seu hotel pode causar algum dano ao meio ambiente ao exercer as funções operacionais?
() Sim () Não
17. O Sr.(a) sabe dizer de onde vem a água que abastece o município de Caxias do Sul?
() Sim. De onde: _____
() Não
18. O Sr.(a) sabe dizer de onde vem a água que abastece o seu hotel?
() Serviço público municipal () Poços artesianos () Outra
19. Se o abastecimento é de poço artesiano, como é feito o monitoramento ambiental?

20. Há um controle dos padrões de potabilidade da água do hotel?
Se sim, qual(s)? _____
Se não, por quê? _____
21. O seu hotel utiliza algum método para a redução do consumo de água?
Se sim, qual(is)? _____
Se não, por quê? _____
22. O seu esgoto do seu hotel recebe algum tipo de tratamento?
() Sim, por quê? _____
() Não, por quê? _____
23. Seu hotel utiliza algum método para a redução do consumo de energia?
() Sim, qual(is)? _____
() Não. Por quê? _____
24. O seu hotel desenvolve a separação de seus resíduos sólidos?
() Sim, como? _____
() Não. Por quê? _____
25. O seu hotel colabora com a coleta seletiva do município?
() Sim, como? _____
() Não, porque? _____

26. O Sr.(a) sabe o destino dos resíduos sólidos gerados no seu hotel?
() Sim, qual? _____
() Não
27. O hotel possui licenças de operação das empresas que coletam e tratam seus resíduos sólidos? () Sim () Não
28. Seu hotel considera fatores ambientais na avaliação quando terceiriza seus serviços?
() Sim. Quais fatores? _____
Por quê? _____
() Não. Por quê? _____
29. Existem práticas ambientais implantadas no hotel?
() Sim, há quanto tempo? _____ Quais práticas? _____

() Não. Por quê? _____
30. Quais são os procedimentos implantados no hotel?

31. Como são orientados os procedimentos operacionais a serem desenvolvidos pelos funcionários? _____
32. Seu hotel promove algum tipo de trabalho com o intuito de sensibilizar hóspedes e funcionários quanto às questões ambientais?
Se sim, há quanto tempo, como e com que periodicidade? _____
Se não, por quê? _____
33. Que recursos são utilizados para a sensibilização?
() Cartazes () Sites () Folheteria () Trilhas ecológicas () Outros, Quais?

34. Como os hóspedes são orientados quanto aos procedimentos ambientais?
() Cartilha () Adesivos informativos () Outros

35. O Sr.(a) se considera uma pessoa bem-informada quando o assunto em pauta é o meio ambiente?
() Sim () Não () Não tenho certeza
Por quê? _____
36. O Sr.(a) gostaria de estar melhor informado sobre assuntos relacionados ao meio ambiente?
() Sim () Não () Não tenho certeza
Por quê? _____
37. Na sua opinião, quais são as três melhores fontes de informação sobre o meio ambiente?
() TV () Revista () Cursos () Internet

- Rádio Escola Palestras Outros
 Jornal Livros Conversas
 Qual: _____

38. Nos últimos doze meses, o Sr.(a) participou de algum evento onde a temática fosse preservação do meio ambiente ou gestão ambiental na hotelaria?
 Sim. Colocou em prática algum assunto desenvolvido, qual? _____
 Não. Gostaria de participar? () Sim. Por quê?

 Não. Por quê? _____
39. Na sua opinião, é importante para o hotel desenvolver um programa ambiental?
 Sim. Por quê? _____
 Não. Por quê? _____
40. Na sua opinião, existem problemas ambientais que poderiam ser resolvidos ou minimizados com sua participação?
 Sim. Quais seriam? _____
 Não Não sei.
41. Com relação aos problemas ambientais gerados pela hotelaria, o Sr.(a) tem sugestões para solucioná-los ou minimizá-los melhorando a qualidade ambiental?

42. O Sr.(a) achou importante participar desta pesquisa?

43. Qual sua opinião sobre esta entrevista?
 Tempo de duração: _____
 Assuntos desenvolvidos: _____
 Importância desse tipo de pesquisa: _____
44. Deseja fazer mais algum comentário sobre a entrevista?

APÊNDICE B

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Está sendo realizada a investigação sobre “Percepção ambiental em hotéis” durante a realização da Dissertação de Mestrado da mestranda Patricia Flores Ferrari, no Programa de Pós-Graduação em Turismo. Os estudos visam a realizar o diagnóstico da percepção ambiental em meios de hospedagem no Município de Caxias do Sul/RS e estudar alternativas de implementação do processo de educação ambiental, no sentido de promover o

desenvolvimento sustentável da atividade hoteleira e, como efeito, minimizar os impactos negativos decorrentes das atividades desenvolvidas nesses hotéis.

Para a realização dos estudos, vêm sendo realizadas entrevistas com os gerentes dos hotéis do Município de Caxias do Sul. A orientação da investigação é da Profa. Dra. Suzana Maria De Conto, do Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul. A pesquisa consta de uma entrevista com questões relacionadas à percepção ambiental dos gestores dos hotéis.

Todas as informações resultantes da entrevista serão de uso exclusivo dos pesquisadores do projeto, sendo utilizadas com a única finalidade de fornecer elementos para a realização da investigação sobre o diagnóstico de percepção ambiental em hotéis, parte integrante da Dissertação de mestrado em Turismo, realizada no Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade de Caxias do Sul e de artigos que dela resultem.

É garantido total sigilo, tanto para o entrevistado como para o hotel. Em nenhum momento os dados coletados serão utilizados para qualquer medida punitiva ou de fiscalização.

Qualquer dúvida ou informação a respeito da pesquisa poderá ser esclarecida diretamente com a orientadora da mesma, Profa. Dra. Suzana Maria De Conto, pelo fone (54) 218.2507 ou pelo *e-mail* smcmande@ucs.br.

Declaro que, de acordo com as informações que me foram dadas, consinto que o estudo seja realizado no Hotel.....

Eu,..... concordo em participar voluntariamente desta pesquisa.

Entrevistado:..... Entrevistadora:.....

Assinatura:..... Assinatura:.....

Caxias do Sul, dede 2005.
APÊNDICE C

LISTA DE HOTÉIS PESQUISADOS

Alfred Hotel.....	Uhs	74
Brasil Sul Business (ex Alfred Palace).....	Uhs	64
Bandeira Hotel.....	Uhs	53
Bela Vista Parque Hotel.....	Uhs	35
Bergson Executive Flat.....	Uhs	56
Blue Tree Towers.....	Uhs	132
City Hotel.....	Uhs	56

Cosmos Hotel	Uhs	90
Excelsior Hotel	Uhs	65
Ibis.....	Uhs	140
Intercity Hotel.....	Uhs	118
Italia Hotel	Uhs	43
Norton Service Hotel.....	Uhs	35
Opera.....	Uhs	61
Parthenon Caxias Do Sul.....	Uhs	122
Pérola.....	Uhs	23
Piacenza.....	Uhs	66
Pousada Caxiense.....	Uhs	55
Fisa Incorporadora Ltda. (ex Real Hotel – em obras)		
Reynolds International Hotel	Uhs	47
Samuara Parque Hotel.....	Uhs	81
Senador (fechou)		
Volpiano Hotel	Uhs	66

ANEXOS

ANEXO A

ANEXO B