

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL – UCS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO E
HOSPITALIDADE – MESTRADO/DOCTORADO**

SÉRGIO FOLETTO

**AÇÕES DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM
DO ROTEIRO TURÍSTICO VALE DOS VINHEDOS**

**CAXIAS DO SUL
2016**

SÉRGIO FOLETTO

**AÇÕES DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM
DO ROTEIRO TURÍSTICO VALE DOS VINHEDOS**

Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade-Mestrado/Doutorado, da Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Turismo.

Linha de Pesquisa: Turismo, organizações e sustentabilidade.

Orientadora: Prof^a. Dra. Suzana Maria De Conto

CAXIAS DO SUL

2016

F663a Foletto, Sérgio

Ações de sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem do roteiro turístico vale dos vinhedos / Sérgio Foletto. – 2016.

139 f.: il.

Dissertação (Mestrado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade, 2016.

Orientação: Suzana Maria De Conto.

1. Turismo. 2. Meios de hospedagem. 3. Sustentabilidade ambiental. 4. Matriz de classificação. 5. Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos. I. De Conto, Suzana Maria, orient. II. Título.

Elaborado pelo Sistema de Geração Automática da UCS com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

“Ações de sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos”

Sérgio Foletto

Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade – Mestrado e Doutorado, da Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Turismo, Área de Concentração: Desenvolvimento Regional do Turismo.

Caxias do Sul, 19 de agosto de 2016.

Banca Examinadora:

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

Profa. Dra. Marlei Saete Mecca
Universidade de Caxias do Sul

Prof. Dr. Pedro de Alcântara Bittencourt César
Universidade de Caxias do Sul

Prof. Dr. Érico Kunde Corrêa
Universidade Federal de Pelotas

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus pela vida e por iluminar meu caminho em todos os meus passos, na busca do conhecimento, do saber e de novas conquistas. Agradeço à minha esposa Orilda Mazzochin Foletto pela compreensão nas minhas ausências, pelo companheirismo e apoio constante. Aos meus filhos Ricardo Augusto e Daniela, e ao seu namorado Cassiel Seganfredo, agradeço pela presença e apoio ao longo do período de meu Curso de Mestrado.

À Prof^a. Dr^a. Suzana Maria De Conto, um agradecimento especial pela orientação segura e sábia, na construção do meu Projeto de Pesquisa e Dissertação de Mestrado. Seus ensinamentos, conselhos, correções, questionamentos, sua dedicação e competência ajudaram-me a desvendar novos campos, na área da pesquisa científica, especialmente da sustentabilidade ambiental.

À Dr^a. Márcia Cappellano dos Santos, agradeço pela competência e desempenho na condução do Programa de Mestrado e Doutorado em Turismo e Hospitalidade e pelo seu constante apoio e estímulo, para que eu prosseguisse na busca de princípios e competências como profissional do turismo do século XXI, apropriando saberes, fazeres e atitudes.

Agradeço aos meus professores por tudo o que aprendi em suas aulas, trabalhos, viagens de estudos, seminários e artigos desenvolvidos, além da amizade, do apoio e incentivo para avançar no estudo e em novas conquistas.

Aos Professores Dr^a. Marlei Salete Mecca e Dr. Pedro de Alcântara Bittencourt César, agradeço pela participação na Banca de Qualificação e pelas valiosas contribuições para o meu Projeto de Pesquisa. À Regina de Azevedo Mantesso, Secretária dos cursos de Mestrado e Doutorado em Turismo e Hospitalidade, um especial agradecimento pela sua presença, dedicação e eficiência em todos os momentos das aulas e trabalhos.

Agradeço aos colegas do curso de Mestrado pela amizade e por terem compartilhado momentos importantes de aprendizagem nas aulas, nos trabalhos e nas conquistas alcançadas; em especial, ao colega Cleomar Antônio Zocholini, pelo apoio e parceria nas viagens para frequentar o curso em Caxias do Sul.

Aos gestores dos Meios de Hospedagem do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos, agradeço por terem aceitado participar desta pesquisa. À Izabete Libra Polidoro Lima, agradeço pela colaboração técnica.

Por fim, agradeço ao Reitor da Universidade de Caxias do Sul, Prof. Dr. Evaldo Antônio Kuiava, e ao Professor e ex- Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação, Dr. José Carlos Köche, pelo encaminhamento e oportunidade de realização do Curso de Mestrado em Turismo nesta Universidade.

RESUMO

Que medidas de sustentabilidade ambiental estão implantadas nos meios de hospedagem do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos? A partir desse questionamento, o estudo tem por objetivo analisar as ações de sustentabilidade ambiental desenvolvidas em hotéis e pousadas do roteiro. A pesquisa, de caráter exploratório, utiliza como técnicas de coleta de dados, o questionário e a observação direta. O questionário aplicado aos gestores, embasado em um roteiro de 13 questões, buscou informações sobre: redução no consumo de energia elétrica e aumento de eficiência energética; redução do consumo de água; gestão de resíduos sólidos; meios para pesquisar a opinião de hóspedes sobre os serviços ofertados; critérios ambientais de seleção de fornecedores; medidas para minimizar a emissão de ruídos, gases e odores; programas de capacitação para colaboradores e de sensibilização para hóspedes; tratamento de efluentes e certificação ambiental por organismo especializado. Para a elaboração do questionário, foi utilizada, como ferramenta, a Matriz de Classificação dos Meios de Hospedagem do Ministério do Turismo de 2011. A observação direta foi realizada em todos os setores dos meios de hospedagem pesquisados, no sentido de identificar as ações ambientais implantadas. Os resultados demonstram como os meios de hospedagem desenvolvem ações, práticas ou programas de sustentabilidade ambiental. Constatou-se que 100% das informações dos gestores indicam que as medidas de sustentabilidade são implantadas e realizadas. No entanto, são escassas as ações referentes à certificação por organismo especializado, restringindo-se, apenas, a certificações de licença ambiental de órgãos municipais. Das medidas ambientais, a redução no consumo de energia elétrica e o aumento da eficiência energética são as mais adotadas pelos meios de hospedagem. Em síntese, sugere-se que os meios de hospedagem disponibilizem, em seus *sites*, as ações ou práticas ambientais constantes do seu planejamento e que sejam realizados programas internos de capacitação para gestores e colaboradores, bem como de sensibilização de hóspedes, no sentido de motivá-los e comprometê-los com as ações de sustentabilidade ambiental, implantadas nos meios de hospedagem.

Palavras-chave: Turismo. Meios de hospedagem. Sustentabilidade ambiental. Matriz de Classificação. Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos.

ABSTRACT

What environmental sustainability measures are implemented in the lodging means of the Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos? From that question, the study aims to analyze the environmental sustainability actions developed in hotels and hostels in the route. From exploratory character, the research uses as data collection techniques, questionnaire and direct observation. The questionnaire applied to the managers, based on 13 questions, it searched information about: reduction in electrical energy consumption and energetic efficiency increase; water consumption reduction; solid residue management; means for searching the guests opinion about offered services; environmental criteria for suppliers selection; measures to minimize odors, gases and noises emission; training programs for collaborators and sensitization to guests; effluents treatment and environmental certification by specialized organism. For the questionnaire preparation was used as a tool, the 2011 Tourism Ministry's Lodging Means Rating Matrix. Direct observation was accomplished in all sectors of the lodging means searched to identify the implemented environmental actions. The results demonstrate as the lodging means develop actions, practices or environmental sustainability programs. It verifies itself that 100% of the managers information indicate that sustainability measures are implemented and accomplished. However, the actions relating to certification by specialized organism are insufficient, refraining from only the environmental license certification municipal sectors. From the environmental measures, reduction in electrical energy consumption and energetic efficiency increase are the most adopted by the lodging means. It follows that it proposes which the lodging means make available in their websites, the actions or constant environmental practices of its planning and that they are accomplished internal training programs for managers and collaborators, as well as guests sensitization, to motivate them and compromise them with implemented environmental sustainability actions in the lodging means.

Keywords: Tourism. Lodging means. Environmental sustainability. Matrix Rating. Vineyards Valley Touristic Route.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	PROBLEMA DE PESQUISA	14
3	JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA DO PROJETO DE PESQUISA	16
4	OBJETIVOS	19
4.1	OBJETIVO GERAL	19
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
5	REFERENCIAL TEÓRICO	20
5.1	TURISMO, MEIO AMBIENTE E LEGISLAÇÃO AMBIENTAL	20
5.2	SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL	32
5.3	AÇÕES DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM	36
6	METODOLOGIA	50
6.1	TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS	50
6.2	CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM	52
7	CARACTERÍSTICAS DO ROTEIRO TURÍSTICO VALE DOS VINHEDOS	53
7.1	PROPOSTAS DE INTEGRAÇÃO DE PLANOS DIRETORES	56
7.2	MEIOS DE HOSPEDAGEM DO ROTEIRO TURÍSTICO VALE DOS VINHEDOS	58
8	CARACTERÍSTICAS DOS MUNICÍPIOS QUE INTEGRAM O ROTEIRO TURÍSTICO VALE DOS VINHEDOS	61
8.1	MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES	61
8.2	MUNICÍPIO DE GARIBALDI	67
8.3	MUNICÍPIO DE MONTE BELO DO SUL	70
9	RESULTADOS E DISCUSSÃO	72
10	CONSIDERAÇÕES FINAIS	118
	REFERÊNCIAS	121
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	134
	APÊNDICE B – ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO DIRETA	138

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURAS

Figura 1 – Localização geográfica do Vale dos Vinhedos.....53

QUADROS

Quadro 1 – Meios de hospedagem do Vale dos Vinhedos registrados no Cadastur 56

Quadro 2 – Meios de hospedagem de Bento Gonçalves66

Quadro 3 – Relação de meios de hospedagem de Garibaldi.....69

Quadro 4 – Relação de meios de hospedagem de Monte Belo do Sul.....70

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica	73
Tabela 2 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre medidas permanentes para redução do consumo de água	81
Tabela 3 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre medidas permanentes para gerenciamento de resíduos sólidos	85
Tabela 4 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre monitoramento de expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las...	92
Tabela 5 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre programa de capacitação para empregados	95
Tabela 6 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade	97
Tabela 7 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes, quanto à sustentabilidade	99
Tabela 8 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre medidas permanentes para minimizar a emissão de ruídos de maquinário e equipamentos de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e comunidade local.....	103
Tabela 9 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre medidas permanentes para tratamento de efluentes.....	105
Tabela 10 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre medidas permanentes, para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos	107
Tabela 11 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre a obtenção de certificado expedido por organismo especializado quanto à efetividade de adequação ambiental da operação	108

1 INTRODUÇÃO

Um dos grandes desafios do século XXI, diante do avanço da sociedade industrial, que gera enormes quantidades de resíduos, é a preocupação com a sustentabilidade ambiental, que põe em risco a qualidade de vida da população atual, como também a vida das próximas gerações.

A responsabilidade sobre a preservação do meio ambiente e o desenvolvimento de programas de educação ambiental, bem como o cumprimento da legislação, não recai somente sobre instituições governamentais, através de políticas públicas das esferas federal, estadual e municipal, mas também sobre instituições privadas e de toda a população.

Desta forma, o desenvolvimento de ações de sustentabilidade ambiental poderá tornar-se preocupação de toda a atividade turística. Os meios de hospedagem, cuja missão principal é acolher seus hóspedes, terão grande responsabilidade na implantação de ações, práticas ou programas de sustentabilidade ambiental, sem descuidar da sustentabilidade econômica e sociocultural, buscando o cumprimento da legislação vigente.

A Organização Mundial do Turismo, desde o início da década de 90 do século XX, já tratava da elaboração de indicadores de sustentabilidade e sua aplicação ao turismo e aos seus destinos. A utilização desses indicadores serve como instrumento de melhoria do planejamento e da gestão, disponibilizando aos administradores do turismo a informação de que necessitam para a adoção de decisões mais adequadas para cada destino.

A sustentabilidade ambiental compreende a interação entre o desenvolvimento do turismo e o meio ambiente. Quanto ao desenvolvimento sustentável do turismo, a Organização Mundial do Turismo (2005) propõe indicadores que contribuem para sua consolidação. Embora gerados em escalas diferentes, aparecem bem vinculados e podem contribuir para análises comparativas, ou para estabelecer referências. Como exemplo, os indicadores de resultados ambientais, nos diferentes estabelecimentos turísticos, podem chegar à direção central de redes hoteleiras, restaurantes, empresas de transporte, constituindo-se em contribuição essencial para o planejamento e a gestão do turismo.

Desde 1992, a Organização Mundial do Turismo (OMT) tomou a iniciativa de elaborar e aplicar indicadores que contribuem para o desenvolvimento sustentável do turismo, nos diferentes destinos. Desta forma, os responsáveis do setor turístico devem conhecer os vínculos existentes entre o turismo e os entornos naturais e culturais e compreender os efeitos dos fatores ambientais sobre o turismo e suas repercussões no meio ambiente. (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO, 2005).

Referindo-se à atividade turística, De Conto et al. (2015) salientam a necessidade de considerar, em todas as esferas do planejamento, a variável ambiental, incluindo-a nas ações dos gerentes/gestores de hotéis e pousadas. Em relação à conscientização e preservação do meio ambiente, o setor turístico pode tornar-se uma força positiva, para garantir a sustentabilidade ambiental. A questão da sustentabilidade turística representa um desafio, no sentido de obtenção de resultados para a melhoria da qualidade de vida e proteção à biodiversidade dos recursos disponíveis. Neste sentido, referindo-se aos meios de hospedagem, tendo consciência e responsabilidade sobre a dimensão ambiental do turismo, os autores afirmam que a adoção de práticas, ou de uma gestão adequada, pode ser considerada como ações que garantem a conservação do meio ambiente e que, também, colaboram com o desenvolvimento sustentável. (DE CONTO et al., 2015).

As reflexões de estudos, realizados por De Conto et al. (2013), são pertinentes ao tema desta pesquisa, pois seus resultados demonstram as limitações existentes sobre a educação e as práticas ambientais nos meios de hospedagem e que, em geral, o compromisso ambiental não representa fator decisivo de escolha de um meio de hospedagem por parte de visitantes. Os questionamentos inseridos em sua pesquisa conduzem a uma reflexão que poderia ser apresentada aos gestores de meios de hospedagem pesquisados neste trabalho, evidenciando a importância em construir valores, conhecimentos, atitudes e competências para preservar o meio ambiente e desenvolver ações de sustentabilidade ambiental nesses estabelecimentos. (DE CONTO et al., 2013).

Esta pesquisa procurou analisar a atual situação da dimensão ambiental no planejamento e na operacionalização das ações e dos serviços nos meios de hospedagem do Vale dos Vinhedos, por meio de informações de gestores, com base na Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem do Ministério do Turismo (2011) e, também, com base nos requisitos de sustentabilidade constantes da NBR 15.401. (ABNT, 2014).

O Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), conforme Portaria 100, de 16 de junho de 2011, é um instrumento oficial para regular o processo e os critérios de classificação, no qual são estabelecidos requisitos e medidas permanentes relacionadas à infraestrutura, a serviços e à sustentabilidade. A classificação constitui referência de caráter oficial sobre tipos e categorias de empreendimentos de hospedagem, com o objetivo de informar e orientar o mercado turístico e os consumidores.

O SBClass estabelece os requisitos que devem ser atendidos pelos meios de hospedagem, especificados quanto à infraestrutura – suas instalações e equipamentos, disponibilização de serviços para atendimento aos hóspedes e ações de sustentabilidade ambiental. Para serem classificados na categoria pretendida, tanto hotéis e pousadas quanto as demais categorias devem ser avaliadas por técnicos do Inmetro e atender 100% dos requisitos mandatórios (de cumprimento obrigatório), e, no mínimo, 30% dos requisitos eletivos (de livre escolha, tendo lista predefinida). O acesso ao SBClass é feito pelo sistema Cadastur. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2011).

Cabe destacar que os princípios do turismo sustentável, de acordo com a NBR15401 (ABNT, 2014), estabelecem: respeito à legislação vigente, ao patrimônio cultural e aos valores da comunidade local; garantia dos direitos da população; conservação do ambiente natural e de sua biodiversidade; estímulo ao desenvolvimento social e econômico de destinos turísticos; garantia da qualidade dos produtos, processos e das atitudes, além de planejamento e gestão responsáveis. Os anexos da Norma referem-se às dimensões de sustentabilidade (ambiental, socioambiental e econômica), com aspectos informativos e de caráter normativo, apresentando exemplos de práticas de sustentabilidade, constituindo-se em uma referência para que os meios de hospedagem possam desenvolver ações que contribuam para o turismo sustentável e minimizar os impactos ambientais. (ABNT, 2014).

Para que os meios de hospedagem possam ser mais competitivos e atrair maior fluxo de visitantes, é importante reduzir desperdícios, desenvolvendo ações ambientais que produzam efeitos de sustentabilidade. Neste sentido, a dimensão ambiental é fundamental para as atividades de estabelecimentos que primam pela qualidade de seus produtos e para corresponder às expectativas do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos.

2 PROBLEMA DE PESQUISA

A dimensão ambiental está presente em todos os setores da sociedade, contemplando os roteiros e empreendimentos turísticos, nos quais estão inseridos os meios de hospedagem. Diante do exposto, surgem questionamentos, tais como: Os empreendimentos turísticos cumprem as determinações da legislação de âmbito nacional, estadual e municipal? Os gestores dos meios de hospedagem do Vale dos Vinhedos desenvolvem programas sustentáveis que minimizem impactos ambientais? Como são implantadas medidas de redução e controle de efluentes líquidos e de resíduos sólidos? Que medidas são implementadas para minimizar o consumo de energia elétrica? São implantadas medidas de gestão quanto ao uso de água?

Outras perguntas específicas, ainda, conduzem à formulação do problema de pesquisa, tendo em vista que os meios de hospedagem estão contextualizados no desenvolvimento turístico do Vale dos Vinhedos. Há que se questionar quanto ao que segue: 1) Nos Planos Diretores dos municípios que integram o Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos estão inseridas diretrizes quanto à sustentabilidade ambiental? 2) No planejamento turístico dos três municípios, é dada prioridade à dimensão ambiental, no que se refere aos itens: legislação ambiental, geração e destino de resíduos, gestão de recursos hídricos, eficiência energética, licenciamento e educação ambiental? 3) Que relações são estabelecidas entre o enoturismo e programas/ações de sustentabilidade ambiental, nos meios de hospedagem do Vale dos Vinhedos? 4) Que informações são disponibilizadas aos hóspedes dos meios de hospedagem sobre ações ambientais? 5) Nas atividades diárias e na realização de eventos, está presente a preocupação por uma política de diminuição da geração de resíduos, de consumo de energia e minimização do consumo de água? 6) Nos eventos culturais, gastronômicos ou sociais, realizados nos meios de hospedagem, a variável ambiental é contemplada? 7) Há preocupação por parte dos gestores dos meios de hospedagem para a sensibilização de hóspedes e colaboradores, motivando-os a participarem de ações de sustentabilidade ambiental? 8) As ações de sustentabilidade em meios de hospedagem representam fator importante e decisivo, servindo de critério para a escolha de um meio de hospedagem por parte de visitantes? 9) Os gestores de meios de hospedagem consideram relevantes as

ações ou práticas de sustentabilidade ambiental para o desenvolvimento e a consolidação do turismo?

As perguntas precisam de uma análise e respostas, no sentido de identificar as medidas permanentes e ações ambientais desenvolvidas, conforme os requisitos e as medidas permanentes, constantes da Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem do Ministério do Turismo. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2011).

Esses questionamentos convergem para a pergunta central desta pesquisa:

Que medidas de sustentabilidade ambiental estão implantadas nos meios de hospedagem do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos?

3 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA DO PROJETO DE PESQUISA

O presente estudo buscou avaliar a importância, as expectativas e a operacionalização das atividades desenvolvidas nos meios de hospedagem do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos, com relação aos requisitos para a sustentabilidade ambiental, constantes na Matriz de Classificação dos Meios de Hospedagem do Ministério do Turismo (2011). Este Roteiro alcançou importância no cenário nacional, a partir de 1875, com o início da caminhada dos imigrantes italianos, que se estabeleceram neste território, tendo como principal atividade, na época, o plantio de videiras e a produção de uvas.

Em 1890, de acordo com De Paris (1999), ocorreu a emancipação política do Município de Bento Gonçalves, sendo estruturado em distritos. Foi assim que, em 17 de agosto de 1990, por meio da Lei Municipal 1.805, foi criado o distrito do Vale dos Vinhedos. O distrito recebeu este nome “devido aos imensos parreirais, pela sua posição geográfica, seu solo e sua altitude”. (DE PARIS, 1999, p. 226).

Na década de 90 do século XX, famílias produtoras de uvas, conforme Valduga (2012), deixaram de vender suas uvas às vinícolas de grande porte, elaborando seus próprios vinhos, iniciando um processo de comercialização. Neste período, o enoturismo iniciou uma fase de consolidação, contribuindo para o fortalecimento do distrito denominado Vale dos Vinhedos e do roteiro turístico que avançou, envolvendo parte dos territórios dos municípios vizinhos: Garibaldi e Monte Belo do Sul.

A hospitalidade oferecida aos turistas que visitam o Vale dos Vinhedos, no pensamento de Valduga (2012), encontra-se inserida em um contexto cultural de bem-receber. Além disso, o desenvolvimento do enoturismo foi importante, não somente para as vinícolas que elaboram os vinhos, mas especialmente para os hotéis, as pousadas e os restaurantes que acolhem os visitantes. De acordo com o autor, tanto o enoturismo quanto as conquistas da Indicação de Procedência e Denominação de Origem dos vinhos contribuíram para a estabilização da situação econômica das famílias e dos produtores de uvas e vinhos. Desta forma, verificou-se a chegada de novos investimentos, com a instalação de restaurantes, novos varejos, pousadas, hotéis, centros de eventos e salas especiais de degustação de vinhos, tendo, como consequência, o aumento do fluxo de turistas e o fortalecimento do Roteiro.

Dentre esses investimentos, segundo o autor, “alguns empresários do setor imobiliário investiram na região, vendendo lotes de terras em condomínios fechados”, surgindo um fator preocupante para o desenvolvimento turístico, que é a especulação imobiliária. (VALDUGA, 2012, p. 135).

No Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos, de acordo com a consultoria técnica da Associação dos Produtores de Vinhos Finos do Vale dos Vinhedos (Aprovale), o crescimento do enoturismo é feito de forma vertical: viticultor (uva), vinícola (vinho) e comércio (residentes, turistas e exportação). Seu diferencial está na beleza natural e inédita da paisagem, com vinhedos nos sistemas latada e espaldeira. O enoturismo tem uma alternativa econômica sustentável por ter suas bases na videira, no vinho, na cultura e no espírito empreendedor, disponibilizando aos visitantes uma infraestrutura nas áreas de hotelaria, gastronomia, artesanato, agroindústrias e receptivo turístico. (APROVALE, 2014).

O Vale dos Vinhedos é distrito de Bento Gonçalves, tendo sua região demarcada para a Indicação Geográfica, abrangendo as áreas de três municípios, na seguinte proporção: 55% do Município de Bento Gonçalves, 37% do Município de Garibaldi e 8% do Município de Monte Belo do Sul, exigindo-se para sua preservação e longevidade a integração dos planos diretores de cada um dos municípios.

Ainda, segundo a Aprovale (2014), a sustentabilidade deste roteiro turístico baseia-se na harmonia, no equilíbrio e na adaptação de três atores: o empresário que investe no local, os moradores do Vale e a atuação do Poder Público. No que se refere à preservação ambiental, há um órgão fiscalizador, que é a Fundação Estadual de Proteção Ambiental (Fepam), que inibe o mau uso do espaço físico, aplicando a legislação ambiental, em conjunto com os órgãos municipais. Nas atividades realizadas pelos empreendimentos vinícolas, há um processo de monitoramento quanto ao tratamento de seus efluentes e resíduos sólidos.

As conquistas de Indicação Geográfica de Procedência e a Denominação de Origem dos Vinhos constituíram um dos fatores mais importantes para o turismo no Vale dos Vinhedos. Antes destas conquistas, conforme escreve Fernández (2012), o processo de qualificação dos vinhos proporcionou impactos positivos para toda a região. As vinícolas buscaram novas oportunidades de mercado, em nível nacional e internacional, e a população foi beneficiada com a infraestrutura criada em torno do

Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos, contribuindo para o crescente fluxo de turistas do Brasil e de outros países. (FERNÁNDEZ, 2012).

Há estudos e pesquisas sobre o Vale dos Vinhedos, constantes em dissertações, teses, artigos e documentos, destacando, entre outros, os seguintes autores: Falcade e Mandelli (1999), Falcade (2005), Fávero (2006), Zanini (2007), Tonini (2007), Valduga (2007), Lavandoski e Lanzer (2008) e Fernández (2012). Os temas desenvolvidos não contemplam o tema da sustentabilidade ambiental, tanto do roteiro turístico quanto dos meios de hospedagem instalados na área delimitada do Vale dos Vinhedos. A maior parte dos temas abordados nesses estudos versam sobre: caracterização geográfica da região, Indicações Geográficas, seus impactos no desenvolvimento dos pequenos produtores, paisagem na rota enoturística, processo de desenvolvimento do enoturismo, políticas de turismo, estudo comparativo entre regiões vinícolas do Vale dos Vinhedos e do Vale do São Francisco (BA/PE), políticas públicas e enoturismo e planejamento na Região Uva e Vinho.

Os estudos de Marques (2007) sobre a economia do Vale dos Vinhedos mostram que os benefícios, advindos para esse destino turístico, foram significativos, evidenciando-os, conforme segue:

- a) uma alternativa a mais de renda; b) incentivos à economia local (vitivinícola e turismo); c) geração de novos empregos diretos e indiretos (no setor vitivinícola e prestação de serviços); d) contribuição para a redução do êxodo rural; e) contribuição para a preservação dos valores culturais; f) resgate da auto-estima do cidadão residente na rota; e promoção de novas atividades nas propriedades agroindustriais voltadas ao turismo receptivo. (MARQUES, 2007, p. 169).

As práticas ambientais, desenvolvidas pelas administrações hoteleiras, interferem nas relações de planejamento e no ciclo de vida de um roteiro turístico e, também, na implantação de programas de educação ambiental e cumprimento da legislação vigente na comunidade local, bem como nos serviços de gastronomia e na realização de eventos, tendo reflexos sobre o fluxo de visitantes que procuram a destinação turística.

Neste sentido, a questão ambiental é fundamental para as atividades de estabelecimentos que primam pela qualidade de seus produtos e para corresponder às expectativas do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos. Diante deste contexto, justifica-se o presente estudo, no sentido de preencher as lacunas existentes quanto à sustentabilidade ambiental nos meios de hospedagem.

4 OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GERAL

Analisar as ações de sustentabilidade ambiental nos meios de hospedagem do Vale dos Vinhedos.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- identificar os meios de hospedagem do Vale dos Vinhedos;
- caracterizar os meios de hospedagem objeto desta pesquisa;
- identificar as informações dos gestores sobre ações ambientais implantadas nos meios de hospedagem em estudo;
- analisar as informações dos gestores sobre práticas ou ações ambientais;
- identificar as ações de sustentabilidade ambiental desenvolvidas nos hotéis e nas pousadas que integram o Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos;
- descrever as ações de sustentabilidade ambiental que são operacionalizadas nos meios de hospedagem do roteiro turístico.

5 REFERENCIAL TEÓRICO

No referencial de base teórica deste estudo, são apresentados temas como turismo, meio ambiente e legislação ambiental, sustentabilidade ambiental e ações ou práticas ambientais, em meios de hospedagem. Este embasamento contém ideias de autores, por meio de dissertações e teses, publicações de artigos em periódicos nacionais e internacionais sobre os temas abordados na pesquisa, entre outros, servindo de referência para a apresentação e análise dos dados.

Com estudos já realizados sobre sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem, buscam-se contribuições de suporte, no sentido de alcançar os objetivos propostos e encontrar respostas aos questionamentos e ao problema principal desta investigação.

5.1 TURISMO, MEIO AMBIENTE E LEGISLAÇÃO AMBIENTAL

Uma das principais decorrências do crescimento turístico é o aumento da preocupação com o meio ambiente. Para Swarbrooke (2000), “o turismo e o meio ambiente estão intrinsicamente ligados e são interdependentes. Se o turismo continuar a crescer, teremos que encontrar formas de melhorar a relação entre os dois e torná-lo mais sustentável”. (SWARBROOKE, 2000, p. 84).

A ideia deste autor é que podem ser evitados danos ao meio ambiente e reduzidos outros causados pelo turismo, com o despertar da consciência entre turistas e empresas do turismo. Esse despertar de consciência estende-se para a toda a sociedade, que passa a exigir a prática de ações para salvar a natureza.

As considerações de estudos realizados por Eckert et al. (2014), sobre as informações ambientais das empresas da região turística da Serra Gaúcha, constantes em relatórios e demonstrativos contábeis listados na Bolsa de Valores de São Paulo, revelam a preocupação em amenizar os impactos ambientais e demonstrar uma imagem positiva para a sociedade. Entendem os autores que, diante de uma cobrança mais exigente da sociedade, as empresas devam ter maior comprometimento com o meio ambiente. Essa mesma preocupação se reflete, também, nas informações das empresas, divulgadas aos seus usuários, sobre a conduta em relação à preservação ambiental. Desta forma, as empresas passaram a agir em relação à proteção ambiental, investindo em procedimentos que possam

reduzir impactos, entendendo que a contabilidade poderia tornar-se instrumento valioso para controle e tomada de decisões, por parte das empresas. (ECKERT et al., 2014).

Nesse contexto, a preocupação com as questões relacionadas ao meio ambiente é cada vez mais urgente nos meios de hospedagem, quanto a programas e práticas no planejamento de suas ações, envolvendo gestores, colaboradores e hóspedes: promovendo a educação ambiental e atendendo aos princípios da sustentabilidade.

Reforçam a ideia Piana e Erdmann (2001) quando destacam, no fator responsabilidade ecológica: “produção mais limpa, desenvolvimento sustentável, gestão ambiental, eficiência no tratamento de resíduos, riscos socioambientais, produtos e processos ecologicamente corretos”. (PIANA; ERDMANN, 2011, p. 78).

É também importante, quanto ao tema ambiental, o que Piana e Erdmann (2001) manifestam sobre a questão ambiental:

As práticas de responsabilidade ecológica geram resultados como: redução da quantidade de materiais e de energia utilizados, tornando assim os processos mais econômicos de maneira sustentável, ou seja, com menor custo; prevenção da poluição, gerando menos resíduos, efluentes e emissões, o que também ocasiona redução de custos para a eliminação de resíduos. (PIANA; ERDMANN, 2001, p. 84).

Fazem parte deste contexto as considerações de Gonçalves (2004), ao dizer que o crescente envolvimento da sociedade com as questões ambientais “tem estimulado tanto hóspedes como outros agentes do processo hoteleiro a exigir uma nova postura, que está atrelada não só à qualidade dos serviços dos meios de hospedagem, mas, principalmente, aos recursos naturais”. (GONÇALVES, 2004, p.18).

Corroboram com este tema conclusões da pesquisa de Bassi e Cardona (2015), que buscam determinar o efeito que os benefícios econômicos, a cultura e a preocupação com o meio ambiente causam sobre a percepção geral do turismo e o crescente aumento do número de turistas, como ocorre em Punta del Este, que é o principal destino turístico do Uruguai.

Processo semelhante ocorre quando os residentes, no Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos, acolhem os visitantes, imbuídos da preocupação em preservar a natureza e desenvolver ações voltadas para a sustentabilidade econômica,

sociocultural e ambiental. A produção de uvas e a elaboração de vinhos nas vinícolas, a implantação de empreendimentos, restaurantes, centros de eventos, hotéis e pousadas formam um conjunto de fatores que promove o crescente fluxo de turistas e o desenvolvimento econômico do Vale.

Aliado a isso, considera-se que há a necessidade de que, em todo o planejamento de uma empresa, e, conseqüentemente, dos meios de hospedagem, a dimensão ambiental seja priorizada, os proprietários e gestores busquem adequar-se às normas da legislação vigente, e, dessa forma, possam atingir suas metas e objetivos e, assim, contribuir para o desenvolvimento do turismo sustentável, no destino turístico no qual estão integrados.

A própria Constituição Federal, em seu art. 225, assim dispõe:

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 às presentes e futuras gerações. (BRASIL, 1988).

Na esfera federal, a Lei 6.938, de 31 de agosto de 1981 (BRASIL, 1981), institui o Sistema Nacional de Meio Ambiente, introduzindo o conceito ambiental, com a finalidade de proteção da vida e da natureza. Esta Lei exige a intervenção do Poder Público para que seja mantido o equilíbrio ecológico, considerando o meio ambiente como patrimônio público, e vinculou a avaliação de impactos ambientais aos sistemas de licenciamento de empreendimentos.

Ainda sobre o tema, destaca-se a Lei 9.795, de 27 de abril de 1999 (BRASIL, 1999), que dispõe sobre Política Nacional de Educação Ambiental. Essa Lei preconiza a participação da Educação Ambiental no mundo organizacional, de forma que cabe às empresas e entidades de classe, associações, instituições públicas e privadas, e aqui se incluem gestores e colaboradores de meios de hospedagem – objeto deste estudo – a melhoria e o controle efetivo sobre o ambiente de trabalho, bem como sobre as repercussões do processo produtivo no meio ambiente.

É importante, também, considerar o pensamento de Bernardes e Prieto, (2010) ao considerarem que a educação ambiental é uma prática educativa que envolve as diferentes áreas do conhecimento. Nesse sentido, afirmam que,

independente do nível de escolaridade ou de formação educacional, seja no ambiente escolar ou fora dele, a Educação Ambiental, pelo diálogo que estabelece sobre a relação sociedade e meio ambiente e pela mudança de padrões e comportamentos que exige, é componente essencial às transformações que podem se dar pela educação, à medida que, revendo modos de agir e de pensar em relação à natureza, assumimos uma nova postura, individual e coletiva, condizente e harmoniosa com o meio ambiente em que vivemos. (BERNARDES; PRIETO, 2010, p.183-184).

Para corroborar com esta pesquisa, é importante o texto da Lei Federal 12.305, de 2 de agosto de 2010 (BRASIL, 2010), que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos. No item XI do art. 3º, a Lei estabelece que a gestão integrada “é o conjunto de ações voltadas para a busca de soluções para resíduos sólidos, de forma a considerar as dimensões política, econômica, ambiental, cultural e social, com controle social e sob a premissa do desenvolvimento sustentável”. Esta Lei impõe a criação e implementação de um plano de gerenciamento de resíduos sólidos.

Através do Decreto 38.356, de 1º de abril de 1998, foi aprovado o Regulamento da Lei 9.921, de 27 de julho de 1993, que dispõe sobre a gestão dos resíduos sólidos, no Estado do Rio Grande do Sul. O Anexo Único, em seu artigo 1º, acrescido do parágrafo único, de 1º de abril de 1998, ao tratar dos resíduos sólidos, assim estabelece:

A gestão dos resíduos sólidos é responsabilidade de toda a sociedade e deverá ter como meta prioritária a sua não-geração, devendo o sistema de gerenciamento destes resíduos buscar sua minimização, reutilização, reciclagem, tratamento ou destinação adequada. Parágrafo único – O gerenciamento dos resíduos poderá ser realizado em conjunto por mais de uma fonte geradora, devendo, previamente, seu projeto ser licenciado pela Fundação Estadual de Proteção Ambiental – FEPAM. (RIO GRANDE DO SUL, 1998).

Esse decreto, em seu art. 4º, determina que

os sistemas de gerenciamento dos resíduos sólidos de qualquer natureza terão como instrumentos básicos planos e projetos específicos de coleta, transporte, tratamento, processamento e destinação final, a serem licenciados pela FEPAM, tendo como metas a redução da quantidade de resíduos gerados e o perfeito controle de possíveis efeitos ambientais. (RIO GRANDE DO SUL, 1998).

A Lei 14.528, de 16 de abril de 2014, que instituiu a Política Estadual de Resíduos Sólidos, dispõe sobre seus princípios, objetivos e instrumentos, bem como as diretrizes relativas à gestão integrada e ao gerenciamento de resíduos sólidos,

incluindo os perigosos, às responsabilidades dos geradores e do poder público e aos instrumentos econômicos aplicáveis. O art. 1º, §1º assim determina:

Estão sujeitas à observância desta Lei as pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, responsáveis, direta ou indiretamente, pela geração de resíduos sólidos e as que desenvolvam ações relacionadas à gestão integrada ou ao gerenciamento de resíduos sólidos. (RIO GRANDE DO SUL, 2014).

A adoção de práticas ambientais em meios de hospedagem, encontra, também, fundamento na própria Lei 11.771, de 17 de setembro de 2008, regulamentada pelo Decreto 7.381, de dezembro de 2010, conhecida como Lei Geral do Turismo, que dispõe sobre a Política Nacional do Turismo e define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico. Em seu art. 5º, inciso VII, estabelece como um dos objetivos propiciar a prática de turismo sustentável nas áreas naturais, promovendo a atividade como veículo de educação e interpretação ambiental e incentivando a adoção de condutas e práticas de mínimo impacto, compatíveis com a conservação do meio ambiente natural. (BRASIL, 2008).

A referida lei, no art. 23, procura definir quais os empreendimentos que podem ser considerados meios de hospedagem, conforme segue:

Consideram-se meios de hospedagem os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária. (BRASIL, 2008).

Além de definir os empreendimentos que podem ser considerados meios de hospedagem, a mesma lei estabelece a obrigatoriedade de se registrarem no Sistema de Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas que atuam no Setor de Turismo (Cadastur) e cumprirem o regulamento, mostrando a tipificação de infrações ao prestarem serviços de turismo, sem o devido cadastro no Ministério do Turismo.

Como se pode perceber, esta Lei determina que os meios de hospedagem devem possuir cadastro no Ministério do Turismo, que possui validade por dois anos, a contar da data da homologação do cadastro. Da mesma forma, mostra que os meios de hospedagem devem priorizar, na operacionalização de seu

planejamento, programas, práticas ou ações direcionadas para a prática do turismo sustentável.

A política do meio ambiente, no âmbito municipal, aplicando-se também ao Vale dos Vinhedos, é regida pela Lei 4.000, de 29 de setembro de 2006, que, em seu art. 62, assim estabelece:

A execução de medidas de saneamento básico domiciliar, residencial, comercial e industrial, essenciais à proteção do meio ambiente, constitui obrigação do Poder Público, da coletividade e do indivíduo que, no manejo dos meios de produção e no exercício da produtividade, fica adstrita ao cumprimento das determinações legais, regulamentares, vedações e interdições ditadas pelas autoridades ambientais, sanitárias e outras competentes. (BENTO GONÇALVES, 2006).

Além de proteger o meio ambiente, esta Lei assegura o direito da sociedade a uma vida saudável, sem comprometer as necessidades das presentes e futuras gerações, compatibilizando-se com as políticas ambientais de âmbito estadual e federal.

Para desenvolver formas de turismo mais sustentáveis, segundo Swarbrooke (2000, p. 44), “teremos de incentivar os gerentes de operações a terem uma visão a longo prazo do modo de operação de suas organizações”. É o que pode ser aplicado aos gestores dos meios de hospedagem, em suas atividades e em seus planejamentos, pois as ações, ou práticas desenvolvidas, têm consequências quanto à sustentabilidade ambiental.

Nesse mesmo contexto, o autor dispõe que

A gestão das operações de turismo, sejam elas de hospedagem, atrações ou viagens aéreas, por exemplo, tem implicações de grande importância para a sustentabilidade do turismo. Quando um hotel ou parque temático já está construído, a forma de administrá-lo no dia-a-dia determina o seu impacto sobre o entorno, e se será, ou não, sustentável. (SWARBROOKE, 2000, p. 43).

A ideia da sustentabilidade como um desafio para todas as áreas de gerência funcional é reforçada por Swarbrooke (2000), ao incluir áreas de marketing, operações, finanças e recursos humanos. Para o turismo, em relação aos meios de hospedagem, evidencia-se a necessidade de reduzir os impactos ambientais.

No que tange ao tema ambiental, relacionado aos aspectos e impactos de atividades, produtos e serviços de uma organização, Moura (2011) apresenta a seguinte conceituação:

Aspectos ambientais são todos os elementos das atividades, produtos ou serviços de uma organização que podem interagir com o meio ambiente. [...] Impactos ambientais são quaisquer modificações no meio ambiente (adversas ou benéficas) que resultem dos aspectos ambientais da organização. (MOURA, 2011, p. 103).

Para analisar a sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem, consideram-se importantes os principais aspectos ambientais apresentados por Moura, tais como liberação de efluentes líquidos, emissões atmosféricas, geração de resíduos sólidos, consumo de recursos naturais e energéticos, bem como os principais impactos ambientais quanto às categorias: ar, água, solo, comunidade, recursos naturais, fauna e flora. (MOURA, 2011).

Os estudos de Moura (2011) são importantes para compreender como gerentes de meios de hospedagem, bem como dirigentes de outros empreendimentos turísticos, poderiam promover a tomada de consciência dos colaboradores, em torno da questão ambiental. Além de promover uma sensibilização sobre o tema, o autor propõe vários itens para se alcançar um nível satisfatório de conhecimento de políticas ambientais e um sistema de gestão ambiental, devendo, para tanto, proporcionar capacitação, com o apoio de supervisores e gerências dos estabelecimentos. Além disso, acrescenta que a sensibilização sobre questões ambientais está ligada à motivação, que é a vontade que as pessoas podem ter de realizar seus trabalhos de forma mais perfeita possível. (MOURA, 2011).

Neste contexto, as considerações de Molina-Azorin et al. (2015), referindo-se às mudanças sociais e econômicas trazidas pelo turismo internacional, sugerem reflexões, por parte de gestores da rede hoteleira, para promoverem respostas aos desafios competitivos do turismo, através da melhoria contínua, da qualidade e da sustentabilidade.

Os gerentes de meios de hospedagem, segundo os autores, precisam conscientizar-se de que a gestão ambiental e a gestão de qualidade têm resultados positivos sobre o desempenho de suas ações ou práticas. A realização dessas práticas irá proporcionar uma gestão mais eficiente e criar uma consciência de

melhoria contínua. Isso tornará possível: diminuir as reclamações de hóspedes, aumentando sua satisfação; eliminar falhas nos serviços; reduzir o consumo de água, energia e outros recursos, eliminando o desperdício e a poluição. Se os gestores identificarem quais aspectos devem ser melhorados e implementados em seus estabelecimentos, poderão identificar os pontos fortes e áreas de melhoria, prestando atenção às estratégias de gestão e às técnicas de gestão ambiental. (AZORIN et al., 2015).

No mesmo sentido, Erdogan e Baris (2007) reforçam a ideia de preservação de recursos naturais, ao afirmarem que o uso de energia é um fator de custo e que resulta no consumo de recursos da natureza não renováveis. Em seu estudo de caso, sobre o uso de energia e práticas, de conservação em hotéis de Ankara, na Turquia, constataram que a maior parte deles tomou medidas para reduzir custos e implantar práticas, para garantir a eficiência energética, e que esses hotéis ficam aquém dos países desenvolvidos na adoção de ações, práticas ou políticas responsáveis para a preservação do meio ambiente.

Para esses autores, a natureza das práticas e políticas ambientais mostra que a proteção ao meio ambiente resulta, geralmente, em ganhos econômicos, prevenção e conservação da natureza. Além disso, os resultados de sua pesquisa levaram a considerar que as políticas e práticas existentes, nos meios de hospedagem, deixam a desejar quanto à conservação e proteção do meio ambiente e que ainda faltam a seus gestores conhecimentos mais profundos e interesse em cumprir os objetivos básicos da responsabilidade social e ambiental.

Os autores concluíram que seria necessário desenvolver um sistema integrado de políticas e práticas, envolvendo não somente as gerências de hotéis, mas todas as partes envolvidas na preservação e sustentabilidade ambiental, por meio de uma reavaliação sobre as condições e as atividades dos hotéis e as atividades de capacitação, desenvolvidas em âmbito local e nacional, estendendo-se para diferentes partes do mundo. (ERDOGAN; BARIS, 2007).

Nesse mesmo contexto, a pesquisa realizada por Erdogan e Tosun (2009) observou o desempenho ambiental nas acomodações (unidades habitacionais e leitos) do *Goreme Historical National Park*, na Turquia, listado no patrimônio mundial da Organização das Nações Unidas para Educação, Ciências e Cultura (Unesco). Nos questionários, constavam 39 indicadores referentes a práticas e políticas ambientais, sendo respondidos por 73 gestores. Os resultados demonstraram baixo

desempenho não só quanto à eficiência energética, conservação da água e gestão responsável de resíduos, como também quanto à formação, ao conhecimento e à consciência ambiental insuficientes, por parte dos gestores, para o desenvolvimento de ações e medidas para a implantação de políticas ambientais nos estabelecimentos.

Na pesquisa realizada pelos autores, as avaliações sobre as práticas ambientais concentraram-se em: processos de reciclagem de resíduos, economia de energia, conservação de água, cumprimento da legislação, política de compras de produtos, percepções e atitudes dos gestores da rede hoteleira, em relação ao social e à gestão ambiental. Em suas conclusões, evidenciaram a necessidade urgente de melhorar e aprofundar o conhecimento ambiental e a sensibilidade dos gestores de meios de hospedagem, desenvolvendo ações e práticas, implantando políticas de minimização de recursos, estabelecendo um sistema de classificação de desempenho energético, envolvendo, nessas práticas, os hóspedes e outros visitantes, fornecendo-lhes as informações necessárias para participarem dessas ações de sustentabilidade ambiental. (ERDOGAN; TOSUN, 2009).

Nesse mesmo contexto, em pesquisa realizada por Tarí et al. (2010) sobre os níveis de qualidade e gestão ambiental em hotéis da Espanha, 301 gerentes responderam um questionário sobre esses níveis, sendo que 42,9% eram hotéis filiados em rede e 57,1% independentes ou autônomos. Os hotéis pesquisados eram classificados em 3 a 5 estrelas, com capacidade média de 125 unidades habitacionais.

A pesquisa realizada pelos autores analisou, ao mesmo tempo, o compromisso com a qualidade e gestão ambiental e, separadamente e em conjunto, buscou identificar os efeitos sobre o desempenho dos hotéis. Os resultados desta pesquisa demonstraram que o compromisso dos gestores, com a qualidade e as práticas ambientais, influenciou no desempenho e na performance da indústria hoteleira. (TARÍ et al., 2010).

Estudos realizados por Fraj, Matute e Melero (2015) analisaram a relação entre estratégias ambientais, a capacidade de organização e a competitividade, através de uma pesquisa que testou uma amostra em 232 hotéis de uma comunidade regional da Espanha. Os resultados da pesquisa forneceram dados relevantes para estudiosos e profissionais da indústria da hospitalidade, quanto a estratégias implantadas em hotéis de sucesso.

A pesquisa realizada pelos autores teve como finalidade observar o papel da aprendizagem e da inovação nos meios de hospedagem, não somente como metas a atingir, mas como fatores determinantes para o êxito na adoção de políticas ambientais e da competitividade na indústria hoteleira. Dentre os resultados, mostrou que hotéis mais propensos a inovar estarão melhor preparados em relação à implementação de mudanças, nas áreas em que visam a reduzir possíveis problemas quanto à preservação ambiental. Os gerentes dos estabelecimentos hoteleiros, segundo os autores, deveriam promover um clima de mudanças ambientais, incentivando colaboradores a adquirirem conhecimentos e habilidades, para contribuir com a solução de problemas ambientais e desenvolver novos produtos e práticas de inovações administrativas, novas tecnologias e novos processos.

Os resultados da pesquisa confirmaram que a implantação de estratégias ambientais, aliadas à inovação em práticas de gestão, favorece a competitividade organizacional dos estabelecimentos hoteleiros. Além dos resultados desta pesquisa, os autores analisaram implicações conceituais e práticas de como desenvolver essas estratégias ambientais, nas operações e na gestão dos hotéis. (FRAJ; MATUTE; MELERO, 2015).

Em relação à questão ambiental e ao turismo, corroboram com este estudo pesquisas realizadas por vários autores, destacando-se a pesquisa de García-Pozo et al. (2016), que trata sobre o conceito de ecoinovação, por ter conquistado um papel importante na adaptação do produto turístico à nova demanda. O trabalho abordou o efeito da aplicação de medidas ambientais sobre a produtividade do trabalho na indústria do hotel Andaluza, e como a implementação dessas medidas evoluiu, de 2008 a 2012, período de crise econômica, em todos os setores produtivos da Espanha. O conceito de ecoinovação teve papel importante na adaptação do produto turístico, sendo o respeito pelo meio ambiente valorizado pelos turistas e pelo setor de hotelaria. Com a pesquisa, observou-se que houve um número de hotéis que desenvolveu e implementou um plano estratégico como ferramenta de gestão, para tentar superar a crise econômica.

Segundo os autores, há, ainda, uma imensa quantidade de trabalho a ser feito pelos hotéis pesquisados, na área de sustentabilidade ambiental. Quanto aos resultados, este estudo mostrou que há implicações para as gerências de hotéis, pois a introdução de medidas ecoinovadoras foi considerada positiva e influenciou a

produtividade do trabalho e, conseqüentemente, a competitividade, apesar da crise econômica existente naquele período. (GARCÍA, et al., 2016).

Neste sentido, são importantes as contribuições dos estudos realizados por Hsiao et al. (2014) sobre a identificação de indicadores de um sistema de gestão ambiental, para avaliar os hotéis “verdes” de Taiwan. Para criar um instrumento de auditoria nos hotéis, segundo o autor, foram selecionados indicadores, a partir de normas da ISO 14000, além de sistemas de avaliação de hotéis “verdes” estrangeiros mais representativos. O autor, em sua pesquisa, utilizou um processo de seleção para determinar os indicadores do sistema.

A análise dos dados revelou que 64 indicadores, em dez dimensões, foram identificados e priorizados em termos de importância e viabilidade para a indústria hoteleira de Taiwan. Muitos deles, segundo Hsiao et al. (2014), poderão ser implementados nos hotéis, oportunizando estratégias gerenciais para que os gerentes de hotéis, os consumidores e, também, o Poder Público tornem mais efetiva a gestão ambiental.

Os dados da pesquisa de Hsiao et al. (2014) demonstraram, durante o período em estudo, que houve uma melhoria significativa na economia de energia, na minimização do consumo de água e na gestão e destinação de resíduos, bem como no fornecimento de alimentos para os hotéis. Além disso, segundo o autor, os gerentes de hotéis poderão identificar os impactos ambientais negativos, reduzindo seus efeitos, buscando a implantação de sistemas de gestão ambiental, a fim de avaliar as práticas de sustentabilidade ambiental e melhor proteger o meio ambiente, constatando-se que o investimento em gestão e formação ambiental produziu efeitos positivos quanto ao desempenho ambiental em hotéis.

A pesquisa foi considerada importante pelo autor, no sentido de sugerir a criação de um Sistema de Gestão Ambiental padrão para a indústria hoteleira de Taiwan. Este sistema contribuiria para que os hoteleiros tornassem mais eficiente sua gestão, fornecendo, também, meios para auditorias e para a implementação de políticas de proteção ambiental, em todos os níveis de operações dos hotéis. (HSIAO et al., 2014).

No Brasil, a NBR 14.001 (ABNT, 2004) criou o Sistema de Gestão Ambiental (SGA), estabelecendo objetivos, referências normativas, política ambiental, planejamento, implementação, operação e outros requisitos, para que se estabeleça o desempenho ambiental, por meio do controle dos impactos de atividades, produtos

e serviços sobre o meio ambiente. Esta norma especifica os requisitos, para que o sistema capacite uma organização a desenvolver e implementar políticas e objetivos para o cumprimento da legislação, e aspectos ambientais. A condição que se exige é que os empreendimentos tenham estrutura suficiente e adequada e, o que é mais importante, a vontade e o comprometimento de todos servidores ou colaboradores, em todas as funções e em todos os níveis. Este sistema identifica oportunidades de melhoria contínua para a redução de impactos ambientais gerados numa empresa, exigindo, além do compromisso de todos, a elaboração de planos, procedimentos e programas específicos.

Esta pesquisa poderá contribuir para sensibilizar gestores, colaboradores e hóspedes para a efetivação de práticas ambientais nos meios de hospedagem e nas comunidades locais e avançar no sentido de implantar sistemas de gestão ambiental e promover ações e processos de melhoria contínua, conforme estabelece a NBR 14.001 (ABNT, 2004), em todas as atividades programadas pela direção de hotéis e pousadas.

Cabe salientar que a implantação de um SGA, além das exigências apontadas, deverá realizar práticas e implantar políticas de sustentabilidade ambiental, através de auditorias, a fim de avaliar o desempenho por meio do controle dos impactos de atividades, produtos e serviços sobre o meio ambiente.

Esses Sistemas surgiram como ferramenta a ser utilizada pelas empresas, para a adoção de práticas ambientais sistemáticas, elaboradas de acordo com a política ambiental da organização e delineadas de acordo com os objetivos e as metas ambientais a serem atingidos pela empresa. Referindo-se a este tema, autores de pesquisa realizada sobre a gestão ambiental, em empreendimento hoteleiro da Região Sul do Brasil, observaram que, embora o hotel não tenha conseguido ainda a certificação ambiental, seus gestores agem com princípios e realizam ações que demonstram a sua preocupação com a sustentabilidade e a responsabilidade com o meio ambiente. (CORREA et al., 2014).

Sobre esta questão de implantar sistemas de gestão ambiental em meios de hospedagem, os autores consideram que empresas pequenas e médias encontram dificuldades, em tempo e recursos, e que a certificação referente ao atendimento dos requisitos e das medidas de sustentabilidade acontece com maior lentidão. Entretanto, o turismo não pode comprometer a qualidade do meio ambiente e dos recursos naturais, sendo necessário, por isso, que o segmento hoteleiro, através de

seus gestores, seja motivado a implantar ações de sustentabilidade ambiental em toda sua atividade turística. (CORRÊA et al., 2014).

Para que seja possível a implantação deste sistema, que identifica oportunidades de melhoria para a redução de impactos ambientais gerados, exigirse-á, portanto, o comprometimento dos meios de hospedagem com o meio ambiente, além da elaboração de planos, procedimentos e programas específicos.

5.2 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

A definição de requisitos e a especificação de critérios mínimos de desempenho de meios de hospedagem, em relação à sustentabilidade, encontram-se, também, na NBR 15.401. (ABNT, 2014). Ela pode ser utilizada para implementar, manter e aprimorar práticas sustentáveis, considerando os requisitos legais e as informações referentes aos impactos ambientais, socioculturais e econômicos significativos, relativos aos meios de hospedagem, e demonstrar, por meio do processo de certificação, a implantação de um sistema de gestão da sustentabilidade. Esta norma descreve os elementos de um sistema de gestão, incluindo os principais aspectos da sustentabilidade, que devem ser gerenciados pelos meios de hospedagem, como o consumo de água, consumo e geração de energia, resíduos sólidos e outros.

Uma das medidas permanentes, constantes na Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem do Ministério do Turismo (2011), quanto à sustentabilidade ambiental, refere-se ao gerenciamento dos resíduos sólidos – redução, reúso e reciclagem. Neste sentido, a NBR 15401 (2014) determina que os meios de hospedagem devem planejar e implementar medidas para reduzir, reutilizar ou reciclar os resíduos sólidos gerados e, no seu planejamento, incluir os respectivos objetivos da aplicação dessas medidas, de acordo com as condições locais.

Para fundamentar o estudo sobre os meios de hospedagem, objeto desta pesquisa, busca-se apresentar o que estabelece a NBR 15401 (2014) quanto aos requisitos para a sustentabilidade ambiental, conforme segue: a) devem ser sustentáveis e minimizar os impactos ambientais as práticas do meio de hospedagem; b) estabelecer e manter procedimentos para identificar o potencial de risco, prevenir a ocorrência de acidentes e atender situações de emergência e mitigar impactos ambientais decorrentes; c) conservar área natural própria,

empregando boas práticas de proteção e manejo, conforme previsto na legislação, bem como tomar medidas de proteção da flora e da fauna; d) minimizar impactos ambientais na construção, operação e manutenção, e em obras de reparo ou ampliações dos empreendimentos; e) minimizar os impactos ambientais quanto ao planejamento e à operacionalização do paisagismo; f) planejar e implementar medidas para reduzir, reutilizar ou reciclar resíduos sólidos, controlar emissões de gases, ruídos e efluentes líquidos; g) minimizar o consumo de energia, através de planejamento e adoção de medidas para eficiência energética no estabelecimento, mediante campanhas de conscientização para colaboradores e hóspedes; e h) planejar e promover medidas de controle quanto ao consumo, à qualidade e ao uso da água, informando a seus clientes e colaboradores o seu comprometimento com a economia da mesma.

As medidas constantes desta norma, voltada para os meios de hospedagem, contribuem para estabelecer critérios de desempenho, traçar objetivos e promover ações de sustentabilidade ambiental. Além dos princípios e requisitos da norma NBR 15401 (2014), há que se considerarem as medidas relacionadas à sustentabilidade, constantes na Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem do Ministério do Turismo e que constituem a base do questionário a ser utilizado, na coleta de dados desta pesquisa. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2011).

Das 14 medidas constantes da Matriz, 10 são dirigidas para a sustentabilidade ambiental, conforme segue: 1ª) medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica; 2ª) medidas permanentes para redução do consumo de água; 3ª) medidas permanentes para o gerenciamento dos resíduos sólidos, com foco na redução, no reúso e na reciclagem; 4ª) monitoramento das expectativas e impressões do hóspede, em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las; 5ª) programa de treinamento para empregados; 6ª) medidas permanentes de seleção de fornecedores – critérios ambientais, socioculturais e econômicos; 7ª) medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes, em relação à sustentabilidade; 8ª) medidas permanentes para minimizar a emissão de ruídos das instalações, no maquinário e nos equipamentos, das atividades de lazer e entretenimento, de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e a comunidade local; 9ª) medidas permanentes para tratamento de efluentes; e 10ª) medidas

permanentes para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos.

As medidas restantes da Matriz referem-se aos outros dois eixos, socioculturais e econômicos, que completam o tripé da sustentabilidade, conforme segue: 11^a) medidas permanentes para valorizar a cultura local; 12^a) medidas permanentes de apoio a atividades socioculturais; 13^a) medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local; e 14^a) medidas permanentes para promover produção associada ao turismo.

Para que os meios de hospedagem consigam a classificação, exige-se que estejam com seu cadastro regular, no Ministério do Turismo, através do Cadastur, que é um sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas, que atuam na cadeia produtiva do turismo no Brasil. A finalidade deste sistema de cadastro é promover o ordenamento, a formalização e a legalização dos prestadores de serviços turísticos. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2011).

Nessa direção, outros autores realizaram estudos sobre indicadores de sustentabilidade, como Oliveira (2013), conceituando o turismo como um fenômeno em expansão, com aumento sempre maior de viajantes e de recursos econômicos, o que pode proporcionar impactos positivos ou negativos sobre os destinos turísticos. Esses impactos deveriam representar para o turismo, segundo o autor, promoção sociocultural, econômica e proteção do meio ambiente. O autor destaca que desenvolvimento sustentável deverá submeter-se a normas de prudência ecológica, fazer bom uso da natureza e conciliar o crescimento econômico, através do equilíbrio e da integração dos objetivos socioculturais, econômicos e ambientais. Quanto aos indicadores, que contemplam as três dimensões da sustentabilidade, precisam adaptar-se a cada destino turístico a ser pesquisado, através da participação da população local, das lideranças e instituições existentes. (OLIVEIRA, 2013).

Nesse contexto, os estudos feitos por Hanai (2012), ao abordar referências de racionalidade ambiental, que poderão produzir estratégias e aplicar proposições de desenvolvimento sustentável, corroboram com reflexões sobre conceitos e perspectivas pertinentes ao tema desta pesquisa. Segundo o autor, “a problemática ambiental se generalizou e induziu uma série de efeitos no avanço e na orientação das disciplinas científicas, “[...] ressaltando a importância e a emergência de análises acerca dos efeitos da questão ambiental”. (HANAI, 2012, p. 200). É pensamento do

autor que a abordagem, que deve ser dada ao turismo sustentável, seja de “direcioná-lo operacionalmente ao planejamento futuro, com esforços sistemáticos para consolidação de melhores condições na qualidade de vida de comunidades locais, na organização econômica e na conservação do meio ambiente”. (HANAI, 2012, p. 224).

Vale ressaltar a importância de estudos realizados por Erdogan (2013), com o objetivo de observar o nível de interesse e motivação de estudantes universitários da Turquia sobre a questão ambiental. A pesquisa envolveu 1.295 alunos de graduação de quatro universidades. A coleta de dados da pesquisa foi realizada, por meio de questionário autoadministrado, concentrando as opiniões para análise em vinte e cinco declarações.

Os resultados demonstraram que as orientações ambientais dos estudantes variam muito, de acordo com a condição socioeconômica, com as características da população e com o seu contexto histórico e cultural, concluindo-se que, entre os estudantes, existe um certo grau de consciência ambiental. No entanto, as políticas e práticas sobre educação ambiental, segundo o autor, precisam ser reavaliadas, buscando-se desenvolver maior sensibilidade ambiental por parte dos estudantes das universidades daquele país. (ERDOGAN, 2013).

São pertinentes, e corroboram com esta pesquisa, os estudos realizados por Ruffolo (2015), ao investigar a linguagem e as diferentes formas de comunicação verbais, através de *sites*, utilizadas em hotéis britânicos e italianos, para promover práticas “verdes” e proteger o meio ambiente. Os resultados desses estudos mostraram que, em ambas as culturas, foi criada uma imagem positiva de empresas ecologicamente responsáveis, tendo como foco a proteção do meio ambiente, tanto por parte dos administradores dos hotéis como de seus clientes. Evidenciaram, também, a tendência de uma responsabilidade compartilhada, tornando os clientes participantes ativos na tomada de decisões, enfatizando seu papel fundamental.

Segundo Ruffolo (2015), o interesse de sua pesquisa consistiu em compreender como os hotéis britânicos e italianos criaram uma imagem “verde” e como procuraram motivar seus hóspedes a protegerem a natureza, durante sua estada nestes estabelecimentos. Quanto à sustentabilidade, os responsáveis pela produção de textos linguísticos enfatizaram a promoção da vida, referindo-se a seus produtos, a comidas típicas e às suas tradições. Além disso, para a autora, as descobertas mostraram que as duas línguas, o inglês e o italiano, adotaram

diferentes estilos de comunicação, para divulgar esse posicionamento ideológico, determinado pelas respectivas orientações culturais dominantes.

As conclusões deste estudo assinalaram que esses resultados são preliminares, não suficientes para estabelecer e generalizar pressupostos para essa investigação transcultural da nova retórica, para promover a responsabilidade ambiental do setor de hospitalidade, sugerindo mais pesquisas em outros meios de hospedagem, com formulários voltados para a sustentabilidade ambiental. No entanto, os resultados obtidos fornecem subsídios ao setor hoteleiro do ponto de vista linguístico e cultural, mas, principalmente, para a promoção de práticas ambientais “verdes”. (RUFFOLO, 2015).

No mesmo sentido, as políticas e práticas que Erdogan e Baris (2007) observaram em hotéis de Ancara, na Turquia, através de questionários e entrevistas, não apresentam atributos relevantes para a proteção e conservação do meio ambiente. Constataram que, para muitos gerentes e administradores de hotéis, há falta de conhecimento ambiental e de motivação ou interesse necessários para os objetivos básicos de responsabilidade ambiental e social. Diante dos resultados obtidos, os autores sugerem que seja desenvolvido um sistema integrado de políticas e práticas, que envolvam não somente os gerentes e funcionários de hotéis, mas também todas as partes envolvidas com a proteção ambiental e a sustentabilidade, reavaliando as condições e as atividades desenvolvidas, em nível local e nacional. (ERDOGAN; BARIS, 2007).

Os estudos de pesquisadores, sobre o tema relacionado ao meio ambiente, contribuíram no sentido de conhecer e analisar as políticas, ações e práticas de sustentabilidade ambiental, realizadas em meios de hospedagem de outras regiões do Brasil e de outros países.

5.3 AÇÕES DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

A análise da sustentabilidade ambiental, em meios de hospedagem, é preocupação de vários autores que investigaram as medidas permanentes da Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem do Ministério do Turismo (2011), referindo-se, também, aos requisitos de sustentabilidade ambiental da NBR 15.401. (ABNT, 2014).

São relevantes, da mesma forma, as contribuições de estudos de pesquisadores de outros países, que corroboram o tema da preservação do meio ambiente, relacionadas à expansão do turismo, ao desenvolvimento econômico e à sustentabilidade ambiental.

Estudos realizados por Bestard e Nadal (2007) questionaram se a crescente expansão turística poderia provocar custos/danos ou impactos negativos, como o esgotamento e a excessiva exploração de recursos naturais. A motivação desta pesquisa pelos autores baseou-se no fato de que, nos últimos anos, o turismo na Espanha desempenhou um papel importante no desenvolvimento econômico de muitas regiões.

Sua pesquisa procurou analisar a relação entre a densidade de ocupação de leitos, em determinado município ou comunidade, e as percepções dos residentes quanto aos impactos negativos resultantes do turismo. Constataram que uma densidade maior de turistas alojados em hotéis implica maior tolerância por parte dos residentes. Sob o aspecto da dimensão econômica, um fluxo maior de turistas, ocupando a rede hoteleira, representa fator de melhoria e bem-estar dos residentes de uma comunidade, mesmo que esse desenvolvimento represente forte pressão sobre o meio ambiente, causando problemas ambientais.

É possível, segundo os autores, que os moradores dessas localidades, ao perceberem a deterioração ambiental provocada pelo desenvolvimento econômico, que anda junto à atividade turística, busquem novas estratégias políticas de desenvolvimento, com novas opiniões, novas atitudes e novos projetos ligados ao turismo. Diante disso, a formulação de novas políticas de turismo poderia ser afetada, podendo surgir grupos de resistência a essa expansão, diante de resultados de diferentes pesquisas, que evidenciaram essas preocupações com o avanço do turismo e os problemas com o meio ambiente.

Tendo em vista que nenhuma das pesquisas já realizadas procurou explicar as atitudes de moradores quanto a questões ambientais, com a aplicação de indicadores pelos entrevistadores, os autores desta pesquisa buscaram na literatura a análise de determinantes na percepção dos moradores e suas atitudes frente ao turismo.

As atitudes e reações, em relação ao turismo, foram analisadas em profundidade na literatura, levando planejadores e gestores a reconhecerem a importância desta pesquisa na avaliação de novos desenvolvimentos. A questão do

turismo e sua influência sobre o acolhimento por parte das comunidades deu origem a entendimentos controversos. Há estudiosos que consideram o avanço do turismo em uma comunidade como uma oportunidade para países subdesenvolvidos participarem da vida econômica, do crescimento e desenvolvimento social, possibilitando relações políticas e culturais com o restante do mundo.

Os dados da pesquisa de Bestard e Nadal (2007) demonstraram ser comum entre os moradores a preocupação com os impactos ambientais e o turismo. No entanto, formaram-se posições divergentes, de tal forma que, para uns, quanto maior a densidade de turistas em um determinado município, mais favorável é seu desenvolvimento. Para outros, a maior densidade do turismo leva a uma tomada de consciência e preocupação ambiental dos residentes. Possíveis explicações para essas divergências, segundo os autores, poderiam ser as dimensões geográficas limitadas dos municípios em estudo e o amplo alcance negativo de certas externalidades do turismo. Como consequência, municípios que dispõem de poucos leitos para turistas não seriam beneficiados economicamente pela atividade turística.

Os resultados desta pesquisa, realizada por Bestard e Nadal (2007), usando as Ilhas Baleares como um estudo de caso, mostram que o desenvolvimento sustentável das atividades turísticas de uma localidade deve incluir a satisfação da comunidade, turistas, investidores e gestores, envolvendo preocupações ambientais e contribuições locais, quando uma região produz benefícios econômicos oriundos da atividade turística. De forma unânime, os entrevistados enfatizaram que as atividades turísticas devem depender de recursos ambientais e do controle da comunidade local. As concentrações muito elevadas e o desenvolvimento do turismo em larga escala podem se tornar um problema e risco para a sustentabilidade, necessitando buscar empreendedores e investidores de outras regiões. Observaram, também, a divergência existente, por parte de outros pesquisadores, ao afirmarem que a maior densidade de turismo conduz a uma maior consciência dos residentes sobre a preservação ambiental.

Os autores sugeriram novos estudos, ampliando as áreas de pesquisa, nas quais atitudes ambientais podem mostrar mudanças quanto aos diferentes tipos de danos provocados pelo turismo, com base no ecoturismo, turismo de massa, turismo alternativo, podendo criar efeitos diferentes sobre o meio ambiente natural, tendo a interferência de políticas públicas e investidores de turismo. Segundo eles, os entrevistados compartilham a ideia de que a expansão turística pode levar à

deterioração, ou à destruição de certos recursos naturais, prejudicando o desenvolvimento de novos projetos turísticos. No entanto, consideram que a degradação ambiental, provocada pelo aumento do número de leitos em hotéis da localidade, tem um saldo positivo quanto às atitudes ambientais dos residentes que participaram da pesquisa. (BESTARD; NADAL, 2007).

Percebe-se, assim, que os resultados desses estudos revelaram preocupações dos residentes com o crescimento do fluxo de turistas numa região, podendo exaurir recursos da natureza, com impactos ambientais negativos. Isso levaria os residentes a conviverem de forma tolerante com os turistas e, ao mesmo tempo, colaborarem com ações de sustentabilidade que promovam desenvolvimento econômico e social, sem prejudicar o meio ambiente.

Pesquisas similares sobre o tema, presentes em estudos realizados em hotéis na Europa, por Bohdanowicz (2005), mostraram, em seus resultados, que para se atingir uma performance ambiental sustentável, não obstante o seu comprometimento social e ambiental, as práticas ambientais devem ser mais difundidas nos meios de hospedagem, devendo haver maior conscientização e entendimento, por parte dos hóspedes, sobre atitudes e iniciativas ambientais. Em suas pesquisas, o autor identificou que ainda há poucos clientes que demandam meios de hospedagem com programas ambientais.

Para a autora, dirigentes de hotéis também podem participar do processo de conscientização, aumentando a preocupação ambiental dos clientes, criando uma demanda de alternativas verdes. Uma das maneiras para se alcançar essa meta é programar e anunciar o comprometimento dos hotéis com a atividade ambiental, com programações bem visíveis, sem deixar de convidar os hóspedes a participarem dessas atividades.

Mesmo sem desenvolver atividades custosas nos hotéis, sobre questões ambientais, pode-se utilizar os princípios para melhorar a performance eco-sustentável de um hotel e atingir um número suficiente de melhorias, conquistando a certificação ambiental, que tem potencial para se tornar uma ferramenta valiosa de mercado. Bohdanowicz (2005) chegou aos resultados de sua pesquisa, mostrando que os hoteleiros europeus estão aumentando seu foco na proteção ambiental e percebendo que proteger o meio ambiente significa proteger seus negócios.

Novas pesquisas foram realizadas por Bohdanowicz (2006), em hotéis da Suécia e Polônia, com a participação de 349 hoteleiros, para analisar as práticas,

atitudes e iniciativas ecológicas desenvolvidas nesses meios de hospedagem. Os resultados desse estudo revelaram que os operadores de hotéis poloneses reconhecem a necessidade de proteção do meio ambiente, envolvendo determinadas atividades. No entanto, devido ao baixo nível de conhecimento ambiental e à falta de políticas relevantes para o desenvolvimento do turismo sustentável, a maioria das ações é empreendida para atender ao que é exigido por determinação legal e para obter benefícios econômicos imediatos.

Os resultados da pesquisa demonstraram que 75% dos hoteleiros entrevistados desenvolvem atividades ambientais relevantes quanto à eficiência energética, conservação da água e gestão de resíduos. As atividades e medidas realizadas nesses hotéis europeus, tanto da Suécia como da Polônia, apresentaram variações significativas, dependendo de vários fatores, tais como condições locais, política empresarial, situação financeira do estabelecimento e nível de consciência ambiental dos gestores. Em suas análises, a autora concluiu que os resultados obtidos na pesquisa foram contribuições relevantes para a prática de ações sustentáveis para a indústria hoteleira em geral, indicando rumos a seguir, tanto por parte de governos, operadores de turismo e gerentes de hotéis como por parte dos turistas.

Para Bohdanowicz (2006), práticas ambientais responsáveis devem demonstrar redução de custos e diminuição da degradação do meio ambiente. Além disso, propõe que o governo e as organizações ambientais intensifiquem seus esforços, no sentido de oferecer formação adequada para gestores e funcionários, através de cursos especiais de formação, incluindo conteúdos de questões ambientais.

Sugere ainda a autora, à luz dos resultados da pesquisa, uma mudança significativa, aumentando a consciência ambiental por parte dos turistas. Também, uma ampla campanha educativa pró-ecológica promoverá mudança nas atitudes sociais. Hoteleiros e operadores de turismo poderiam participar do processo, divulgando o compromisso ambiental em seus estabelecimentos e convidando os hóspedes a participarem dessas ações ambientais. Afirma, enfim, que, para alcançar uma melhoria notável nos meios de hospedagem, gerentes de hotéis e operadores de turismo devem estar dispostos a agir de maneira ambientalmente responsável. (BOHDANOWICZ, 2006).

Em relação ao ambiente, a pesquisa de Bohdanowicz, realizada entre os hoteleiros suecos e poloneses, mostra que oito em cada dez participantes acreditam que as questões ambientais e sua proteção são importantes para o desenvolvimento da indústria do turismo, mostrando alguma luz sobre a percepção das questões ambientais no setor hoteleiro e sobre fatores que promovem atitudes relevantes entre os gerentes e administradores. (BOHDANOWICZ, 2006).

Por isso, pode-se confrontar resultados dessas pesquisas, vislumbrando desafios semelhantes em nossos estabelecimentos hoteleiros, no sentido de transformá-los em hotéis ambientalmente responsáveis. Será necessário para isso que proprietários e gestores tenham conhecimento adequado pertinente à questão ambiental, para poderem implantar políticas e ações de sustentabilidade em seu planejamento e gestão, com a participação efetiva de colaboradores e hóspedes.

Ao analisar o processo de desenvolvimento e as metas de sustentabilidade em dois destinos culturais da Turquia, Gézicy (2006) desenvolveu estudos quanto a possíveis efeitos negativos, sobre os ambientes culturais e ambientais, causados pelo rápido desenvolvimento e pela alta densidade de atividades turísticas nos destinos. Observou que o resultado dessa situação seria inaceitável e prejudicial para a comunidade acolhedora, se o envolvimento dos residentes fosse mínimo ou inexistente. Entre os resultados alcançados, acenou para que mais pesquisas sejam realizadas, concentrando-se em novas demandas do turismo e na diversidade de atrações.

Espera-se, segundo o autor, que a alta concentração de turistas e os problemas ambientais decorrentes, como esgotamento sanitário inadequado, descarga de resíduos tóxicos e poluição do ar, possam ser diminuídos, proporcionando a sustentabilidade do turismo. Ao surgir a oferta e a criação de novos mercados, os agentes locais não deveriam ser negligenciados, devendo cada região conhecer e melhorar os seus potenciais e limites, envolvendo todos os processos de desenvolvimento. Os resultados deste estudo comparativo entre as diferentes regiões de desenvolvimento turístico mostraram que, nos destinos costeiros da Turquia, devido a uma política de prioridade para o turismo de massa, o desenvolvimento torna-se mais rápido, com maior densidade de turistas, surgindo, conseqüentemente, problemas ambientais mais intensos, que necessitam de novas abordagens e novas formas de gestão.

Os estudos realizados por Oliveira e Rossetto (2014), sobre a percepção dos gestores quanto às práticas sustentáveis implantadas em meios de hospedagem de pequeno porte, em diversos destinos turísticos do Brasil, tiveram como objetivo verificar possíveis influências e implicações da incorporação de práticas socioambientais, ou de requisitos em sustentabilidade da NBR 15.401 (ABNT, 2006), na tomada de decisão estratégica e na obtenção de vantagem competitiva, a partir da percepção dos próprios gestores desses estabelecimentos. Segundo os autores, a decisão estratégica de implantar práticas socioambientais e de certificar-se em sustentabilidade afeta de modo positivo o desempenho dos meios de hospedagem.

Contudo,

a sustentabilidade exerce fraca influência na escolha dos hóspedes, apesar da quase inexistência de ferramentas para mensuração. Entretanto, identifica-se a pretensão dos gestores em sua totalidade em manter as práticas já implantadas e até ampliá-las. Isto evidencia que, vencida a barreira do desconhecimento e a inércia natural de implementação de mudanças, mesmo com a falta de incentivo e o pouco reconhecimento externo (clientes e fornecedores), os benefícios que estas práticas trazem passam a ser percebidos pelos gestores como de grande importância para a sustentabilidade de longo prazo do negócio e da própria destinação turística. (OLIVEIRA; ROSSETTO, 2014, p. 92).

Quanto ao modelo integrado de sustentabilidade e competitividade em meios de hospedagem, os autores buscam um entendimento sobre o papel, as condições e as percepções dos gestores hoteleiros sobre o tema, também nos destinos turísticos. Por isso, como resultado, esperam que as práticas socioambientais sustentáveis e as certificações produzam subsídios que contribuam na elaboração de políticas, programas e ações voltados para a sustentabilidade. A adesão à sustentabilidade, por parte dos gestores hoteleiros, torna-se um vetor capaz de gerar ganhos ambientais, sociais e econômicos, não somente para os negócios, mas também para os destinos turísticos, a demanda e a sociedade. (OLIVEIRA; ROSSETTO, 2014).

Em sua pesquisa, Borges e Ferraz (2015) mostram condições dos meios de hospedagem que desenvolvem práticas de sustentabilidade ambiental e a necessidade de intensificar medidas e práticas, para reduzir a geração de resíduos, de consumo e desperdício de água e a redução do consumo de energia elétrica. Concluem que, não obstante os atrativos e a beleza proporcionada pelo destino turístico de Barra Grande, em Maraú, no Estado da Bahia, os meios de hospedagem

mostram um contexto de fragilidade nas dimensões da sustentabilidade, destacando a importância de programas de educação ambiental para funcionários e motivação para os hóspedes.

A gestão ambiental, nos meios de hospedagem, é importante e promissora, segundo Silva (2007), e exige que os gestores desenvolvam práticas e ações sustentáveis para reduzir os efeitos dos impactos ambientais negativos. Os fatores responsáveis pelo consumo de água, de energia, geração de resíduos sólidos e efluentes líquidos, bem como a educação ambiental e os fornecedores são fundamentais para uma gestão de sustentabilidade.

Estudos realizados por Silva (2007) identificaram fatores intervenientes na realização de práticas ambientais, em meios de hospedagem na Região Uva e Vinho. Após analisar conceitos referentes a aspectos ambientais no turismo e na hotelaria, sistemas de gestão e práticas ambientais na rede hoteleira, foram apresentados critérios já contemplados na Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem da Embratur, que buscam avaliação de excelência nos serviços prestados por gestores e colaboradores, monitorando os gastos com energia, água, resíduos sólidos, efluentes líquidos e relacionamento com fornecedores de produtos necessários ao empreendimento.

Segundo o mesmo autor, as ações ambientais dos meios de hospedagem, quanto ao uso de energia, podem ajudar consideravelmente na redução do consumo, devendo ser tarefa dos gestores conhecer as melhores técnicas para alcançar este objetivo, que é a eficiência energética. Da mesma forma, os gestores deverão estabelecer procedimentos para cumprir as medidas de redução de consumo de água, bem como gerenciar práticas para redução, reúso e reciclagem de resíduos sólidos. Sobre o problema do descarte de efluentes líquidos no meio ambiente, impõe-se a atenção especial dos gestores para garantir qualidade ambiental, reduzindo a contaminação da natureza. Quanto aos fornecedores, foi sugerido aos meios de hospedagem que exijam a entrega de produtos ecologicamente corretos. (SILVA, 2007).

Em sua pesquisa, a respeito das práticas ambientais adotadas pelos empreendimentos, Silva (2007) concluiu que foi estabelecida uma série de fatores que determinam a adoção, ou não, de ações ambientais na hotelaria da região, a saber:

a) informação sobre o fenômeno ambiental; b) sensibilidade em relação às práticas ambientais; c) formação dos gestores hoteleiros; d) porte do empreendimento; e) tipo de administração; f) custo de energia; g) custo de água; h) programas ambientais; i) irrelevância da matriz de classificação; j) ausência de política ambiental; l) ausência de responsabilidade corporativa; m) lacunas nos projetos arquitetônicos. (SILVA, 2007, p.120).

Um dos fatores que interfere na adoção de ações ambientais em pequenos empreendimentos é a informalidade e a falta de planejamento e conhecimento sobre a atividade hoteleira e a questão ambiental. Segundo o autor, resultados foram alcançados no que tange ao comprometimento com o meio ambiente, não obstante a incidência de fatores que não favorecem a não adoção de ações ambientais ser maior do que aquela que determina a adoção de ações. No término da pesquisa, como resultado relevante, sugere a continuidade de novas pesquisas que aprofundem o conhecimento científico e que sirvam de base para a atuação dos gestores, com a implementação de ações ou práticas ambientais nos meios de hospedagem. (SILVA, 2007).

No mesmo sentido, De Conto et al. (2013), em seus estudos, mostram a importância de programas ou ações de educação ambiental nos meios de hospedagem, não somente como critério para os hóspedes escolherem esses empreendimentos, mas como uma forma de contribuir efetivamente na sustentabilidade ambiental dos mesmos, promovendo programas de melhoria e cumprimento das normas ambientais. Segundo os autores, inúmeros são os questionamentos que poderiam ser feitos aos meios de hospedagem sobre a inclusão de políticas, programas e ações ambientais em seus planejamentos e na operacionalização de suas atividades, envolvendo gestores, colaboradores e hóspedes.

Enfatizam De Conto et al. (2013) que há limitações no planejamento referente à educação e práticas ambientais, nos meios de hospedagem, que carecem de diretrizes para alcançar os objetivos da Política Nacional de Educação Ambiental. Segundo os autores, “para impulsionar o planejamento ambiental na gestão desses meios, deverão ser estabelecidas normas e práticas quanto à redução do consumo de água, de resíduos sólidos e controle de energia”. (DE CONTO et al., 2013, p. 488).

Nesse mesmo contexto, em pesquisa sobre a adoção de práticas socioambientais por parte de gestores, Oliveira (2013) identificou fatores que

dificultam a incorporação da sustentabilidade em meios de hospedagem, destacando o custo da certificação e pouca consciência dos envolvidos com o turismo: empresários, gestores públicos, turistas e comunidades receptoras. Porém, quanto à obtenção de vantagens competitivas, os fatores advindos da atuação sustentável foram: a redução no uso de recursos naturais, a profissionalização da gestão e maior divulgação dos meios de hospedagem. Identificou, também, reflexos positivos no desempenho econômico, ambiental e social e a manutenção da atratividade dos meios de hospedagem quanto à demanda e melhoria, nas condições de preservação das características dos destinos turísticos. (OLIVEIRA, 2013).

Como conclusão de seu estudo sobre essas medidas, De Conto, Corrêa e Zaro (2013) recomendam o desenvolvimento de programas de sensibilização para a alta administração e a colaboradores de meios de hospedagem, dando ênfase à não geração ou à minimização de resíduos sólidos, sendo importante e necessário que esses empreendimentos turísticos realizem um diagnóstico sobre os fatores que determinam a origem e formação de resíduos sólidos gerados, como sobre a tipologia e quantidade dos mesmos. Desta forma, os autores consideram fundamental a elaboração de um programa de gerenciamento de resíduos para esses empreendimentos, estabelecido conforme as diretrizes legais vigentes, levando-se em conta as prioridades e a realidade local.

Em seu trabalho de pesquisa, os mesmos autores evidenciam a escassez de estudos voltados para os espaços arquitetônicos dos meios de hospedagem, para a questão dos resíduos sólidos e líquidos, havendo necessidade de desenvolver novos saberes, no sentido de prever, nos projetos arquitetônicos de construção ou de reforma, espaço específico para armazenamento dos resíduos gerados. Reforçam, também, a ideia, citando o que prevê a Lei Estadual 9.921, de 27 de julho de 1993, regulamentada pelo Decreto 38.356, de 1º de abril de 1998, referente à gestão de resíduos sólidos no estado, chamando a atenção para que os meios de hospedagem façam previsão, em seu planejamento, de espaços adequados para o armazenamento dos resíduos, cumprindo as exigências sanitárias e ambientais. (DE CONTO; CORRÊA; ZARO, 2013).

Estudos realizados por Malta e Mariani (2013), buscando analisar a aplicação de práticas de sustentabilidade na gestão de empreendimentos hoteleiros de Campo Grande, MS, constataram que há falta de conhecimento e informações

sobre sustentabilidade e que os gestores de hotéis a consideram apenas quanto a dimensão ambiental, e que a maior quantidade de informações e práticas ocorre em empreendimentos hoteleiros pertencentes a redes. Em sua pesquisa, consideram que,

atingir o turismo sustentável é um processo que requer monitoramento constante dos impactos, introduzindo as medidas preventivas e/ou corretivas sempre que necessário. Nesse sentido, nos empreendimentos hoteleiros, as normas ISO, assim como a Norma NBR 15.401, podem conduzir essas práticas. A norma da NBR 15.401 é a Norma Oficial Brasileira que prescreve quais requisitos os meios de hospedagem devem atender para serem considerados como praticantes de gestão sustentável, estabelecendo critérios mínimos específicos de desempenho em relação à sustentabilidade e permitindo a um gestor formular políticas e objetivos que levem em conta os requisitos legais e as informações referentes aos impactos ambientais, socioculturais e econômicos. (MALTA; MARIANI, 2013, p.118-119).

Um resultado importante advindo desse estudo é que a energia e a água constituem-se alvo de preocupações em todos os empreendimentos hoteleiros pesquisados. Todos eles possuem fontes alternativas de energia; alguns apostando em bloqueadores de energia. Comparando-se as normas que envolvem a sustentabilidade e as ações dos meios de hospedagem pesquisados por Malta e Mariani (2013), na cidade de Campo Grande, MS, ficou evidente que as práticas de sustentabilidade são incipientes e isoladas, e que os gerentes expuseram não possuir pesquisas e certificações sobre sustentabilidade e não contabilizar as ações voltadas à sustentabilidade de suas empresas hoteleiras. Observaram, também, que nenhuma pesquisa havia sido realizada nesses empreendimentos, notando-se que os gestores são os próprios responsáveis para tratar desse assunto com os demais funcionários.

Para Ferrari (2006), o conhecimento a ser construído sobre a sustentabilidade ambiental, nos meios de hospedagem, tem relevância científica por preencher lacunas existentes em pesquisas sobre o tema, nos programas de Pós-Graduação de Turismo e Hotelaria. Segundo a autora, os resultados de seu estudo poderão estar inseridos também nos programas de educação ambiental, nas Secretarias de Turismo, nas Agências de Viagem, na elaboração de planos diretores e no planejamento de atrativos e destinos turísticos. Em sua pesquisa, descreveu, como práticas ambientais:

o desenvolvimento de ações relacionadas ao uso de água e de energia; a programas relacionados ao reuso de águas; ao controle de 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. (FERRARI, 2006, p.12).

Os resultados de sua pesquisa mostram que 76,19% dos gestores de meios de hospedagem estão desinformados quanto ao gerenciamento de práticas ambientais e aos assuntos relacionados às questões ambientais, bem como à relação direta entre o nível geral de informação dos gestores e seu grau de escolaridade. Além disso, identificou lacunas nos programas de ensino, na gestão hoteleira e nas áreas de turismo e hotelaria, quanto à responsabilidade com o meio ambiente, ao conhecimento e cumprimento da legislação ambiental e à relação entre a percepção ambiental e a conduta dos próprios gestores dos meios de hospedagem. (FERRARI, 2006).

A autora, após realizar pesquisa sobre a percepção ambiental em meios de hospedagem, em Caxias do Sul, RS, constatou que os gestores percebem a importância e a necessidade do desenvolvimento de programas ambientais, como fator de competitividade, e que suas expectativas residem mais no retorno imediato do que na preservação dos recursos naturais, não os considerando fator relevante para a manutenção da atividade turística.

Em seu estudo, concluiu que há carência de programas de sensibilização e de práticas ambientais nos meios de hospedagem, fruto de desconhecimento e acomodação frente aos benefícios advindos de ordem não somente ambiental, mas também de ordem econômica e sociocultural. Além disso, percebeu que os gestores estabelecem uma relação direta entre legislação ambiental e responsabilidade ambiental de forma errônea, e que essa falta de conhecimento, as dificuldades e limitações em questões ambientais, em meios de hospedagem, parecem ter sua origem na formação ou qualificação profissional. (FERRARI, 2006).

Em suas conclusões, alerta que, como a maioria dos gestores não conhece o gerenciamento de ações para a redução do consumo de água e energia e tratamento de resíduos sólidos, faz-se necessário divulgar e informar sobre práticas ambientais, sobre como planejar, operacionalizar e monitorar resultados, a fim de que, através de adoção de medidas de sustentabilidade, seja evitado processo de degradação ambiental. Sugere que haja mais estudos nessa área, aprofundando os

temas com novas pesquisas, refletindo sobre sua importância e relevância, para encorajar os gestores de meios de hospedagem nas tomadas de decisão e desenvolver uma consciência socioambiental na operacionalização de suas ações, em consonância com seus colaboradores e hóspedes. (FERRARI, 2006).

Referindo-se à relevância de medidas permanentes para reduzir o consumo de energia elétrica, Assis (2009) pesquisou sobre a eficiência energética em meios de hospedagem, concluindo que a responsabilidade ambiental deve ser entendida como ação estratégica, e estar inserida nos processos de gestão de empreendimentos turísticos, e que é preciso repensar as práticas ambientais, reduzir, reutilizar, racionalizar, recuperar e conservar os recursos. A autora enfatizou que “a escassez energética e o consequente aumento de tarifas de energia fazem surgir, cada vez mais, essa pauta como assunto prioritário nas discussões mundiais sobre desenvolvimento sustentável”. (ASSIS, 2009, p.124).

Nos resultados da pesquisa de Assis (2009), revestem-se de importância questionamentos relativos à eficiência energética, quanto a fatores que interferem no comportamento dos agentes turísticos, nos programas de qualificação dos serviços, em relação ao meio ambiente, bem como a necessidade de que os meios de hospedagem realizem ações conjuntas para minimizar o consumo de energia no empreendimento e na própria comunidade.

A NBR 15.401 (2014) estabelece, como requisito, que o meio de hospedagem deve planejar e implementar medidas para minimizar o consumo de energia, em particular, de fontes não renováveis. Da mesma forma, a Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem (2011) propõe medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica, como ação de sustentabilidade ambiental.

Ações de sustentabilidade ambiental, cada vez mais, tornam-se necessárias e relevantes nas atividades desenvolvidas nos meios de hospedagem. Essas ações decorrem do cumprimento de medidas e requisitos estabelecidos na Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem do Ministério do Turismo (2011), na NBR 15.401 da ABNT (2014) e na norma brasileira NBR 14.001 da ABNT (2004).

Considerando os princípios da sustentabilidade, estudos de Corrêa et al. (2014) voltam-se para a gestão ambiental em empreendimento hoteleiro da Região Sul do Brasil. Com base teórica em pesquisas de diversos autores, na legislação ambiental e normas oficiais, foi desenvolvido um diagnóstico que mapeie as atividades dos hotéis, seus aspectos e impactos ambientais, a fim de estabelecer

metas de melhoria. Identificaram, através do diagnóstico realizado, que parte dos colaboradores não tem conhecimento sobre impactos que o empreendimento hoteleiro causa ao meio ambiente e que alguns não sabem diferenciar resíduos orgânicos e secos. Acrescentam, ainda, que para se efetivar o planejamento das ações que devem ser tomadas para a capacitação e conscientização dos colaboradores, são necessárias informações sobre sustentabilidade ambiental.

Segundo os autores, este estudo de diagnóstico

pode ser utilizado para que o hotel em estudo, aproveitando-se das ações de gestão ambiental que já pratica, venha a implantar de fato um SGA e possa obter uma certificação de qualidade ambiental. Além disso, serve de modelo para que outros meios de hospedagem façam a análise sobre as suas políticas ambientais e práticas de gestão ambiental e julguem viável a implantação de um SGA de acordo com as suas atividades desenvolvidas. (CORRÊA et al., 2014, p.599).

Além dessas considerações, quanto a ações de sustentabilidade ambiental, os autores, em seu estudo, identificaram o “consumo de energia elétrica e geração de resíduos sólidos em praticamente todos os setores. Já nos setores da cozinha, dos banheiros e da lavanderia o que prevalece é o consumo de água e gás, e a geração de efluentes.” (CORRÊA et al., 2014, p.599).

Neste sentido, as experiências e estudos de pesquisadores sobre o tema foram importantes, pois contribuíram na fundamentação desta pesquisa, por meio de abordagens, conceitos, programas e implementação de ações e práticas de sustentabilidade ambiental nos meios de hospedagem e, conseqüentemente, no desenvolvimento da atividade turística.

6 METODOLOGIA

A pesquisa desenvolvida é de caráter exploratório. Köche (2013) destaca que a pesquisa exploratória tem grande utilização, principalmente nas ciências sociais e que “o objetivo fundamental de uma pesquisa exploratória é o de descrever ou caracterizar a natureza das variáveis que se quer conhecer”. (KÖCHE, 2013, p.126).

6.1 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Na realização da pesquisa, as técnicas utilizadas na coleta de dados foram o questionário e a observação direta. Referindo-se ao processo de pesquisa, Dencker (2000) considera a coleta de dados como a fase do método de pesquisa que tem por objetivo obter informações sobre a realidade e que, nas ciências humanas, o questionário e a entrevista são os instrumentos mais frequentes. Para a autora, “a finalidade do questionário é obter, de maneira sistemática e ordenada, informações sobre as variáveis que intervêm em uma investigação, em relação a uma população ou amostra determinada”. (DENCKER, 2000, p. 146).

O instrumento de coleta de dados, estruturado com perguntas abertas e fechadas, foi o questionário constante no Apêndice A, tendo como referência a Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem, estabelecida pelo Ministério do Turismo (2011), na qual são definidas medidas permanentes, requisitos e critérios mínimos de desempenho, em relação à sustentabilidade ambiental, nos meios de hospedagem.

Construir o questionário consistiu em traduzir os objetivos da pesquisa em questões específicas. Em conformidade com o pensamento de Gil (2008), a construção de um questionário

precisa ser reconhecida como um procedimento técnico cuja elaboração requer uma série de cuidados, tais como: constatação de sua eficácia para verificação dos objetivos; quantidade e ordenação das questões; construção de alternativas; apresentação do questionário e pré-teste do questionário. (GIL, 2008, p. 121).

Para atender aos objetivos propostos nesta pesquisa, foram aplicados questionários a gestores de meios de hospedagem. O questionário (APÊNDICE A) constituiu-se de duas partes. Na primeira parte – Bloco I –, constaram nove itens relacionados à identificação dos gestores e dos meios de hospedagem do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos.

Na segunda parte – Bloco II –, constaram questionamentos sobre a identificação de medidas permanentes de sustentabilidade ambiental, assim definidas: redução de consumo de energia elétrica; redução do consumo de água; gerenciamento de resíduos sólidos; monitoramento de expectativas e impressões dos hóspedes, em relação aos serviços ofertados; manutenção de programas de capacitação para colaboradores ou empregados; critérios de seleção de fornecedores, para promover a sustentabilidade; medidas de sensibilização e comprometimento dos hóspedes, quanto a práticas de sustentabilidade ambiental no estabelecimento; medidas para minimizar a emissão de ruídos, gases e odores provenientes de máquinas, veículos, instalações ou equipamentos do meio de hospedagem; sistema de tratamento de efluentes; existência de certificação de organismos especializados quanto à efetividade de adequação ambiental.

No final do questionário, foram acrescentados dois itens, com o objetivo de conseguir mais informações dos gestores sobre as atividades desenvolvidas nos meios de hospedagem e sobre a preocupação em reduzir despesas com energia elétrica, consumo de água e geração de resíduos sólidos, na realização de eventos.

Além da técnica padronizada de aplicação de questionários, utilizou-se a observação direta nos hotéis e nas pousadas em análise. Para tal, foi construído um Roteiro de Observação Direta (APÊNDICE B), que foi utilizado, no momento da coleta de dados. O instrumento foi construído com base nas medidas permanentes de sustentabilidade ambiental, da Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem do Ministério do Turismo (2011).

Antes de ser aplicado aos gestores, o questionário foi submetido a um pré-teste, em outros três meios de hospedagem da cidade de Bento Gonçalves, RS, para sua validação. Os gestores dos três meios de hospedagem foram unânimes em considerar pertinentes as questões, validando, desta forma, o instrumento de coleta de dados desta pesquisa.

Utilizaram-se, ainda, registros em documentos conservados em arquivos de associações, instituições públicas e privadas e a consulta em dissertações, teses,

anais de eventos científicos e artigos publicados em periódicos científicos nacionais e internacionais, relacionados ao tema desta investigação.

6.2 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Quanto à seleção dos meios de hospedagem a serem pesquisados, utilizou-se como critério: os meios de hospedagem do Vale dos Vinhedos, devidamente registrados no Cadastur, no momento da realização da coleta de dados.

Aplicando-se este critério, o universo dos meios de hospedagem para esta pesquisa constituiu-se de dois hotéis e três pousadas, que estão inseridos na demarcação territorial do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos e que estavam registrados no cadastro de prestadores de serviços turísticos, no sistema Cadastur do Ministério do Turismo, em 18 de setembro de 2015, data em que foi iniciada a coleta de dados do presente estudo.

A partir da Lei do Turismo 11.771 (2008), o Cadastur foi instituído para as empresas e profissionais de turismo, com a finalidade de promover o ordenamento e a legalização dos prestadores de serviços turísticos no Brasil. Este sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas, que atuam no setor de turismo, é executado pelo Ministério de Turismo em parceria com o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro) (Portaria, 273, de 21 de junho de 2011) e Órgãos Oficiais de Turismo, nos 26 estados do Brasil e no Distrito Federal, permitindo o acesso a diferentes dados sobre os prestadores de serviços turísticos cadastrados. (CADASTUR, 2001).

7 CARACTERÍSTICAS DO ROTEIRO TURÍSTICO VALE DOS VINHEDOS

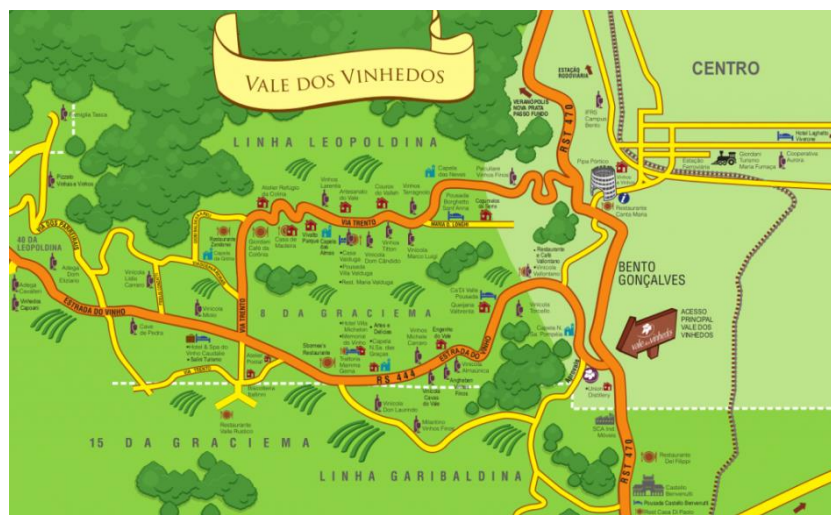
O Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos é uma região da Serra Gaúcha, no Estado do Rio Grande do Sul, integrando parte dos territórios dos municípios de Bento Gonçalves, Monte Belo do Sul e Garibaldi.

Os primeiros proprietários do Vale dos Vinhedos desenvolveram suas atividades, buscando em suas lavouras os produtos necessários à sua sobrevivência. Iniciaram plantando as videiras e produzindo seus vinhos, vendendo sua produção para outras vinícolas maiores. Aos poucos, buscaram maiores lucros comercializando seus vinhos.

De acordo com informações da Associação dos Produtores de Vinhos Finos do Vale dos Vinhedos (Aprovale), a década de 80, do século XX, deu início ao desenvolvimento do enoturismo, com a atividade das vinícolas e com a implantação de hotéis e pousadas, atraindo um fluxo sempre crescente de visitantes, consolidando o destino turístico Vale dos Vinhedos. (APROVALE, 2014).

A Figura 1 mostra o mapa de localização do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos, com a sinalização dos caminhos que conduzem às vinícolas, aos meios de hospedagem e aos atrativos.

Figura 1 – Localização geográfica do Vale dos Vinhedos



Fonte: Aprovale (2014).

Em 1995, um grupo de produtores se reuniu com o propósito de fundar a Associação dos Produtores de Vinhos Finos do Vale dos Vinhedos, denominada Aprovale. O objetivo do grupo era buscar a Indicação Geográfica de Procedência e

Denominação de Origem de seus vinhos e espumantes. Com o avanço da tecnologia voltada para o desenvolvimento vitivinícola, o Vale dos Vinhedos conquistou a 1ª Indicação de Procedência, em 22 de novembro de 2002, com uma área delimitada de 81,23 Km², na seguinte proporção: Bento Gonçalves: 60%, Garibaldi: 33% e Monte Belo do Sul: 7%. A 1ª Denominação de Origem foi conseguida, em 25 de setembro de 2012, pelo Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI), com uma área delimitada de 72,45 Km², na proporção de 55% Bento Gonçalves, 37% Garibaldi e 8% Monte Belo do Sul. (APROVALE, 2014).

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a estimativa da população em 2014 de cada um dos três municípios é assim distribuída: Bento Gonçalves com 112.318 habitantes, Monte Belo do Sul com 2.712 habitantes e Garibaldi com 32.862 e, no Distrito do Vale dos Vinhedos, conforme Censo de 2010, a população era estimada em 1.481 residentes, sendo 774 homens e 707 mulheres. (IBGE, 2014).

Quanto à indústria vitivinícola, o Vale dos Vinhedos é a primeira região do País a obter a Indicação Geográfica de Procedência e a primeira Denominação de Origem de Vinhos e Espumantes do Vale dos Vinhedos, certificando a origem e a qualidade do produto enológico em nível mundial.

Através da Lei 14.034/2012, publicada no Diário Oficial do estado 127, de 3 de julho de 2012, o Vale dos Vinhedos foi declarado oficialmente Patrimônio Histórico e Cultural do Rio Grande do Sul. (APROVALE, 2015).

As inúmeras ações desenvolvidas pela Associação promoveram mudanças e deram ênfase ao enoturismo, atraindo visitantes de todos os estados brasileiros e também de outros países. Essas ações, segundo Falcade (2005, p. 47) “induziram a certo desenvolvimento, criando algumas condições necessárias ao aumento de renda e à melhoria das condições de vida”. Isto foi verificado não somente com os envolvidos na agroindústria do vinho, mas também com aqueles que somente produzem a uva ou desenvolvem outras atividades.

Além do exposto, o que contribuiu para valorizar o território do Vale dos Vinhedos e garantir a consolidação do turismo foi a elaboração de um Projeto de Lei, baseado no diagnóstico da situação do município, que se transformou na Lei Complementar 103, de 26 de outubro de 2006, que instituiu o Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado do Município, que, em seu Anexo 1º, estabelece as principais diretrizes para o desenvolvimento e a sustentabilidade da atividade

turística, principalmente quanto à vocação e à preservação ambiental e aos valores do patrimônio e da cultura presentes em cada território, que forma os roteiros turísticos e que se constitui o principal atrativo para os visitantes. (BENTO GONÇALVES, 2006).

É de fundamental importância a aplicação desta Lei para a estruturação do espaço rural, conforme consta no Artigo 162, referindo-se ao Modelo Espacial Básico como “o conjunto de regulamentos de ocupação e uso do solo da área rural, com predominância agrícola, turística, agroindustrial e de conservação”.

Para valorizar o território, objeto deste estudo, o art. 163 do Plano Diretor estabelece que, “para efeito da aplicação desta lei, são criadas as seguintes zonas de uso do solo rural: I – Distrito do Vale dos Vinhedos: Área de Proteção à Paisagem Vale dos Vinhedos (APPVALE)”.

Os artigos do Plano Diretor que seguem contemplam a vocação da área e são específicos para o Vale dos Vinhedos. Assim estabelece o art. 164: “O Distrito do Vale dos Vinhedos tem como vocação natural consolidada a vitivinicultura, cuja cultura, ocupação do solo e paisagem ficam protegidas na forma desta lei”.

Para a consolidação e a garantia de crescimento da atividade turística no Vale dos Vinhedos, o Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado do município constitui-se base fundamental, extremamente importante, para o destino turístico neste espaço rural.

O Plano estabelece uma diretriz fundamental na busca permanente do desenvolvimento econômico, social e de preservação do meio ambiente, integrando o rural e o urbano, e que permite que o turismo rural do Vale dos Vinhedos mantenha suas tradições, sua cultura e outras características de sua realidade, enquanto espaço diferenciado, onde, além da atividade voltada para a agricultura, principalmente com a produção de uvas em seus vinhedos, prosperam estabelecimentos vinícolas, restaurantes e meios de hospedagem.

Referindo-se ao Vale dos Vinhedos e apresentando os roteiros turísticos de Bento Gonçalves, Luchese (2002) assim escreve:

Num vale mágico que corre por entre as divisas de Bento Gonçalves, Garibaldi e Monte Belo do Sul, numa região privilegiada por um clima consagrado ao cultivo da vinha, as mais finas castas desenvolveram-se naturalmente, e o lugar tornou-se o Vale dos Vinhedos. É caracterizado por suas cantinas familiares de vinhedos próprios, onde é possível conhecer

todo o processo de produção do vinho e as marcas culturais deixadas pela imigração italiana. (LUCHESE, 2002, p.185).

Um dos fatores que interferem na valorização das propriedades do Vale dos Vinhedos é que o Roteiro Turístico tem a cultura do vinho incorporada na vida dos produtores rurais, como um patrimônio comunitário do qual todos são partícipes e agentes. O vinho é cultura, estilo de vida e componente de uma civilização. Com a cultura do vinho encontram-se: a gastronomia, os eventos, o artesanato, a religiosidade, a solidariedade e a vocação ao trabalho e progresso.

Sob todos os aspectos, o vinho é um produto diferenciado, assegurando um permanente fluxo de turistas, atraídos pelo charme, pelo aroma e pela emoção de uma bebida histórica e milenar. Por isso, um dos fatores mais importantes que impulsiona o desenvolvimento do Roteiro Turístico, com novos empreendedores e que atrai grande número de turistas, que são acolhidos nos meios de hospedagem do Roteiro, é o enoturismo.

O Quadro 1 apresenta cinco meios de hospedagem do Vale dos Vinhedos, selecionados para esta pesquisa.

Quadro 1 – Meios de hospedagem do Vale dos Vinhedos registrados no Cadastur

VALE DOS VINHEDOS		UH	LEITOS
1	Spa do Vinho Hotel e Condomínio Vitivinícola	128	256
2	Hotel Villa Michelin	57	153
3	Pousada Villa Valduga	24	54
4	Pousada Cá Di Valle	3	9
5	Pousada Florenza	13	35
	TOTAL	225	507

Fonte: Sindicato Empresarial de Gastronomia e Hotelaria da Região Uva e Vinho (SEGH) (2016).

7.1 PROPOSTAS DE INTEGRAÇÃO DE PLANOS DIRETORES

Na análise dos Planos Diretores dos Municípios de Bento Gonçalves, Monte Belo do Sul e Garibaldi, que têm parte do seu território integrando o Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos, constatou-se a ausência de propostas de integração para o desenvolvimento do turismo local, principalmente no que se refere a ações de sustentabilidade ambiental. A preocupação maior com a questão da preservação do

meio ambiente, das características da paisagem e da vitivinicultura está presente no Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado de Bento Gonçalves.

Estudos realizados por Tonini (2007) sobre a participação do Poder Público dos três municípios, em relação ao desenvolvimento do turismo do Vale dos Vinhedos, mostraram que são ainda incipientes as ações integradas de sustentabilidade ambiental. A grande dificuldade do Vale dos Vinhedos, segundo a autora, reside na falta de diálogo entre os diferentes setores envolvidos, seja do Poder Público, da iniciativa privada, dos pequenos agricultores e da comunidade local.

Neste sentido, Tonini apresenta considerações decorrentes do estudo sobre a participação do Poder Público no desenvolvimento do turismo local:

Na realidade, o que saltou aos olhos não foi a falta de diálogo entre poder público e vitivinicultura; tampouco a quase inexistência de diálogo entre as três administrações municipais que compreendem o Vale. O que se revela como a maior dificuldade com relação ao desenvolvimento da região enquanto rota turística é a ausência de discussão sobre o turismo e seu significado entre as próprias secretarias que compõem cada prefeitura. (TONINI, 2007, p. 141).

Novas propostas de integração entre o desenvolvimento do turismo no Vale dos Vinhedos surgiram com a realização do Fórum Intermunicipal de Planejamento Turístico e Econômico do Vale dos Vinhedos, em 3 de dezembro de 2015, no SPA do Vinho Hotel e Condomínio Vitivinícola, em Bento Gonçalves, RS.

A iniciativa do evento foi da diretoria executiva da Associação dos Produtores de Vinhos Finos do Vale dos Vinhedos (Aprovale), sob a coordenação do SPA do Vinho, reunindo os Municípios de Bento Gonçalves, Monte Belo do Sul e Garibaldi, com a participação dos prefeitos, secretários municipais de Turismo, de Obras, do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano; diretorias da Associação de Turismo da Serra Gaúcha e do Sindicato Empresarial de Gastronomia e Hotelaria.

Questões relacionadas ao desenvolvimento turístico e econômico do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos constaram da pauta, incluindo-se temas importantes para o turismo, como a construção da ciclovia, a transformação da área demarcada do Vale dos Vinhedos em Zona Franca de Vinhos do Brasil e a unificação do Plano Diretor dos três municípios, bem como uma infraestrutura mais adequada e acessos na rodovia principal do roteiro turístico.

Este Fórum representou um marco inicial de integração de planos, ações e prioridades para desenvolver o turismo com ações conjuntas dos três municípios. As justificativas apresentadas no Fórum, referentes às propostas sugeridas, fundamentaram-se na estimativa de crescimento de 15% ao ano, sendo que, em 2015, o Roteiro acolheu 320 mil visitantes.

Os empreendedores apresentaram uma proposta de criação de uma via de turismo, passando pelo distrito do Vale dos Vinhedos, ligando Monte Belo do Sul, Bento Gonçalves e Garibaldi. Também, o Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano (IPURB) apoiou a ideia de elaboração de um Plano Diretor Unificado, valorizando e preservando as características e a identidade do Vale dos Vinhedos. A Aprovale, que tem como associados ao *trade* turístico: vinícolas, restaurantes, meios de hospedagem, cafés, agroindústrias, operadoras e agências de turismo, entre outros, agraciou, como sócias-honorárias da entidade, as prefeituras dos três municípios. (CENTRAL DE JORNALISMO DA DIFUSORA, 2015).

7.2 MEIOS DE HOSPEDAGEM DO ROTEIRO TURÍSTICO VALE DOS VINHEDOS

Os meios de hospedagem em estudo são hotéis e pousadas, registrados no Cadastur, e que disponibilizaram em seus *sites* suas principais características.

O Hotel & SPA do Vinho Caudalie dispõe de 128 unidades habitacionais e 256 leitos. Conta com um centro de eventos, *hall* decorado em estilo contemporâneo e funcional, iluminação natural, copa, telefonia, banheiros, internet Wi-Fi, exclusivo *deck* com solarium voltado para os parreirais do Vale dos Vinhedos, *Business Center* e elevador exclusivo.

O hotel possui uma ambientação com antiguidades que decoram todas as áreas sociais com peças autênticas recolhidas entre as famílias da região e restauradas pelo historiador Luís Fitarelli. A ambientação do Restaurante Leopoldina reúne móveis de salas de jantar originais, feitos à mão por antigas famílias de imigrantes. Revestimentos em pedras, móveis em madeira de lei, objetos em prata e lustres de cristal compõem os ambientes onde o resgate histórico é a linha-mestra de decoração.

O primeiro centro brasileiro de tratamentos vinoterápicos, instalado no complexo Hotel & Spa do Vinho Caudalie, utiliza a alta qualidade e o comprovado

potencial rejuvenescedor da uva do Vale dos Vinhedos. Todos os tratamentos e produtos oferecidos são patenteados pelo spa e laboratório francês Caudalie, cujos parâmetros estabeleceram-se através de pesquisas realizadas na Universidade de Bordeaux. Caudalie possui, hoje, franquias em seis países, sendo o primeiro franqueado na América Latina. (HOTEL & SPA DO VINHO CAUDALIE, 2015).

O Hotel Villa Michelin dispõe de 57 unidades habitacionais e 153 leitos. Sua infraestrutura dispõe de apartamentos com ar-condicionado, colchões *box spring*, acesso à internet, TV por assinatura, som com CD, minibar, cofre individual, secador de cabelo, ventilador de teto e calefação. Além disso, dispõe de garagem gratuita, lavanderia, *room service*, restaurante e centro de eventos com sete salas. Possui parreiral-modelo, pomar, horta ecológica, Casa do Filó e Memorial do Vinho.

Como opções esportivas existem salas de ginástica, quadras poliesportivas, tênis, *paddle*, vôlei, futsal, basquete, bicicletas, pista para *cooper*, lago e trilha ecológica, lareira, a Piazza dei Bambini e parque infantil. A trilha ecológica, localizada no interior da mata nativa, com 45.000m², que existe há 12 anos, pode ser visitada pelos hóspedes. O percurso da trilha curta é de 600 metros e a trilha longa é de 1.600 metros, abrangendo quatro hectares de terra, com 28 árvores identificadas com os respectivos nomes científicos e populares. Tem parceria e orientação com a Secretaria Municipal de Meio Ambiente, e a comunidade tem oportunidade de vivenciar a educação ambiental, conhecer as interações ecológicas e identificar as espécies vegetais. A trilha é autoguiada, permitindo maior liberdade para hóspedes do hotel e comunidade local. (HOTEL VILLA MICHELON, 2015).

A Pousada Villa Valduga, localizada na Linha Leopoldina, distrito do Vale dos Vinhedos, junto à própria vinícola, possui 24 suítes, somando 54 leitos. É identificada com o nome dos vinhos ícones da Casa Valduga: **Raízes, Identidade, Leopoldina, Gran e Storia** e fazem parte do complexo enoturístico Villa Valduga. As suítes são construídas em vários níveis, em estilo rústico sofisticado e em harmonia com o meio ambiente repleto de parreirais. Disponibiliza colchão *box spring*, aquecimento central a gás, frigobar e calefação, ar-condicionado, TV 20", telefone com discagem direta e DDD/DDI, ventilador de teto, banheiro privativo e sacada. Na diária está incluso o café-da-manhã e o curso diário de vinhos. (POUSADA VILLA VALDUGA, 2015).

A Pousada Cá Di Valle localiza-se na Estrada do Vinho, no Vale dos Vinhedos, em meio à paisagem de plátanos e parreirais, e oferece um clima

receptivo, atendimento familiar, café-da-manhã colonial e quartos aconchegantes. Dispõe de três unidades habitacionais e nove leitos. A família proprietária busca manter viva a tradição de seus antepassados e possui uma pequena produção artesanal de vinhos, sucos de uva, geleias caseiras de uva, figo e pêssego, cuja elaboração é da própria família. (POUSADA CÁ DI VALLE, 2015).

A Pousada Florenza localiza-se no Bairro Jardim Glória, a 800 metros da Pipa-Pórtico, próxima à entrada do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos e da cidade de Bento Gonçalves. Dispõe de apartamentos luxo e superluxo, suítes, café-da-manhã, sala de estar e recepção. Possui 13 unidades habitacionais e 35 leitos. (POUSADA FLORENZA, 2015).

8 CARACTERÍSTICAS DOS MUNICÍPIOS QUE INTEGRAM O ROTEIRO TURÍSTICO VALE DOS VINHEDOS

São três os municípios que integram o Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos, localizado na Serra gaúcha: Bento Gonçalves, Garibaldi e Monte Belo do Sul.

8.1 MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES

O Município de Bento Gonçalves é um polo industrial e turístico que preserva a cultura de seu povo, herdada dos imigrantes oriundos, fundamentalmente, do Norte da Itália, e que, ao longo de sua história, destacou-se pelos atrativos turísticos e roteiros ligados à uva e ao vinho. Localiza-se na Encosta Superior do Nordeste do Rio Grande do Sul, a 124 quilômetros de Porto Alegre, capital do estado, a uma altitude média de 618 metros do nível do mar. Faz divisa com os Municípios de Pinto Bandeira, Veranópolis, Cotiporã, Nova Roma do Sul, Monte Belo do Sul, Garibaldi e Farroupilha. (MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES, 2015a).

Segundo dados do IBGE (2014), a população estimada de Bento Gonçalves é de 112.318 habitantes e a área territorial do município tem, atualmente, a extensão de 274.070 quilômetros quadrados.

Em 1870, foi criada a Colônia Dona Isabel, formada com a imigração italiana. Em 11 de outubro de 1890, ocorreu o desmembramento da Colônia Dona Isabel do município de Montenegro, constituindo-se o Município de Bento Gonçalves, em homenagem ao General Bento Gonçalves da Silva, chefe da Revolução Farroupilha, ocorrida no Rio Grande do Sul, no período de 1835 a 1845. Em 1950, a população era de 22.600 habitantes e a principal economia era do setor agrícola. (MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES, 2015b).

Na economia, destacava-se, além da agricultura de subsistência, a produção vitivinícola. Em 1955, iniciou-se a fabricação de móveis em estilo artesanal e, em 1960, a Indústria de Acordeões Todeschini era a maior da América Latina e exportava acordeões e escaletas para o México. Com a realização da I Festa Nacional do Vinho (Fenavinho), em 1967, Bento Gonçalves passou por uma grande transformação, constituindo-se como um marco histórico. Com a realização desse evento, o vinho deu impulso ao desenvolvimento econômico e turístico de Bento

Gonçalves. A partir de 1970, surgiram muitas indústrias moveleiras, que caracterizaram a cidade como um dos maiores polos moveleiros do Brasil, e a produção vitivinícola garantiu a conquista do título de Capital Brasileira do Vinho. (MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES, 2015c).

Além da área urbana, Bento Gonçalves é constituído pelos distritos de **Vale dos Vinhedos**, **Faria Lemos**, **Tuiuty** e **São Pedro**. Nestes distritos, estão os roteiros turísticos, respectivamente: Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos, Rota das Cantinas Históricas e Rota Rural Encantos de Eulália, Vale do Rio das Antas e Caminhos de Pedra. Há, também, o **Passeio Maria Fumaça**, a **Epopéia Italiana** e turismo de aventura: numa região repleta de cânions e cascatas próprias para esportes radicais e, em meio à mata nativa, são possíveis práticas de rapel, *treking*, tirolesa, *rafting* e outros. (SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO DE BENTO GONÇALVES, 2015).

Os **principais eventos** acontecem no Parque de Eventos da Fenavinho. Entre eles, destacam-se: a) **Fenavinho Brasil**: Feira e Festa Nacional do Vinho, que tem a missão de promover o vinho brasileiro e unir os segmentos ligados à uva e ao vinho e contribuir para a abertura de novos mercados e a consolidação da qualidade do vinho brasileiro, com a participação de toda a comunidade; b) **Movelsul Brasil**: é a Feira Internacional de Móveis mais representativa da América Latina, devido ao grande número de expositores e à presença das marcas mais renomadas do setor. Com este evento, realiza-se o **Salão Design Movelsul**, principal concurso de *design* de móveis da América Latina, sendo estes eventos promovidos pelo Sindicato das Indústrias do Mobiliário de Bento Gonçalves-Sindimóveis; c) **Fimma Brasil**: Feira Internacional de Máquinas, Matérias-Primas e Acessórios para a indústria moveleira, situando-se entre as seis maiores feiras do setor, em âmbito mundial e sendo realizada a cada dois anos, promovida pela Associação das Indústrias do Rio Grande do Sul (Movergs); d) **Brasil Alimenta** – tecnologia para indústria e processamento de alimentos – é voltada a toda a cadeia produtiva de alimentos, reunindo fornecedores de insumos, tecnologias e serviços e produtores rurais, através do Salão Multiagro – Salão de tecnologia e negócios para Agricultura, Alimentação e Abastecimento; e) **Expobento** – Feira da Indústria, Comércio e Serviços de Bento Gonçalves, promovida pelo Centro da Indústria, Comércio e Serviços, que tem o objetivo de fomentar os negócios dos diversos setores da economia, na busca de novos caminhos para a comercialização e divulgação dos

produtos; f) **Avaliação Nacional de Vinhos**, promovida pela Associação Brasileira de Enologia (ABE), desde 1993, sob a chancela da *Union Internationale dês Oenologueses* (UIOE) e da *Organization Internationale de la Vigne e du Vin* (OIV). É um evento que reúne *experts*, enólogos, enófilos, *sommeliers*, jornalistas especializados e apreciadores de vinhos do Brasil e de outros países, para conhecer e avaliar os vinhos da safra, diagnosticando a evolução e a qualidade do vinho brasileiro (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENOLOGIA, 2015); g) **Congresso Brasileiro de Poesia**, evento simultâneo com a **Mostra Internacional de Poesia Visual** e o **Encontro Latino-Americano de Casas de Poetas**, realizado pelo *Proyecto Cultural Sur Brasil* e promovido pela Prefeitura Municipal de Bento Gonçalves. Outros eventos são realizados em diferentes locais e datas, conforme calendário anual elaborado pelas Secretarias Municipais. (PREFEITURA MUNICIPAL DE BENTO GONÇALVES, 2015).

Importante evento da área ambiental é a **Fiema Brasil** – Feira de Negócios e Tecnologia em Resíduos, Águas, Efluentes e Energia – é uma feira de negócios da área ambiental, que reúne tecnologias, equipamentos e serviços voltados para a minimização de impactos, a produção mais limpa, o desenvolvimento sustentável e a gestão. A Fiema apresenta uma série de programações paralelas voltadas à troca de informações, aos debates, à pesquisa e circulação de conhecimento entre vários públicos. É um evento que já se encontra na 7ª edição e que realizou o 5º Congresso Internacional de Tecnologias para o Meio Ambiente. (MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES, 2016).

Em Bento Gonçalves, o abastecimento de água e o tratamento de esgoto é responsabilidade da Companhia Riograndense de Saneamento (CORSAN). A captação da água é feita na Barragem de Reservação São Miguel, no distrito de São Pedro, descendo, após, pelo rio Burati, sendo captada na Barragem de nível de mesmo nome, onde duas bombas adutoras enviam a água bruta até a Barragem de nível do Barracão. Desta barragem, três bombas recalcam as águas provenientes do Burati (75%) e uma bomba de recalque para as águas captadas do arroio Barracão (15%) até a Estação de Tratamento. (COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO, 2015).

Na área ambiental, a Secretaria Municipal do Meio Ambiente, além do planejamento operacional, executa a política de proteção do meio ambiente; de acordo com as diretrizes da legislação em vigor, desenvolve pesquisas referentes à

fauna e à flora; fiscaliza as reservas naturais e combate à poluição ambiental; gerencia e fiscaliza a coleta, a reciclagem e a destinação dos resíduos sólidos.

A Secretaria do Meio Ambiente desenvolve programas, em parceria com a Secretaria de Educação e Secretaria de Desenvolvimento da Agricultura. Administra o ajardinamento, a arborização, manutenção e conservação de praças, parques, áreas de lazer e outras atividades correlatas. Acompanha e orienta as atividades realizadas pelas dez Associações Recicladoras, localizadas em diversos pontos da cidade e nos distritos.

Com o objetivo de preservar o meio ambiente, desenvolve um programa de recolhimento de óleo de cozinha usado, em dezenas de pontos de recolhimento, sendo encaminhado a ONGs para produção de sabão, ou biodiesel. A coleta e o transporte de resíduos orgânicos e recicláveis são realizados por empresa terceirizada pelo município. Os resíduos sólidos recolhidos, tanto da zona urbana quanto dos distritos, são transportados para o aterro sanitário de Minas do Leão, distante 80 quilômetros de Porto Alegre, com um custo muito elevado para o município. (SECRETARIA MUNICIPAL DO MEIO AMBIENTE, 2015).

Bento Gonçalves conta com a Associação Bentogonçalvense de Proteção ao Ambiente Natural (Abepan), fundada em 13 de setembro de 1989. Hoje, a Abepan é uma entidade que atua em parceria com os Poderes Públicos, representados por: Prefeitura Municipal, Ministério Público, Procuradoria da República, Justiça Federal e Justiça Criminal e pela comunidade empresarial, na organização de eventos, campanhas e projetos, que buscam a preservação do meio ambiente, garantindo melhor qualidade de vida para a nossa geração e gerações futuras. (ABEPAN, 2015).

No campo da educação, Bento Gonçalves dispõe de diversas instituições de Ensino Superior: Universidade de Caxias do Sul – Campus Universitário da Região dos Vinhedos (Carvi); Universidade Estadual do Rio Grande do Sul (Uergs) – Campus Bento Gonçalves; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS); Faculdade Cenecista de Ensino Superior de Bento Gonçalves; TecBrasil, Faculdade de Tecnologia (FTEC) e Faculdade de Tecnologia da Serra Gaúcha (FTSG). (BENTO GONÇALVES, 2015).

A rede municipal de educação é composta por 23 escolas de Ensino Fundamental. A única escola, considerada de campo, está localizada no Vale dos Vinhedos. Há vários projetos que acontecem desde a educação infantil, e todos têm

a preocupação com a conscientização ambiental e a sustentabilidade. No projeto de alimentação saudável, além de conhecer processos mais saudáveis com agricultores familiares e ecológicos, os alunos visitam a feira ecológica e participam das visitas com sacolas ecológicas. (SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, 2015a).

A rede estadual em Bento Gonçalves mantém 21 escolas e a 16ª Coordenadoria Regional de Educação. A rede particular é formada por: 22 escolas de Educação Infantil, cinco colégios de Ensino fundamental e Ensino Médio, uma escola de Educação Profissional, uma Escola Técnica da Universidade de Caxias do Sul, uma escola TecBrasil de educação profissional e uma escola de educação especial (APAE). (SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, 2015b).

A Secretaria Municipal de Educação de Bento Gonçalves, em parceria com outras secretarias e instituições, desenvolve vários projetos ligados à sustentabilidade ambiental e social para as turmas de Educação Infantil e Ensino Fundamental, de 1º ao 5º ano. Dois dos projetos, intitulados: Olhar atento – ciências para a vida (alimentação saudável) e Olhar atento – ciências para a vida (biodiversidade – conhecendo animais e vegetais), têm entre seus objetivos: conhecer os locais de procedência dos produtos hortifrutigranjeiros da merenda escolar; distinguir a diferença entre produtos ecológicos e produtos orgânicos e visitar as feiras ecológicas; identificar as principais características dos seres vivos pertencentes aos reinos animal e vegetal e conscientizar os educandos sobre os cuidados com os seres vivos e o meio ambiente. (SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, 2015c).

A estrutura de meios de hospedagem de Bento Gonçalves consta no Quadro 2, com os respectivos números de unidades habitacionais e número de leitos, conforme dados do Sindicato Empresarial de Gastronomia e Hotelaria da Região Uva e Vinho. Do total de 38 meios de hospedagem, até a data da coleta de dados, somente 10 encontram-se cadastrados no sistema Cadastur, do Ministério do Turismo, como prestadores de serviços turísticos, com cadastro regular. Neste total, estão incluídos os meios de hospedagem do Vale dos Vinhedos.

Bento Gonçalves dispõe de uma estrutura hoteleira, conforme pode ser observado no Quadro 2.

Quadro 2 – Meios de hospedagem de Bento Gonçalves

BENTO GONÇALVES		U.H.	LEITOS
1	Afeto Pousada e Parador	5	15
2	Dall'Onder Grande Hotel	260	520
3	Dall'Onder Vitória Hotel	109	225
4	Hotel de Trânsito	5	17
5	Hotel &Spa do Vinho Caudalie	128	256
6	Hotel Imigrantes	31	79
7	LaghettoViverone Hotel	121	206
8	Hotel Mont Blanc	48	86
9	Hotel Pousada Casa Tasca	18	40
10	Hotel Primavera	26	58
11	Hotel San Marino	21	40
12	Hotel Somensi	18	36
13	Hotel Villa Michelin	57	153
14	Hotel Vinocap	120	280
15	Hostel Bem Vino	3	11
16	Orlando Bucco Pousada Café Colonial	6	16
17	Pousada Borghetto Santana	7	12
18	Pousada Cá Di Valle	3	9
19	Pousada Cantelli	3	8
20	Pousada Casa Bucco	4	10
21	Pousada Casa Mia	18	55
22	Pousada Casa Mia - Filial	10	50
23	Pousada do Chalé	17	45
24	Pousada Don Marini	3	7
25	Pousada Don João	7	18
26	Pousada Dona Lu	7	19
27	Pousada Florenza	13	35
28	Pousada Lugama	3	50
29	Pousada Neli	6	14
30	Pousada Santo Antônio	9	23
31	Pousada São Francisco	7	22
32	Pousada Sonho da Serra	7	25
33	Pousada Spazio Di Brina	6	16
34	Pousada Terragnolo	3	7
35	Pousada Thiany	53	120
36	Pousada Villa Dei Fiori	100	300
37	Pousada Villa Valduga	24	54
38	Villa Tuiuty Pousada de Charme	17	50
	TOTAL	1.303	2.987

Fonte: Sindicato Empresarial de Gastronomia e Hotelaria da Região Uva e Vinho (SEGH) (2016).

8.2 MUNICÍPIO DE GARIBALDI

Colonizado, predominantemente, por imigrantes italianos, o município teve forte influência da cultura francesa na educação de seus habitantes e na produção de champanhes e vinhos. Recebeu, também, o aporte dos sírio-libaneses, que contribuíram no desenvolvimento do comércio de Garibaldi.

O município foi constituído em 31 de outubro de 1900. Sua população atual é estimada em 33.131 habitantes e a área geográfica do município corresponde a 168,137 km², de acordo com os dados do IBGE (2015).

Garibaldi está situado a 110 quilômetros de Porto Alegre, capital do estado, a uma altitude de 640 metros do nível do mar. As principais rotas turísticas são: Passadas, Rota dos Espumantes, Estrada do Sabor e Passeio Maria Fumaça. O principal evento é a Fenachamp, denominada atualmente de Festa do Espumante Brasileiro, com estrutura diferenciada e que agrega vinícolas, gastronomia, shows artísticos e culturais.

Através da Lei Complementar 3, de 18 de novembro de 2008, Garibaldi instituiu o seu Plano Diretor, atendendo às disposições da Constituição Federal, da Constituição Estadual, da Lei Orgânica Municipal e da Lei Federal 10.257, de 10 de julho de 2001, que dispõe sobre o Estatuto da Cidade. (GARIBALDI, 2016).

Conforme o art. 2º, o Plano Diretor é um instrumento de planejamento e de gestão, que estabelece políticas ambientais, sociais e econômicas, visando ao desenvolvimento sustentável e ordenado do município, preservando seus atributos ambientais e culturais e garantindo sua identidade própria.

Neste Plano, destacam-se artigos, incisos e parágrafos que tratam sobre questões de sustentabilidade ambiental, preservação da natureza e normas sobre uso e ocupação do solo; questões de saneamento ambiental, especialmente de resíduos sólidos, abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana.

Buscando alcançar progressivamente maior integração entre os municípios e o desenvolvimento regional, o art. 8º do Plano estabelece que as unidades de planejamento devem considerar a utilização de equipamentos públicos de abrangência regional, como parques, terminais viários e de cargas, hospitais, universidades, aeroportos e novas centralidades a serem criadas. O art. 10º

estabelece que “a integração do espaço urbano e do espaço rural poderá ser incentivada através de infraestrutura e potencial turístico”.

Foram incluídas, no Plano Diretor, diretrizes ambientais que tratam a questão dos espaços urbanos e dos espaços rurais, que deverão se desenvolver a partir das potencialidades ambientais, culturais, sociais e econômicas. Uma das diretrizes, constante no art. 11, estabelece que “o espaço rural abrigará, predominantemente, o setor primário, a agroindústria, a produção vinícola, o turismo rural, a habitação e as atividades institucionais de apoio, necessárias ao desenvolvimento dos mesmos”.

A elaboração de um Plano Diretor para o espaço rural está prevista no art. 15, em seu parágrafo único, que poderá contemplar outras atividades, considerando as vocações de cada espaço. O art. 16 estabelece que as áreas de interesse turístico e com potencial paisagístico serão definidas por meio de um Plano de Turismo. O parágrafo único deste artigo estabelece que o Poder Executivo deverá dialogar com os municípios vizinhos sobre as questões que ultrapassam os limites municipais e buscar usos adequados nas zonas limítrofes.

Quanto à questão de infraestrutura, o art. 21 trata da qualificação ambiental, estabelecendo normas de abastecimento de água, desde a captação até o consumidor final, através de plano de águas; o sistema de captação e destinação de águas servidas e destinação de resíduos sólidos, através de um plano de saneamento; e o fornecimento de energia elétrica e o pleno atendimento da demanda do município, sob a responsabilidade da gestão do Poder Executivo municipal.

No Plano Diretor de Garibaldi, no inciso XV, do art. 24, houve alterações na redação da Lei Complementar, no que se refere ao Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos, conforme segue: inciso XV – as zonas Garibaldina e Borghetto são concebidas para serem zonas de transição em direção ao espaço rural, de baixas densidades, devendo ser áreas predominantemente residenciais, de sítios de lazer, abrigando também atividades de suporte ao Vale dos Vinhedos. (Redação acrescida pela Lei Complementar 20/2014). No mesmo artigo, o inciso XX, referindo-se à zona especial do ramo hoteleiro, que se caracteriza pela atividade de meios de hospedagem, estabelece que podem ser abrigadas também atividades complementares ligadas ao ramo, como centros de eventos, restaurantes; atividades ligadas ao turismo, comércio varejista, e atividades congêneres, sendo proibida a

implantação de loteamentos de uso residencial, conforme redação acrescida pela Lei Complementar 16/2013. (MUNICÍPIO DE GARIBALDI, 2016).

De acordo com pesquisa no cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos do Ministério do Turismo, na data da realização desta pesquisa, somente um meio de hospedagem estava com cadastro regular no Cadastur, o Hotel Casacurta, localizado na área central da cidade de Garibaldi, que disponibiliza para seus hóspedes 34 unidades habitacionais e 64 leitos.

Os meios de hospedagem do Município de Garibaldi, de acordo com informações do Sindicato Empresarial de Gastronomia e Hotelaria (SEGH) de Garibaldi, somam um total de 192 Unidades Habitacionais e 515 leitos.

O Quadro 3 mostra a relação de hotéis e pousadas em operação no Município de Garibaldi, de acordo com informações do Sindicato Empresarial de Gastronomia e Hotelaria da Região Uva e Vinho (SEGH) de Garibaldi, RS.

Quadro 3 – Relação de meios de hospedagem de Garibaldi

GARIBALDI	U.H.
Hotel Casacurta	34
Hotel Mosteiro São José	34
Pousada Castello Benvenuto	18
Pousada São Francisco de Assis	32
Hotel Pieta	74
TOTAL	192

Fonte: SEGH de Garibaldi, RS (2015).

Os principais roteiros turísticos do Município de Garibaldi são: a Rota dos Espumantes, a Estrada do Sabor, Passadas – Arquitetura do Olhar e Passeio Maria Fumaça. Por ser considerada a Capital Brasileira do Espumante, realiza a Festa Nacional do Espumante. Na área da Educação, Garibaldi mantém, no ensino municipal, nove escolas do Ensino Fundamental e cinco escolas de Educação Infantil. No ensino estadual, mantém 11 escolas e, na rede particular, mantém oito escolas de Educação Infantil e uma Escola de Ensino Fundamental e Médio e, no ensino superior, a Faculdade de Integração do Ensino Superior do Cone Sul (FISUL). (MUNICÍPIO DE GARIBALDI, 2016).

8.3 MUNICÍPIO DE MONTE BELO DO SUL

Monte Belo do Sul é um município emancipado em 20 de março de 1992, com uma área de 69.598 km², a 618 metros acima do nível do mar. Sua comunidade foi colonizada por imigrantes provenientes das regiões do Norte da Itália, a partir de 1877. A população, conforme dados do IBGE, é estimada em 2.704 habitantes. (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA-IBGE, 2015).

Em 1900, Monte Belo do Sul foi elevado à categoria de Vila e Distrito, tendo, no decorrer do tempo, as seguintes denominações: de 1898 a 1945 denominou-se Montebello, em homenagem à Batalha de Montebello; de 1945 a 1949, denominou-se Caturetã que, em língua indígena, quer dizer Povoado Bonito; de 1949 a 1992, denominou-se Monte Belo e, a partir de 20 de março de 1992, o município passou a chamar-se Monte Belo do Sul.

Os principais eventos são: a Festa de Abertura da Vindima, cujas edições acontecem no mês de janeiro, no início da safra da uva de cada ano. Trata-se de um evento que destaca o canto, a religiosidade, os costumes, a alegria, a gastronomia e o trabalho de seus habitantes. Outros eventos realizados são: o Dia do Vinho, campeonatos municipais de futebol e de bochas, encontros de motos e jipeiros, além de outras festas comunitárias promovidas pelas comunidades da sede e do interior do município, em louvor a seus padroeiros, mantendo uma tradição de religiosidade desde os tempos da imigração.

Na área da educação, Monte Belo do Sul conta com duas escolas municipais: uma de Educação Infantil e outra de Ensino Fundamental. Na rede estadual, o município conta, também, com duas escolas: uma de Ensino Fundamental e outra de Ensino Fundamental e séries finais de Ensino Médio.

No Quadro 4, de acordo com o SEGH (2016), consta a relação do principal meio de hospedagem do Município de Monte Belo do Sul, que ainda não está registrado no Cadastur do Ministério do Turismo.

Quadro 4 – Relação de meios de hospedagem de Monte Belo do Sul

MONTE BELO DO SUL		U.H.	LEITOS
1	Hotel Bruschi	10	15
Total Monte Belo do Sul		10	15

Fonte: SEGH (2016).

O Município de Monte Belo do Sul, através da Lei 745, de 5 de novembro de 2006, instituiu seu Plano Diretor, estabelecendo diretrizes gerais, diretrizes de desenvolvimento econômico, social e físico-territorial. O Plano Diretor dispõe de seções, capítulos e artigos para implementar programas e propostas quanto ao lazer, esporte e turismo, bem como diretrizes para a educação, saúde, habitação, o transporte, a segurança, os mananciais, o saneamento básico, gerenciamento de resíduos sólidos e os instrumentos de gestão ambiental.

Em 7 de outubro de 2009, foi instituída a Lei 933, que dispõe sobre a política do meio ambiente de Monte Belo do Sul, fixando os objetivos e as normas básicas para a proteção do meio ambiente e a melhoria da qualidade de vida da população. Entre os princípios fundamentais, para implementar a política do meio ambiente estão: a participação comunitária, a realização de ações básicas de gestão ambiental e a compatibilização com as políticas do meio ambiente de âmbito federal e estadual.

Na mesma data, 7 de outubro de 2009, foi sancionada a Lei 936, que instituiu o Licenciamento Ambiental, definindo conceitos sobre Licença Ambiental, fontes poluidoras, Licença Prévia (LP), Licença de Instalação (LI), Licença de Operação (LO), Declarações e Autorizações. Um dos incisos do art. 3º desta Lei determina dotar, obrigatoriamente, o Plano Diretor de normas relativas ao desenvolvimento urbano, que levem em conta a proteção ambiental. (MONTE BELO DO SUL, 2016).

9 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem, do Ministério do Turismo (2011), serviu de referência para a realização deste estudo, pois nela constam dez medidas permanentes, recomendadas aos gestores desses empreendimentos, para a implementação de programas e execução de ações ou práticas ambientais.

Com a publicação da Portaria 100, de 16 de junho de 2011, do Ministério do Turismo, foi instituído o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) e estabelecidos os critérios de classificação. Com este sistema, é possível regular o processo e os critérios pelos quais os diferentes tipos de meios de hospedagem são caracterizados.

Conforme o art. 7º, Seção III desta Portaria, a tipologia dos meios de hospedagem apresentam as seguintes características distintivas: HOTEL – estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária; POUSSADA – empreendimento de característica horizontal, composto de, no máximo, 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs. As categorias de cada um dos tipos referidos estão relacionadas no art. 8º da mesma Portaria, atribuindo-lhes o título de “estrela”, e podendo ser classificados em uma a cinco estrelas.

Os requisitos definidos para as categorias de cada tipo estão estabelecidos na Matriz de Classificação, nos Anexos II e VII, abrangendo os seguintes aspectos: I – serviços prestados; II – qualidade da infraestrutura de instalações e equipamentos; III – variáveis e fatores relacionados com o desenvolvimento sustentável, tais como: conceitos ambientais, relações com a sociedade, satisfação do usuário. A avaliação da conformidade, em todos os procedimentos, tem a participação do Instituto Nacional de Metrologia (INMETRO) e a aceitação e incorporação pelo Ministério do Turismo, conforme art. 10 da mesma Portaria. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2015).

As Tabelas 1 a 11 apresentam as ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre medidas permanentes, quanto à realização de

ações de sustentabilidade ambiental, nos meios de hospedagem do Vale dos Vinhedos.

A Tabela 1 refere-se a medidas permanentes para a redução do consumo de energia elétrica.

Tabela 1 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica

CATEGORIAS DE INFORMAÇÕES	HOTEL		POUSADA		TOTAL		
	N	%	N	%	N	%	
Existência de medidas	Sim	2	100	3	100	5	100
	Não	-	-	-	-	-	-
TOTAL		2	100	3	100	5	100
Medidas implantadas	Uso de sensores de presença	2	25,0	3	27,3	5	26,3
	Uso de placas solares para aquecimento de água	-	-	3	27,3	3	15,7
	Lâmpadas econômicas de <i>led</i>	2	25,0	1	9,1	3	15,7
	Troca de equipamentos por similares mais econômicos e eficientes	1	12,5	1	9,1	2	10,5
	Uso de cartões economizadores de energia	1	12,5	1	9,1	2	10,5
	Aquecimento de água a gás	-	-	1	9,1	1	5,2
	Controle de demanda de energia	1	12,5	-	-	1	5,2
	Desligar disjuntores após hóspede sair do apartamento	-	-	1	9,1	1	5,2
Campanha de conscientização de economia de energia	1	12,2	-	-	1	5,2	
TOTAL		8	100	11	100	19	100

Fonte: Elaboração do autor (2016).

Do total das informações extraídas dos questionários, 100% responderam que mantêm medidas permanentes para reduzir o consumo. No entanto, quanto à especificação dessas medidas, constatou-se, através das informações dos gestores,

que somente 25% das informações utilizam sensores de presença, 15% instalaram placas solares para aquecimento de água e utilizam lâmpadas econômicas de *led*.

Na mesma tabela, constatou-se que somente 10% das informações afirmam que utilizam cartões e trocam equipamentos por similares mais econômicos e eficientes. Com percentual de apenas 5%, nos meios de hospedagem analisados, são realizadas as seguintes ações: aquecimento de água a gás, controle de demanda de energia, desligamento de disjuntores após hóspedes saírem da unidade habitacional e campanha de conscientização de economia de energia elétrica.

Diante das informações obtidas, verificou-se que o comprometimento dos gestores, quanto a campanhas ou programas de conscientização, para reduzir o consumo de energia e aumentar a eficiência energética, não representa medidas permanentes, mas apenas ações isoladas para reduzir o consumo, não desenvolvendo um trabalho contínuo de conscientização, na preservação deste recurso natural.

Outros estudos sobre este tema foram realizados por pesquisadores. Entre eles, Assis (2009) constatou que “a escassez energética e o conseqüente aumento de tarifas de energia fazem surgir, cada vez mais, essa pauta como assunto prioritário nas discussões mundiais sobre desenvolvimento sustentável”. (ASSIS, 2009, p.124).

Acrescenta, ainda, que há informações e avanços quanto ao conhecimento de que é necessário reduzir gastos de recursos energéticos para evitar o esgotamento das fontes naturais. Considerou, também, importantes e necessárias políticas efetivas que favoreçam o desenvolvimento de ações e práticas, bem como o cumprimento da legislação ambiental e que “a utilização de critérios de eficiência energética depende do ser humano, suas crenças e sentimentos (atitudes) e as práticas das pessoas que desenvolvem políticas, legislação e das que administram ou fazem o turismo”. (ASSIS, 2009, p.127).

Nesse aspecto, a pesquisa de Assis (2009), realizada em seis meios de hospedagem do Município de Arroio do Sal (RS), buscou informações sobre o posicionamento dos gestores, em relação ao consumo de energia. Quanto à motivação dos gestores, 50% consideram o meio ambiente como a maior motivação para minimizar o consumo, e os demais 50% consideram o custo. Quanto à

importância de controlar e registrar o consumo, 100% acreditam ser importante e 100% acreditam na importância de estabelecer metas sobre o planejamento do consumo de energia.

Na observação direta, segundo a autora, foi possível verificar que, nos seis meios de hospedagem pesquisados, não há planejamento de metas para reduzir o consumo de energia e que 100% das informações dos gestores afirmaram que utilizam procedimentos para manter luzes e equipamentos ligados, somente quando necessário, e que são favoráveis em adquirir equipamentos que otimizem o consumo de energia. No entanto, os gestores dos meios de hospedagem acreditam ser importante informar os hóspedes sobre o seu comprometimento com a economia de energia, para que todos se aliem ao mesmo propósito.

Neste sentido, a pesquisa de Assis (2009) fez referência às recomendações de eficiência energética, como planejar o consumo, utilizar fontes de energia renovável, ligar luzes e equipamentos somente quando necessário, adquirir equipamentos que consomem menos energia, entre outras, verificando que “todos os sujeitos (gestores de meios de hospedagem) acreditam (crença) ser importante. Entretanto, essas recomendações são atendidas de forma limitada”. (ASSIS, 2009, p. 125).

Estudos realizados por Assis e De Conto (2012), sobre a eficiência energética em ambientes de hospedagem do litoral norte do Rio Grande do Sul, buscaram analisar a coerência das atitudes e crenças, verbalizações e práticas dos gestores, em relação ao uso racional de energia. Os autores consideram importante e necessário este estudo sobre eficiência energética, pois virá preencher lacunas nas questões ligadas ao turismo e à gestão dos meios de hospedagem. Os questionamentos dos autores desta pesquisa poderão contribuir para que gestores de meios de hospedagem possam refletir sobre suas responsabilidades e compromissos de gestão, voltados para o desenvolvimento de programas e ações de sustentabilidade ambiental. As questões que seguem, apresentadas pelos autores, conduzem a importantes reflexões:

Quais as atitudes (crenças e sentimentos) dos gestores de meios de hospedagem referente ao consumo racional de energia? Qual o discurso dos gestores de meios de hospedagem sobre suas práticas referente à utilização racional de energia? Quais as práticas efetivas dos gestores dos meios de hospedagem, em seus respectivos empreendimentos, referentes ao consumo racional de energia? Há coerência entre as atitudes (crenças e

sentimentos) e o comportamento dos gestores dos meios de hospedagem referentes ao consumo racional de energia? Que práticas de eficiência energética estão implantadas nos meios de hospedagem? (ASSIS; DE CONTO, 2012, p. 1).

Os resultados deste estudo demonstraram a importância dos questionamentos para aprofundar o tema, somando-se às seguintes indagações:

Assim, novas perguntas podem ainda ser formuladas e respondidas no sentido de contribuir para o planejamento dos meios de hospedagem em relação à eficiência energética: a) que fatores interferem no comportamento dos agentes turísticos (dirigentes, hóspedes e colaboradores de meios de hospedagem) em relação à eficiência energética? b) Que programas devem ser desenvolvidos com os gerentes, hóspedes, colaboradores, fornecedores e alta administração dos meios de hospedagem no sentido de qualificar continuamente os serviços do empreendimento em relação ao meio ambiente? (ASSIS; DE CONTO, 2012, p.13).

Em suas conclusões, Assis e De Conto (2012) consideraram fundamental a importância de os meios de hospedagem realizarem ações conjuntas com Sindicatos de Hotéis, Secretarias Municipais de Turismo, Educação, Meio Ambiente, Instituições de Ensino e Agências de Viagem, para desencadear programas de eficiência energética aos empreendimentos turísticos e à comunidade local.

É neste contexto que os dados da pesquisa de Silva (2007), realizada com gestores de 42 meios de hospedagem da Região Uva e Vinho, na Serra gaúcha, demonstraram que 73% do universo pesquisado não possuem programa interno de treinamento com os funcionários quanto à redução do consumo de energia elétrica. De acordo com o autor, através das observações diretas realizadas, foi constatado que apenas um meio de hospedagem de grande porte possui programa bem definido e em funcionamento quanto a esta medida. Convém destacar que cabe aos gestores e proprietários dos meios de hospedagem, comprometidos com sua função, desenvolver práticas voltadas para minimizar gastos econômicos, bem como promover a conscientização para a sustentabilidade ambiental e preservação da natureza. Tanto nas áreas comuns, nos espaços reservados para a cozinha, o restaurante, as salas de eventos e os apartamentos, é importante que haja a preocupação com a iluminação e consumo de forma econômica e equilibrada, evitando-se o desgaste de energia. (SILVA, 2007).

Neste sentido, referindo-se à gestão de energia que, certamente, poderá ser aplicada para os meios de hospedagem, Moura (2011, p. 284) afirma que a “energia

é um bem essencial à produção e sua geração quase sempre provoca impactos ambientais significativos”. Entre outras formas de realizar economia de energia, o autor apresenta programa de substituição de lâmpadas por modelos mais eficientes, de maior durabilidade e menor consumo de energia.

Corroborando com as propostas de medidas permanentes, apresentadas na Tabela 1 desta pesquisa, Moura (2011) assim se manifesta:

O uso racional não significa deixar de usar a energia quando dela se necessita, ou seja, manter ambientes mal iluminados, deixar de usar refrigeração ou aquecimento, mas sim modificar processos para evitar desperdícios, realizar ajustes de máquinas para melhorar a sua eficiência energética. (MOURA, 2011, p. 284).

Outras formas importantes de realizar economia de energia são mencionadas por Moura (2011), tanto por parte de profissionais de arquitetura, repensando seus projetos arquitetônicos, em termos de “conforto ambiental”, como também por parte da indústria, desenvolvendo produtos de menor consumo de energia.

Referindo-se à questão hídrica e elétrica, quanto à forma de aquecer a água e para agredir menos o meio ambiente, Moraes (2015) recomenda, com base nas normas do Inmetro, a utilização de potências diferentes, de acordo com critérios técnicos e climas peculiares de cada região do país. Segundo este autor, os principais métodos disponíveis no país são três: elétrico, a gás e solar. Apesar de nosso imenso potencial energético solar, o aquecimento da água nos lares brasileiros ainda é dominado pelo chuveiro elétrico, responsável pelo consumo de 8% da geração de toda a energia nacional e por 18% do pico de demanda do sistema.

O segundo método mais comum, o aquecedor a gás de passagem, usa um recurso natural finito, e 50% do volume consumido atualmente é importado da Bolívia. A terceira alternativa, a termossolar, com utilização de placas solares, emprega energia limpa; porém, encontra restrições por causa do alto valor do equipamento e das regiões com pouca insolação.

Na observação direta, em um dos hotéis, constatou-se que estão instaladas e são utilizadas placas fotovoltaicas, embora não tenha sido informado através do questionário. Com isso, através dessas placas, processa-se a conversão direta da luz solar em energia elétrica, havendo um percentual

significativo de redução de gastos com energia. Neste meio de hospedagem, foi observado que há um cartaz exposto na parede da sala de recepção com informações e recomendações aos hóspedes e colaboradores. No referido cartaz, constam orientações sobre alguns procedimentos e cuidados que devem ser feitos, entre os quais: evitem acender lâmpadas durante o dia, abrindo janelas, cortinas e persianas; apagar as lâmpadas dos ambientes desocupados; manter filtros do ar-condicionado sempre bem higienizados e desligados em determinados horários; evitar dormir com televisor ligado, ou o celular carregando toda noite.

Um dos hotéis extinguiu o uso de lâmpadas incandescentes, sendo substituídas por lâmpadas econômicas de *led*. Ao faltar energia devido a algum problema, é acionado um gerador próprio disponível do estabelecimento. Em outro hotel visitado, constatou-se que mantém, na área externa, iluminação elétrica por fotocélulas e sensores de presença nas áreas sociais. Com a adequação tecnológica e manutenção do sistema de aquecimento de água quente, obtém-se uma economia de 60% do consumo de lenha. Para os horários de ponta, entra em funcionamento um gerador de energia elétrica. Nas unidades habitacionais, encontra-se instalado um sistema economizador de energia.

Ações sustentáveis foram observadas em outro hotel do Vale dos Vinhedos, quanto à redução do consumo de energia, tendo como alternativas complementares a utilização do sistema de energia solar, o uso de sensores externos nas áreas de circulação e cartões economizadores de energia. Foram instalados sensores nas entradas principais de circulação e, em alguns outros pontos, para a segurança dos hóspedes e colaboradores. Os equipamentos de ar-condicionado funcionam no sistema Inverter, economizando mais energia.

Em estudo referente à economia de energia nos hotéis, Swarbrooke (2002) considera que uma das principais áreas em que a gestão de operações pode contribuir para a sustentabilidade é na economia de energia. Segundo o autor, “a redução do consumo de energia ajuda a sustentabilidade: ao reduzir o impacto da operação sobre os recursos mundiais; ao reduzir os custos da organização, ajudando-a a tornar-se mais sustentável economicamente”. (SWARBROOKE, 2002, p. 51).

Corroboram esta pesquisa estudos realizados em outros países, oportunizando uma avaliação comparativa quanto a programas e ações desenvolvidas em estabelecimentos da rede hoteleira. As pesquisas realizadas

por Erdogan e Tosun (2009), referindo-se à eficiência energética em hotéis da Turquia, demonstraram que o desempenho global de poupança de energia, nas acomodações dos hotéis, é baixo e que a única medida de redução de custos, que representa um pouco mais de desempenho médio, é quanto ao uso de lâmpadas.

Segundo os autores, poucos hotéis utilizam outras práticas de conservação de energia, e a maioria deles não dispõe de sistemas de economia de energia. Apenas grandes operadoras de redes hoteleiras utilizam painéis solares, ar-condicionado computadorizado, sistemas de aquecimento e projetos arquitetônicos de economia de energia. (ERDOGAN; TOSUN, 2009).

São pertinentes, também, os resultados das pesquisas de Bohdanowicz (2006), nas quais os entrevistados, entre outras medidas de eficiência energética, modificações ou substituições de sistemas de espaços condicionados, ou a instalação de sistemas de energia renovável, apontaram vários métodos de minimização de consumo, incluindo sensores de presença para controle de iluminação, cartões *Master Power* e, até mesmo, sistema informatizado de gestão de edifícios.

Concluiu a autora que, atualmente, as medidas, visando à conservação de energia, estão cada vez mais presentes entre os gerentes de hotéis e que a atitude de gestores e funcionários tem um papel decisivo para o êxito de campanhas de economia de energia. Muitas pessoas pensam que equipamentos mais eficientes são muito caros e desconhecem que os custos de funcionamento de aparelhos ineficientes ou ultrapassados geram custos superiores à instalação de equipamentos mais eficazes. (BOHDANOWICZ, 2006).

Em nova pesquisa, Bohdanowicz e Martinac (2007) relatam um estudo sobre determinantes e análise comparativa do consumo de recursos de energia e de água em 184 hotéis *Hilton International* e *Scandic*, na Europa. O objetivo deste estudo foi proporcionar uma melhor compreensão dos principais fatores que determinam o consumo de energia e de água em instalações de hotéis. Os autores apresentam uma visão geral das características destas duas marcas de hotéis, especificando o consumo coletivo de recursos. A análise mais detalhada foi relativa a fatores físicos e operacionais, tais como: padrão do hotel, área total do estabelecimento, número de hóspedes e quantidade de alimentos consumidos, que podem afetar o uso de energia e o consumo de água.

Além do consumo necessário para a operacionalização dos hotéis, os resultados da pesquisa demonstraram que uma significativa quantidade de energia, utilizada no setor hoteleiro, é desperdiçada, deixando amplo espaço para buscar alternativas de eficiência energética e preservação de recursos da natureza. (BOHDANOWICZ; MARTINAC, 2007).

A maioria dos hotéis pesquisados por Erdogan e Baris (2007), ao observarem que o uso de energia representa um fator de custo e que causa o consumo de recursos da natureza não renováveis, foram motivados a tomar decisões e implantar medidas para minimizar o consumo de energia, reduzindo custos e, conseqüentemente, aumentar a eficiência energética em suas organizações hoteleiras. (ERDOGAN; BARIS, 2007).

Neste sentido, Silva (2007), em sua pesquisa sobre os hotéis da região Uva e Vinho da Serra Gaúcha, destacou a importância da participação dos mesmos em ações voltadas para a redução do consumo de energia. Segundo o autor:

Isso se deve ao comprometimento dos hoteleiros em buscar a redução do custo mensal de energia, cuidando para que a iluminação não seja utilizada inadequadamente, fiscalizando as UHs para ver se não há consumo desnecessário enquanto as mesmas estão desocupadas, entre outras práticas. (SILVA, 2007, p. 98).

De acordo com a Matriz de Classificação do Ministério do Turismo (2011), os meios de hospedagem devem desenvolver programas internos de redução do consumo de energia, não visando somente ao aspecto econômico, mas principalmente à preservação de recursos da natureza.

No que se refere à eficiência energética, a NBR 15401 (ABNT, 2014) propõe uma série de normas e requisitos para serem implementados nos meios de hospedagem, visando à minimização do consumo de energia. Entre eles, destacam-se os seguintes: a) registrar e controlar o consumo de energia de fontes externas, fontes próprias renováveis e não renováveis; b) considerar o uso de tecnologia solar, ou outras tecnologias de menor impacto ambiental negativo; c) utilizar técnicas para maximizar a eficiência energética; d) informar aos hóspedes o seu comprometimento com a economia de energia e encorajar o seu envolvimento mediante campanhas de sensibilização.

Diante das informações obtidas, verificou-se que o comprometimento dos gestores, quanto a campanhas ou programas de conscientização para reduzir o consumo de energia e aumentar a eficiência energética, não representa medidas permanentes, mas apenas ações isoladas para reduzir o consumo, não desenvolvendo um trabalho contínuo de conscientização quanto à preservação deste recurso natural.

A Tabela 2 mostra as ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre as medidas desenvolvidas para reduzir o consumo de água.

Tabela 2 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre medidas permanentes para redução do consumo de água

CATEGORIAS DE INFORMAÇÕES		HOTEL		POUSADA TOTAL			
		N	%	N	%	N	%
Existência de medidas	Sim	2	100	3	100	5	100
	Não	-	-	-	-	-	-
TOTAL		2	100	3	100	5	100
Ações desenvolvidas	Conscientização de colaboradores e hóspedes	1	16,6	2	50	3	30
	Reaproveitamento de água para limpeza	-	-	2	50	2	20
	Fonte própria/poço artesiano	2	33,2	-	-	2	20
	Existência de laudo de potabilidade da água	1	16,6	-	-	1	10
	Sistema inteligente nas descargas dos banheiros	1	16,6	-	-	1	10
	Torneiras temporizadas	1	16,6	-	-	1	10
TOTAL		6	100	4	100	10	100

Fonte: Elaboração do autor (2016).

Pelas informações recebidas, através da aplicação do questionário, concluiu-se que não há programa interno permanente de conscientização ou treinamento sobre redução do consumo de água, nem para hóspedes nem para colaboradores dos meios de hospedagem. No entanto, verificou-se que 100% das informações

confirmaram a existência de medidas, práticas ou ações, para evitar o consumo excessivo de água.

Por meio de observação direta nos meios de hospedagem, constatou-se a quase inexistência de ações para reduzir o consumo de água, como exibição de cartazes explicativos colocados nas áreas de circulação, ou avisos no interior das unidades habitacionais, para que os hóspedes tenham cuidado para minimizar o consumo ou desperdício de água.

Uma das razões advindas dos gestores dos meios de hospedagem, que recebem menor número de hóspedes, utilizada como justificativa para a realização de poucas atividades de sensibilização, quanto ao consumo de água, é o fato de ter uma estrutura pequena, simples e familiar, ficando o controle sob a responsabilidade dos membros da própria família.

Quanto às ações desenvolvidas nos meios de hospedagem, referentes à redução do consumo de água, 30% das informações referem-se a treinamento e conscientização de colaboradores e hóspedes, e 20% das informações referem-se ao reaproveitamento de água para limpeza. O percentual de 20% refere-se à existência de fonte própria – poço artesiano. Cabe esclarecer que a existência de fonte própria, ou de um poço artesiano, não representa uma ação ou medida de sustentabilidade ambiental e, também, não significa que a água seja potável, havendo necessidade de estabelecer um procedimento de análise para seu consumo.

Da totalidade de informações obtidas, 10% relacionam-se à existência de laudo de potabilidade da água, ao sistema inteligente nas descargas de banheiros e à instalação de torneiras temporizadas.

Observou-se que são poucas as ações voltadas a programas de sensibilização de hóspedes e colaboradores dos meios de hospedagem, que mostrem o valor da água potável e a importância de seu reaproveitamento e redução de seu consumo.

A partir das observações diretas, constatou-se que um hotel e uma pousada possuem fonte própria com poços artesianos, com outorga por parte das autoridades ambientais, sendo feitas análises mensais sobre a qualidade da água. Outros três meios de hospedagem recebem a água de poço artesiano administrado por uma diretoria da comunidade local constituída para esse fim. A água desse poço

artesiano tem o controle da Corsan, que controla o fornecimento e realiza as análises necessárias.

Quanto à outorga por parte de autoridades ambientais, os meios de hospedagem, que tiverem fonte própria, para terem acesso e direito ao uso da água, deverão atender à legislação estadual, conforme Lei Estadual 10.350, de 30 de dezembro de 1994, e Decreto Estadual 37.033, de 21 de novembro de 1996, que regulamentou este instrumento, estabelecendo os critérios para a concessão, "licença de uso" e "autorização", bem como para a dispensa. (RIO GRANDE DO SUL, 2016).

Na observação direta de um dos meios de hospedagem, constatou-se que um cartão é entregue aos hóspedes, desde sua chegada, relacionando ações de sustentabilidade e um *kit*-programa de sustentabilidade. No referido cartão, constam recomendações e oferta de produtos. Entre as ações, consta no cartão que a prática de reúso de toalhas e roupas de cama traz benefícios diretos para o planeta, pois reduz o consumo de água, energia e produtos de limpeza, aumentando o ciclo de vida de enxovais e equipamentos. Além do convite para que o hóspede participe dessas ações, consta que o meio de hospedagem possui uma fonte própria de água mineralizada e potável, recomendando que, uma vez consumida a água dessas garrafinhas PET, sejam reabastecidas com essa água, mantendo-as resfriadas no frigobar.

Com relação à conservação da água e à minimização de seu uso, a pesquisa de Bohdanowicz (2006), em hotéis da Suécia e da Polônia, trouxe como resultado a constatação de que mais de dois terços dos entrevistados relatam o envolvimento em tais programas, realizando ações de reutilização de toalhas, como uma prática já estabelecida na maioria dos países europeus. Esta iniciativa, além de economizar gastos de energia e água, reduz o desperdício de detergentes e prolonga a vida útil dos materiais. Verifica-se, também, que a maior parte do consumo de água ocorre em unidades habitacionais, nas unidades de lavanderias e nas cozinhas dos hotéis. (BOHDANOWICZ, 2006).

Novos estudos foram realizados por Bohdanowicz e Martinac (2007) sobre o uso e consumo de água. Embora a pesquisa não tenha apresentado dados coletivos sobre o consumo de água em hotéis europeus, considerou-os semelhantes aos da indústria hoteleira americana, com base no consumo, na quantidade de unidades habitacionais ocupadas e nos perfis da hotelaria. Dados da pesquisa demonstraram

que a maior parte da água consumida é liberada com as águas residuais, sem o devido tratamento, produzindo impactos negativos sobre o meio ambiente. (BOHDANOWICZ; MARTINAC, 2007).

Neste sentido, estudos de investigação sobre programas de proteção ambiental e práticas de conservação em hotéis de Ancara, na Turquia, foram realizados por Erdogan e Baris (2007), demonstrando que a gestão de água e de energia são componentes importantes de uma estratégia de gestão ambiental, sendo que seu consumo depende do tipo de estrutura, das normas, do tamanho das instalações, dos serviços, das facilidades e práticas oferecidas. Tanto as práticas de minimização do consumo de água quanto da gestão da energia, normalmente, são organizadas de forma semelhante nos hotéis.

Resultados da pesquisa destes autores mostram que, entre as medidas de conservação de água, encontram-se programas de reutilização de toalhas em quase todos os hotéis dos países europeus e nos hotéis cinco estrelas, em todo o mundo. Para eles, a prática desta política representa economia de água e eletricidade, pois reduz a utilização de detergente e prolonga a vida de materiais e recursos da natureza. (ERDOGAN; BARIS, 2007).

Na pesquisa realizada em meios de hospedagem da Região Uva e Vinho, na Serra gaúcha, Silva (2007), referindo-se à gestão da água na hotelaria, concluiu:

Um dos principais problemas, em relação ao uso inadequado da água, concentra-se na utilização de poços artesianos, no despejo inadequado de águas residuais e na falta de informações dos gestores, que desconhecem os procedimentos adequados para a utilização desse recurso natural. (SILVA, 2007, p. 42).

Aos gestores de hotéis e pousadas caberia a responsabilidade de conscientizar hóspedes e colaboradores, motivando-os a evitar o excesso de consumo de água, na utilização de água em torneiras, chuveiros, descargas de banheiros, bem como na programação da troca de toalhas e lençóis das unidades habitacionais.

Quanto à conservação e gestão do uso de água, a NBR 15401 (ABNT, 2014) propõe que os meios de hospedagem: a) estabeleçam e mantenham programa de inspeção periódica nas instalações e sua manutenção, com vistas à minimização das fugas de água; b) utilizem águas residuais tratadas para atividades de rega, lavagem de veículos e outras aplicações; c) controlem a qualidade da água

utilizada e assegurem a potabilidade da água utilizada para o consumo humano, incluindo a realização de ensaios de potabilidade; d) informem aos hóspedes e colaboradores o seu comprometimento com a economia da água, envolvendo-os através de campanhas de sensibilização.

A Tabela 3, nesta pesquisa sobre os meios de hospedagem do Vale dos Vinhedos, apresenta ocorrências e informações dos gestores sobre medidas permanentes praticadas em seus estabelecimentos, quanto ao gerenciamento de resíduos sólidos.

Tabela 3 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre medidas permanentes para gerenciamento de resíduos sólidos

CATEGORIAS DE INFORMAÇÕES		HOTEL		POUSADA		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
Existência de medidas	Sim	2	100	3	100	5	100
	Não	-	-	-	-	-	-
TOTAL		2	100	3	100	5	100
Medidas de gerenciamento	Resíduos sólidos coletados de forma seletiva	1	20	2	33,2	3	27,3
	Resíduos sólidos destinados a empresas especializadas	1	20	-	-	1	9,1
	Parceria com cooperativas de reciclagem de resíduos	-	-	1	16,6	1	9,1
	Resíduos orgânicos coletados pelo município	1	20	-	-	1	9,1
	Tratamento de esgoto – sistema de filtragem <i>wetlands</i>	1	20	-	-	1	9,1
	Trabalho de redução de resíduos sólidos junto aos funcionários	-	-	1	16,6	1	9,1
	Enviados para reciclagem	-	-	1	16,6	1	9,1
	Cuidados na aquisição de produtos já descascados e higienizados	1	20	-	-	1	9,1
	Direcionamento adequado dos resíduos sólidos	-	-	1	9,1	1	5
TOTAL		5	100	6	100	11	100

Fonte: Elaboração do autor (2016).

Quanto à existência de medidas permanentes de gerenciamento de resíduos sólidos, 100% das informações confirmam que estão em vigor, em seus estabelecimentos. No entanto, ao informar sobre quais medidas estão sendo desenvolvidas, percebeu-se que 27,3% das informações afirmam que os resíduos sólidos são coletados de forma seletiva. Quanto às demais medidas indicadas pelos gestores dos meios de hospedagem, apenas 9,1% são realizadas, para cada um dos itens que seguem: resíduos sólidos destinados a empresas especializadas; parceria com cooperativas de reciclagem de resíduos; resíduos orgânicos coletados pelo município; trabalho de redução de resíduos sólidos com os funcionários; resíduos enviados para reciclagem; cuidados na aquisição de produtos já descascados e higienizados; e direcionamento adequado dos resíduos sólidos.

Da mesma forma, o melhor aproveitamento de produtos em embalagens plásticas e garrafas PET reduz o volume de resíduos armazenados e transportados na região. Todas essas ações diminuem significativamente a poluição no meio ambiente e colaboram diretamente para a preservação do Vale dos Vinhedos.

Com base nas informações obtidas através de questionário, observa-se que os procedimentos realizados não são padronizados e cada meio de hospedagem realiza ações isoladas e diferenciadas. Não constam nas informações a realização de programas de conscientização para colaboradores e para os hóspedes, no sentido de reduzir a geração de resíduos, e muito menos ações ou práticas de comprometimento por parte dos mesmos, ou programas de educação ambiental.

No que tange à geração de resíduos sólidos, segundo Moura (2011), deve ser a prioridade número um. Ele considera os resíduos um desperdício, quando gerados de maneira não conforme ou desnecessária. Para Moura (2011, p. 291), “o tratamento e a disposição de resíduos constituem-se, na maioria das vezes, em atividades complexas e caras, razões para se procurar a minimização de sua geração e redução de seus impactos sobre o meio ambiente”. Os gestores dos meios de hospedagem precisam acompanhar e supervisionar o acondicionamento, tratamento e destino dos resíduos produzidos no estabelecimento.

Sobre o tema relacionado à gestão de resíduos sólidos em meios de hospedagem e nos destinos turísticos, há que se considerar a contribuição dos estudos de De Conto et al. (2011):

El estudio sobre la gestión de residuos sólidos en los lugares de hospedaje y los destinos turísticos ha crecido en la última década. No obstante, aún se sabe poco sobre la implementación de políticas públicas de gestión integrada de residuos en los municipios que desarrollan actividades turísticas. (DE CONTO et al., 2011, p. 2016).

Situação semelhante é relatada por Sperb e Telles (2014), ao realizarem estudos sobre como é feita a gestão dos resíduos sólidos em meios de hospedagem na Ilha do Mel, Estado do Paraná e a ação do Poder Público na destinação dos mesmos. Constataram, em sua pesquisa, que, em muitos meios de hospedagem, é feita apenas uma seleção bruta dos resíduos entre recicláveis e orgânicos, não sendo dada destinação correta, tendo como consequência a contaminação dos resíduos recicláveis. Concluíram que, de forma geral, não se verificam ações de sustentabilidade em relação ao meio ambiente e que não há direção ou informações claras quanto ao tratamento e destino dos resíduos sólidos.

Vale salientar que, em pesquisa realizada por Erdogan e Tosun (2009), os hotéis pesquisados produzem grandes quantidades de resíduos sólidos, desde embalagens, restos de alimentos, materiais de limpeza e até produtos tóxicos. Os autores constataram que muitos resíduos são colocados em depósitos de lixo com disposição inadequada de resíduos, ou, às vezes, fora da vista dos hóspedes. Essas práticas indicam o mau-desempenho e o mau-gerenciamento em reduzir a geração de resíduos. Os resultados desta pesquisa demonstraram que os gestores desses hotéis atribuem pouca importância para a redução de resíduos e que poucos meios de hospedagem têm programas de reciclagem.

Com relação à coleta seletiva de resíduos recicláveis e de resíduos orgânicos, foi observado que uma empresa terceirizada do Poder Público realiza esta atividade, recolhendo os resíduos sólidos e orgânicos de todos os empreendimentos do Roteiro Turístico e de outros pontos da comunidade, dispostos ao longo da rodovia. Os dias e horários da coleta são divulgados através de folhetos da Secretaria Municipal do Meio Ambiente e informativos mensais do Jornal Vale dos Vinhedos, que são entregues aos meios de hospedagem, aos demais empreendimentos e aos moradores. A coleta é realizada duas vezes por semana para resíduos recicláveis e três vezes por semana para a coleta de resíduos orgânicos, pela mesma empresa.

Quanto à coleta de resíduos, tanto recicláveis (papéis, plásticos, vidros e metais), quanto orgânicos (restos de alimentos, resíduos domésticos e resíduos

vegetais), a orientação é consultar a Lei Complementar Municipal 56, de 17 de maio de 2002, que instituiu o Código Municipal de Limpeza Urbana, do município de Bento Gonçalves.

A partir da observação direta, constatou-se que, em um dos meios de hospedagem, os resíduos são separados e colocados em caixas coletoras, em local adequado e em dispositivos para acondicionamento, sendo feita a coleta pública tanto para resíduos orgânicos quanto para resíduos recicláveis.

Em estudos realizados por De Conto, Zaro e Corrêa (2013), em 13 meios de hospedagem de Caxias do Sul, por meio de entrevistas e observação direta, constataram que, em apenas dois meios de hospedagem com construção mais recente, foi previsto e implantado no projeto arquitetônico o local para o armazenamento específico dos resíduos sólidos (abrigo externo).

Os autores destacaram, também, que, apesar de os sujeitos da pesquisa declararem a existência de abrigos, não são específicos para a função de armazenamento de resíduos sólidos, com exceção de dois empreendimentos. Consideram, ainda, que é fundamental

a elaboração de um programa de gerenciamento de resíduos para esses empreendimentos, estabelecido conforme as diretrizes legais vigentes, critérios econômicos, técnicos, sanitários e ambientais relativos à prevenção, minimização, geração, acondicionamento, armazenamento, coleta, reaproveitamento, destino final dos resíduos sólidos e disposição final dos rejeitos gerados pela organização, levando-se em consideração as prioridades e a realidade local. (DE CONTO; ZARO; CORRÊA, 2013, p. 337).

Percebe-se, desta forma, que, embora nos meios de hospedagem do Vale dos Vinhedos existam ações de gerenciamento quanto ao acondicionamento e a destinação de resíduos sólidos, conforme informações dos gestores e observação direta, há necessidade de novas medidas para que haja espaços específicos para cada tipo de resíduos e que se realizem programas de conscientização para colaboradores e hóspedes, motivando-os para minimizar a geração de resíduos.

Também Pistorello, De Conto e Zaro (2015), em sua pesquisa, analisaram o desperdício de alimentos e a geração de resíduos sólidos em um restaurante de um meio de hospedagem da Serra gaúcha. Segundo os autores, é preciso promover ações, envolvendo a administração, colaboradores e hóspedes, sensibilizando-os quanto aos impactos ambientais decorrentes do desperdício de alimentos na

gastronomia. Além disso, consideram importantes que sejam adotadas técnicas de gestão nos meios de hospedagem, para minimizar a geração de resíduos sólidos.

Em seus estudos, os autores apresentam indicadores que servem de subsídio para que os gestores possam avaliar a gestão de resíduos sólidos gerados em restaurantes de um meio de hospedagem, evidenciando: plano de gerenciamento, dispositivos de acondicionamento, coleta interna, local de armazenamento provisório, bem como a adoção de técnicas para minimizar a redução de resíduos. (PISTORELLO; DE CONTO; ZARO, 2015).

A gestão responsável de resíduos, conforme estudos realizados por Bohdanowicz (2006), é mais comum em hotéis da Suécia, onde 80% de hotéis incluídos na pesquisa desenvolvem um programa de triagem de resíduos e reciclagem. Segundo a autora, a triagem e reciclagem de resíduos é uma medida mais implementada em hotéis de países escandinavos, como a Suécia, sendo menor a preocupação com essa medida nos hotéis da Polônia, atribuindo-se isso à falta de instalações de triagem em algumas regiões do país.

Para que sejam cumpridas as normas constantes na legislação, que tratam da geração e gestão de resíduos sólidos, caberá aos gestores dos meios de hospedagem desenvolver um planejamento de ações a serem executadas pelos colaboradores, com a participação dos hóspedes. Para que isso ocorra, impõe-se algumas medidas importantes: a) tomar conhecimento do que estabelecem a Lei Federal 12.305/2010, que instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos, e o Decreto 38.356/1998, que aprovou a regulamentação da Lei 9.921/1993; b) estabelecer programas internos de sensibilização, para que colaboradores e hóspedes cooperem na segregação de resíduos produzidos, depositando-os nos respectivos coletores para seu destino correto; c) divulgar as normas internas de preservação ambiental, através de folhetos, informativos, ou outros meios, solicitando a colaboração e o comprometimento de todos.

Poderão servir de referência e contribuição para este estudo as preocupações com a valorização dos recursos da natureza e o cumprimento de normas referentes à geração e gestão dos resíduos e tecnologias, contidas na Diretiva 2008/98/UE do Parlamento Europeu, publicada em Jornal Oficial da União Europeia. Nesse documento foi estabelecida a base legal para o tratamento dos resíduos, com o objetivo de proteger o meio ambiente e a saúde humana, destacando técnicas adequadas de gestão, valorização e reciclagem de resíduos,

elaborando planos e programas de prevenção para evitar desgastes e destruição de recursos da natureza.

O objetivo e o âmbito de aplicação desta Diretiva foi estabelecer medidas de proteção do ambiente, prevenindo e reduzindo impactos negativos decorrentes da geração de resíduos. De acordo com esta legislação, a gestão de resíduos deve ser realizada sem riscos de contaminação para a água, o ar, o solo, a flora e fauna, evitando a geração de ruídos e odores, prejuízos à paisagem e às áreas de interesse especial. As normas constantes desta Diretiva atribuem aos responsáveis pela geração de resíduos o compromisso de eles próprios, ou operadores oficialmente reconhecidos, procederem ao tratamento ou à destinação desses resíduos. (DIRETIVA 2008/98/EU).

Contribuem também para este estudo, as normas estabelecidas pela Diretiva 2012/19/EU do Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia, de 4 de julho de 2012, relativa aos resíduos de equipamentos elétricos e eletrônicos, e que complementa a legislação geral da União, relativa à gestão de resíduos, constante na Diretiva 2008/98/CE.

O objeto da Diretiva 2012/19/EU determina medidas de proteção do ambiente e da saúde humana, prevenindo ou reduzindo os impactos adversos, decorrentes da geração e gestão dos resíduos de equipamentos elétricos, minimizando impactos gerais da utilização de recursos da natureza, melhorando a eficiência dessa utilização e contribuindo para o desenvolvimento sustentável. (DIRETIVA 2012/19/EU).

Entre os requisitos ambientais para o turismo sustentável, ao referir-se aos resíduos sólidos, a NBR 15401 (ABNT, 2014) estabelece que o meio de hospedagem deve planejar e implementar medidas para reduzir, reutilizar ou reciclar os resíduos sólidos, estabelecendo objetivos de redução, reutilização e reciclagem, de acordo com as condições locais. Deverá também o estabelecimento dispor de local específico e vedado para acondicionar resíduos sólidos contaminantes e perigosos para a saúde.

A pesquisa, realizada por Peruchin (2015), em um hotel no Sul do Brasil, analisou fatores que determinam a geração de resíduos, no desenvolvimento de suas atividades diárias. Ao referir-se à Lei Federal 12.305/2010, que instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos e que propôs, também para os meios de hospedagem, a obrigatoriedade e implementação de um plano de gerenciamento de

resíduos, atrelado à periculosidade, quantidade e volume de resíduos produzidos, acrescentou que

A intensa geração de resíduos sólidos torna seu gerenciamento de fundamental importância para os empreendimentos que visam, além de reduzir gastos, entrar em concordância com a legislação vigente e assegurar a proteção à saúde pública e ao meio ambiente. (PERUCHIN, 2015, p. 304).

Neste sentido, De Conto et al. (2013), em seu estudo, recomendam programas de sensibilização para gestores e colaboradores de meios de hospedagem, sobre a gestão de resíduos sólidos, enfatizando a necessidade de efetuar ações de minimização e que sejam identificados os fatores responsáveis pela geração de resíduos nas atividades desenvolvidas, nos diversos setores dos estabelecimentos.

Embora 100% das informações dos gestores confirmem a existência de medidas permanentes de gerenciamento de resíduos sólidos, constatou-se, na observação direta, realizada nos meios de hospedagem, que são raros os programas de sensibilização de colaboradores e hóspedes, limitando-se a práticas e ações rotineiras de recolhimento e destinação desses resíduos.

Em estudo sobre meios de hospedagem da Região Uva e Vinho da Serra Gaúcha, Silva (2007), referindo-se à geração de resíduos sólidos, destaca a importância da adoção de ações no sentido de utilizar equipamentos apropriados para a coleta e separação dos mesmos, bem como a implantação de programas que tratem da destinação e do conhecimento sobre os efeitos negativos causados ao meio ambiente, pela geração excessiva e descontrolada de resíduos, na atividade hoteleira. O autor sinaliza, também, que, na hotelaria, pode ocorrer o desconhecimento de responsabilidades ambientais por parte dos gestores, implicando impactos negativos devidos à má gestão de resíduos em seus estabelecimentos. (SILVA, 2007).

Estudos realizados por De Conto (2010), sobre a gestão de resíduos em universidades, ao analisar a relação entre a heterogeneidade de resíduos, a gestão acadêmica e mudanças comportamentais, apresentando questionamentos sobre a inclusão da dimensão ambiental, no planejamento dessas instituições, podem servir de referência quanto à gestão ambiental implementada pelos gestores de meios de hospedagem. Em suas considerações, a autora apresenta indagações que poderão

ser dirigidas, também, para os gestores/administradores de hotéis e pousadas: Como os gestores estimulam a realização de ações ou programas relacionados à prevenção na geração de resíduos? Existe um planejamento para o armazenamento dos resíduos nos diferentes setores, identificando os espaços específicos para tal finalidade? Existem programas de capacitação para colaboradores e de sensibilização para hóspedes, quanto a práticas ou ações de sustentabilidade e preservação do meio ambiente? (DE CONTO, 2010).

A Tabela 4 apresenta as ocorrências e porcentagens de informações dos gestores dos meios de hospedagem, sobre as expectativas, reclamações, sugestões e impressões de hóspedes, quanto aos serviços prestados e sobre os meios utilizados para atingir este objetivo.

Tabela 4 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre monitoramento de expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las

CATEGORIAS DE INFORMAÇÕES		HOTEL		POUSADA		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
Existência de medidas	Sim	2	100	3	100	5	100
	Não	-	-	-	-	-	-
TOTAL		2	100	3	100	5	100
Monitoramento de impressões e expectativas	Acompanhamento de <i>sites</i> especializados	1	33,3	1	25	2	28,4
	Pesquisa interna de satisfação	1	33,3	1	25	2	28,4
	Solicitação via <i>e-mail</i> posterior ao <i>check-out</i> quanto ao atendimento	-	-	2	50	2	28,4
	Acompanhamento diário de redes sociais	1	33,3	-	-	1	14,2
TOTAL		3	100	4	100	7	100

Fonte: Elaboração do autor (2016).

Quanto à existência de medidas para monitoramento de opiniões e reclamações de hóspedes, 100% das informações dos gestores dos meios de hospedagem disseram que essas medidas se encontram em vigor.

Com relação à realização de ações de monitoramento de impressões e expectativas, 28,4% das informações afirmaram que executam o acompanhamento através de *sites* especializados. Também 28,4% de informações referem-se à ação de pesquisa interna de satisfação com questões estruturadas. Ainda 28,4% de informações indicaram que é realizada solicitação, via *e-mail*, posterior ao *check-out*, quanto ao atendimento de hóspedes. Somente 14,2% das informações de gestores indicam que é feito acompanhamento diário, através de redes sociais.

No que se refere à existência de ações de pesquisa interna de satisfação dos hóspedes, Velásquez (2015), ao conduzir os resultados de sua pesquisa à prática empresarial, concluiu que os gestores de hotéis devem conscientizar-se sobre a importância e o valor de aumentar a satisfação de seus clientes e, em consequência disso, recomendar o meio de hospedagem a outros clientes.

Neste sentido, as ações de marketing, segundo o autor, além de melhorar a qualidade dos serviços, deverão incorporar outros elementos tangíveis e intangíveis que satisfaçam as expectativas de caráter social dos clientes. Por isso, é preciso investir no desenvolvimento de tecnologias que motivem e facilitem as recomendações positivas de clientes satisfeitos, via internet, durante e depois de sua experiência, no meio de hospedagem. (VELÁSQUEZ, 2015).

O monitoramento de expectativas e impressões de hóspedes sobre os serviços ofertados pelo estabelecimento, bem como a qualidade e satisfação de seus clientes, está bem fundamentado na Norma 15401 (ABNT, 2014) ao apresentar as proposições que seguem: a) estabelecer e manter procedimento para medir a satisfação dos clientes, incluindo tratamento de comentários, sugestões e reclamações, assim como coleta de informações com os hóspedes; b) dar respostas consistentes às reclamações e sugestões recebidas; c) manter registros das análises de satisfação dos clientes, das reclamações e sugestões recebidas e das ações corretivas estabelecidas e comunicadas.

A orientação para os gestores dos meios de hospedagem sobre a satisfação dos hóspedes está bem-fundamentada na norma já especificada, servindo de diretriz para que as informações dos clientes sejam utilizadas na melhoria da qualidade do

atendimento e na oferta dos serviços, e também na análise crítica da gestão de ações de sustentabilidade ambiental.

Quanto a esta questão, a Seção IX, art. 20 da Portaria 100, de 16 de junho de 2011, do Ministério do Turismo, estabelece o tratamento a ser dado para as reclamações dos hóspedes, através de preenchimento de formulário eletrônico, ou encaminhamento para a Ouvidoria, sempre que uma reclamação for feita por escrito ou por telefone.

De acordo com a mesma Portaria do Ministério do Turismo (2011), a Seção VI, art. 15, que trata das obrigações dos meios de hospedagem, ao receberem Certificados ou Placas, deverão: I – colocar o Certificado de Classificação (Anexo XII) em posição de destaque no balcão da recepção; II – afixar a Placa de Classificação e Plaqueta (Anexo XIV, Modelos), em local visível na entrada do estabelecimento; manter à disposição do consumidor, no balcão da recepção, para consulta, a matriz de classificação referente ao estabelecimento; e III – apor, na parte interna da porta de entrada, de cada apartamento ou quarto, Informações ao Hóspede (Anexo XV, Modelo), contendo orientações quanto à possibilidade de reclamações à Ouvidoria do MTur, observado, quanto a idiomas estrangeiros, o disposto nas Matrizes de Classificação. (MINISTÉRIO DO TURISMO, Portaria 100, 2011).

A Tabela 5 apresenta ocorrências e percentuais de informações de gestores sobre programas de capacitação para funcionários/empregados dos meios de hospedagem.

Quanto à existência de programas de capacitação para funcionários, 60% das informações dos gestores confirmaram que existem esses programas. No entanto, 40% das informações afirmam que não existem programas de capacitação nos estabelecimentos pesquisados.

Referindo-se a treinamentos ou programas de capacitação, 33,3% das informações indicam que são realizados através de consultoria com a equipe da Medicina do Trabalho e 66,6% informaram que é oportunizada a capacitação de colaboradores.

Tabela 5 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre programa de capacitação para empregados

CATEGORIAS DE INFORMAÇÕES		HOTEL		POUSADA		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
Existência de programa	Sim	2	100	1	33,3	3	60
	Não	-	-	2	66,6	2	40
TOTAL		2	100	3	100	5	100
Programas de capacitação	Treinamentos por consultoria da Medicina do Trabalho	1	50	-	-	1	33,3
	Capacitação de colaboradores/treinamento	1	50	1	100	2	66,6
TOTAL		2	100	1	100	3	100
Motivo da não existência de programa	Período de reestruturação do estabelecimento	1	100	-	-	1	25
	Realização de programa, de acordo com a necessidade e solicitação dos gestores	-	-	1	33,3	1	25
	Cursos e visitas técnicas	-	-	1	33,3	1	25
	Somente a família trabalha no meio de hospedagem	-	-	1	33,3	1	25
TOTAL		1	100	3	100	4	100

Fonte: Elaboração do autor (2016).

Os motivos da não existência de programas de capacitação para os empregados do estabelecimento, de acordo com as informações dos gestores, atingem 25% para cada um dos quatro argumentos, conforme segue: a) por estar em um período de reestruturação do meio de hospedagem; b) somente disponibiliza programas de capacitação, de acordo com a necessidade e solicitação dos gestores; c) o motivo apresentado pelas informações é que realizam visitas técnicas e participam de outros cursos; d) outro motivo da não realização de programas de capacitação é que somente a família proprietária trabalha no empreendimento.

Pelas informações advindas dos gestores, percebe-se que não há um comprometimento com a capacitação dos funcionários ou colaboradores desses estabelecimentos. Programas de educação ambiental ou práticas ambientais, nos meios de hospedagem, são importantes, não só por representarem um valor muito grande, no que se refere à competitividade e ao desempenho econômico, mas também como critério de seleção para visitantes ou turistas optarem por meios de hospedagem, que pratiquem ações ou desenvolvam programas de sustentabilidade ambiental.

Referindo-se à necessidade de obter a tomada de consciência dos colaboradores de um empreendimento, em torno da questão ambiental, e para gerar conhecimento e alinhar seu envolvimento com as metas estabelecidas, Moura (2011, p. 180) diz que “em qualquer organização é fundamental haver a conscientização adequada quanto à importância da questão ambiental para o sucesso de seus negócios e, às vezes, de sua sustentabilidade”. É também pensamento do autor que seria mais adequado falar em sensibilização dos colaboradores, para que se sintam mais envolvidos e capazes de promover mudanças de comportamento, nos procedimentos relacionados à preservação ambiental.

Este processo de sensibilização, para Moura (2011), deve proporcionar comprometimento, para que suas tarefas e ações tenham a possibilidade de causar impactos ambientais significativos, independentemente de seu cargo na organização. Além desta sensibilização sobre as questões ambientais, o autor reforça a ideia de que é preciso, por parte dos colaboradores/funcionários ou empregados, que haja motivação, aliando o querer ao fazer.

Os dados obtidos na pesquisa de Silva (2007) mostram que 73% dos meios de hospedagem não desenvolvem programa interno de treinamento para funcionários, referentes a práticas de redução no consumo de energia elétrica. Em seu estudo, sobre ações ambientais desenvolvidas em 42 meios de hospedagem da Região Uva e Vinho da Serra gaúcha, o autor constatou os seguintes resultados, no que tange à existência de um programa interno de capacitação de funcionários ou colaboradores, no processo de gestão: somente 27% dos estabelecimentos mantêm programa de capacitação quanto à redução do consumo de energia elétrica e água. Em relação aos resíduos sólidos, somente 7% das hospedagens desenvolvem programas específicos de redução; 47% não dispõem de local adequado para

condicionamento, e 47,5% não destinam adequadamente os resíduos gerados. (SILVA, 2007).

A Tabela 6 mostra as ocorrências e porcentagens das indicações dos gestores, sobre a utilização de critérios ambientais, socioculturais e econômicos na seleção de fornecedores, com o objetivo de promover a sustentabilidade ambiental.

Tabela 6 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade

CATEGORIAS DE INFORMAÇÕES		HOTEL		POUSADA		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
Existência de medidas de seleção	Sim	2	100	3	100	5	100
	Não	-	-	-	-	-	-
TOTAL		2	100	3	100	5	100
Critérios de aquisição	Valorização dos fornecedores da comunidade e região	1	33,3	1	25	2	28,6
	A origem dos produtos como primeira opção	1	33,3	-	-	1	14,3
	Consultoria de empresa de gestão ambiental	1	33,3	-	-	1	14,3
	Produtos de qualidade sem agrotóxicos	-	-	1	25	1	14,3
	Retorno financeiro	-	-	1	25	1	14,3
	Qualidade dos fornecedores	-	-	1	25	1	14,3
TOTAL		3	100	4	100	7	100

Fonte: Elaboração do autor (2016).

Quanto à existência de medidas permanentes de seleção de fornecedores, os dados revelam que 100% das informações afirmam que existem medidas de seleção, no sentido de promover a sustentabilidade.

De acordo com as respostas dos gestores, constantes na tabela 6, 28,6% das informações referem-se à valorização dos fornecedores da comunidade e da região; apenas 14,3% das informações referem-se a cada um dos seguintes

critérios: origem dos produtos como primeira opção, produtos de qualidade sem agrotóxicos, qualidade dos fornecedores, retorno financeiro e consultoria de empresa de gestão ambiental.

A preocupação maior dos gestores, com o aspecto financeiro, evidencia-se ao constatar que o percentual de 28,6% das informações dos meios de hospedagem demonstra como critério, seguido pelos responsáveis de compras de produtos, a valorização dos fornecedores da comunidade e região. Nesse mesmo sentido, o percentual de 14,3% estabelece, como critério de aquisição de produtos, o retorno financeiro.

Quanto a critérios ambientais para promover a sustentabilidade ambiental, Silva (2007), em sua pesquisa, sugere que os gestores de meios de hospedagem exijam de seus fornecedores produtos com a indicação de origem, classificação e responsabilidade técnica, atestando a qualidade e a origem ecológica, minimizando seus efeitos negativos sobre a vida e o meio ambiente.

Com relação a medidas de seleção de fornecedores para promover a sustentabilidade ambiental, surgem os seguintes questionamentos: Existem critérios quanto à seleção de fornecedores, para que os produtos adquiridos para consumo dos hóspedes e colaboradores do meio de hospedagem sejam ecológicos ou orgânicos? O critério utilizado pelos gestores está fixado apenas na questão de preço ou vantagem econômica? Os fornecedores selecionam os produtos oferecidos aos meios de hospedagem? É dada preferência para consumo de produtos locais?

É importante que os gestores e proprietários dos meios de hospedagem conheçam as empresas fornecedoras, principalmente de alimentos e bebidas, verificando se adotam medidas ou normas ambientais na produção ou elaboração de seus produtos, que são consumidos principalmente pelos hóspedes.

A administração de um dos hotéis pesquisados seleciona fornecedores através de consultoria de empresa especializada em gestão ambiental; outro empreendimento busca, como primeira opção de seleção de um produto ou serviço, a origem dos mesmos, dando preferência para fornecedores instalados no Vale dos Vinhedos, nas proximidades, ou em Bento Gonçalves; um terceiro meio de hospedagem busca valorizar os fornecedores da região, a fim de cooperar com o desenvolvimento da comunidade onde está inserido; o quarto meio de hospedagem informou que, na atual conjuntura econômica, leva em maior consideração o retorno financeiro (valor, descontos e prazos) e a qualidade dos fornecedores; já o quinto

meio de hospedagem utiliza como critério a aquisição de produtos com qualidade, diretamente de fornecedor que não tenha usado agrotóxicos.

Os critérios apresentados pelas informações dos gestores são bem diversificados e representam que não há um controle padronizado sobre a necessidade de uma seleção mais criteriosa de caráter ambiental, pois os cinco meios de hospedagem informam decisões e critérios bem diferentes de um estabelecimento para outro, embora na mesma localidade.

A Tabela 7 apresenta as ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre a realização de medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes, quanto à sustentabilidade ambiental.

Tabela 7 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes, quanto à sustentabilidade

CATEGORIAS DE INFORMAÇÕES		HOTEL		POUSADA		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
Existência de medidas permanentes para sensibilização de hóspedes	Sim	1	50	3	100	4	80
	Não	1	50	-	-	1	20
TOTAL		2	100	3	100	5	100
Medidas de sensibilização	Programas internos em áreas sociais e apartamentos	1	100	-	-	1	25
	Informativos de conscientização ambiental	-	-	1	33,3	1	25
	Política de sustentabilidade divulgada no <i>site</i> e em <i>displays</i>	-	-	1	33,3	1	25
	Troca de toalhas, a critério do hóspede, para economia de água	-	-	1	33,3		25
TOTAL		1	100	3	100	4	100

Fonte: Elaboração do autor (2016).

Do total pesquisado, 80% das informações confirmam essa prática e 20% das informações afirmam que não ocorrem essas medidas em seus empreendimentos.

Em relação à política de sustentabilidade ambiental, um dos hotéis apresenta programas de conscientização aos hóspedes com cartazes e adesivos, dispostos em áreas sociais e nos apartamentos. Uma das pousadas divulga a política de sustentabilidade em seu *site* e, nas acomodações, em *displays*. O gestor de outro hotel informou que não mantém medidas permanentes de sensibilização quanto à sustentabilidade, sem explicar as razões deste procedimento. Uma das pousadas informou que realiza a conscientização ambiental para seus hóspedes, através de informativos.

Nos meios de hospedagem em estudo, as informações que estão disponibilizadas em suas páginas eletrônicas apresentam, de forma muito incipiente, políticas ou ações que desenvolvem em relação à sustentabilidade ambiental.

Há exemplos de meios de hospedagem que relacionam e divulgam para seus hóspedes e visitantes, em seus *sites*, as práticas de sustentabilidade ambiental. É o que faz o Hotel Rosa dos Ventos, que integra a Associação Hotéis Roteiros de Charme, entidade privada, fundada em 1992, que congrega 59 hotéis, pousadas e refúgios ecológicos independentes, situados em 16 estados e 51 destinos turísticos.

O Hotel Rosa dos Ventos é membro fundador dessa Associação, desenvolvendo práticas de sustentabilidade, com medidas estruturais, gerenciais e boas práticas, assim apresentadas: práticas de conservação de energia, práticas de conservação da água, gestão de resíduos sólidos e gestão dos efluentes. (HOTEL ROSA DOS VENTOS, 2015).

Convém salientar, neste estudo, que os dados da pesquisa de De Conto e Zaro (2011) apontaram que 61,5% dos gestores não são questionados pelos hóspedes sobre práticas, ações ou políticas relacionadas ao meio ambiente, adotadas nos meios de hospedagem. Diante destes resultados, os autores concluíram que se tornam necessárias medidas de sensibilização dos hóspedes em relação à sustentabilidade ambiental.

Em pesquisa sobre os meios de hospedagem da Serra gaúcha, Silva (2007) salienta que a realização de programas internos para hóspedes e colaboradores sensibiliza-os quanto à excessiva geração de resíduos sólidos, pois, “além de conscientizar, evitar desperdícios, gerar renda para o meio ambiente, entre outros, contribui e muito para a vida do planeta”. (SILVA, 2007, p. 78).

São importantes as considerações de Moura (2011), quando se refere aos procedimentos relativos às comunicações em empresas, ou em outros estabelecimentos, incluindo-se os meios de hospedagem, dizendo que “será necessário estabelecer uma estratégia para as comunicações relacionadas à gestão ambiental e ao desenvolvimento de produtos com enfoque em melhorias de desempenho ambiental”. (MOURA, 2011, p. 95). O autor sugere, ainda, que podem ser utilizadas várias formas de comunicação sobre programas e ações desenvolvidas pela organização, tanto para o público interno – neste caso seriam os colaboradores/empregados e hóspedes – quanto para o público externo. Para o público interno, apresenta algumas formas de comunicação, entre as quais: boletins, quadros-murais, folhetos, informativos internos, mensagens pelo correio eletrônico e até através de reuniões.

Neste sentido, De Conto et al. (2013), em sua pesquisa, consideram que os municípios, que mantêm projetos e programas voltados para a educação ambiental, podem apoiar empreendimentos turísticos, especialmente os meios de hospedagem, para implementar e desenvolver projetos e programas de políticas ambientais. Com este apoio do Poder Público municipal, em incentivar as práticas de educação ambiental nos meios de hospedagem, os hóspedes, ao perceberem que, no lugar onde se hospedam, são institucionalizados esses programas, em suas viagens de lazer ou negócios, serão levados a uma reflexão crítica e aprendizagem sobre o valor e a importância das questões ambientais.

Segundo os autores, estudos desta natureza, que procuram compreender o olhar dos hóspedes em relação a critérios ambientais, para decidir sobre a escolha de um meio de hospedagem para sua estada, poderão contribuir para que se reavaliem as condutas e que surja uma nova postura e uma nova filosofia nos meios de hospedagem e nos setores do turismo, principalmente naqueles que são responsáveis pela implementação de normativas, que regulam a classificação desses empreendimentos baseados nos princípios da sustentabilidade. O estudo desenvolvido pelos autores visa a observar se a dimensão ambiental, ou a existência de ações ou práticas ambientais, é critério de seleção de meios de hospedagem. (DE CONTO et al., 2013).

Os resultados da pesquisa de Ferrari (2006), ao estudar a percepção ambiental referente ao desenvolvimento de programas de sensibilização sobre práticas ambientais em meios de hospedagem, demonstraram que apenas 23,80%

das indicações dos sujeitos entrevistados se relacionam a trabalhos e programas de sensibilização para os hóspedes.

Ao estudar a percepção ambiental dos gestores de 21 meios de hospedagem de Caxias do Sul, a autora concluiu que a maioria deles considera a importância e a necessidade da qualidade ambiental e o desenvolvimento de programas ambientais, como fator de competitividade. Para a autora, a carência de programas de sensibilização e de práticas ambientais, nos meios de hospedagem, resulta da comodidade e do desconhecimento por parte dos gestores quanto aos benefícios de ordem ambiental, social, econômica e cultural. Destaca que somente um terço dos gestores entrevistados realizam atividades de sensibilização para hóspedes e empregados, chamando a atenção para a carência de estudos que avaliem a dimensão ambiental, no planejamento estratégico dos meios de hospedagem. (FERRARI, 2006).

Quanto a programas de sensibilização de hóspedes sobre práticas de sustentabilidade ambiental, na pesquisa realizada por Ferrari (2006), os resultados mostraram que 57,15% de indicações dos entrevistados não responderam à questão, o que pode significar ausência de compromisso com a sociedade e com o meio ambiente, em descumprimento ao que estabelece a Lei Federal 9.795/1999, que instituiu a Política Nacional de Educação Ambiental.

A tabela 8 contém ocorrências e porcentagens de informações dos gestores dos meios de hospedagem do Vale dos Vinhedos, sobre medidas para minimizar a emissão de ruídos de maquinário e equipamentos que poderiam perturbar o ambiente natural, o conforto e descanso dos hóspedes e moradores da comunidade local.

Quanto a essa medida permanente, que consta da Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem, 60% das informações de gestores confirmaram que é cumprida em seus estabelecimentos, com a finalidade de minimizar ruídos. Porém, 40% de informações mostraram que não existem medidas permanentes para tal fim.

As medidas implantadas correspondem a apenas 20% de informações, sendo assim distribuídas, respectivamente: isolamento de equipamentos; informativos entregues aos hóspedes; utilização de maquinário com melhor eficácia; manutenção de aparelhos e máquinas; e busca sempre de melhor equipamento e mais silencioso.

Tabela 8 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre medidas permanentes para minimizar a emissão de ruídos de maquinário e equipamentos de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e comunidade local

CATEGORIAS DE INFORMAÇÕES		HOTEL		POUSADA		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
Existência de medidas	Sim	1	50	2	66,6	3	60
	Não	1	50	1	33,3	2	40
TOTAL		2	100	3	100	5	100
Medidas implantadas	Isolamento de equipamentos	1	100	-	-	1	20
	Informativos	-	-	1	25	1	20
	Maquinários com melhor eficácia	-	-	1	25	1	20
	Manutenção dos aparelhos	-	-	1	25	1	20
	Busca do melhor e mais silencioso	-	-	1	25	1	20
TOTAL		1	100	4	100	5	100
Motivo da não implantação de medidas	Ruídos não causam perturbação	-	-	1	100	1	50
	Não tem atividades ou maquinário com emissão de ruídos acima do normal	1	100	-	-	1	50
TOTAL		1	100	1	100	2	100

Fonte: Elaboração do autor (2016).

Os motivos apresentados pelos gestores pela não implantação de medidas para minimizar ruídos correspondem a 50% das informações, dizendo que os ruídos produzidos em seus estabelecimentos não causam perturbação ou desconforto aos hóspedes e à comunidade.

Além desse motivo, 50% das informações justificam que não há atividades ou maquinário com emissão de ruídos acima do normal. No que se refere à

possibilidade de produção de ruídos em eventos, são estabelecidas normas para que as programações culturais, sociais ou artísticas não avancem em horários de descanso.

Merecem atenção, quanto a este tema, as normas estabelecidas no Código de Ética e de Conduta Ambiental dos meios de hospedagem, que integram a Associação de Hotéis Roteiros de Charme, orientando a administração e hóspedes para reduzir a poluição sonora e atmosférica, diminuindo a emissão de ruídos e, sempre que possível, instalar filtros nos exaustores. O item 4.19 deste Código orienta para que se eliminem as fontes de ruído e que sejam tomadas as ações necessárias para eliminar a poluição sonora, principalmente à noite.

As ações desenvolvidas nestes hotéis são direcionadas para a responsabilidade social e ambiental, visando à sustentabilidade dos destinos turísticos. Além da orientação para que sejam implantadas medidas para minimizar a emissão de ruídos que perturbam o ambiente natural e o conforto dos hóspedes, como consta no Código de Ética e de Conduta Ambiental, são desenvolvidas ações de conservação de energia elétrica e água, redução e reciclagem de resíduos, bem como ações voltadas para a gestão responsável de efluentes. (ASSOCIAÇÃO DE HOTÉIS ROTEIROS DE CHARME, 2016).

A Tabela 9 apresenta a distribuição de ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre medidas permanentes de tratamento de efluentes.

As informações dos gestores, sobre o universo dos meios de hospedagem pesquisados, conforme consta da Tabela, correspondem a 100%, e afirmam que desenvolvem medidas de tratamento de efluentes. Quanto às medidas ou práticas implantadas, 42,6% das informações dos gestores dizem que os efluentes são direcionados para fossas sépticas e filtros; 14,2% das informações afirmam que realizam a coleta periódica e controlada de todos os efluentes gerados no hotel; outros 14,2% dos gestores informam que o tratamento e destino dos efluentes sanitários são realizados através de fossa séptica, filtro anaeróbio e sumidouro; 14,2% das informações afirmam que realizam a segregação e coleta de óleo utilizado na cozinha.

Tabela 9 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre medidas permanentes para tratamento de efluentes

CATEGORIAS DE INFORMAÇÕES		HOTEL		POUSADA		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
Existência de medidas	Sim	2	100	3	100	5	100
	Não	-	-	-	-	-	-
TOTAL		2	100	3	100	5	100
Medidas implantadas	Efluentes direcionados a fossas sépticas e filtros	1	25	2	66,6	3	42,6
	Filtragem natural através do sistema <i>Wetlands</i>	1	25	-	-	1	14,2
	Coleta periódica e controlada de todos os efluentes	1	25	-	-	1	14,2
	Tratamento dos efluentes sanitários, através de fossa séptica, filtro anaeróbio e sumidouro	-	-	1	33,3	1	14,2
	Segregação e coleta de óleo	1	25	-	-	1	14,2
TOTAL		4	100	3	100	7	100

Fonte: Elaboração do autor (2016).

Um dos hotéis, correspondendo a 14,2% das informações dos gestores de meios de hospedagem do Vale dos Vinhedos, utiliza o sistema de tratamento de efluentes denominado *wetlands*. Este termo provém do inglês e significa áreas alagáveis, ou ilhas molhadas, tratando-se de um sistema biológico sustentável. Neste estabelecimento, o sistema é utilizado com a função no ecossistema de modificar e controlar a qualidade das águas.

Várias técnicas de *wetlands* construídas, segundo Salatti (2003, p. 113), “foram utilizadas conforme as características do efluente a ser tratado, da eficiência final desejada na remoção de nutrientes, contaminantes e outros poluentes, do interesse da utilização da biomassa produzida e do interesse paisagístico”.

Estes sistemas de purificação de águas ou efluentes utilizam plantas que se desenvolvem com seu sistema radicular preso ao sedimento, ficando o caule e as folhas um tanto submersos. No Brasil, segundo este autor, existem várias estações de tratamento de efluente líquido, utilizando sistemas de *wetlands*. Esses sistemas podem ser utilizados para purificação de água em diversas situações, podendo utilizar técnicas em sistemas isolados, ou em combinação com uma série de tanques ou reservatórios e tendo vantagens como o baixo custo e a melhoria de parâmetros dos recursos hídricos.

Na observação direta, constatou-se a existência de uma estrutura em combinação com quatro tanques/açudes, ou seja, em quatro estágios independentes, sendo que as águas de todos são conduzidas para o mesmo local de saída, voltando purificadas para o terreno contíguo. As espécies de plantas aquáticas utilizadas neste sistema de purificação de efluentes são conhecidas pelos nomes populares de tifas, juncos ou cordas de viola.

A primeira caixa receptora, denominada fossa negra, tem a capacidade para 120 mil litros, tendo três filtros, seguindo-se outros filtros e, no final, a saída das águas dos quatro reservatórios ou tanques. Observou-se, também, que um funcionário do estabelecimento realiza todo o serviço de controle e manutenção do sistema. Além disso, verificou-se que caminhões recolhem outros resíduos, bem como as gorduras e óleos oriundos da cozinha e estocados em recipientes localizados nos fundos do meio de hospedagem.

A tabela 10 desta pesquisa apresenta as ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre medidas permanentes para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de equipamentos, veículos ou outras instalações utilizadas pelos meios de hospedagem do Vale dos Vinhedos.

Do total de informações, 40% afirmaram que existem em seus estabelecimentos medidas permanentes para minimizar a emissão de gases e odores. Com o percentual de 60% das informações, não existem medidas permanentes ou práticas para minimizar esses elementos poluentes.

Tabela 10 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre medidas permanentes, para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos

CATEGORIAS DE INFORMAÇÕES		HOTEL		POUSADA		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
Existência de medidas	Sim	1	50	1	33,3	2	40
	Não	1	50	2	66,6	3	60
TOTAL		2	100	3	100	5	100
Medidas implantadas	Chaminés e filtros adequados aos equipamentos	1	50	-	-	1	33,3
	Manutenção periódica	-	-	1	100	1	33,3
	Motor estacionário (gerador de energia) com filtro e catalizador adequado	1	50	-	-	1	33,3
	TOTAL	2	100	1	100	5	100
Motivo da não implantação de medidas	Não responderam	1	100	1	50	2	66,6
	Na operação não há emissão de gases e odores	-	-	1	50	1	33,3
TOTAL		1	100	2	100	3	100

Fonte: Elaboração do autor (2016).

Sobre as medidas implantadas, 33,3% das informações referem-se à instalação de chaminés e filtros adequados aos equipamentos; 33,3% indicam como medida a manutenção periódica dos equipamentos e máquinas; e 33,3% de informações indicam que a medida implantada no meio de hospedagem é a instalação de um motor estacionário (gerador de energia), com filtro e catalizador adequado.

Um dos gestores não respondeu a esta questão do questionário e outro gestor apresentou, como motivo da não realização de medidas, a justificativa de que, nas operações realizadas pelos equipamentos, não se verifica a emissão de gases e odores. Percebe-se pelas informações dos gestores que existem medidas para minimizar e controlar a emissão de gases e odores. No entanto, não há maiores informações sobre a existência de tecnologias ou equipamentos utilizados

para tratamento de gases provenientes de veículos e outras máquinas utilizadas pelos estabelecimentos. As medidas implantadas nos meios de hospedagem, para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos, poderiam incluir planos de manutenção, modernização ou substituição de equipamentos e utilidades, além da utilização de combustíveis com menores impactos ambientais.

A Tabela 11 apresenta porcentagens de informações dos gestores quanto à certificação expedida por órgãos especializados, quanto à efetividade de adequação ambiental da operação, segundo a Matriz de Classificação (SBClass).

Tabela 11 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre a obtenção de certificado expedido por organismo especializado quanto à efetividade de adequação ambiental da operação

CATEGORIAS DE INFORMAÇÕES		HOTEL		POUSADA		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
Existência de certificação	Sim	2	100	2	66,6	4	80
	Não	-	-	1	33,3	1	20
		TOTAL	2	100	3	100	5
					100	4	66,4
Certificações	Alvarás de Licença de Operação	2	50	2	-	4	66,4
	Outorga de poço artesiano	1	25	-	-	1	16,6
	Cadastro Ambiental Rural	1	25	-	-	1	16,6
		TOTAL	4	100	2	100	6
Motivo da não certificação especializada	Alto custo de instalação	-	-	1	100	1	100
	TOTAL	-	-	1	100	1	100

Fonte: Elaboração do autor (2016).

Os dados da pesquisa indicam que 80% das informações de gestores confirmam a existência de certificação de organismo especializado da área ambiental. Porém, 20% das indicações dos gestores responderam que não existem certificações de organismo especializado, justificando como motivo de não ter certificação especializada o alto custo de instalação.

Os dados provenientes das respostas do questionário revelam que 66,4% das informações confirmam possuir Alvará de Licença de Operação, emitido pela Secretaria Municipal do Meio Ambiente; 16,6% das informações indicam a outorga de poço artesiano emitida pelo Departamento de Recursos Hídricos da Secretaria Estadual do Meio Ambiente (Sema).

Um dos hotéis pesquisados, localizado em área rural, de acordo com as informações advindas de seu gestor, realizou o Cadastro Ambiental Rural (CAR) da propriedade, onde está instalado o estabelecimento. Cabe registrar que duas pousadas e dois hotéis pesquisados localizam-se na área rural; somente uma pousada situa-se na área urbana.

O CAR é o registro público eletrônico das informações ambientais dos imóveis rurais, que identificam os proprietários e os imóveis, promovendo a identificação e integração das informações ambientais das propriedades e posses rurais, visando ao planejamento ambiental, monitoramento, combate ao desmatamento e regularização ambiental.

O suporte legal para que os proprietários de áreas rurais façam o CAR está na Lei Federal 12.651/2012, Decreto Federal 7.830/2012, Decreto Federal 8.235/2014 e Instrução Normativa do Ministério do Meio Ambiente 02/2014. As vantagens apresentadas para quem fizer o cadastro são: comprovação de regularidade ambiental; instrumento para planejamento do imóvel rural; segurança jurídica para produtores rurais; acesso ao Programa de Regularização Ambiental; comercialização de Cotas de Reserva Ambiental; maior competitividade no mercado e acesso ao crédito agrícola. (BRASIL, 2012).

Esta Lei estabelece normas gerais sobre a proteção da vegetação, Áreas de Preservação Permanente e as Áreas de Reserva Legal; a exploração florestal, o suprimento de matéria-prima florestal, o controle da origem dos produtos florestais e o controle e a prevenção dos incêndios florestais, e prevê instrumentos econômicos e financeiros para o alcance de seus objetivos.

A questão da certificação é definida por Moura (2011 p. 329), como “uma atividade formal realizada para atestar que uma determinada organização, ou parte dela, ou determinados produtos, estão em conformidade com alguma norma específica”. De forma resumida, apresentou os principais organismos envolvidos no processo de certificação, descrevendo os diferentes processos, iniciando pelo Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Sinmetro), cujo órgão executor é o Conselho Nacional de Normalização (Conmetro). Este órgão atua através de Comitês, abertos às entidades não governamentais.

Entre os Comitês, encontra-se o Comitê de Certificação Ambiental, responsável pelo estabelecimento de critérios para a área ambiental, cabendo a ele a responsabilidade de definir os critérios a serem seguidos pelos organismos que irão certificar as empresas; os critérios para habilitação de profissionais que realizam auditorias, credenciamentos de organismos, que irão dar treinamentos e estudos quanto à forma de realizar a certificação ambiental de produtos.

Moura (2011), dentre os principais organismos envolvidos, relaciona o Inmetro, como órgão credenciador que habilita os organismos certificadores, estabelece critérios e verifica o desempenho para decidir sobre a manutenção do credenciamento daqueles organismos. Como organismo normalizador apresenta a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), como única entidade nacional autorizada a emitir normas técnicas. A certificação de uma empresa passa por três etapas (pré-avaliação, avaliação e pós-avaliação), tendo acompanhamento constante do organismo de certificação, podendo suspender, cancelar ou revogar o certificado obtido pela empresa.

O autor menciona o Ministério do Meio Ambiente, o Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama) e o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama). Subordinadas aos governos estaduais, desempenham atuação importante na área ambiental as secretarias, formando o Conselho Estadual de Meio Ambiente (Consema). Nos municípios em que houver disponibilidade de recursos e capacidade técnica para realizar o licenciamento, desde que a abrangência dos impactos ambientais seja limitada à área do município, caberá à Secretaria Municipal de Meio Ambiente realizá-lo. (MOURA, 2011).

Os dados obtidos neste estudo, através de aplicação de questionário e observação direta, demonstraram que a maior parte das ações quanto à certificação resumiram-se em obter os alvarás de licença de operação, ou de funcionamento,

emitidos pelas Secretarias Municipais de Meio Ambiente. As licenças de operação podem ser de caráter provisório até que se comprovem os resultados de funcionamento da instalação, sendo-lhes concedida, após atendimento dos prazos legais, a licença definitiva, de conformidade com o Decreto Federal 99.274, de 6 de junho de 1990, que, em seu art. 19, estabelece que o Poder Público, no exercício de sua competência de controle, expedirá as seguintes licenças: Licença Prévia (LP), Licença de Instalação (LI) e Licença de Operação (LO).

É pertinente acrescentar, além das normas de certificação e licenças quanto à efetividade de adequação ambiental da operação, o que dirigentes e gestores de meios de hospedagem podem desenvolver em suas organizações, através de uma gestão estruturada em ações de preservação ambiental, podendo conquistar certificação em Gestão Ambiental na NBR 15401, como ocorreu no Hotel Pousada Encantos da Terra, localizado em Canela, no Rio Grande do Sul. Esta certificação foi conquistada devido ao planejamento e à operação de suas ações, de acordo com os princípios estabelecidos para o turismo sustentável.

As principais ações desenvolvidas pelo Hotel Pousada Encantos da Terra, que recebeu a certificação, foram baseadas no monitoramento do uso e da qualidade da água, do uso e da minimização do consumo de energia elétrica, da redução e destinação adequada de resíduos sólidos gerados, e através de ações que visam a reduzir impactos ambientais e voltadas para o desenvolvimento socioambiental da comunidade.

Em conjunto com a equipe de colaboradores, todas as ações desenvolvidas estão focadas na qualidade de seus serviços e produtos, disponibilizando-os aos hóspedes. Para acompanhar e registrar as ações, os gestores do estabelecimento utilizam indicadores de registro, acompanhamento das ações e relatórios de sustentabilidade. (HOTEL POUSADA ENCANTOS DA TERRA, 2016).

Convém destacar os resultados dos estudos realizados por Sousa e Alvares (2014), sobre o tema da certificação sustentável em meios de hospedagem, que apontam para a complexidade do processo de certificação, quando relacionado à temática da sustentabilidade, pelo fato de muitas empresas não registrarem um histórico de ações em seus processos operacionais de sua gestão administrativa. As práticas e a compreensão de ações ambientais de sustentabilidade tornam-se mais difíceis diante das exigências dos processos de certificação.

Os autores concluem sua pesquisa, sinalizando para a necessidade de acompanhamento dessa evolução, em função de existirem poucos meios de hospedagem certificados, sugerindo como ferramenta de gestão um processo contínuo, mensurando a performance de outras organizações, através da observação e comparação das melhores práticas (ferramentas de *benchmarking*), tanto em nível acadêmico quanto mercadológico. (SOUSA; ALVARES, 2014).

Vale destacar os estudos de caráter exploratório e descritivo, realizados por De Conto et al. (2016), sobre a classificação de meios de hospedagem no Brasil, que atenderam aos requisitos de sustentabilidade do Sistema Brasileiro de Classificação (SBClass). Na pesquisa, foram identificados, inicialmente, 59 meios de hospedagem. Após, foram selecionados os 12 meios de hospedagem classificados, situados na Região Sul do Brasil (Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul). Na pesquisa, constatou-se que dos 12 empreendimentos, apenas cinco divulgavam informações sobre suas ações ou práticas relativas à sustentabilidade, através de seus sítios eletrônicos. Neste sistema de reconhecimento oficial para a classificação, são exigidos requisitos relacionados à infraestrutura, aos serviços e à sustentabilidade.

Este estudo, entendendo que é preciso conhecer como hotéis e pousadas divulgam suas ações e programas referentes à dimensão ambiental, teve como objetivo identificar e analisar as informações disponíveis nos *sites* desses empreendimentos, sobre os requisitos, as práticas ou ações de sustentabilidade implantadas.

Segundo os autores, as práticas sustentáveis podem representar uma vantagem competitiva, no que se refere à economia gerada e à divulgação do empreendimento, sugerindo que ações sustentáveis sejam divulgadas nos *sites* dos empreendimentos, motivando os hóspedes a selecionarem meios de hospedagem por critérios de sustentabilidade. (DE CONTO et al., 2016).

Além das tabelas, construídas com base nas onze questões do questionário, sobre medidas permanentes e requisitos de sustentabilidade ambiental, os gestores dos meios de hospedagem do Vale dos Vinhedos acrescentaram outros dados e informações, respondendo à questão 12: Quanto à sustentabilidade ambiental em seu empreendimento, teria mais informações ou dados para acrescentar?

As informações advindas dos gestores correspondem aos meios de hospedagem relacionados de 1 a 5, conforme segue:

Hotel 1 – O sistema de filtragem natural de efluentes é pioneiro no Brasil e se tornou material de estudos de cursos de Mestrado de uma Universidade do Rio Grande do Sul, sobre a efetividade do sistema de *wetland* sem operação neste meio de hospedagem.

Hotel 2 – O estabelecimento possui 4,1 ha de reserva legal preservada; há o plantio e a manutenção de parreiral-modelo, árvores frutíferas; horta ecológica e uma fazendinha com animais domésticos.

Pousada 3 – Os temperos e as hortaliças utilizados no restaurante provêm de horta cultivada no estabelecimento.

Pousada 4 – O meio de hospedagem respeita e preserva toda a natureza que o envolve.

Pousada 5 – Mantém cuidados com os alimentos, separando-os por data e realiza a limpeza do ambiente em geral.

Quanto à questão 13 do questionário, perguntando se, na realização de eventos socioculturais ou gastronômicos, está presente a preocupação em reduzir o consumo de energia e de água, bem como a geração de resíduos sólidos, obteve-se informações dos gestores, conforme relação dos meios de hospedagem de 1 a 5:

Hotel 1 – Todas as medidas citadas nas perguntas anteriores do questionário contribuem para que os eventos, de qualquer natureza, realizados no meio de hospedagem, reflitam um menor consumo de energia e água e haja menor geração de resíduos.

Hotel 2 – As mesmas políticas internas são aplicadas nos eventos realizados.

Pousada 3 – Em eventos organizados pelo estabelecimento, a preocupação com a utilização adequada dos recursos é uma constante. Em situações em que a locação dos espaços para eventos é feita para terceiros, o meio de hospedagem não tem o controle total sobre a decisão, podendo haver, sim, algum desperdício.

Pousada 4 – O meio de hospedagem realiza pouquíssimos eventos. Quando programados e realizados pelo estabelecimento, os cuidados com a questão ambiental estão sempre presentes.

Pousada 5 – O meio de hospedagem, referindo-se a este item do questionário, informou que, para a realização de eventos, contrata pessoas especializadas, a fim de proporcionar melhor atendimento aos clientes. Nas informações, o gestor acrescentou que o estabelecimento conquistou o “Prêmio

Qualidade Excelência 2014” e que recebeu prêmio no conceito pesquisas “Em Atendimento e Qualidade Melhor do Ano 2015”.

Quanto ao controle e manuseio de resíduos em eventos turísticos (socioculturais ou gastronômicos), estudos realizados por Pereira e De Conto (2008), tendo como foco da pesquisa a Festa Nacional da Uva, de Caxias do Sul, demonstraram que os eventos consomem energia e água e que geram resíduos sólidos, gases e efluentes líquidos, provocando impactos sobre o meio ambiente. Destacam que os organizadores de eventos têm responsabilidade na preservação ambiental. Além disso, os autores questionam sobre a relação existente entre a variável ambiental e a realização de um evento turístico, concluindo que há sempre a necessidade de planejamento e controle sobre a geração dos mesmos. (PEREIRA; DE CONTO, 2008).

A realização de ações de sustentabilidade ambiental, tanto nos hotéis quanto nas pousadas, promove a redução do consumo de energia elétrica e de água, bem como a redução na produção de resíduos sólidos e efluentes líquidos gerados pelos estabelecimentos. Essas ações, além de auxiliar na conservação dos recursos da natureza, tornam-se fatores de competitividade para os meios de hospedagem e para o desenvolvimento do turismo.

A adoção pelos estabelecimentos hoteleiros das 10 medidas permanentes de sustentabilidade ambiental, constantes na Matriz de Classificação dos Meios de Hospedagem do Ministério do Turismo (2011), demonstrou sua importância, promovendo ações e práticas para preservar o meio ambiente e contribuindo para a competitividade turística e desenvolvimento econômico e social da região do Vale dos Vinhedos.

No entanto, após análise das informações dos gestores dos meios de hospedagem, constatou-se que são realizadas ações e práticas. Porém, não há uma política ambiental programada, o que representa pouco comprometimento dos responsáveis pela administração dos empreendimentos e também de hóspedes com a sustentabilidade ambiental, prevalecendo maior atenção aos benefícios econômicos. A inexistência de informações, ou o pouco conhecimento sobre a temática ambiental, poderá ser um dos motivos das poucas ações de sustentabilidade ambiental realizadas nos meios de hospedagem pesquisados.

São pertinentes ao tema em estudo as considerações realizadas por Assis (2009), ao observar que:

a questão ambiental diz respeito ao modo como a sociedade se relaciona com a natureza e com o ambiente em que vive, estando diretamente ligada a questões culturais e, como o foco principal desta pesquisa, se constituiu sob esse aspecto, estabelece-se a comparação entre crenças/sentimentos (atitudes), discurso e prática. Observa-se que nem sempre há coerência entre o que os sujeitos acreditam (pensam/crenças) e o que fazem na prática. (ASSIS, 2009, p. 125).

Após analisar as informações dos gestores dos meios de hospedagem, tornou-se necessário estabelecer algumas considerações entre as medidas permanentes constantes na Portaria 100/2011 do Ministério do Turismo, e que constituíram a base do questionário desta pesquisa, em relação aos aspectos ambientais da Matriz de Classificação da Embratur (2002), exigidos de acordo com as diferentes categorias de hotéis e sua respectiva classificação.

Ao analisar o sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem no Brasil, Menezes e Silva (2013) apresentaram algumas considerações, comparando as medidas permanentes da Matriz de Classificação do Ministério do Turismo (2011) e os requisitos da Matriz de Classificação da Embratur (2002). Entre as diferenças básicas constam as mudanças nos critérios de escolha, avaliação e credenciamento, que dependiam da Abih e Embratur, passando para o Cadastur, o Inmetro e o Ministério do Turismo.

Comparando-se a Matriz de Classificação de 2002 e o SBClass 2011, observa-se diferentes tipologias de meios de hospedagem. Em 2002, podia-se optar por categorias de uma a cinco estrelas, organizando os estabelecimentos em seis tipos de categorias, desconsiderando o tipo de meio de hospedagem, e exigindo a todos o atendimento aos requisitos da mesma matriz de classificação. O SBClass 2011 considera sete tipos de categorias, representando-os de uma a cinco estrelas, com conceitos mais detalhados sobre o que devem ofertar, de acordo com sua categoria.

A antiga Matriz de Classificação (2002), de acordo com as considerações das autoras, era dividida em itens como:

as posturas legais exigidas de um meio de hospedagem, segurança, higiene, conservação e manutenção, atendimento ao hóspede, e itens destinados a avaliar os setores específicos dos meios de hospedagem, como a portaria e recepção, setor habitacional, áreas sociais, alimentos e bebidas, cuidados com o meio ambiente. Contrastando com a antiga matriz, o SBClass, é organizado sob 3 requisitos básicos: infraestrutura, prestação de serviços e sustentabilidade, e estes requisitos abrangem os diversos setores de meios de hospedagem e são exigidos de acordo com cada tipo de estabelecimento. (MENEZES; SILVA, 2013, p. 63).

No SBClass (2011), os requisitos foram baseados em conceitos de sustentabilidade, prestação de serviços e infraestrutura, apresentando maior abrangência e compreensão quanto às diferentes tipologias. A Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem da Embratur (2002) apresentou treze recomendações de ações ambientais a serem executadas nos empreendimentos hoteleiros.

A pesquisa sobre ações ambientais, em meios de hospedagem da Região Uva e Vinho da Serra gaúcha, realizada por Silva (2007), utilizou, como ferramenta para seu estudo, as treze recomendações sobre aspectos ambientais da Matriz de Classificação da Embratur (2002).

Para sintetizar os diferentes aspectos constantes dessa Matriz de Classificação (2002), procurou-se apresentar as ações, relacionando-as com a preservação dos recursos do meio ambiente. Quanto à energia elétrica, as ações referem-se à manutenção de programa interno para redução do consumo, monitoramento específico, critérios especiais para aquisição de produtos e equipamentos de eficiência energética e menor consumo. Com relação à água, as ações de sustentabilidade ambiental são voltadas para programas internos de treinamento de funcionários para reduzir o consumo; monitoramento específico e critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos, que promovam a redução do consumo de água.

Referindo-se aos resíduos sólidos, a Matriz (2002) propõe as seguintes ações: programa interno para funcionários sobre separação; local adequado para resíduos sólidos separados; critérios específicos para destinação adequada; local independente e vedado para armazenar resíduos sólidos contaminados. Mais duas ações recomendam que os meios de hospedagem mantenham registros específicos para armazenar produtos nocivos e poluentes, e que sejam disponibilizados locais adequados para armazenar esses produtos.

Outra ação refere-se à necessidade de estabelecer critérios especiais e privilegiados, para que os gestores adquiram produtos biodegradáveis para seus estabelecimentos. Além desta ação, recomendam a utilização de critérios de qualificação de fornecedores com ações ambientais, na obtenção de seus produtos. Finalizando o conjunto das treze ações, o Sistema de Classificação da Embratur (2002) propõe a existência de certificação de organismo especializado quanto à efetividade de adequação ambiental da operação. (MENEZES; SILVA, 2013).

São pertinentes as considerações de De Conto et al. (2015) sobre novos desafios diante das exigências ambientais, referindo-se aos meios de hospedagem: é possível perceber que empreendimentos e organizações estão passando por um importante período de transição e ajustes diante dos imperativos ambientais, que inclui o tratamento do meio ambiente tanto como uma questão estratégica e vantagem competitiva, quanto como busca de soluções para os problemas ambientais atuais e futuros. Dessa forma, os meios de hospedagem também são desafiados a encontrar novas formas de organização e administração que atendam às exigências ambientais de uma maneira que seja possível conciliar a expansão econômica e o avanço tecnológico com a preservação ambiental. (DE CONTO et al., 2015).

Os resultados mostraram que há poucas ações de sustentabilidade ambiental, diante da exigência do cumprimento da legislação, e considerando-se o fluxo de visitantes e o estágio em que se encontra o desenvolvimento econômico e sociocultural do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo desenvolvido em meios de hospedagem do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos contribuiu para identificar as relações existentes entre a prática do turismo e os programas e as ações de sustentabilidade ambiental desses empreendimentos.

Foi possível constatar, observando os dados e informações desta pesquisa, que há medidas permanentes que poderiam ser implementadas de forma mais incisiva e abrangente. Recomenda-se, também, a implementação de programas de educação ambiental e esclarecimento permanente aos colaboradores, hóspedes e gestores sobre legislação, normas, medidas permanentes na execução de ações de sustentabilidade ambiental.

Considerando, ainda, a importância da execução de programas, práticas e ações de sustentabilidade ambiental e o cumprimento dos requisitos e das medidas permanentes, constantes na Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass, 2011), tornam-se necessárias novas pesquisas científicas sobre a temática da sustentabilidade, nos meios de hospedagem do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos. Assim, cabe destacar a importância das Instituições de Ensino Superior, na elaboração e implementação de ações de educação e sustentabilidade, em seus programas, para atingir o que preceitua a Política Nacional de Educação Ambiental.

Com relação ao tema, as Secretarias de Turismo e do Meio Ambiente, as Associações e Agências de Turismo, juntamente com o *Trade* turístico, poderiam interagir, realizando cursos e programas para intensificar práticas e ações de sustentabilidade, não somente nos meios de hospedagem, mas também nos estabelecimentos vinícolas, restaurantes, centros de eventos e nos outros empreendimentos do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos.

Tendo em vista o trabalho e a responsabilidade dos guias de turismo quanto à orientação e às informações disponibilizadas aos turistas, sugere-se que, nos cursos de formação de guias de turismo, sejam priorizados e intensificados

conteúdos e experiências quanto aos aspectos e impactos ambientais relacionados ao turismo, dando ênfase aos meios de hospedagem.

Os resultados advindos deste estudo poderão contribuir para sensibilizar gestores, colaboradores e hóspedes quanto à realização de ações de sustentabilidade nos meios de hospedagem e nas comunidades locais e avançar, no sentido de implantar sistemas de gestão ambiental e promover ações e processos de melhoria contínua, conforme estabelece a NBR 14001. (ABNT, 2004).

Os resultados desta pesquisa mostram que se torna necessária uma reflexão mais abrangente sobre a importância de programas de sensibilização, para motivar colaboradores e hóspedes a realizarem ações de sustentabilidade ambiental, garantindo, desta forma, a consolidação da atividade turística, no Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos.

Pode-se inferir que a implantação dos requisitos de sustentabilidade ambiental, propostos pela Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem do Ministério do Turismo, além de minimizar os impactos ambientais, possibilita a competitividade quanto ao critério de escolha do meio de hospedagem, por parte dos visitantes e turistas. Além disso, poderá promover o desenvolvimento do enoturismo, oportunizando maior sustentabilidade econômica e social aos moradores e empreendedores do Roteiro em estudo.

Espera-se que os meios de hospedagem tenham melhores resultados em todas as suas operações, realizando um trabalho de conscientização para atingir objetivos e metas, principalmente no sentido de cumprir a legislação ambiental e estabelecendo medidas permanentes de sustentabilidade ambiental. É importante que novas pesquisas sejam realizadas, avançando no saber científico com novos estudos e novas experiências, diante dos desafios que a atividade turística proporciona, priorizando a preservação dos recursos naturais, a vida e o meio ambiente.

Como continuidade nas pesquisas, sugerem-se os seguintes questionamentos: a) Existem programas de capacitação para gestores e colaboradores e de sensibilização para hóspedes, quanto à gestão da sustentabilidade? b) Existe uma atitude de cooperação para atuar de forma conjunta entre o Poder Público, o setor privado e as lideranças da comunidade, quanto às questões de sustentabilidade ambiental? c) Nas atividades gastronômicas, em festas e eventos, a variável ambiental é contemplada? d) Como os gestores de meios de

hospedagem disponibilizam informações sobre turismo sustentável aos colaboradores e hóspedes? e) As informações sobre programas, ações ou práticas sustentáveis são disponibilizadas nos sítios eletrônicos dos meios de hospedagem classificados, no Brasil, pelo Sistema Brasileiro de Classificação (SBClass), incentivando turistas/visitantes a decidirem sobre a opção de escolha do meio de hospedagem, por critério de sustentabilidade ambiental? f) A gestão ambiental está inserida no planejamento estratégico dos meios de hospedagem? g) Quais as dificuldades encontradas pelos gestores para desenvolver programas e ações de sustentabilidade ambiental nos meios de hospedagem?

REFERÊNCIAS

ASSIS, R. C. de. **Eficiência energética em meios de hospedagem**: crenças e práticas. 2009. 164 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Programa de Pós-Graduação em Turismo, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul- RS, 2009. Disponível em: <<https://repositorio.ucs.br/jspui/bitstream/11338/736/1/Dissertacao%20Regina%20Cardona%20de%20Assis.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2015.

ASSIS, R. C.de; DE CONTO, S. M. Eficiência Energética em Meios de Hospedagem: Crenças e Práticas. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 7, 16 e 17 nov. 2012, **Anais Eletrônicos**. Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul (RS), Brasil. Disponível em: <http://www.ucs.br/ucs/tplVSemTur%20eventos/seminarios_semintur/semin_tur_7/gt09/arquivos/09/01_25_44_Assis_De_Conto>. Acesso em: 4 maio 2016.

ASSOCIAÇÃO BENTOGONÇALVENSE DE PROTEÇÃO AO AMBIENTE NATURAL (ABEPAN). Disponível em: <www.abepan.com.br/historico.html>. Acesso em: 28 fev. 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENOLOGIA (ABE). Disponível em: <www.enologia.org.br/>. Acesso em: 15 jan. 2015.

_____. ABE, 2015. Disponível em: <<http://www.enologia.org.br/feiras-e-eventos/avaliacao-nacional-de-vinhos/a-avaliacao>>. Acesso em: 10 dez. 2014.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15401**: Meios de hospedagem: Sistema de gestão da sustentabilidade – requisitos. Rio de Janeiro, 2014.

_____. **NBR 14001**: Sistema de gestão ambiental – Requisitos com orientações para o uso. Rio de Janeiro, 2004.

ASSOCIAÇÃO DE HOTÉIS ROTEIROS DE CHARME, Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://www.roteirosdecharme.com.br/guia.php?flip=4#guia/>>. Acesso em: 8 maio 2016.

ASSOCIAÇÃO DOS PRODUTORES DE VINHOS FINOS DO VALE DOS VINHEDOS (APROVALE). Disponível em: <www.valedosvinhedos.com.br/>. Acesso em: 20 dez. 2014_____. APROVALE. Disponível em: <www.valedosvinhedos.com.br/>. Acesso em: 15 dez. 2015.

AZORIN, J. F.; TARÍ, J. J.; PEREIRA-MOLINER, J.; LOPEZ-GAMERO, M. D.; PERTUSA-ORTEGA, E, M. The effects of quality and environmental management on competitive advantage: a mixed methods study in the hotel industry. **Tourism Management**, v. 50, 2015, p. 41-54. Disponível em: <www.sciencedirect.com>. Acesso em: 26 fev. 2016.

BASSI, D. A.; CARDONA J. R. Efecto de los impactos económicos, culturales y medio ambientales em las actitudes de los residentes de Punta del Este. **European Journal of Applied Business Management**, v. 1, n. 2, p.112-131, 2015. Disponível em: <<http://nidisag.isag.pt/index.php/IJAM/article/download/84/ART84>>. Acesso em: 5 fev. 2016.

BENTO GONÇALVES. **Lei Complementar 103**, de 26 out. 2006. Institui o novo Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado do Município, 2006a. Disponível em: <www.sapl.camarabento.rs.gov.br/sapl/sapl_documentos/norma_juridica/5372_texto_integral>. Acesso em: 16 nov. 2013.

_____. **Lei 4.000**, de 29 set. 2006. Dispõe sobre a Política Municipal do Meio Ambiente e dá outras providências, 2006b. Disponível em: <www.camarabento.rs.gov.br/sapl_documentos/norma_juridica/5332_texto_integral> Acesso em: 15 nov. 2013.

BERNARDES, M. B. J.; PRIETO, E. C. Educação ambiental: disciplina versus tema transversal. **Revista Eletrônica do Mestrado em Educação Ambiental**, v. 24, p. 173-185, jan./jul. 2010. PPGEA/FURG – RS. Disponível em: <<http://www.seer.furg.br/remea/article/viewFile/3891/2321>>. Acesso em: 20 jun. 2015.

BESTARD, A. B.; NADAL, J. R. Modelling environmental attitudes toward tourism. **Tourism Management**, v. 28, n. 3, p. 688-695, 2007. Disponível em: <www.sciencedirect.com>. Acesso em: 10 fev. 2016.

BOHDANOWICZ, P. European Hoteliers Environmental Attitudes Greening the Business. **Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**, v. 46, n. 2, 2005, p. 188-204. Disponível em: <www.sciencedirect.com>. Acesso em: 6 fev. 2016.

_____. Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries - survey results. **Hospitality Management**, v. 25, 2006, p. 662-682. Disponível em: <www.sciencedirect.com>. Acesso em: 29 mar. 2016.

BOHDANOWICZ, P.; MARTINAC, I. Determinants and benchmarking of resource consumption in hotels - Case study of Hilton International and Scandic in Europe. **Energy and Buildings**, v. 39, p. 82-95, 2007. Disponível em: <www.sciencedirect.com>. Acesso em: 15 abr. 2016.

BORGES, C. H. L.; FERRAZ, M. I. F. Turismo sustentável e meios de hospedagem: uma avaliação da sustentabilidade hoteleira em Barra Grande, Marauá (BA). **Revista Turismo - Visão e Ação - Eletrônica**, v. 17, n. 3, set. / dez. 2015. Disponível em: <<http://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/viewFile/8317/4676>>. Acesso em: 20 fev. 2016.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil** (1988). Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 15 nov. 2013.

_____. **Lei Federal 11.771**, de 17 set. 2008. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-lei 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm>. Acesso em: 4 jun. 2015.

_____. **Lei Federal 9.795**, de 27 abr. 1999. Dispõe sobre a educação ambiental, institui a Política Nacional de Educação Ambiental e dá outras providências. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/9795.htm>. Acesso em: 16 nov. 2013.

_____. **Lei Federal 6.938**, de 31 ago. 1981. Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L6938.htm>. Acesso em: 5 jun. 2015.

_____. **Lei Federal 12.305**, de 2 ago. 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, altera a Lei 9.605, de 12 fev. 1998, e dá outras providências. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil>. Acesso em: 15 nov. 2015.

_____. **Lei Federal 12.651**, de 25 de maio de 2012. Dispõe sobre a proteção da vegetação nativa. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12651.htm>. Acesso em: 5 abr. 2016.

CADASTUR. **Pesquisa de prestadores**. Disponível em: <<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/PesquisarEmpresas.action>>. Acesso em: 5 jun. 2015.

_____. **CADASTUR**. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/cadastur.jsp>>. Acesso em: 27 abr. 2016.

COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO (Corsan). Disponível em: <www.corsan.com.br>. Acesso em: 24 fev. 2015.

CORRÊA, L. B.; CORRÊA, É. K.; PERUCHIN, B.; FERRÃO, A. L. L. da CUNHA; GUIDONI, L. L. C. Sustentabilidade no turismo: Estudo da gestão ambiental em empreendimento hoteleiro da Região Sul do Brasil. **Revista Rosa dos Ventos**, Caxias do Sul, v.4, n. 6, out./ dez. p. 583-602, 2014. Disponível em: <ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/2723/pdf_333>. Acesso em: 27 maio 2015.

DE CONTO, S. M.; COSTA, A. T. J.; ZARO, M.; PISTORELLO, J.; PEREIRA, G. S. e Pessin, N. Las condiciones de saneamiento básico como fator decisivo em la elección del destino turístico. **Estudios y Perspectivas em Turismo**, v. 20, 2011, p. 213-228. Disponível em: <<http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V20/v20n1a12.pdf>>. Acesso em: 7 mar. 2016.

DE CONTO, S.M.; CORRÊA, L. B.; PESSIN, N.; ZARO, M.; BAPTISTA, M. T. Educación ambiental em medios de hospedaje. Información de los huéspedes em Caxias do Sul, Brasil. **Estudios y Perspectivas em Turismo**, v. 22, n. 3, p. 473-490, 2013. Disponível em: <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322013000300006&lng=es&nrm=iso&tlng=es>. Acesso em: 2 maio 2015.

DE CONTO, S. M.; BONIN, S. M.; PRATES, M. P.; FOLETTO, S.; ZOCHOLINI, C. A. Requisitos de sustentabilidade em meios de hospedagem do sul do Brasil: uma análise das informações disponibilizadas nos sítios eletrônicos. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE TECNOLOGIAS PARA O MEIO AMBIENTE, 5., 5 a 7 de abril de 2016, Bento Gonçalves/RS. **Anais eletrônicos**. Disponível em: <<http://siambiental.ucs.br/congresso/index.php/anais/trabalhosTecnicos?ano=2016>>. Acesso em: 15 maio 2016.

DE CONTO, S. M.; BONIN, S. M.; FOLETTO, S.; ZOCHOLINI, C. A.; PEREIRA, G. S. Gestão da sustentabilidade em meios de hospedagem certificados pela NBR 15.401: Canela/RS. In: II Simpósio Nacional sobre gestão ambiental de empreendimentos turísticos – AMBIENTUR, 2, 11 a 13 de maio de 2015, Canela/RS. **Anais eletrônicos...** ABES, 2015. Disponível em: <http://www.abes-rs.org.br/novo/?p=evento_anais&ref=34>. Acesso em: 7 mar. 2016.

DE CONTO, S. M.; ZARO, M. O hóspede como fator decisivo na adoção de Políticas e Práticas ambientais em meios de hospedagem. **Revista Rosa dos Ventos**, Caxias do Sul, v. 3, n. 3, jul./ dez. 2011, p. 337-358. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/1188/pdf_55>. Acesso em: 21 fev. 2016.

DE CONTO, S. M.; ZARO, M.; CORRÊA, L. B. Empreendimentos turísticos e a geração de resíduos sólidos: a importância do planejamento de abrigos de armazenamento no projeto arquitetônico de meios de hospedagem. **Caderno Virtual de Turismo (UFRJ)**, v. 3, 2013, p. 324-340. Disponível em:

<www.spell.org.br/documentos/download/19922>. Acesso em: 20 abr. 2015.

DE CONTO, S. M. Gestão de resíduos em universidades: uma complexa relação que se estabelece entre heterogeneidade de resíduos, gestão acadêmica e mudanças comportamentais. In: DE CONTO, S. M. **Gestão de resíduos em Universidades**. Caxias do Sul, RS: Educs, 2010. versão On-line ISSN 1851-1732

DENCKER, A. de F. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futuro, 2000.

DE PARIS, A. (Coord.). **Memórias**: Bento Gonçalves – 109 anos. Prefeitura Municipal de Bento Gonçalves: Arquivo Histórico Municipal, 1999.

DIRETIVA 2012/19/EU do Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia. **Jornal Oficial da União Europeia**. L.197, p. 38-49, 24 jul. 2012. Disponível em: <https://www.anreee.pt/noticias/ficheiros/pt/20130520163736-201219uereee_pt.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2016.

ECKERT, A.; LEITES, T. E.; CECHINATO, S.; MECCA, M. S.; BIASIO, R. Evidenciação contábil das informações ambientais: uma análise das empresas da Serra gaúcha listadas na Bovespa. **Revista Rosa dos Ventos**, v. 6, n. 4, p. 508-530, 2014. Disponível em: <<http://www.uces.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/2837>>. Acesso em: 4 fev. 2016.

ERDOGAN, N. Environmental worldviews in higher education: case study of turkish college students. **Procedia – Social and Behavioral Sciences**, v. 106, 2013, p.1086-1095. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281304737X>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

ERDOGAN, N.; BARIS, E. Environmental protection programs and conservation practices of hotels in Ankara, Turkey. **Tourism Management**, v. 28, p. 604-614, 2007. Disponível em: <www.sciencedirect.com>. Acesso em: 26 fev. 2016.

ERDOGAN, N.; TOSUN, C. Environmental performance of tourism accommodations in the protected areas: case of Goreme Historical National Park. **International Journal of Hospitality Management**, v. 28, p. 406-414, 2009. Disponível em: <www.sciencedirect.com>. Acesso em: 26 fev. 2016.

EUR- LEX. Legislação da EU em matéria de gestão de resíduos. **Diretiva 2008/98/UE do Parlamento Europeu e do Conselho**, 19 de novembro de 2008. Disponível em: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=URISERV%3Aev0010>>. Acesso em: 30 abr. 2016.

FALCADE, I. **Indicações geográficas: o caso da região com indicação de procedência Vale dos Vinhedos.** 2005. 109 f. Dissertação (Mestrado em Geografia) – Programa de Pós-Graduação em Geografia. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Disponível em:

<<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/7364/000498867.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 23 jun. 2014.

FALCADE, I.; MANDELLI, F. (Org.). **Vale dos Vinhedos: caracterização geográfica da região.** Caxias do Sul: Educs, 1999.

FÁVERO, I. **Políticas de turismo: planejamento na Região Uva e Vinho.** Caxias do Sul: Educs, 2006.

FERNÁNDEZ, M. G. V. **Indicações geográficas e seus impactos no desenvolvimento dos pequenos produtores do Vale dos Vinhedos – RS.** 2012, 117 f. Dissertação (Mestrado em Agronegócios) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2012. Disponível em:

<<http://nbcgib.uesc.br/nit/ig/app/papers/Dissertacao%20Maria%20Gabriela%20Vazquez%20Fernandez.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2015.

FERRARI, P. F. **Percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem: estudo de caso de Caxias do Sul – RS.** 2006, 116 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2006. Disponível em: <http://tede.uces.br/tde_arquivos/3/TDE-2006-09-22T080445Z-16/Publico/DISSERTACAO%20FERRARI%20PATRICIA%20FLORES.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2015.

FÓRUM INTERMUNICIPAL DE PLANEJAMENTO TURÍSTICO E ECONÔMICO DO VALE DOS VINHEDOS. **Difusora 890.** Disponível em: <<http://difusora890.com.br/index.php/noticia.php?id=26444>>. Acesso em: 15 dez. 2015.

FRAJ, E; MATUTE, J.; MELERO, I. Environmental strategies and organizational competitiveness in the hotel industry: the role of learning and innovation as determinants of environmental success. **Tourism Management**, v. 46, p. 30-42, 2015. Disponível em: <www.sciencedirect.com>. Acesso em: 28 fev. 2016.

GARCIA-POZO, A.; SANCHEZ- OLLERO, J. L., ONS-CAPPA, M. ECO – innovation and economic crisis: a comparative analysis of environmental good practices and labor productivity in the Spanish hotel industry. **Journal of Cleaner Production**, XXX, 2016, p. 1-8 (Article in press). Disponível em: <www.sciencedirect.com>. Acesso em: 29 fev. 2016.

GARIBALDI. **Lei Complementar 3**, de 18 de novembro de 2008. Institui o Plano Diretor Municipal de Garibaldi e dá outras providências. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/plano-diretor-garibaldi-rs>>. Acesso em: 10 fev. 2016.

GÉZICY, F. Components of sustainability: two cases from Turkey. **Annals of Tourism Research**, v. 33, n. 2, p. 442-455, 2006. Disponível em: <www.sciencedirect.com>. Acesso em: 2 mar. 2016.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: <<https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>>. Acesso em: 31 maio 2015.

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

HANAI, F.Y. Desenvolvimento sustentável e sustentabilidade do turismo: conceitos, reflexões e perspectivas. **Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional – G&DR**, v. 8, n. 1, p. 198-231, jan. / abr. 2012, Taubaté, SP, Brasil. Disponível em: <<https://www.google.com.br/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=Revista+Brasileira+de+Gest%C3%A3o+e+Desenvolvimento+Regional>>. Acesso em: 9 fev. 2016.

HOTEL E SPA DO VINHO CAUDALIE, 2015. Disponível em: <<http://www.spadovinho.com.br/>>. Acesso em: 5 mar. 2015.

HOTEL Pousada ENCANTOS DA TERRA. Disponível em: <http://www.pousadaencantosdaterra.com.br/Pousada_Sustentavel.html>. Acesso em: 25 abr. 2016.

HOTEL ROSA DOS VENTOS. **Práticas ambientais**. Disponível em: <www.hotelrosadosventos.com.br/praticasambientais.php>. Acesso em: 15 set. 2015.

HOTEL VILLA MICHELON. Disponível em: <www.villamichelon.com.br>. Acesso em: 5 mar. 2015.

HOTÉIS ROTEIROS DE CHARME. Disponível em: <<http://www.roteirosdecharme.com.br/meio-ambiente.php>>. Acesso em: 8 maio 2016.

HSIAO, T.Y.; CHUNG-MING, CH.; KUO, N. W.; MING-FONG, Y. S. Establishing attributes of an environmental management system for green hotel evaluation. **International Journal of Hospitality Management**, v. 36, p. 197-208, 2014. Disponível em: <www.sciencedirect.com>. Acesso em: 29 fev. 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE), 2014. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/>>. Acesso em: 14 maio 2015.

_____. **IBGE**, 2015. Disponível em:
<<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=430860&search=rio-grande-do-sul|garibaldi>>. Acesso em: 5 mar. 2016.

_____. **IBGE**, 2015. Disponível em:
<<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=431238&search=rio-grande-do-sul|monte-belo-do-sul>>. Acesso em: 5 mar. 2016.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa**. 32. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.

LUCHESE, T.A. Os roteiros turísticos de Bento Gonçalves. In: BRAMBATTI, Luiz E. (Org.). **Roteiros de Turismo e patrimônio histórico**. Porto Alegre: EST Edições, 2002. p.151-203.

MALTA, M. C. M.; MARIANI, M. A. P. Estudo de caso da sustentabilidade aplicada na gestão dos hotéis de Campo Grande, MS. **Revista Turismo Visão e Ação**, v.15, n.1, p. 112-129. jan. / abr. 2013. Disponível em:
<www.spell.org.br/documentos/download/9835>. Acesso em: 25 abr. 2015.

MARQUES, C. B. **A economia do turismo no vale dos vinhedos – Bento Gonçalves (RS), 1990-2005**. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Programa de Pós-Graduação em Turismo. Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2007. Disponível em:
<<https://repositorio.ucs.br/jspui/bitstream/11338/275/1/Dissertacao%20Claudia%20B%20Marques.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2016.

MENEZES, P. D. L.; SILVA, J. C. Análise do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem do Brasil. **Revista Iberoamericana de Turismo (RITUR)**, Penedo, v. 3, n.1, p. 57-70, 2013. Disponível em:
<<http://www.seer.ufal.br/index.php/ritur>>. Acesso em: 28 abr. 2016.
MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE (CONAMA). **Lei Federal 12305**, de 2 ago. 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, altera a Lei 9.605, de 12 fev. 1998, e dá outras providências. Disponível em:
<<http://www.mma.gov.br/port/conama/legiabre.cfm?codlegi=636>>. Acesso em: 15 nov. 2013.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem**. Disponível em: <www.classificacao.turismo.gov/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=1>. Acesso em: 22 abr. 2015.

_____. **Portaria 100**, de 16 de junho de 2011. Disponível em:
<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/downloads/portaria100_2011mtur.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2016.

MONTE BELO DO SUL. **Histórico e eventos.** Disponível em: <<http://www.serragaucha.com/pt/paginas/eventos-em-monte-belo-do-sul/>>. Acesso em: 8 fev. 2016.

_____. **Lei 745**, de 5 de outubro de 2006. Dispõe sobre o Plano Diretor do Município de Monte Belo do Sul, ordena o território e as políticas setoriais, e dá outras providências. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/plano-diretor-monte-belo-do-sul-rs>>. Acesso em: 11 fev. 2016.

_____. **Lei 933**, de 7 de outubro de 2009. Dispõe sobre política do meio ambiente de Monte Belo do Sul e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.montebelodosul.rs.gov.br/leis-municipais/legislacao-ambiental/933.doc/view>>. Acesso em: 11 fev. 2016.

_____. **Lei 936**, de 7 de outubro de 2009. Instituiu o Licenciamento Ambiental no Município de Monte Belo do Sul e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.montebelodosul.rs.gov.br/leis-municipais/legislacao-ambiental>>. Acesso em: 11 fev. 2016.

MORAES, M. **Aquecimento de água:** elétrico, a gás ou termossolar? Disponível em: <<http://casa.abril.com.br/materia/aquecimento-de-agua-eletrico-gas-ou-solar>>. Acesso em: 19 fev. 2016.

MOURA, L. A. A. de. **Qualidade e gestão ambiental:** sustentabilidade e implantação da ISO 14.001. 6. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2011.

MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES. Dados da cidade, 2015a. Disponível em: <www.bentogoncalves.rs.gov.br/municipio/enderecos-e-telefones/instituicoes-de-ensino-superior>. Acesso em: 22 abr. 2015.

MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES. Dados da cidade, 2015b. Disponível em: <www.bentogoncalves.rs.gov.br/municipio/enderecos-e-telefones/instituicoes-de-ensino-superior>. Acesso em: 22 abr. 2015.

MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES. Dados da cidade, 2015c. Disponível em: <www.bentogoncalves.rs.gov.br/municipio/enderecos-e-telefones/instituicoes-de-ensino-superior>. Acesso em: 22 abr. 2015.

MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES. Fiema-brasil. Disponível em: <<http://www.bentogoncalves.rs.gov.br/a-cidade/feiras-e-eventos-permanentes/fiema-brasil>>. Acesso em: 10 maio 2016.

MUNICÍPIO DE GARIBALDI. Disponível em: <<http://www.garibaldi.rs.gov.br/a-cidade/>>. Acesso em: 10 fev. 2016.

MUNICÍPIO DE GARIBALDI. Disponível em:<<http://www.garibaldi.rs.gov.br/cidade/historia-de-garibaldi>>. Acesso em: 15 maio 2016.

OLIVEIRA, M. de A. S. **A certificação em sustentabilidade (NBR 15401:2006) como fator estratégico de obtenção de vantagens competitivas**. 2013. 319 f. Tese (Doutorado em Administração e Turismo) – Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu-SC. Biguaçu: Univali, 2013. Disponível em: <<http://bvssp.iciet.fiocruz.br/lildbi/docsonline/get.php?id=3738>>. Acesso em: 12 dez. 2014.

OLIVEIRA, M. de A. S.; ROSSETTO, A. M. A percepção dos gestores quanto às práticas sustentáveis implantadas em meios de hospedagem de pequeno porte. **Revista de Turismo Contemporâneo – RTC**, Natal, v. 2, n. 1, jan./ jun. 2014, p. 74-94. Disponível em: <<http://arca.iciet.fiocruz.br/handle/iciet/11035>>. Acesso em: 4 fev. 2016.

OLIVEIRA, M. de A. S.; ROSSETTO, A.M. Modelo Integrado de Sustentabilidade e Competitividade em Meios de Hospedagem [MISCMH]. **Revista Rosa dos Ventos**, v. 6, n. 4, out./ dez. 2014, p. 546-563. Disponível em: <http://www.uces.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/2758/pdf_331>. Acesso em: 4 fev. 2016.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO – OMT. **Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos: guía práctica**, 2005. Disponível em: <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/INDICADORES_OMT.pdf>. Acesso em: 24 maio 2016.

PEREIRA, G. S.; DE CONTO, S. M. Manejo de resíduos sólidos em un evento turístico - Fiesta Nacional de la Uva (RS – Brasil). **Estudios y Perspectivas en Turismo**, v. 17, 2008, p. 119-139. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/1807/180713896003/>>. Acesso em: 3 maio 2016.

PERUCHIN, B.; FERRÃO, A. L. L. da C.; GUIDONI, L. L. C.; CORRÊA, É. K.; CORRÊA, L. B. Estudo da geração dos resíduos sólidos em hotel. **Revista Turismo Visão e Ação – Eletrônica**, v. 17, n. 2, maio-ago. p. 301-322, 2015. Disponível em: <www.univali.br/periodicos>. Acesso em: 15 mar. 2016.

PIANA, J.; ERDMANN, R. H. Fatores geradores de competitividade na manufatura: uma relação entre práticas e resultados. **Revista de Administração da UFSM**, Santa Maria, v. 4, n. 1, p. 73-90, jan./abr. 2011. Disponível em: <<http://www.cascavel.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php/reaufsm/article/view/2130/1701>>. Acesso em: 6 jul. 2013.

PISTORELLO, J.; DE CONTO, S.M.; ZARO, M. Geração de resíduos sólidos em um restaurante de um Hotel da Serra Gaúcha, Rio Grande do Sul, Brasil. **Engenharia Sanitária Ambiental**, v. 20, n. 3, jul. / set. p. 337-346, 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/esa/v20n3/1413-4152-esa-20-03-00337.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

POUSADA CÁ DI VALLE. Disponível em: <www.pousadacadivalle.com.br>. Acesso em: 15 abr. 2015.

POUSADA FLORENZA. Disponível em: <www.pousadaflorenza.com.br/site/>. Acesso em: 20 abr. 2015.

POUSADA VILLA VALDUGA. Disponível em: <www.hotelinsite.com.br/hoteis.asp?busca=2729/bentogoncalves-RS/pousada-villa-valduga>. Acesso em: 15 abr. 2015.

PREFEITURA MUNICIPAL DE BENTO GONÇALVES. **Fiema Brasil**. Disponível em: <<http://www.bentogoncalves.rs.gov.br/a-cidade/feiras-e-eventos-permanentes/fiema-brasil>>. Acesso em: 30 abr. 2016.

RIO GRANDE DO SUL. **Decreto 38.356**, de 1º abr. 1998. Aprova o Regulamento da Lei 9.921, de 27 jul. 1993, que dispõe sobre a gestão dos resíduos sólidos no Estado do Rio Grande do Sul. Disponível em: <http://www.al.rs.gov.br/Legis/M010/M0100099.ASP?Hid_Tipo=TEXTO&Hid_TodasNormas=6792&hTexto=&Hid_IDNorma=6792>. Acesso em: 28 jan. 2016.

_____. **Lei Estadual 10.350**, de 30 dez. 1994, de 30 dez. 1994 e Decreto Estadual 37.033, de 21 nov. 1996. Disponível em: <www.sema.rs.gov.br>. Acesso em: 2 jun. 2016.

_____. **Lei Estadual 14.528**, de 16 abr. 2014. Institui a Política Estadual de Resíduos Sólidos. Disponível em: <<http://www.legislacao.sefaz.rs.gov.br/Site/Document.aspx?inpKey=229928&inpCodDispositive=&inpDsKeywords=>>>. Acesso em: 2 jun. 2014.

RUFFOLO, I. The greening of hotels in the UK and Italy: a cross-cultural study of the promotion of environmental sustainability of comparable corpora of hotel websites. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 198, 2015, p. 397-408. Disponível em: <http://ac.els-cdn.com/S1877042815044602/1-s2.0-S1877042815044602-main.pdf?_tid=9744f058-e405-11e5-8f81-00000aab0f02&acdnat=1457315016_6655439b>. Acesso em: 7 mar. 2016.

SALATTI, E. Utilização de sistemas de *wetlands* construídas para tratamento de águas. **Biológico**, São Paulo, v. 65, n. ½, jan. / dez. 2003, p. 113-116. Disponível em: <200.144.6.109/docs/bio/v65_1_2/salatti.pdf>. Acesso em: 20 set. 2015.

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DE BENTO GONÇALVES. Rede municipal, 2015a. Disponível em: <<http://www.bentogoncalves.rs.gov.br/secretaria-de-educacao>>. Acesso em: 15 jan. 2015.

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DE BENTO GONÇALVES. Rede municipal, 2015b. Disponível em: <<http://www.bentogoncalves.rs.gov.br/secretaria-de-educacao>>. Acesso em: 15 jan. 2015.

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DE BENTO GONÇALVES. Rede municipal, 2015c. Disponível em: <<http://www.bentogoncalves.rs.gov.br/secretaria-de-educacao>>. Acesso em: 15 jan. 2015.

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO DE BENTO GONÇALVES. Eventos, 2015a. Disponível em: <<http://www.turismobento.com.br/pt/feiras-e-eventos/principais-feiras-e-eventos/>>. Acesso em: 28 abr. 2015.

SECRETARIA MUNICIPAL DO MEIO AMBIENTE DE BENTO GONÇALVES. Programas de educação ambiental, 2015b. Disponível em: <<http://www.bentogoncalves.rs.gov.br/secretaria-de-meio-ambiente>>. Acesso em: 12 maio 2015.

SILVA, R.N. **Ações ambientais em meios de hospedagem da Região Uva e Vinho da Serra Gaúcha** – RS. 2007, 157 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Programa de Pós-Graduação em Turismo, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul – RS, 2007. Disponível em: <<https://repositorio.ucs.br/jspui/bitstream/11338/250/1/Dissertacao%20Roberto%20do%20Nascimento%20e%20Silva.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2015.

SINDICATO EMPRESARIAL DE GASTRONOMIA E HOTELARIA REGIÃO UVA E VINH-SEGH, 2015. Disponível em: <www.seghuvaevinho.com.br>. Acesso em: 2 fev. 2016.

_____. SEGH DA REGIÃO UVA E VINHO-GARIBALDI-RS. Disponível em: <www.seghuvaevinho.com.br>. Acesso em: 15 fev. 2016.

SOUSA, C. A. de; ALVARES, R. C. S. Certificação Sustentável em Meios de Hospedagem – Caso da Certificação NBR 15401 no Brasil. **Revista Rosa dos Ventos** – Turismo e Hospitalidade, v. 6, n. 4, out. / dez. p. 531-545, 2014. Disponível em: <<http://ucs.br/revistarosadosventos>>. Acesso em: 12 mar. 2016.

SPA DO VINHO HOTEL E CONDOMÍNIO VITIVINÍCOLA. Disponível em: <www.spadovinho.com.br>. Acesso em: 15 abr. 2015.

SPERB, M.P.; TELLES, D.H.Q. Gestão de resíduos sólidos e turismo: o tratamento dado por meios de hospedagem e pelo setor público da Ilha do Mel, PR. **Revista Rosa dos Ventos** – Turismo e Hospitalidade, v. 6, n. 4, out. / dez. p. 603-622, 2014. Disponível em: <www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/.../1826>. Acesso em: 20 fev. 2016.

SWARBROOKE, J. **Turismo sustentável: gestão e marketing**. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2000. v. 4. (Turismo).

_____. **Turismo sustentável: conceitos e impacto ambiental**. 3. ed. São Paulo: Aleph, 2000. v. 1. (Turismo).

TARÍ, J.J.; CLAVER-CORTÉS, E.; PEREIRA-MOLINER, J.; MOLINA-AZORIN, J. F. Levels of quality and environmental management in the hotel industry: their joint influence of firm performance. **International Journal of Hospitality Management**, v. 29, p. 500-510, 2010. Disponível em: <www.sciencedirect.com>. Acesso em: 27 fev. 2016.

TONINI, H. **Estado e turismo: políticas públicas e enoturismo no Vale dos Vinhedos**, 2007, 185 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, RS, 2007. Disponível em: <http://tede.uces.br/tde_arquivos/3/TDE-2008-02-27T070057Z-174/Publico/Dissertacao%20Hernanda%20Tonini.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2015.

VALDUGA, V. **O processo de desenvolvimento do enoturismo no Vale dos Vinhedos**. 2007. 151 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, RS, 2007. Disponível em: <http://tede.uces.br/tde_arquivos/3/TDE-2007-05-16T131739Z-92/Publico/Dissertacao%20Vander%20Valduga.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2015.

_____. O desenvolvimento do enoturismo no Vale dos Vinhedos (RS/BRASIL). **CULTUR**, ano 06, n. 02, jun. 2012, p. 127-143. Disponível em: <www.uesc.br/revistas/culturaeturismo>. Acesso em: 2 jan. 2016.

VELÁSQUEZ, B. M. et al. Causas y consecuencias sociales de la satisfacción de los clientes con hoteles. **Cuadernos de Turismo**, n. 36, jul. / dic. 2015. Universidade de Murcia. Disponível em: <<http://revistas.um.es/turismo/index>>. Acesso em: 4 fev. 2016.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Caro(a) Gestor(a):

Está sendo realizado um estudo intitulado “Ações de sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem do Vale dos Vinhedos”, com o objetivo de analisar ações, práticas ou medidas implantadas nesses estabelecimentos. A pesquisa faz parte da Dissertação de Mestrado em Turismo de Sérgio Foletto, sob a orientação da Prof.^a Dr.^a Suzana Maria De Conto, do Mestrado em Turismo e Hospitalidade da Universidade de Caxias do Sul. Todas as informações do questionário serão de uso exclusivo para a realização da pesquisa da Dissertação, ou dos Relatórios e Artigos, que dela resultarem. Agradecemos, desde já, pela colaboração e participação na pesquisa.

Bloco I – IDENTIFICAÇÃO DO(A) GESTOR(A)

1 – Número do protocolo: _____

2 – Nome do meio de hospedagem em que atua:

Nº de unidades habitacionais: _____

Nº de leitos: _____

3 – Nome do gestor(a): _____

4 – Profissão: _____

5 – Ocupação atual no meio de hospedagem (função):

6 – Tempo de serviço neste meio de hospedagem (meses):

7 – Ocupação anterior: _____

8 – Escolaridade: _____

9 – Data do preenchimento do questionário: _____

Bloco II – IDENTIFICAÇÃO DAS AÇÕES AMBIENTAIS DO MEIO DE HOSPEDAGEM

1 – Mantém medidas permanentes para redução de consumo de energia elétrica?

() Sim () Não () Não sei

Se sim, quais _____

Se não, por quê?

2 – Mantém medidas permanentes para redução do consumo de água?

Sim Não Não sei
Se sim, quais?

Se não, por quê?

3 – Mantém medidas permanentes para o gerenciamento dos resíduos sólidos, com foco na redução, no reuso e na reciclagem?

Sim Não Não sei
Se sim, quais? _____

Se não, por quê? _____

4 – Monitora expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las?

Sim Não Não sei
Se sim, quais? _____

Se não, por quê? _____

5 – Mantém programa de capacitação para empregados?

Sim Não Não sei
Se sim, qual? _____

Se não, por quê? _____

6 – Mantém medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade?

Sim Não Não sei
Se sim, quais? _____

Se não, por quê? _____

7 – Mantém medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade?

() Sim () Não () Não sei

Se sim, quais?

Se não, por quê?

8 – Mantém medidas permanentes para minimizar a emissão de ruídos das instalações, maquinário e equipamentos, das atividades de lazer e entretenimento, de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e a comunidade local?

() Sim () Não () Não sei

Se sim, quais?

Se não, por quê?

9 – Mantém medidas permanentes para tratamento de efluentes?

() Sim () Não () Não sei

Se sim, quais?

Se não, por quê?

10 – Mantém medidas permanentes para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos?

() Sim () Não () Não sei

Se sim, quais?

Se não, por quê?

11 – O meio de hospedagem tem certificado expedido por organismo especializado quanto à efetividade de adequação ambiental da operação?

() Sim

() Não

() Não sei

Se sim, qual?

Se não, por quê?

12 – Quanto à sustentabilidade ambiental em seu empreendimento, teria mais informações ou dados para acrescentar?

13 – Na realização de eventos socioculturais ou gastronômicos, está presente a preocupação em reduzir o consumo de energia e de água, bem como a geração de resíduos sólidos?

APÊNDICE B – ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO DIRETA**ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO DIRETA
AÇÕES DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
MEIOS DE HOSPEDAGEM DO VALE DOS VINHEDOS**

Nº do PROTOCOLO: _____
Nome do PESQUISADOR: _____
Nome de quem acompanhou a OBSERVAÇÃO: _____
Nome do meio de hospedagem: _____
Data da OBSERVAÇÃO: _____

1 – Equipamentos ou produtos que apresentem eficiência energética e redução de consumo de energia:

2 – Equipamentos ou produtos para a redução de consumo de água nos setores visitados:

3 – Existência de local adequado e dispositivos para armazenamento ou acondicionamento de resíduos sólidos nos setores visitados:

4 – Coleta, reciclagem e destino de resíduos sólidos:

5 – Existência de estação de tratamento de efluentes:

6 – Existência de certificados de órgãos especializados do meio ambiente (Licenças, Certidão de Regularidade Ambiental, ou prêmios de categoria ambiental), em local visível:

7 – Informativos de conscientização ou programas internos para colaboradores e hóspedes quanto a práticas de sustentabilidade ambiental, referentes à separação de resíduos sólidos, ao uso e controle da água, à redução do consumo de energia elétrica, à redução da lavagem de roupas de cama e toalhas, entre outras, através de cartilhas, painéis/exposições, adesivos, fôlderes, *site* ou *check in*.

**OUTROS REGISTROS, QUANTO A PRÁTICAS AMBIENTAIS, NOS SETORES
VISITADOS DO MEIO DE HOSPEDAGEM:**

1) Recepção: _____

2) Restaurante:

3) Cozinha (alimentos, bebidas, outros produtos):

4) Lavanderia:

5) Governança:

6) Áreas sociais:

7) Sala de eventos:

8) Área externa: _____

9) Unidades habitacionais: _____