

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

CLEOMAR ANTONIO ZOCHOLINI

**INFORMAÇÕES DE HÓSPEDES SOBRE CONSERVAÇÃO E GESTÃO
DO USO DA ÁGUA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM**

CAXIAS DO SUL

2016

CLEOMAR ANTONIO ZOCHOLINI

**INFORMAÇÕES DE HÓSPEDES SOBRE CONSERVAÇÃO E GESTÃO
DO USO DA ÁGUA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM**

Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade – Mestrado, 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: Profa. Dra. Suzana Maria De Conto.

CAXIAS DO SUL

2016

Z84i Zocholini, Cleomar Antonio
Informações de hóspedes sobre conservação e gestão do uso da água em meios de hospedagem / Cleomar Antonio Zocholini. – 2016.
116 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. Hóspedes. 4. Gestão e uso da água. 5. Gestão da sustentabilidade. I. De Conto, Suzana Maria, orient. II. Título.

CLEOMAR ANTONIO ZOCHOLINI

**INFORMAÇÕES DE HÓSPEDES SOBRE CONSERVAÇÃO E GESTÃO
DO USO DA ÁGUA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM**

Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade – Mestrado, 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: Profa. Dra. Suzana Maria De Conto.

Caxias do Sul, 19 de agosto de 2016.

Banca Examinadora:

Prof^a. Dr^a. Suzana Maria De Conto (Orientadora)
Universidade de Caxias do Sul

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

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

Prof. Dr. Érico Kunde Corrêa
Universidade Federal de Pelotas

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço à minha família e aos meus amigos a compreensão e o apoio nesta árdua, mas valiosa jornada.

Meu agradecimento e carinho especial à Orientadora Profa. Dr^a Suzana Maria De Conto, a compreensão, o conhecimento e discernimento, imprescindíveis no desenvolvimento da minha pesquisa. Mesmo enfrentando obstáculos, que muitas vezes pareciam intransponíveis, entendeu as minhas limitações, capacidades e condições.

Meu agradecimento aos professores: Dr. Pedro de Alcântara Bittencourt César; Dr^a. Marlei Salete Mecca; Dr^a. Suzana de Araújo Gastal; Dr^a. Márcia Maria Cappellano dos Santos; Dr^a. Luciene Jung de Campos; Dr. Sílvio Luiz Gonçalves Vianna; Dr. José Carlos Köche; Dr. Eurico de Oliveira Santos.

Aos demais professores do curso de Mestrado em Turismo e Hospitalidade, os quais tive a grata satisfação de conhecer, por meio de conversas ou participação em eventos.

Meu agradecimento, também, à secretária Regina, sempre pronta a nos ajudar. Quero dizer que eu aprendi muito com vocês e levarei isso pela minha vida toda.

Agradeço aos colegas, por tudo aquilo que vivemos juntos, de modo especial ao Sérgio, por passar a maior parte do tempo, nas idas e vindas partilhando a carona, de modo solidário e sustentável.

Agradeço aos meios de hospedagem que abriram as portas para a pesquisa, fundamental na ampliação do conhecimento e na construção do meio acadêmico.

Enfim, agradeço a todos que contribuíram de forma direta ou indireta nesta pesquisa.

“Numa Idade em que o Homem se esqueceu de suas origens, e se mostra cego até mesmo para com as suas necessidades essenciais à sobrevivência, a água, juntamente com outros recursos, foi reduzida à condição de vítima de sua indiferença.” (CARSON, 1962, p. 49).

RESUMO

Cada vez mais as atividades econômicas e recreativas demandam recursos naturais para o seu desenvolvimento. No entanto, são inevitáveis os impactos negativos causados sobre o meio ambiente e a discussão da sustentabilidade, como condição básica e indispensável para assegurar a continuidade desses processos. Esta pesquisa teve como objetivo analisar as informações de hóspedes sobre práticas ambientais relacionadas à gestão, conservação e ao uso da água em meios de hospedagem, em conformidade com a NBR 15401. Para tal, foram aplicados 166 questionários a hóspedes de três Meios de Hospedagem (MHs) do Roteiro Turístico Termas e Longevidade, em duas semanas com eventos na região. Os dados indicam que 38% dos sujeitos realizam o controle do consumo de água nos MHs em que se hospedam; 32% afirmam que a sua maior preocupação está relacionada ao desperdício e à contaminação da água; 15,1% indicam que os MHs em que se hospedam apresentam medidas de racionalização de uso de água, porém, de maneira isolada e não na forma de programas ambientais. As principais medidas, destacadas pelos hóspedes, implantadas nos MHs, são as torneiras com fechamento automático ou com restritores de vazão, reuso de toalhas de banho e troca de roupas de cama em dias alternados. Os dados também revelam que os MHs, eventualmente, apresentam informações aos hóspedes sobre a racionalização e a minimização no consumo de água e outros recursos naturais. Os resultados da pesquisa sinalizam medidas adotadas por hóspedes e MHs relacionadas à gestão da sustentabilidade, em especial a gestão dos recursos hídricos. Como continuidade, sugerem-se novos estudos sobre a gestão ambiental nesses empreendimentos, sobretudo em relação à participação dos hóspedes, colaboradores e gestores, identificando suas informações e atitudes em prol da minimização do consumo de água e do processo de construção do turismo sustentável.

Palavras-chave: Turismo. Meios de hospedagem. Hóspedes. Gestão e uso da água. Gestão da sustentabilidade.

ABSTRACT

Recreational and economic activities require natural resources for their development, more and more. Nevertheless, negative impacts on environment and the sustainability discussion as a basic and indispensable condition are unavoidable, to ensure the continuity of these processes. This research aims to analyze the guest information about related environmental practices to the management, conservation and at the water use in lodging means, according to NBR 15401. In that case, 166 questionnaires were applied to guests of three MHs of the Longevity and Thermal Baths Tourist Route in two weeks with events in the region. The data indicate that 38% of the interviewees accomplish the water consumption control in the MHs where they are guests; 32% say that their biggest concern is related to waste and water contamination; 15,1% indicate that the MHs where they are guests introduce water use rationalization measures, but from isolated manner and not in the environmental programs shape. The detached main measures by guests implanted in the MHs are automatic stopcock or flow restrictors, bath towels reuse and bedclothes replace in alternated days. Occasionally, the data also reveal that the MHs introduce information to the guests about water consumption minimization and rationalization and others natural resources. The research results signalize adopted measures by guests and MHs related to sustainability management, specially the hydric resources management. As continuity, they suggest new studies about environmental management in those enterprises, especially in relation to the managers, collaborators and guests' participation, identifying their information and attitudes in favor of the water consumption minimization and of the sustainable tourism construction process.

Keywords: Tourism. Lodging means. Management and water use. Sustainability management.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURAS

Figura 1 – Caracterização esquemática das zonas não saturada e saturada no subsolo	28
Figura 2 – Regiões Hidrográficas do Brasil	34
Figura 3 – Localização geográfica dos municípios que compõem o Roteiro Termas e Longevidade	51

QUADROS

Quadro 1 – Classes e seus usos da água segundo a Resolução Conama 357/2005	26
Quadro 2 – Dados sobre os municípios e informações sobre abastecimento de água e esgotamento sanitário	58
Quadro 3 – Meios de hospedagem do Roteiro Termas e Longevidade que fazem parte do Sindicato Empresarial de Gastronomia e Hotelaria – SEGH Região Uva e Vinho	60
Quadro 4 – Características dos meios de hospedagem do Roteiro Termas e Longevidade segundo o Cadastur	61
Quadro 5 – Calendário de eventos e coleta de dados nos municípios	63
Quadro 6 – Informações coletados nos três meios de hospedagem durante as duas etapas de aplicação de questionários	63

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Distribuição de água doce no mundo, no Continente Americano e no Brasil.....	22
Tabela 2 – Consumo médio de água em atividades específicas	24

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Quantidade total de água retirada (m ³ /s) e percentual dos diferentes usos no Brasil.....	23
Gráfico 2 – Quantidade total de água consumida (m ³ /s) e percentual dos diferentes usos no Brasil.....	23
Gráfico 3 – Faixa etária dos hóspedes	65
Gráfico 4 – Gênero dos hóspedes	66
Gráfico 5 – Profissão dos hóspedes	66
Gráfico 6 – Escolaridade dos hóspedes	67
Gráfico 7 – Motivo principal da viagem dos hóspedes	68
Gráfico 8 – Município de origem dos hóspedes	68
Gráfico 9 – Fontes de informações sobre o município onde está hospedado.....	69
Gráfico 10 – Fontes de informações sobre o meio de hospedagem	70
Gráfico 11 – Informações dos hóspedes em relação a considerarem-se bem informados sobre o meio ambiente	71
Gráfico 12 – Informações de hóspedes sobre sua participação em movimentos ou ações em prol do meio ambiente	72
Gráfico 13 – Informações dos hóspedes sobre preocupações em relação ao futuro do planeta.....	73
Gráfico 14 – Informação de hóspede sobre a origem da água no município onde está hospedado	75
Gráfico 15 – Informações de hóspedes sobre a procedência da água que abastece o município de origem	76
Gráfico 16 – Informações de hóspedes sobre a qualidade da água como fator decisivo na escolha do destino turístico.....	77
Gráfico 17 – Práticas ambientais desenvolvidas nos meios de hospedagem como fatores decisivos na escolha dos hóspedes	79
Gráfico 18 – Registro e controle do consumo de água na residência.....	81
Gráfico 19 – Controle do consumo de água nos meios em que se hospeda	82
Gráfico 20 – Informação fornecida aos hóspedes pelo meio de hospedagem em relação ao comprometimento com a economia de água	83
Gráfico 21 – Informações relacionadas ao encorajamento dos hóspedes para minimizar o consumo de água nos meios de hospedagem.....	85

Gráfico 22 – Informações de hóspedes sobre medidas de minimização de consumo de água apresentadas pelos meios de hospedagem	86
Gráfico 23 – hóspedes que apresentaram sugestões sobre a implementação de programas de sensibilização ambiental	89

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	OBJETIVOS	18
2.1	OBJETIVO GERAL.....	18
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
3	RECURSOS HÍDRICOS E TURISMO	19
3.1	INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS E QUALITATIVAS SOBRE OS RECURSOS HÍDRICOS.....	20
3.2	ÁGUA DOCE SUPERFICIAL	24
3.3	ÁGUA DOCE SUBTERRÂNEA.....	27
3.4	IMPACTOS AMBIENTAIS CAUSADOS PELO TURISMO.....	30
3.5	BACIAS E REGIÕES HIDROGRÁFICAS BRASILEIRAS.....	34
4	MEIOS DE HOSPEDAGEM E A GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE	37
5	LOCALIZAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	51
5.1	TURISMO, LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA, ECONÔMICA E SOCIAL DOS MUNICÍPIOS QUE COMPÕEM O ROTEIRO TERMAS E LONGEVIDADE	52
5.2	INFORMAÇÕES SOBRE SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, ESGOTAMENTO SANITÁRIO E GESTÃO DE RESÍDUOS NOS MUNICÍPIOS DO ROTEIRO TURÍSTICO TERMAS E LONGEVIDADE	54
6	METODOLOGIA	60
6.1	METODOLOGIA DE APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS	62
7	RESULTADOS	65
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	92
	REFERÊNCIAS	95
	APÊNDICE A – Questionário aplicado aos hóspedes	111
	APÊNDICE B – Profissões dos hóspedes	114
	APÊNDICE C – Município de procedência dos hóspedes	115

1 INTRODUÇÃO

O turismo representa um setor da economia capaz de gerar renda e influenciar no desenvolvimento de cidades e regiões. Assim, como toda e qualquer atividade econômica, gera resíduo e, conseqüentemente, provoca impactos ambientais negativos sobre o meio ambiente, afetando os ecossistemas e os recursos naturais durante o seu desempenho.

A sociedade contemporânea é marcada pelo fenômeno de intensas atividades econômicas e sociais relacionadas, principalmente, ao exaustivo empenho profissional, que implica diretamente a qualidade de vida das pessoas. Contudo, a constante necessidade de quebra dessa rotina propicia o aumento do número de pessoas que buscam atividades recreativas e de lazer.

No Brasil, o turismo representou, em 2014, cerca de 3,6% do Produto Interno Bruto (PIB), empregando, direta e indiretamente, mais de 10 milhões de pessoas, segundo a Embratur. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2015). Mundialmente, apesar das incertezas no cenário econômico, o turismo registrou um crescimento de 4,7%, contribuindo com 9% do PIB.

Recentemente, foi divulgada uma pesquisa sobre as intenções dos destinos internos, a qual aponta que 84,6% dos entrevistados desejam conhecer mais o Brasil. Ainda, segundo um estudo do Ministério do Turismo (2016), aponta que “para os viajantes, as regiões Nordeste (36,9%) e Sudeste (36,8%) serão as mais procuradas nas próximas temporadas, seguidas do Sul (17,3%), Centro-Oeste (6,4%) e Norte (2,6%)”.

O número de turistas tem aumentado nos últimos anos, no mundo inteiro. Segundo a *World Tourism Organization* (UNWTO), houve um aumento médio de 4% desde o ano 2010, fazendo com que o desempenho no setor contribuísse para o crescimento econômico e a geração de empregos em todo o mundo. Em 2015, o turismo internacional representou um faturamento significativo, com a injeção de 1,2 bilhões de dólares na economia dos países. (UNWTO, 2015).

Com base nessa perspectiva, projeta-se que a média de crescimento deverá ser de 4% para 2016, com maior índice na Ásia, no Pacífico e na América (4% a 5%), seguido pela Europa (3,5% a 4,5%). As menores projeções são para a África e o Oriente Médio, mesmo assim, delineando uma previsão contínua de crescimento. (UNWTO, 2015).

Assim, com o amplo desenvolvimento e a consagração do turismo como atividade econômica, necessita-se de um controle cada vez maior no planejamento do setor, a fim de evitar problemas de ordem social, ambiental e cultural ao longo de seu desenvolvimento.

Nesse sentido, ressalta-se que a grande quantidade de recursos naturais necessários para o crescimento da atividade turística, dentre os quais podemos destacar a demanda por alimentos, água e energia, muitas vezes é proveniente de fontes não renováveis. Alves (2008, p. 21) aponta que “o turismo, assim como qualquer atividade com potencial poluidor, deve ser tratado como uma atividade responsável por emissões ao ambiente”.

No século XVIII, com o advento da Revolução Industrial, ocorreram relevantes mudanças no cenário mundial, dentre as quais podemos enfatizar o êxodo rural e a demanda crescente por recursos naturais. No entanto, tais transformações, que precederam esse novo modelo de sociedade, ocasionaram um crescimento desordenado nas metrópoles, agravando, principalmente, os problemas ambientais relacionados ao saneamento e aos resíduos sólidos. Assim, com a intensificação das atividades antrópicas que ocorreram no início do período pós-industrial até os dias atuais, a sociedade moderna vê-se diante de um desafio, que exige mudança de paradigmas. Diariamente, o meio ambiente sofre constantes agressões, devido às intensas atividades econômicas, porém, a maioria torna-se imperceptível aos olhos da sociedade e da opinião pública.

A história do homem, especialmente no período pós-industrial, sempre foi marcada por tragédias que envolveram o meio ambiente. Pode-se destacar alguns fatos ocorridos recentemente no Brasil, como, por exemplo, o rompimento de uma barragem em Mariana (MG), em novembro de 2015. O acidente acabou devastando 663 quilômetros de rios e córregos, 1.469 hectares de vegetação, além de 207 edificações que ficaram soterradas, apenas no distrito de Bento Rodrigues. (MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE, 2015). Esses são apenas alguns números do impacto, ainda por serem calculados do desastre, já considerada a maior catástrofe ambiental da história do País.

Ainda, outros desastres ambientais ocorridos no Brasil e que causaram impactos de grandes proporções: em setembro de 1987 o acidente com Césio 137, em Goiânia (GO) (VIEIRA, 2013); diversos incidentes causados por derramamentos de petróleo, com destaque para o ocorrido na Bacia de Campos (RJ), em 2011 (PEDROSA, 2012); vazamento de óleo no complexo REDUC-DTSE em janeiro de 2000, na Baía de Guanabara (RJ) e o rompimento de um oleoduto da Refinaria Presidente Vargas (Repar), localizada no Paraná (CALIXTO, 2011). Comumente, tragédias ambientais ocorrem com maior frequência do que imaginamos, sendo que grande parte delas resulta diretamente da contaminação dos cursos d'água e mananciais hídricos.

A degradação ambiental, através do ritmo acelerado causado pelo desenvolvimento econômico, vem afetando a saúde e alterando a qualidade de vida no planeta, por meio da

contaminação do ar, do solo e da água. Nesse sentido, Wolkmer e Melo (2012, p. 69) afirmam que “todos os problemas que alteram a qualidade do meio ambiente atingem em primeiro lugar a água”.

Em 1962, a escritora norte-americana Raquel Carson apresentou um grande manifesto ambiental, *Primavera Silenciosa*, no qual denunciava as agressões cometidas contra a natureza pelo uso de produtos químicos na agricultura. A escritora trazia à luz da sociedade o debate em torno do uso do inseticida Dicloro-Difenil-Tricloroetano (DDT) e os males causados ao meio ambiente. A autora descreve uma cidade americana fictícia que, com o passar do tempo, toda vida, desde os peixes, os pássaros, até as crianças foi silenciada pelos efeitos do DDT. Durante um longo período o DDT foi usado como a solução para muitos problemas, tanto no controle de doenças transmitidas por insetos, como no combate às pragas que atacavam as plantações. Porém, estudos associam o DDT a problemas nos sistemas hormonal, nervoso e reprodutivo do homem, entre outros. No entanto, em 1948, o suíço Paul Müller ganhou o prêmio Nobel de Medicina pela descoberta do produto como inseticida e contribuiu para o controle da malária. (D'AMATO, TORRES E MALM, 2002).

Carson (1962) afirma que apesar de o nosso planeta estar coberto por uma grande quantidade de água, o recurso natural mais precioso, encontramos dele necessitados. Ainda, em relação aos males causados pelo homem ao meio ambiente, a autora aborda a questão hídrica quanto ao risco iminente da sociedade contemporânea sofrer com esse descaso:

Numa Idade em que o Homem se esqueceu de suas origens, e se mostra cego até mesmo para com as suas necessidades essenciais à sobrevivência, a água, juntamente com outros recursos, foi reduzida à condição de vítima de sua indiferença. (CARSON, 1962, p. 49).

A legislação brasileira pertinente ao tema dos recursos hídricos trata dessa questão por meio de lei específica desde 1997. Conhecida também como a Lei das Águas, a Lei 9.433 (BRASIL, 1997) institui a Política Nacional dos Recursos Hídricos e cria o Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos. O Estado do Rio Grande do Sul possui legislação pertinente ao tema das águas, com a criação da Lei 10.350 (RIO GRANDE DO SUL, 1994), de 30 de dezembro de 1994, instituindo, assim, o Sistema Estadual de Recursos Hídricos.

Segundo a Organização para Alimentação e Agricultura das Nações Unidas (FAO) (ONU, 2015a), no relatório intitulado “Rumo a um futuro seguro com água e comida”, alerta que a escassez de água afetará de maneira mais intensa a população mundial até o ano 2050, comprometendo a segurança alimentar e as atividades econômicas. O relatório afirma,

também, que sem o empenho dos governos para a proteção dos recursos hídricos, torna-se cada vez mais difícil resolver os problemas relacionados à pobreza e garantir a segurança alimentar dos povos. Ainda, de acordo com a Organização das Nações Unidas (ONU) (2015c), as previsões são pouco otimistas. Caso não sejam tomadas medidas para proteção dos recursos hídricos, o planeta irá enfrentar um déficit de 40% no abastecimento de água até o ano 2030, além de causar um aumento no consumo em 55% até o ano 2050.

Desde 1983 celebra-se o Dia Mundial da Água, sempre no dia 22 de março. Esta data, por recomendação da ONU, durante a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, a Eco-92 (ANA, 2016), propicia discussões relacionadas à sustentabilidade que envolve a água, criando espaços para a discussão da problemática.

O Brasil concentra grande parte das reservas de água doce no planeta, mas, apesar dessa abundância, os recursos não são inesgotáveis. Segundo o Ministério do Meio Ambiente (BRASIL, 2015a), o território brasileiro possui 12% da água doce no mundo, distribuída em 200 mil microbacias espalhadas em 12 regiões hidrográficas.

É de fundamental importância a execução da política de gestão integrada de recursos hídricos para a solução dos conflitos de interesse vinculados ao uso da água, representados pelo setor hidrelétrico, pelos complexos industriais, pela demanda que busca suprir as necessidades de abastecimento urbano e, principalmente, pela irrigação.

Atualmente, parece não existir políticas sistemáticas implantadas nas organizações para combater a degradação hídrica. Isso, possivelmente, se deva por duas razões: pela falta de sensibilização sobre a relevância do problema ou, talvez, pelos sombrios interesses econômicos implícitos nas entrelinhas do desenvolvimento.

Nesse sentido, o art. 1º, Parágrafo II da Lei 9.433, define que:

- I - a água é um bem de domínio público;
- II - a água é um recurso natural limitado, dotado de valor econômico;
- III - em situações de escassez, o uso prioritário dos recursos hídricos é o consumo humano e a dessedentação de animais;
- IV - a gestão dos recursos hídricos deve sempre proporcionar o uso múltiplo das águas. (BRASIL, 1997).

Já são visíveis as mudanças climáticas, a variação do ciclo da água, a perda da biodiversidade e muitos outros fatores que acabam colocando em risco as diferentes formas de vida no planeta. Neste sentido, a água está sendo vista sob um olhar mais crítico, no desenvolvimento das atividades turísticas, tornando-se uma constante preocupação para a sustentabilidade do setor. Os meios de hospedagem representam uma parcela significativa na

economia do setor, porém, com uma grande capacidade de gerar resíduos impactantes ao meio ambiente. Nesse sentido, cabe ressaltar que o processo de construção de programas eficientes, e que tenham como objetivo minimizar os impactos ambientais, necessita, indubitavelmente, da participação da sociedade e dos usuários dos meios de hospedagem. Nesse contexto, justifica-se a pesquisa sobre as práticas ambientais relacionadas à gestão, conservação e ao uso da água em meios de hospedagem para o processo de construção do conhecimento na área do turismo.

Diante disso, questiona-se: a) Os meios de hospedagem apresentam medidas para reduzir ou minimizar o consumo de água e outros recursos naturais? b) Quais as maiores preocupações dos hóspedes, em relação ao futuro do planeta? c) Os hóspedes demonstram sensibilização e preocupação, quando o assunto é a preservação da água? d) Os hóspedes identificam práticas ambientais desenvolvidas em meios de hospedagem?

A partir da NBR 15401 (ABNT, 2014), cujo objetivo é estabelecer critérios mínimos em relação à sustentabilidade e aos impactos ambientais, socioculturais e econômicos nos meios de hospedagem, esta pesquisa aborda os aspectos relacionados no “Anexo A” da norma. A mesma faz referência aos “Requisitos ambientais para o turismo sustentável”, tratados no item “A.8, Conservação e gestão do uso da água”, entendida a relevância do tema na sociedade contemporânea.

Para a construção deste estudo, foram analisadas informações de hóspedes de três meios de hospedagem no roteiro turístico Termas e Longevidade, localizados nos municípios de Veranópolis, Nova Prata e Cotiporã, no Estado do Rio Grande do Sul, Brasil. O critério utilizado para a seleção desses meios de hospedagem foi a adesão ao cadastro oficial no Ministério do Turismo, o Cadastur, para os prestadores de serviços turísticos. Pretende-se, através dos questionários, compreender um pouco mais sobre o comportamento dos hóspedes e as práticas desenvolvidas pelos meios de hospedagem.

Além da relevância ambiental, a água é um recurso natural dotado de um valor econômico inestimável. Mais que um insumo indispensável para a produção e para a economia, ela representa a manutenção dos ciclos biológicos, geológicos, físicos e químicos dos ecossistemas. Ela representa um bem cultural e social, indispensável à adequada qualidade de vida para a população.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar informações de hóspedes sobre práticas ambientais relacionadas à gestão, conservação e ao uso da água em meios de hospedagem.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- identificar e caracterizar os meios de hospedagem que fazem parte do Cadastur, localizados no Roteiro Turístico Termas e Longevidade;
- identificar as informações de hóspedes sobre as ações e práticas ambientais implantadas nos meios de hospedagem, em relação à redução do consumo de água;
- descrever as ações e práticas implantadas nos meios de hospedagem, em relação à redução no consumo de água.

3 RECURSOS HÍDRICOS E TURISMO

Em 1987, a Comissão Mundial das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, divulgou o Relatório de Brundtland intitulado *Nosso Futuro Comum*. O documento afirma que Desenvolvimento Sustentável “é aquele capaz de satisfazer as necessidades presentes, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de suprir suas próprias necessidades.” (UN WATER, 2015). Desde então, muitos ciclos de debates ocorreram sobre o meio ambiente, ampliando-se a discussão sobre o tema, em torno da compreensão desse conceito e das transformações que ele implica. Dentre as medidas apontadas pelo relatório de Brundtland, está a diminuição do consumo de energia, o uso de fontes de energia renováveis e o incentivo à produção através de tecnologias ecologicamente adaptáveis nos países subdesenvolvidos.

Outro momento, em que as questões ambientais estiveram no centro dos debates, foi a Conferência Sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento realizada na cidade do Rio de Janeiro, em 1992. A Rio 92, como ficou conhecida, reafirma a Declaração da Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano, adotada em Estocolmo, no ano de 1972. O princípio quatro, da Declaração do Rio Sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (1992), reafirma que o desenvolvimento sustentável necessita, indubitavelmente, de planejamento e ação integral conjunta para alcançá-lo.

A Rio 92 resultou de assinatura de cinco documentos: a) Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento; b) Agenda 21; c) Princípios para a Administração Sustentável das Florestas; d) Convenção da Biodiversidade; e e) Convenção sobre Mudança do Clima.

O capítulo 18, da Agenda 21 Global, foi dedicado exclusivamente à proteção dos recursos hídricos, em relação ao desenvolvimento, manejo e uso da água. O documento afirma:

A água é necessária em todos os aspectos da vida. O objetivo geral é assegurar que se mantenha uma oferta adequada de água de boa qualidade para toda a população do planeta, ao mesmo tempo em que se preserve as funções hidrológicas, biológicas e químicas dos ecossistemas, adaptando as atividades humanas aos limites da capacidade da natureza e combatendo vetores de moléstias relacionadas com a água. Tecnologias inovadoras, inclusive o aperfeiçoamento de tecnologias nativas, são necessárias para aproveitar plenamente os recursos hídricos limitados e protegê-los da poluição. (SENADO FEDERAL, 2001, p. 287).

Paralelamente à Agenda 21 Global, muitos debates aconteceram no Brasil com o envolvimento da sociedade civil, culminando na criação da Agenda 21 brasileira. Nela estão contemplados os temas resultantes desses debates, como a agricultura e cidades sustentáveis, redução das desigualdades sociais e o uso da tecnologia para o desenvolvimento sustentável.

Um dos capítulos das estratégias propostas pela Agenda 21 brasileira trata especificamente da Gestão dos Recursos Naturais, abordando questões relacionadas ao solo, oceanos, à fauna, flora e diversidade biológica. Traz, também, a preocupação com os recursos hídricos e elenca os principais agentes contaminantes:

De modo geral, os problemas mais graves na área de poluição dos sistemas hídricos no país podem ser assim descritos: poluição por esgotos domésticos; poluição industrial; disposição dos resíduos sólidos; poluição difusa de origem agrícola; poluição acidental; eutrofização de lagos e represas; salinização de rios e açudes; poluição por mineração; falta de proteção dos mananciais superficiais e subterrâneos. (MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE, 2004, p. 44).

Dentre os vários ciclos de debates realizados em torno das questões que envolvem o meio ambiente, pode-se destacar, também, o Clube de Roma, realizado na cidade de Roma, na Itália, em abril de 1968; a Conferência de Estocolmo, realizada na capital da Suécia, Estocolmo, em 1972; Cúpula do Clima e Aquecimento Global, realizada em Kyoto, no Japão, em 1997 e a Rio+20, realizada na cidade do Rio de Janeiro em 2012.

O tema ligado ao desenvolvimento sustentável sempre esteve no centro dos debates e das discussões dos governos e da sociedade. Porém, por vezes, as ações aplicadas tornam-se ineficazes e sem efeito frente ao avanço do desenvolvimento econômico e as implicações sobre o meio ambiente.

3.1 INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS E QUALITATIVAS SOBRE OS RECURSOS HÍDRICOS

Quase toda a superfície do planeta está coberta por água: água dos oceanos, rios, lagos, das geleiras, e águas subterrâneas, cerca de 1.370.000.000 km², constituída basicamente em dois tipos: doce e salgada. A água salgada ocupa 97% do total, restando apenas 3% de água doce disponível para ser utilizada no consumo humano e doméstico, agrícola, industrial e em atividades recreativas. Embora a água doce seja a principal fonte de abastecimento para as pessoas, apenas 0,03% é realmente usada para essa finalidade. (ANA, 2009).

O consumo médio diário de água por habitante, no Brasil, vem mantendo-se estável nos últimos anos, segundo a Associação Brasileira de Engenharia Sanitária (Abes) (2015). A

média correspondente é de 200 litros diários, a mesma quantidade consumida na América Latina. O cálculo leva em consideração apenas a água utilizada para consumo humano, porém, do processo de extração até o consumidor final, ocorrem muitas perdas, as quais representam mais de 50%.

O Terceiro Fórum Mundial das Águas, que ocorreu em Kyoto, no Japão, em 2003 (ABAS, 2016), já apontava os precedentes da crise hídrica atual. Os dados afirmavam que: 1,4 bilhões de pessoas sofriam com a escassez de água; 3 bilhões de pessoas utilizavam água contaminada; 12 mil km³ de águas poluídas fluíam pelos rios do mundo; 100% foi o aumento no consumo de água nos últimos 50 anos; 67% da água utilizada no mundo destinava-se à agricultura; 19% era consumida pela indústria; apenas 9% era destinada ao uso residencial e 70% das internações hospitalares no Brasil ocorriam por doenças de veiculação hídrica.

Em relação à qualidade da água fornecida para a população, a Portaria 1.469/2000 (BRASIL, 2000) estabelece os procedimentos e as responsabilidades relativos ao controle e à vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade. Afirma, ainda, que a água potável é aquela destinada para consumo, cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam aos padrões e que não ofereça riscos à saúde. Cabe salientar que esta portaria não se aplica às águas envasadas, cujos usos e padrões de qualidade são estabelecidos por legislação específica.

O Brasil concentra uma grande quantidade de água doce do planeta, cerca de 13% do recurso total, distribuída nas diversas bacias hidrográficas. Entretanto, as águas subterrâneas (10.360.230 km³) são aproximadamente 100 vezes mais abundantes que as águas superficiais dos rios e lagos (92.168 km³). (ABAS, 2016). Pesquisas apontam que o Aquífero Alter do Chão, localizado sob os estados do Pará, do Amazonas e do Amapá, poderá ser considerado o maior do planeta, ainda com base em dados iniciais. Eles indicam que o aquífero detém um volume de água que poderá alcançar 86.400km³ (86,4 trilhões de litros), considerado o dobro da quantidade encontrada no Aquífero Guarani - localizado entre Brasil, Paraguai, Uruguai e Argentina, sendo considerado atualmente o maior manancial subterrâneo de água doce do mundo, com 45 mil quilômetros cúbicos. (ABAS, 2010).

Frente à crise hídrica que se apresenta, aliada ao consumismo desenfreado, a água representa um percentual significativo nas atividades agrícolas e industriais. A distribuição de água doce no mundo ocorre de maneira desigual, conforme disposto na Tabela 1.

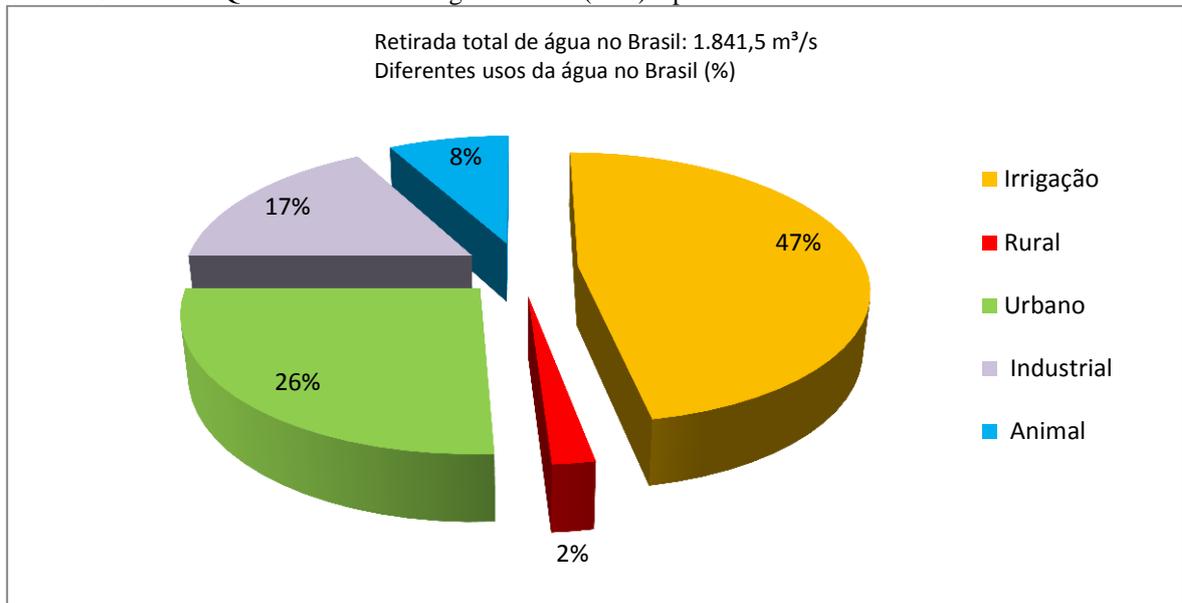
Tabela 1 – Distribuição de água doce no mundo, no Continente Americano e no Brasil

DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA DOCE SUPERFICIAL NO MUNDO	
Continente	(%) Mundial
África	9,7
Américas	39,6
Ásia	31,8
Europa	15
Oceania	3,9
TOTAL	100
DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA DOCE SUPERFICIAL NO CONTINENTE AMERICANO	
América Central	6,5
América do Norte	32,2
América do Sul	61,3
TOTAL	100
DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA DOCE NO BRASIL	
Região Norte	68
Região Nordeste	3
Região Sul	7
Região Sudeste	6
Região Centro-oeste	16
TOTAL	100

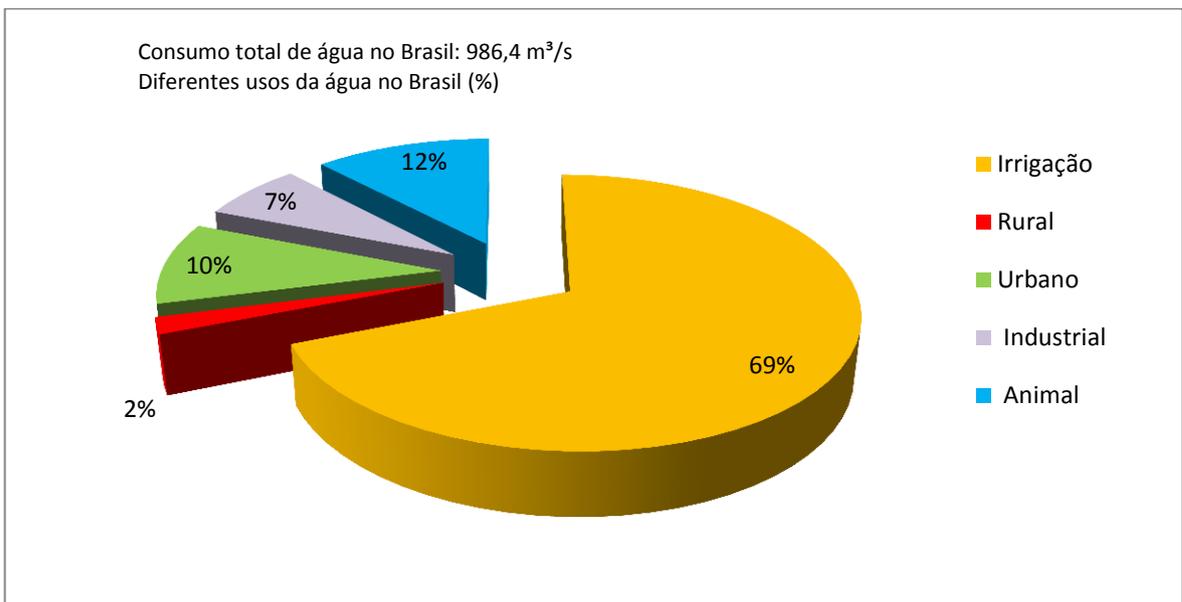
Fonte: ANA (2009), elaborada pelo autor (2016).

Ainda, no que tange ao consumo de água, segundo o Ministério do Meio Ambiente (2009), o mesmo triplicou nos últimos cinquenta anos. Isso se deve a diversos fatores relacionados com o crescimento populacional e com a consequente demanda dos variados setores da economia mundial.

No Brasil, segundo a ANA, o consumo de água chega a 986,4 m³/s, sendo que a agricultura é a maior responsável pelo consumo na cadeia da economia produtiva, visto que os sistemas de irrigação são responsáveis por 69% da demanda de água. Esse sistema de irrigação foi adotado, a partir da década de 60, no período pós-revolução verde, utilizando técnicas de aspersão com altos índices de desperdício. O Gráfico 1 apresenta a quantidade de água retirada, e o Gráfico 2, a quantidade consumida nos diferentes usos.

Gráfico 1 – Quantidade total de água retirada (m^3/s) e percentual dos diferentes usos no Brasil

Fonte: ANA (2009), adaptado pelo autor (2015).

Gráfico 2 – Quantidade total de água consumida (m^3/s) e percentual dos diferentes usos no Brasil

Fonte: ANA (2009), adaptado pelo autor (2015).

Observa-se que, nos Gráficos 1 e 2, existe uma diferença comparativamente grande em relação à água captada e a água consumida, demonstrando que, no Brasil, de forma genérica, o desperdício chega a $984,5 \text{ m}^3/\text{s}$, representando 46,4% de perdas.

Esse elevado percentual de perdas de água se deve, principalmente, à situação em que se encontram as redes de abastecimento e os vazamentos existentes. Além disso, pode-se

destacar outros fatores que indicam o consumo médio em algumas atividades específicas, conforme relacionado na Tabela 2.

Tabela 2 – Consumo médio de água em atividades específicas

Produto	Quantidade de Água Necessária (lts)
Indústria	
1 litro de cerveja	05 a 25 lt
1 kg de cimento	35 lt
1 kg de aço	300 a 600 lt
1 litro de leite	2,5 a 05 lt
1 cabeça de gado	500 lt
1 carro	35.000 lt
Agricultura	
1 kg de trigo	1.500 lt
1 kg de arroz	4.500 lt
Uso urbano	
Lavar 1 metro de sarjeta	25 lt
Uma criança na escola	100 lt/dia
Um residente numa casa de repouso	250 lt/dia
Um paciente num hospital	450 lt/dia
Uso doméstico	
Limpeza das mãos	05 lt
Tomar uma ducha	20 a 50 lt
Lavagem de roupas com máquina	50 a 120 lt
Irrigar 1 m ² de jardim	17 lt
Lavar um carro	90 lt

Fonte: Adaptado de Laboratório de Química do Estado Sólido (LQES) (2016). Elaborada pelo autor (2016).

3.2 ÁGUA DOCE SUPERFICIAL

As águas superficiais representam apenas 0,14% de toda água doce disponível no planeta. Segundo a Secretaria Estadual do Meio Ambiente (Sema/RS) (2010), águas superficiais são as que escoam ou acumulam na superfície terrestre, como em rios, riachos, lagos, lagoas, entre outros.

A gestão adequada dos recursos hídricos é fundamental para a garantia de abastecimento para as populações e o desenvolvimento das atividades que envolvem o uso das águas. A Política Nacional de Recursos Hídricos, através da Lei 9.433 (BRASIL, 1997), define que a gestão deve sempre proporcionar o uso múltiplo das águas. Assim, a participação do Poder Público, dos usuários e da comunidade torna-se fator determinante para o

planejamento das ações, assegurando à atual e às futuras gerações a necessária disponibilidade de água em padrões de qualidade adequados aos respectivos usos.

Os recursos hídricos vêm sofrendo um processo contínuo de degradação, nos períodos que precederam mudanças de economia de produção, caracterizadas, especialmente, pelos mais diversos ciclos da Revolução Industrial. O estudo realizado pela Agência Nacional de Águas (ANA) (2012) apontou os fatores que contribuem para a degradação das águas superficiais, dentre os quais destacam-se: a falta de acesso à rede de esgoto e a correta destinação de águas residuais; as deficiências no sistema de coleta e destinação dos resíduos sólidos urbanos; as atividades desenvolvidas pelo setor industrial, de mineração e da agropecuária.

O Brasil possui 12% da disponibilidade de água doce superficial do mundo, segundo os dados apresentados pela ANA, por meio do Panorama da Qualidade das Águas Superficiais no Brasil. Este percentual está representado, sobremaneira, pelo número elevado de rios que cruzam o nosso País, sendo que, na Região Amazônica, está concentrada a maior bacia fluvial do mundo. Apesar de tamanha abundância, a Bacia Amazônica carece de políticas na área da gestão desses recursos, sendo que apenas 6,2% da população é atendida por sistemas de tratamento de esgotos. Outro agravante de contaminação das águas superficiais, na região, está representado pela atividade de extração dos garimpos, estimando-se que cerca de duas mil e quinhentas toneladas de mercúrio tenham sido liberadas pela atividade garimpeira, na parte brasileira da bacia amazônica, durante um período de 25 anos, a partir de 1988. Apesar das atividades nos garimpos perderem força nos últimos anos, deixaram um representativo passivo ambiental com efeitos prolongados ao longo das próximas décadas. Outros fatores que também contribuem para o agravamento da crise hídrica, na região, são o desmatamento, a extração de areias, cascalho, e outros insumos minerais para a construção civil. (ANA, 2012).

Em relação às demais Regiões Hidrográficas no Brasil, cabe salientar que a Região Atlântico Sudeste, formada pela bacia dos rios que deságuam no oceano é a que mais sofre com a degradação hídrica superficial, estendendo-se do Norte do Espírito Santo ao Norte do Paraná. Segundo a ANA (2012), o grau de criticidade quali-quantitativo está relacionado com o elevado contingente populacional, a riqueza e diversidade econômica, o avançado desenvolvimento industrial e a sua importância para o turismo. As demais regiões hidrográficas apresentam um índice considerado aceitável dentro das condições e exigências mínimas para o consumo humano, a dessedentação de animais e irrigação.

O conceito sobre poluição hídrica antrópica é muito abrangente e, segundo Nascimento e Naime (2009), pode ser entendido como uma mudança nas qualidades físicas, químicas ou biológicas da água, causadas diretamente pelo homem ou por meio das atividades desenvolvidas. Já em 2003, Barlow e Clarke (2003) alertavam que, na América do Norte, animais que têm a água como seu hábitat têm cinco vezes mais probabilidade de serem extintos, se comparados aos animais que vivem na Terra.

Quadro 1 – Classes e seus usos da água segundo a Resolução Conama 357/2005

Classificação	Usos
I - Classe especial	Abastecimento para consumo humano, com desinfecção; preservação do equilíbrio natural das comunidades aquáticas; preservação dos ambientes aquáticos em unidades de conservação e proteção integral.
II – Classe 1	Abastecimento para consumo humano, após tratamento simplificado; proteção das comunidades aquáticas; recreação de contato primário, como natação, esqui aquático e mergulho, conforme Resolução Conama 274, de 2000; irrigação de hortaliças que são consumidas cruas e de frutas que se desenvolvem rentes ao solo e que sejam ingeridas cruas sem remoção de película; proteção das comunidades aquáticas em terras indígenas.
III – Classe 2	Abastecimento para consumo humano, após tratamento convencional; proteção das comunidades aquáticas; recreação de contato primário, tais como natação, esqui aquático e mergulho, conforme Resolução Conama 274, de 2000; irrigação de hortaliças, plantas frutíferas e de parques, jardins, campos de esporte e lazer, com os quais o público tenha contato direto; aquicultura e atividade de pesca.
IV – Classe 3	Abastecimento para consumo humano, após tratamento convencional ou avançado; irrigação de culturas arbóreas, cerealíferas e forrageiras; pesca amadora; recreação de contato secundário e dessedentação de animais.
V – Classe 4	Navegação e harmonia paisagística.

Fonte: Conama 357 (2005), adaptado pelo autor (2015).

As águas superficiais apresentam uma susceptibilidade maior em relação aos recursos hídricos subterrâneos. Isso não significa afirmar que as águas subterrâneas estão

imunes à contaminação, porém, as atividades econômicas e sociais apresentam uma relação mais intrínseca com rios, lagos, pântanos e outros. Nesse sentido, a Resolução Conama 357/2005 (BRASIL, 2005) define as cinco classes e usos possíveis para as águas doces superficiais, conforme exposto no Quadro 1.

Em relação aos impactos causados pela atividade turística, os recursos hídricos sofrem uma forte pressão, visto que algumas atividades necessitam diretamente desses recursos para o seu desenvolvimento, enquanto outras atividades acabam impactando de maneira indireta. Segundo o Ministério do Turismo (2007), grande parte dos atrativos turísticos envolve balneários, cidades ribeirinhas, águas termais, rios, cachoeiras, lagoas e outros. Nesse sentido, a Lei 9.433 (BRASIL, 1997), que trata da Política Nacional dos Recursos Hídricos, reconhece a água como bem finito e vulnerável, dotado de valor econômico. No que se refere especificamente à atividade do turismo e às águas superficiais, é importante ressaltar as seguintes diretrizes gerais de ação, para implementação da Política Nacional de Recursos Hídricos: a adequação da gestão de recursos hídricos às diversidades físicas, bióticas, demográficas, econômicas, sociais e culturais das diversas regiões do País; a integração da gestão de recursos hídricos com a gestão ambiental; a articulação do planejamento de recursos hídricos com o dos setores usuários e com os planejamentos regional, estadual e nacional; a articulação da gestão de recursos hídricos com a do uso do solo; a integração da gestão das bacias hidrográficas com a dos sistemas estuarinos e de zonas costeiras.

3.3 ÁGUA DOCE SUBTERRÂNEA

O Brasil concentra uma grande quantidade de água doce nas reservas subterrâneas dispostas em vários níveis de profundidade, os quais variam de captação de nível mais superficial até aquíferos com profundidades maiores.

A Associação Brasileira de Águas Subterrâneas (ABAS) define:

Água subterrânea é toda a água que ocorre abaixo da superfície da Terra, preenchendo os poros ou vazios intergranulares das rochas sedimentares, ou as fraturas, falhas e fissuras das rochas compactas, e que sendo submetida a duas forças (de adesão e de gravidade) desempenha um papel essencial na manutenção da umidade do solo, do fluxo dos rios, lagos e brejos. As águas subterrâneas cumprem uma fase do ciclo hidrológico, uma vez que constituem uma parcela da água precipitada. (ABAS, 2016).

As águas subterrâneas são 100 vezes mais abundantes que as águas superficiais, ou seja, verdadeiros oceanos abaixo da superfície, dispostos em fissuras e fendas milimétricas das rochas, por quase toda a extensão do planeta. A Abas (2016) estima que, no Brasil, as reservas de águas subterrâneas cheguem a 112.000 km³, as quais variam nas diversas profundidades, podendo chegar a quatro mil metros.

Em relação à qualidade dessas águas, a Abas (2016) informa que, durante o percurso que a água percorre, entre os poros e as rochas do subsolo, há o processo de depuração por meio de fatores físico-químicos, atribuindo-lhe características que a tornam qualitativamente melhor.

A Figura 1 apresenta o processo que ocorre durante a infiltração, onde uma parcela de água fica retida nas regiões superficiais e a outra parte atinge as zonas saturadas mais profundas do solo.

Figura 1 – Caracterização esquemática das zonas não saturadas e saturadas no subsolo



Fonte: ABAS (2016).

Em quase todo o mundo, países desenvolvidos ou não, utilizam água subterrânea para suprir suas necessidades. Segundo a ONU (2015b), as águas subterrâneas do planeta já estão 20% superexploradas. Em 2013, a ANA apresentou o relatório sobre a Conjuntura dos Recursos Hídricos no Brasil (ANA, 2014), no qual traz a evolução dos indicadores da situação e da gestão nos últimos anos.

Grande parte do abastecimento de água no Brasil ocorre por meio de poços tubulares. A estimativa realizada em 2013 totaliza 476.960 poços perfurados em todo o território

nacional, sendo que, destes, 7% estão no Estado do Rio Grande do Sul, os quais correspondem a 33.894 poços perfurados. Para obtenção aproximada dos dados, foi considerada a base de referência do ano 2008, adicionada a uma taxa de crescimento linear-anual de 10.800 poços, chegando-se, portanto, a esse resultado.

A Unesco tem registrado um grande aumento no consumo de água subterrânea e, como consequência, a má utilização desses aquíferos em todo o planeta. Estima-se em mais de 300 milhões de poços perfurados no mundo, nas últimas três décadas, pelos quais a metade do contingente populacional mundial estaria sendo abastecido. (MINISTÉRIO DAS MINAS E ENERGIA, 2001).

Na legislação brasileira, em relação ao tema que trata da contaminação do ar, do solo e da água, encontram-se subsídios para dar suporte à qualidade e à preservação da água. É o caso da Resolução Conama 420, de 28 de dezembro de 2009, que dispõe sobre critérios e valores orientadores de qualidade do solo, quanto à presença de substâncias químicas e estabelece diretrizes para o gerenciamento ambiental de áreas contaminadas por essas substâncias, em decorrência de atividades antrópicas. A contaminação do solo representa uma das formas mais frequentes de perpetuar a degradação hídrica das águas superficiais e subterrâneas. O art. 3º da Resolução 420/2009 determina as funções do solo e a sua manutenção, para garantir a preservação dos recursos hídricos:

Servir como meio básico para a sustentação da vida e de habitat para pessoas, animais, plantas e outros organismos vivos; II - manter o ciclo da água e dos nutrientes; III - servir como meio para a produção de alimentos e outros bens primários de consumo; IV - agir como filtro natural, tampão e meio de adsorção, degradação e transformação de substâncias químicas e organismos; V - proteger as águas superficiais e subterrâneas; VI - servir como fonte de informação quanto ao patrimônio natural, histórico e cultural; VII - constituir fonte de recursos minerais; e VIII - servir como meio básico para a ocupação territorial, práticas recreacionais e propiciar outros usos públicos e econômicos. (BRASIL, 2009).

Apesar da Resolução Conama 420/2009, a pesquisa realizada por Moura e Caffaro Filho (2015, p. 207) aponta que, “em metade dos Estados do Brasil ainda não foi implantada uma metodologia de gerenciamento de áreas contaminadas baseada nos critérios da Resolução CONAMA 420/09”. O estudo apontou, ainda, que os Estados de Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo são os únicos que apresentam cadastro de áreas contaminadas e dispõem de informações para consultas em seus sítios eletrônicos. Já na Região Sul, o Estado do Rio Grande do Sul é o que apresenta maior avanço, e que, apesar de não possuir uma legislação específica, dispõe de uma Diretriz Técnica direcionada ao assunto. A pesquisa apontou, ainda,

que as Regiões Sul e Sudeste são as que apresentam maior nível de contaminação do solo, motivada pelo alto índice de desenvolvimento industrial.

As doenças provocadas pela falta de saneamento também estão presentes nas determinações da *World Health Organization* (WHO) (2015). Apesar de alguns dados apontarem um avanço sobre as melhorias na área do saneamento, 663 milhões de pessoas no mundo carecem de água potável. Porém, pela primeira vez na História, essa cifra ficou abaixo dos 700 milhões. As disparidades mais evidentes estão na África Subsariana (menos de 17%) e Ásia, porém, segundo a WHO, estão ocorrendo avanços significativos em todo mundo, inclusive nessas regiões.

A implantação de serviços de saneamento básico contribui para a melhoria da qualidade de vida da população. No Brasil, ainda existem muitas doenças relacionadas à falta de políticas públicas, no que diz respeito ao atendimento e às condições mínimas de saúde estabelecidos pela Constituição. Nesse sentido, a Fiocruz reitera que hepatite, cólera e diarreia são problemas comuns de veiculação hídrica e que os mesmos seriam solucionados com a implementação de sistemas de saneamento básico. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2016).

3.4 IMPACTOS AMBIENTAIS CAUSADOS PELO TURISMO

O turismo é um dos segmentos econômicos mundiais de maior significância, pois o número crescente de destinos permitiu a visibilidade em todo o mundo, além de possibilitar oportunidades de trabalho e renda. Beni (2004, p. 39) afirma que uma das características do turismo é “abrir novas perspectivas sociais como resultado do desenvolvimento econômico e cultural da região”. Além disso, segundo o autor, os valores de uma localidade ou região, a integração social, a criatividade e o sentimento de liberdade, também são características do turismo. Porém, em relação aos prejuízos provocados pelo turismo, Beni (2004) aponta a degradação e destruição do meio ambiente, a perda da identidade local, os problemas sociais causados, em função da exclusão da comunidade local e a dependência do capital estrangeiro.

Um dos problemas apontados também por Beni (2004) aparece nos questionamentos de Assis (2009), nos quais a autora considera que o turismo produz impactos positivos e negativos, especialmente no meio ambiente, destacando a importância do desenvolvimento integrado entre as dimensões ambientais, socioculturais e econômicas. Alguns dos problemas ligados ao turismo e que vêm causando impactos é a geração de resíduos sólidos e o uso da água e da energia nos meios de hospedagem.

Outro aspecto relacionado aos recursos hídricos, descritos por Oliveira (2010, p.102), durante a realização de um estudo de pesquisa, no município de Bonito/MT, identificou que várias situações que estão causando a degradação ambiental na região, através da massificação do turismo, aliada à falta de planejamento. O autor afirma que “com o crescimento da atividade turística e da infra-estrutura, como os meios de hospedagem, até 2004 houve a perfuração de 38 poços tubulares.” Assim, a maioria dos meios de hospedagem utiliza o sistema de abastecimento, através de poços tubulares e, alguns, através da rede pública de abastecimento. Segundo a ABAS (2016), define-se como poço tubular a “obra de engenharia geológica de acesso a água subterrânea, executada com Sonda Perfuratriz mediante perfuração vertical com diâmetro de 4” a 36” e profundidade de até 2000 metros, para captação de água.” A situação torna-se mais crítica porque não existe acompanhamento técnico ou outorga para exploração da água, aliado à falta de esgotamento sanitário inadequado, que compromete a qualidade das águas de Bonito/MT.

Quanto às práticas ambientais adotadas pelos meios de hospedagem de Bonito/MT, Oliveira (2010) apresenta, também, o Código de Ética e Conduta Ambiental elaborado pela Associação de Hotéis Roteiros de Charme, cujos empreendimentos são incentivados para a adoção de práticas ambientais adequadas.

Atualmente, vem crescendo o número de empresas que estão adotando sistemas de gestão ambiental e planejando um desenvolvimento sustentável. Neste sentido, Moura (2011) afirma que a adoção de práticas ambientais, dentro de uma organização, refletir-se-á em benefícios que irão possibilitar o desenvolvimento da empresa, pois se percebe uma exigência cada vez maior por parte dos clientes.

Em relação a isso, a NBR ISO 14001 (ABNT, 2004) afirma que a Alta Administração deve definir a política ambiental de uma organização e assegurar que ela:

- 1) seja apropriada à natureza, escala e impactos ambientais de suas atividades, produtos e serviços; 2) inclua um comprometimento com a melhoria contínua e com a prevenção de poluição; 3) inclua um comprometimento em atender aos requisitos legais aplicáveis e outros requisitos subscritos pela organização que se relacionem a seus aspectos ambientais; 4) forneça uma estrutura para o estabelecimento e análise dos objetivos e metas ambientais; 5) seja documentada, implementada e mantida. (ABNT, 2004).

Neste sentido, Silva (2007) também afirma que vários empreendimentos voltados ao setor do turismo vêm adotando, em suas organizações, a gestão ambiental como base de política e planejamento.

Corroborando a temática que envolve a gestão ambiental, um estudo realizado por De Conto e Zaro (2011), em relação à influência do hóspede na adoção de políticas e práticas ambientais, em meios de hospedagem, na cidade de Caxias do Sul/RS, concluíram que dos 13 meios de hospedagem pesquisados, apenas um informou possuir uma política ambiental. O estudo apontou ainda que apenas 38,5% dos hóspedes cooperam com as práticas ambientais nos meios de hospedagem. Já em relação ao consumo de água, três gestores informaram não possuírem qualquer preocupação com o controle, pois o estabelecimento não depende de abastecimento público pago.

O Brasil, segundo o Ministério do Meio Ambiente (2015), é um país privilegiado quanto ao volume de recursos hídricos, concentrando 13,7% da água doce do mundo. Além da distribuição não ocorrer de maneira uniforme, o País registra também um elevado desperdício, 20% a 60% das águas tratadas perdem-se na distribuição. Além do mais, o desperdício também é grande nas residências envolvendo, por exemplo, o tempo necessário para tomar banho; o sistema de descargas no vaso sanitário, que consome muita água; a lavagem da louça com a torneira aberta; o uso da mangueira na limpeza de calçadas e na lavagem de carros. A projeção da Organização das Nações Unidas, caso essa tendência permanecer, é de que em 2050 quase a metade da população mundial estará vivendo em países que não poderão garantir uma cota mínima diária de água potável por pessoa.

Outro dado, apresentado pelo Ministério do Meio Ambiente (2015a), afirma que a Organização Mundial da Saúde (OMS) apresenta índices que confirmam que mais de cinco milhões de pessoas morrem por ano, no mundo, devido às doenças transmitidas pela água.

A NBR 15401 (ABNT, 2014) determina que os empreendimentos de hospedagem devem ser sustentáveis no desenvolvimento da atividade, adotando medidas que visem à racionalização no consumo de água, a fim de assegurar o fornecimento às comunidades receptoras, sem comprometer o futuro dos mananciais. Em relação ao requisito “Conservação e gestão do uso da água”, o Anexo A da NBR 15401 (ABNT, 2014) traz a seguinte orientação:

O meio de hospedagem deve controlar e registrar o consumo de água de fontes externas e de fontes próprias.

O meio de hospedagem deve estabelecer metas de consumo, considerando a demanda e o seu desempenho histórico. Os objetivos de consumo devem considerar o "consumo fixo" e o "consumo variável". Convém que o meio de hospedagem considere o levantamento de referências regionais de consumo em estabelecimentos de mesmo padrão.

O meio de hospedagem deve planejar e implementar medidas que assegurem que a captação e o consumo de água não comprometam a sua disponibilidade para as

comunidades locais, flora e fauna, a vazão dos corpos d'água e o nível e proteção dos mananciais, preservando o equilíbrio dos ecossistemas.

O meio de hospedagem deve estabelecer e manter programa de inspeção periódica nas instalações e sua manutenção, com vistas à minimização das fugas de água.

Devem ser mantidos registros dessas instalações e reparos.

Convém que o meio de hospedagem utilize águas residuais tratadas para atividades como rega, lavagem de veículos e outras aplicações.

O meio de hospedagem deve controlar a qualidade da água utilizada e assegurar a potabilidade daquela utilizada para consumo humano. Esse controle deve incluir a realização periódica de ensaios de potabilidade da água. A periodicidade deve ser estabelecida pelo meio de hospedagem.

O meio de hospedagem deve estabelecer procedimentos que minimizem o consumo de água em piscinas. Esta água deve ter a qualidade monitorada periodicamente.

O meio de hospedagem deve informar aos clientes o seu comprometimento com a economia da água e encorajar o seu envolvimento mediante campanhas de economia dirigidas aos clientes e aos seus colaboradores. (ABNT, 2014).

A escassez e o aumento cada vez maior na demanda por recursos hídricos tornarão inevitáveis os conflitos provocados pela disputa da água. Neste sentido, os setores da economia de produção e de consumo, além de evitarem a contaminação, deverão implementar medidas para minimizar o desperdício da água e garantir a manutenção para o desenvolvimento das atividades.

3.5 BACIAS E REGIÕES HIDROGRÁFICAS BRASILEIRAS

Um aspecto a ser considerado, no que diz respeito ao gerenciamento dos recursos hídricos, é a divisão por regiões e bacias hidrográficas. O Conselho Nacional de Recursos Hídricos (CNRH), por meio da Resolução 32, de 15 de outubro de 2003, considera que região hidrográfica é

o espaço territorial brasileiro compreendido por uma bacia, grupo de bacias ou sub-bacias hidrográficas contíguas com características naturais, sociais e econômicas homogêneas ou similares, com vistas a orientar o planejamento e gerenciamento dos recursos hídricos. (BRASIL, 2003).

A Figura 2 apresenta as doze Regiões Hidrográficas do Brasil, segundo a Agência Nacional de Águas (ANA) e a localização dentro do território nacional. Os municípios que compõem o Roteiro Termas e Longevidade fazem parte da Região Hidrográfica Atlântico Sul.

Figura 2 – Regiões Hidrográficas do Brasil



Fonte: ANA (2015).

As informações dão conta que a Região Hidrográfica Atlântico Sul se destaca por abrigar um expressivo contingente populacional, pelo elevado índice de desenvolvimento econômico e por sua importância para o turismo. A região se inicia ao norte, próximo à divisa

dos Estados de São Paulo e Paraná, e se estende até o arroio Chuí, mais ao sul. A região possui uma área total de 187.522 km², o equivalente a 2,2% do País. (ANA, 2016b).

A Região Hidrográfica Atlântico Sul tem uma abrangência nos Estados de Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná. Segundo dados da ANA, tendo como referência 2010, a mesma possuía uma população de 13,4 milhões de habitantes, sendo 88% em áreas urbanas. A população da região concentra-se, especialmente, nas unidades hidrográficas Litoral de Santa Catarina e Guaíba.

Outra característica marcante na região é a cobertura vegetal composta pela floresta de Mata Atlântica, que se estende desde São Paulo até o norte do Rio Grande do Sul, significativa no passado, mas que sofreu uma redução intensa devido às atividades antrópicas.

A Agência Nacional de Águas (ANA) (2015, p. 18) enfoca a importância dos Comitês das Bacias Hidrográficas (CBHs), que são organismos colegiados, dos quais fazem parte, desde 1988, o Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos. A ANA afirma também que a composição de forma diversificada e democrática dos Comitês “contribui para que todos os setores da sociedade com interesse sobre a água na bacia tenham representação e poder de decisão sobre sua gestão”.

Segundo o Comitê de Gerenciamento da Bacia Hidrográfica Taquari-Antas (FERRI; TOGNI, 2012), do qual fazem parte os municípios integrantes do Roteiro Termas e Longevidade, a grande explosão urbana desordenada que ocorreu nos anos 80, trouxe com ela a preocupação quanto à escassez e redução da qualidade da água. As principais causas para a degradação hídrica seriam os efluentes lançados pelas indústrias; a falta de saneamento básico humano e de animais; agrotóxicos e fertilizantes químicos, além de fatores de origem geológica, que alteram a qualidade da água.

Ainda, o relatório apresentado pelo Comitê, segundo a Resolução 357, do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama) (BRASIL, 2005), apontou que as águas da Bacia Hidrográfica Taquari-Antas se enquadram na classe 4, ou seja, as de menor qualidade.

Em relação ao domínio sobre os recursos hídricos, o art. 20, parág. 3º da Constituição Federal, afirma que são bens da União:

os lagos, rios e quaisquer correntes de água em terrenos de seu domínio, ou que banhem mais de um Estado, sirvam de limites com outros países, ou se estendam a território estrangeiro ou dele provenham, bem como os terrenos marginais e as praias fluviais. (BRASIL, 1988).

Um dos alertas sobre a gravidade dos problemas relacionados aos recursos hídricos vem da ONU (2015b). Os dados apontam que até o ano 2030, o planeta poderá enfrentar um déficit de água potável de até 40%. A ONU também faz o alerta de que até o ano 2050, um bilhão de pessoas viverá em cidades sem água suficiente para atender às necessidades mínimas.

No Brasil, apesar de toda a legislação pertinente à proteção dos recursos hídricos, torna-se cada vez mais frequente a contaminação das águas de chuva, superficiais e subterrâneas. Assim, a Lei 9.433 (BRASIL, 1997), que institui a Política Nacional de Recursos Hídricos e criou o Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos, propõe o planejamento na gestão das águas por meio do uso racional.

A respectiva lei, conhecida também como a Lei das Águas, define, no art. 2º os objetivos da Política Nacional de Recursos Hídricos:

I - assegurar à atual e às futuras gerações a necessária disponibilidade de água, em padrões de qualidade adequados aos respectivos usos; II - a utilização racional e integrada dos recursos hídricos, incluindo o transporte aquaviário, com vistas ao desenvolvimento sustentável; III - a prevenção e a defesa contra eventos hidrológicos críticos de origem natural ou decorrentes do uso inadequado dos recursos naturais. (BRASIL, 1997).

A Agência Nacional das Águas (ANA) (2014), no último relatório apresentado em 2014, sobre a Crise Hídrica, apontou as deficiências provocadas pelo ciclo pluviométrico irregular das chuvas, especialmente no Nordeste e Sudeste do País. Uma das afirmações dá conta de que:

a compreensão da crise hídrica que atualmente se apresenta, a valorização do recurso hídrico como bem público finito e a conscientização da necessidade de um uso mais racional e sustentável da água são essenciais para que se tenha maior garantia da oferta hídrica para os usos múltiplos. (ANA, 2014, p. 2).

Segundo a ANA (BRASIL, 2014), a situação é crítica e imprevisível, considerando que os dados monitorados em 2012 e 2013 mostram que não ocorria um índice pluviométrico tão baixo desde 1930, nas Regiões Nordeste e Sudeste do País. No relatório da ANA (2014, p. 2), a crise hídrica não pode ser apresentada apenas sob o ponto de vista da pluviometria, “pois outros fatores relacionados à gestão da demanda e à garantia da oferta são importantes para agravar ou atenuar sua ocorrência”.

Assim, apesar do Brasil apresentar uma grande quantidade de recursos hídricos, é preciso uma gestão integrada com todos os agentes envolvidos na gestão da água.

4 MEIOS DE HOSPEDAGEM E A GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

O Ministério do Turismo define como 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. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2015).

O Ministério do Turismo define a seguinte classificação, quanto à categoria e descrição dos meios de hospedagem:

I – HOTEL: estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertado em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária;

II – RESORT: hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento, que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza, no próprio empreendimento;

III – HOTEL-FAZENDA: localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo;

IV – CAMA E CAFÉ: hospedagem em residência com, no máximo, três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida;

V – HOTEL HISTÓRICO: instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada ou, ainda, que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida. Entende-se como fatos histórico-culturais, citados no inciso V, aqueles tidos como relevantes pela memória popular, independentemente de quando ocorreram, podendo o reconhecimento ser formal por parte do Estado brasileiro, ou informal, com base no conhecimento popular ou em estudos acadêmicos;

VI – POUSADA: 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 um prédio único, com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs; e

VII – FLAT/APART-HOTEL: constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e

comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2015, p. 15).

O Ministério do Turismo também apresenta os requisitos em relação aos meios de hospedagem: o requisito relacionado à infraestrutura está vinculado às instalações e aos equipamentos; o requisito dos serviços está vinculado à oferta, e o requisito da sustentabilidade está vinculado “às ações de sustentabilidade, uso dos recursos de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações.” (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2015).

Segundo o Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem (SBClass) (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2015), o Anexo II orienta para ações permanentes no controle e uso da água, as quais incluem, além do monitoramento, a utilização de fontes alternativas, a coleta e o aproveitamento da água da chuva. Também no quesito ambiental, além das ações voltadas à água, estão contempladas ações que dizem respeito à redução do consumo de energia elétrica e da produção de resíduos sólidos. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2015).

Os meios de hospedagem representam uma parcela significativa da economia responsável pelo desenvolvimento da atividade turística. Porém, a grande demanda de recursos naturais, neste caso, a água, carece de estudos mais profundos, frente ao agravamento da crise hídrica.

Vários autores já trataram do tema que envolve a gestão ambiental nos meios de hospedagem e os impactos causados, durante o desenvolvimento das atividades: De Conto e Zaro (2011); Barberán, Egea; Gracia-de-Rentería; Salvador (2013); Tortella e Tirado (2011); Souza e Alvares (2014); Alves (2008); Silva (2007); Souza (2012); Wyngaard e Lange (2016); Alexander (2002); Guzzo (2011); Oliveira (2013); Gatt e Schranz (2015); Erdogana e Barisb (2007); Freitas e Almeida (2010); Souza (2014); Costa (2011).

No Brasil, aparecem importantes contribuições no estado da arte, como é o caso de De Conto e Zaro (2011), que afirmam que poucos hóspedes levam em consideração os fatores ambientais na escolha do destino turístico ou do meio de hospedagem. Isso se deve, também, ao fato de os gestores não incluírem os hóspedes nas ações ambientais, o que De Conto e Zaro (2011, p. 353) afirmam “que os hóspedes precisam ser convidados a participar, fazendo com que os mesmos se sintam valorizados e percebam as suas ações como efetivas”. Já em relação às práticas ambientais mais adotadas pelos estabelecimentos, encontra-se, em primeiro lugar, a separação de resíduos sólidos (15,1%), seguida pelas práticas de consumo de energia. Cabe salientar que, em relação ao consumo de água, os autores concluíram que três gestores não

demonstraram preocupação com o seu controle, pois afirmam que os estabelecimentos possuem sistema de abastecimento por meio de poço artesiano.

Os estudos realizados por Freitas e Almeida (2010) apontam uma preocupação maior dos gestores num estudo realizado em meios de hospedagem, localizados no município de Campos dos Goytacazes, Rio de Janeiro. Os autores identificaram a presença de práticas ambientais, sinalizando que 90% dos estabelecimentos possuem sistemas que evitam o desperdício de energia, 90% deles apresentam processos de racionalização de água e energia elétrica e, 72% monitoram permanentemente o consumo de água e energia.

Outro estudo constatou que as políticas e práticas ambientais adotadas pelos hotéis localizados em Ancara, capital da Turquia (ERDOGAN; BARISB, 2007), apresentam deficiências em relação à política de proteção ao meio ambiente. Os autores sinalizam que a Turquia carece de fiscalização, apesar da existência de uma legislação que regulamenta as atividades que causam impactos ao meio ambiente. Os autores também apontam a falta de conhecimento e interesse dos gestores, a fim de implementar ações de sustentabilidade para atingir os objetivos socioambientais. Outro estudo apresentado, no âmbito da hotelaria espanhola, traz uma avaliação mais otimista em relação ao desempenho dos empreendimentos hoteleiros, visto que os mesmos encontram-se mais adequados quanto às questões ambientais e realizam ações de sensibilização e uso racional dos recursos naturais. (RODRIGUEZ; CRUZ, 2007).

Concluindo, os autores afirmam que as práticas ambientais relacionadas à reciclagem, compostagem e energia, nos meios de hospedagem, estão aumentando em todo o mundo. Isso se deve, em parte, pelo interesse dos operadores desses empreendimentos, que reconhecem a necessidade de proteção do meio ambiente.

Também, um estudo de caso realizado na cidade de Zaragoza, Espanha, segundo Barberán; Egea; Gracia-de-Rentería; Salvador (2013), apontou que o consumo de água nos estabelecimentos voltados à hospedagem pode ser até três vezes mais elevado se comparado ao consumo médio das pessoas que vivem em casa. No caso da Espanha, a maior concentração da atividade turística e, por consequência, maior demanda de recursos naturais, localiza-se nas regiões em que a oferta desses recursos é menor. Com isso, as políticas ambientais, especialmente em relação à água, necessitam cada vez mais do envolvimento dos diferentes agentes envolvidos no processo.

Ainda, o estudo de caso da cidade de Zaragoza tomou por base um hotel com 117 quartos e uma estrutura que permite a realização de festas e eventos. No final do estudo, levando-se em consideração as mudanças e adaptações realizadas, como, por exemplo, a

instalação de dispositivos, troca de torneiras e conserto de vazamentos, gerou uma economia de 21,5% do consumo total de água. Assim, o consumo de água representa uma economia significativa para os empreendedores, em termos monetários e, conseqüentemente, um ganho geral para a sociedade como um todo. Os dados são encorajadores dentro de um contexto da crescente escassez deste recurso.

Nesse sentido, Tortella e Tirado (2011) apresentam o caso da Ilha de Mallorca, onde a demanda maior do consumo de água está relacionada ao uso de piscinas e campos de golfe. Já as Unidades Habitacionais (UHs) geram menos impactos negativos, visto que o consumo de água é significativamente menor. Quando os coeficientes são analisados mais detalhadamente, levando-se em consideração a sazonalidade, os dados relacionados aos campos de golfe são responsáveis por 87% pelo aumento no consumo, e as piscinas representam até 35% desse percentual total do hotel. Os dados apontam, ainda, que os hotéis que introduzem sistemas de minimização e racionalização no consumo de água representam uma redução de até 13,6% em relação aos estabelecimentos que adotam práticas convencionais no desenvolvimento das atividades, sejam elas de alta ou baixa temporada. Tortella e Tirado (2011) concluíram que as razões invocadas pela gestão do hotel, para justificar a introdução destas iniciativas, destacam a questão relacionada com a imagem do hotel, a melhoraria na qualidade dos serviços e a fidelização dos clientes. Percebe-se, no entanto, que as questões pertinentes ao meio ambiente, apesar de estarem visivelmente intrínsecas, no cotidiano das atividades hoteleiras, acabam tornando-se um elemento secundário, na tomada de decisões por parte dos estabelecimentos de hospedagem.

No Brasil, já existem alguns meios de hospedagem que adotam procedimentos quanto ao sistema de gestão ambiental, em conformidade com a NBR 15401 (ABNT, 2014), e aplicam a norma nos aspectos que podem ser controlados pelo empreendimento ou sobre os quais ele possa exercer influência.

A NBR 15401 foi criada em 2006 com o objetivo de certificar os meios de hospedagem. Porém, passada quase uma década, apenas 10 estabelecimentos apresentam certificação: Hotel Canto das Águas, Lençóis (BA); Hotel de Lençóis, também em Lençóis (BA); Mabu Resort, em Foz do Iguaçu (PR); Hotel Ville La Plage, em Búzios (RJ); Spa Don Ramon, Hotel Pousada Encantos da Terra e Pousada Blumenberg, em Canela (RS); Summerville Beach Resort e Mar Hotel, em Recife (PE) (ABIH, 2014).

O *Hotel Canto das Águas* encontra-se localizado no Município de Lençóis (BA). O Hotel recebeu da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), certificação como o primeiro hotel brasileiro sustentável. (HOTEL CANTO DAS ÁGUAS, 2016). O hotel

disponibiliza, em sua página eletrônica, as seguintes práticas sustentáveis: coleta seletiva de lixo, sendo que o resultado financeiro da venda é revertido para os funcionários envolvidos; controle de troca de roupas de cama a cada 03 dias; utilização de produtos biodegradáveis na cozinha e lavanderia; divulgação e valorização da cultura local; utilização de sistemas de aquecimento solar em todos os apartamentos; monitoramento de consumo de energia elétrica e água, com registro em planilhas para controle; compostagem dos resíduos de podas e varrição do jardim; prioridade na contratação de mão de obra local; programas de treinamento para os colaboradores; projeto paisagístico e de recomposição ambiental; informativo para hóspedes e visitantes sobre o desenvolvimento de programa ambiental sobre a flora, fauna e cultura local; apoio financeiro mensal a ONGs locais, além de apoios pontuais a outras ONGs; compra de produtos e serviços que colaborem com o meio ambiente e que ajudem a promover uma sociedade mais justa; avaliação de satisfação dos colaboradores; informativo aos hóspedes e colaboradores sobre a missão e política de sustentabilidade do hotel; avaliação de satisfação dos clientes; apoio e incentivo de aprendizagem de línguas estrangeiras para os colaboradores; apoio e incentivo à formação acadêmica para a gerência administrativa, em curso de Bacharelado em Administração.

O *Hotel de Lençóis* está localizado no município de Lençóis (BA), sendo o segundo hotel brasileiro a conquistar a certificação NBR 15401. (HOTEL DE LENÇÓIS, 2016). As ações do hotel são pensadas, a fim de valorizar as pessoas que vivem no município e na região da Chapada Diamantina. O hotel tem por objetivo satisfazer os clientes, promovendo e preservando as belezas naturais e os encantos culturais da região, sempre com base nos conceitos econômicos e sociais formadores do turismo sustentável. Em relação à política de sustentabilidade, destacam-se as principais ações: seleção de material reciclável e utilização de resíduo orgânico para produção de adubos para a área verde; utilização de lâmpadas de baixo consumo de energia; utilização de aquecimento solar para água; apoio a projetos sociais, educacionais e culturais da cidade; ações de preservação da flora e fauna local; plantação de centenas de árvores e arbustos em 4 hectares de área verde do hotel; uso de madeira renovável (com certificação do Ibama), além do uso de madeira de demolição.

O *Hotel Mabu Thermas Resort* está localizado no Município de Foz do Iguaçu (PR) e está certificado pela NBR 15401, sendo o primeiro resort brasileiro a conquistar a certificação. (MABU THERMAS RESORT, 2016). Apresenta a seguinte política de gestão da sustentabilidade: atender aos requisitos legais e a outros aplicáveis à sustentabilidade; manter relacionamento de cooperação, credibilidade e transparência com os órgãos governamentais e partes interessadas; promover crescimento pessoal e profissional dos seus colaboradores e a

busca da melhoria contínua das condições de trabalho, saúde e segurança e qualidade de vida; fomentar o desenvolvimento sustentável e a melhoria da qualidade de vida da comunidade, nas localidades onde atua; implementar processos gerenciais e operacionais que garantam a satisfação das necessidades dos clientes e acionistas, estimulando o seu comprometimento com as questões ambientais e socioculturais; conservar o meio ambiente, buscando a utilização das melhores práticas; promover ações socioculturais e ambientais, que atendam às expectativas das partes interessadas, visando melhorar a imagem do destino turístico; evitar e prevenir a poluição por meio da redução dos impactos ambientais relacionados a efluentes hídricos, resíduos sólidos e emissões atmosféricas.

O Hotel *Ville La Plage* está localizado no Município de Búzios (RJ) e desenvolve as seguintes práticas sustentáveis, segundo a NBR 15401: metas de redução de energia e água; gerador de energia; sistema de captação de água da chuva; placas solares para aquecer água de banho; separação de resíduos recicláveis; compostagem de lixo orgânico; horta orgânica; piscina aquecida com placas solares; treinamentos sistematizados dos colaboradores; geração de renda na comunidade, através de exposição e venda de artesanato de artistas locais; apoio a instituições sociais públicas e privadas; oficinas de artes com os colaboradores, reutilizando materiais reciclados; projetos de valorização dos colaboradores; doação dos recicláveis para a Cooperativa dos Catadores de Recicláveis (Cocare). (HOTEL VILLE LA PLAGE, 2016).

A *Pousada Spa Don Ramon*, encontra-se localizada no Município de Canela (RS). A pousada possui um sistema de gestão sustentável, que envolve colaboradores, hóspedes, fornecedores e parceiros. O sistema adotado apresenta compromisso com a qualidade e a origem dos produtos e serviços oferecidos, bem como os aspectos ambientais e socioculturais gerados ou impactados pelas atividades da empresa em seu entorno. A pousada desenvolve a seguinte política de sustentabilidade: respeitar a legislação vigente em todos os níveis; monitorar e adotar ações de melhorias contínuas da gestão da sustentabilidade; preservar o ambiente natural do seu entorno, bem como da comunidade local e regional, através do monitoramento e da redução dos impactos causados; promover, divulgar e apoiar a cultura e ações da comunidade, respeitando os direitos humanos e a dignidade dos colaboradores; priorizar a contratação de mão de obra, o consumo de produtos e serviços locais visando o desenvolvimento social e econômico-regional; garantir a contínua qualidade dos serviços, produtos e a qualificação dos colaboradores; adotar princípios éticos e de responsabilidade social na gestão do hotel; buscar a permanente satisfação dos clientes, colaboradores, fornecedores, da comunidade e dos acionistas e desenvolver conceito de sustentabilidade e espírito de cooperação dos mesmos com o entorno; participação em campanhas, de entidades

ambientais e socioculturais e associações locais; garantir a comunicação dessa política para todos os interessados, buscando compreensão e entendimento; redução da geração de resíduos e efluentes; adoção de embalagens retornáveis e/ou para grande volume; separação do lixo para coleta seletiva e armazenamento em local adequado; conscientização de todos os grupos de clientes internos e externos, com os quais a empresa estabelece contato; utilização de cisternas para reuso de água; compostagem de resíduos orgânicos; separação e destinação de resíduos tóxicos, com a colaboração dos hóspedes; utilização de 100% de produtos biodegradáveis; participação em campanhas, apoio institucional e financeiro a eventos, programas, projetos socioculturais, o desenvolvimento turístico; desenvolvimento de programa de saúde para colaboradores e comunidade; meta de redução de 3% ao ano dos indicadores sustentáveis de consumo por hóspede. (POUSADA SPA DON RAMON, 2016).

A *Pousada Encantos da Terra* adota em sua gestão práticas que visam reduzir os impactos ambientais, além de estimular e apoiar ações para a geração de trabalho e renda, com o objetivo do desenvolvimento econômico e social local. (POUSADA ENCANTOS DA TERRA, 2015). Em relação ao monitoramento do uso e da qualidade da água, a Pousada Encantos da Terra realiza a captação e utilização da água das chuvas, desenvolve a conscientização dos colaboradores e hóspedes, realiza o monitoramento de vazamentos e a manutenção preventiva, regulagem de equipamentos, limpeza das caixas d'água, além de acompanhamento das análises de água e monitoramento por meio de indicadores. Os indicadores de sustentabilidade do uso de água, da Pousada Encantos da Terra, desde o ano de 2012, vêm apresentando um consumo dentro das metas estipuladas, conseguindo manter o consumo por hóspede/dia abaixo dos 160 litros, sem comprometer a qualidade dos serviços. No ano de 2013, através da melhoria do sistema de calhas, a pousada aumentou em 33% o volume captado em relação ao ano de 2012, com um total de 130 mil litros. Assim, ocorreu uma significativa redução no consumo de água tratada. A Pousada Encantos da Terra desenvolve outras ações, segundo a NBR 15401, como monitoramento do uso de energia elétrica, a redução e destinação do lixo gerado, ações voltadas para o desenvolvimento sociocultural da comunidade, além de outras realizações que visam reduzir os impactos ambientais, como, por exemplo, a utilização de produtos biodegradáveis, ações voltadas à proteção da fauna e da flora, educação ambiental e priorização de fornecedores sustentáveis.

A *Pousada Blumenberg* está localizada no Município de Canela (RS), com o compromisso de satisfazer os clientes e o desenvolvimento sustentável da empresa junto à comunidade. A política de sustentabilidade adotada pela pousada, em função da NBR 15401 consiste em: redução da geração de resíduos e efluentes; adoção de embalagens retornáveis ou

maiores; separação dos resíduos para a coleta seletiva ou doação para entidades; conscientização ambiental dos hóspedes e colaboradores; reaproveitamento de papéis e embalagens; reuso das águas servidas; compostagem de resíduos orgânicos; separação e destinação de resíduos tóxicos; prioridade para a divulgação eletrônica; uso de produtos biodegradáveis e participação em campanhas e de entidades ambientais da comunidade. (POUSADA BLUMENBERG, 2016). Além desses aspectos, a Pousada participa ativamente como membro do Conselho Municipal de Meio Ambiente, do Município de Canela. Também desenvolve ações sociais na comunidade, prestando apoio financeiro, institucional ou através de doações de produtos, equipamentos ou horas de trabalho em instituições.

Em relação ao *Summerville Gran Resort* e o *Hotel Mar*, segundo informações disponibilizadas em veículo de comunicação eletrônico, os hotéis pertencentes a esta rede estão sob nova administração desde 2015. Dessa maneira os mesmos passaram a denominar-se Grand Mercure Summerville Resort e Mercure Recife Mar Hotel Conventions. (PERNAMBUCO.COM, 2015). A pesquisa realizada na nova página eletrônica, sobre a política de sustentabilidade e a certificação pela NBR 15401, não retornou resultados. (GRAND MERCURE SUMMERVILLE RESORT, MERCURE RECIFE MAR HOTEL CONVENTIONS, 2016).

A *Revista Hotéis*, edição de março de 2015, apresenta mais um hotel certificado pela NBR 15401. (REVISTA HOTÉIS, 2015). Trata-se do *Vitória Hotel Concept Campinas*, que apresenta as seguintes ações em relação à política de sustentabilidade: sensores de presença nos corredores; chave de controle de energia nas UHs; utilização de gás natural; adoção de praça; acesso à internet banda larga e *wireless*; uso de produtos de limpeza biodegradáveis; uso de sabonetes e xampus biodegradáveis; segregação de materiais recicláveis, incentivando o trabalho das cooperativas da região; otimização da iluminação natural; torneiras temporizadas nas áreas comuns; arejadores que diminuem o consumo de água; transporte e destinação adequada de resíduos perigosos; utilização de refrigerante à base de água nas câmaras frias; programa Novo de Novo de manutenção preventiva de desperdícios e gastos; programa de homologação e desenvolvimento de fornecedores com práticas sustentáveis. O hotel desenvolve também outras ações de cunho social, com o envolvimento da comunidade. (VITÓRIA HOTEL CONCEPT CAMPINAS, 2016).

No entanto, em outubro de 2016, a pesquisa realizada na página eletrônica do Ministério do Turismo, constatou que não existiam meios de hospedagem certificados pela NBR 15401, indicando que os estabelecimentos não renovaram a certificação junto ao órgão competente.

Nesse sentido, Souza e Alvares (2014) destacam a complexidade da certificação, sobretudo em relação à temática da sustentabilidade. Isso, segundo os autores, deve-se à ausência de um histórico de registros operacionais e administrativos, dificultando a compreensão das ações realizadas pelos meios de hospedagem.

A variável que traduz a mudança de comportamento, em relação à sustentabilidade ambiental, nos meios de hospedagem, depende apenas de iniciativas da alta administração, e, sobretudo, através de mudanças na postura dos hóspedes para que tais práticas resultem em alteração comportamental dos empreendedores. Ainda, Alves (2008); De Conto e Zaro (2011); Silva (2007) e Souza (2012) abordam a participação dos hóspedes na implementação de práticas ambientais nos meios de hospedagem.

Também Souza (2014) concluiu, em sua pesquisa realizada com gestores e hóspedes em Hotéis-Fazenda, localizados na Região do Agreste de Pernambuco, que 55% dos hóspedes estariam dispostos a pagar mais caro por um serviço hoteleiro, que priorizasse as práticas ambientais. Também Freitas e Almeida (2010) afirmam, em sua pesquisa, que 66% dos hóspedes se dispõem a pagar um pouco mais por um meio de hospedagem que adote sistemas e práticas ambientais sustentáveis. Já Costa (2011), avaliando os estímulos proativos de um resort, identificou a paridade entre os hóspedes que estariam dispostos a pagar mais por práticas ambientais e aqueles que acreditam ser uma responsabilidade dos gestores e meios de hospedagem.

Por vezes, em razão da grande quantidade de recursos hídricos onde os empreendimentos encontram-se instalados, a água torna-se uma questão secundária por parte da indústria hoteleira. Na África do Sul, em razão do turismo de massa e de práticas ambientais inadequadas, a água está passando por um processo de deterioração e de estresse hídrico. Nesse sentido, Wyngaard e Lange (2016) afirmam que, devido à escassez de recursos hídricos, os hotéis viram-se obrigados, por exemplo, a desenvolver sistemas de reciclagem de águas residuais e captação de água das chuvas. Durante a pesquisa realizada com quatro hotéis, por meio de entrevistas e aplicação de questionários, os autores constataram que dois deles apresentavam iniciativas ambientais direcionadas à racionalização do uso de água, com a captação das chuvas para irrigar os jardins. O aspecto mais evidenciado foi em relação aos resíduos sólidos gerados, que, por meio da segregação e da compostagem, houve uma redução nos custos e no volume gerado, além da utilização do adubo orgânico no ajardinamento dos hotéis.

Corroborando, Alexander (2002) destaca o paradoxo existente nos hotéis localizados na Cidade do Cabo, África do Sul, em relação ao padrão dos apartamentos. A autora cita, por

exemplo, que um quarto de luxo de um hotel consome até 1.449 litros de água diários, além de serem responsáveis por até 46% da geração de resíduos de todo o complexo que envolve o estabelecimento.

Por outro lado, os hotéis verdes estão se tornando o foco das atenções, num momento em que o crescimento econômico e populacional está comprometendo os recursos naturais. A pesquisa realizada por Alexander (2002) aborda o caso dos hotéis verdes, que têm o objetivo de eliminar os impactos negativos sobre o ambiente, durante suas atividades, envolvendo toda a cadeia geradora e os subprodutos, de tal forma que os resíduos orgânicos ou inorgânicos passem por sistemas de tratamento, que minimizem os riscos sobre o meio biótico e abiótico. Num estudo de caso sobre o turismo nas Filipinas, a autora constatou que a adoção de práticas ambientais pode evitar o desperdício de milhões de litros de água nos hotéis pesquisados. Ainda, o consumo de água num apartamento de luxo de um hotel seria suficiente para atender 14 pessoas da comunidade local dentro do seu padrão atual de vida. Esses dados demonstram que a atividade turística é responsável por um consumo elevado de recursos naturais em todas as partes do planeta, especialmente onde o turismo de massa está aliado com a escassez desses recursos.

Os estudos realizados nos meios de hospedagem, no Brasil, não diferem da realidade mundial. Os dados apresentados por Alves (2008) e Silva (2007) constataram a presença de ações ambientais, embora alguns estabelecimentos ainda estejam aquém das determinações da legislação vigente no País. Tratando-se, especificamente, do saneamento básico, os autores concluíram que os hóspedes apresentam um determinado grau de preocupação sobre o assunto. Nesse sentido, Alves (2008) afirma que “os resultados tornam visível a importância do serviço de saneamento básico, na escolha do meio de hospedagem. É interessante notar a existência de um público que admite a importância da qualidade ambiental na escolha do meio de hospedagem”. (ALVES, 2008, p. 103).

Por sua vez, Silva (2007) por meio de entrevistas e observação direta, conclui que os empreendedores pesquisados não têm comprometimento com a redução do consumo de água. Em alguns casos, relatando até que o consumo é realizado pelos hóspedes e, portanto, o empreendimento não pode controlar essa utilização. Porém, se os empreendimentos não controlam o consumo de água, podem, no entanto, influenciar na maneira da utilização dessa água, seja por meio de informativos nas UHs, na utilização de programas de sensibilização ou com a implantação de torneiras com controladores de água, entre outros.

Nesse sentido, Guzzo (2011) afirma que a principal razão, que contribui para que práticas ambientais não sejam adotadas nos meios de hospedagem, resume-se apenas na falta

de informações sobre a viabilidade econômica, o que demonstra que o tema carece de maiores estudos e de comprovação empírica.

Oliveira (2013, p. 165) também constatou que durante o processo de certificação, foram identificados aspectos como falta de apoio, convicção e consciência, além da assimilação e o comprometimento dos empresários em relação à sustentabilidade, pois a maioria dos empresários “possui foco nos resultados financeiros e desconhece ou subestima os retornos da sustentabilidade (ambientais, econômicos e sociais)”. A análise permitiu concluir, ainda, as vantagens da sustentabilidade com a economia gerada e a divulgação do produto ou marca.

Uma das conclusões de Alves (2008, p. 103), analisando a variável do saneamento ambiental nos meios de hospedagem pesquisados, ambos localizados no Estado do Rio Grande do Sul, nas cidades de Caxias do Sul e Canela, afirma que “a existência de um segmento de mercado que pode conseguir contemplar algumas variáveis necessárias para o crescimento harmônico de um empreendimento”, considerando as variáveis sociais, ambientais, econômicas, políticas e culturais.

Ainda, em relação às ações ambientais desenvolvidas pelos meios de hospedagem no Brasil, Alves (2008) pesquisou dois estabelecimentos na Região Uva e Vinho, localizados na Serra gaúcha. Ao analisar o comportamento dos hóspedes utilizando o fator ambiental como motivo da escolha, o autor concluiu que 68,75% não consideram as práticas ambientais como um fator decisivo, sendo que 25% deles nunca pensaram sobre o assunto.

Percebe-se que há falta de informação, por parte de hóspedes e empreendedores do setor hoteleiro que, apesar de algumas ações esporádicas e localizadas, ainda carece de programas sistêmicos e integrados com a sociedade, os quais resultariam em ganhos significativos para o meio ambiente.

Em estudo realizado na Ilha de Malta, situada ao Sul do Continente Europeu, Gatt e Schranz (2015) apresentam os resultados em relação à redução de água no período posterior à implantação de sistemas em chuveiros e aeradores em meios de hospedagem. Os resultados foram satisfatórios, representando uma economia de até 48% no consumo de água. Dessa maneira, o uso dessa tecnologia representa um potencial que precisa ser melhor explorado por toda a cadeia do setor hoteleiro, estendendo-se tanto às edificações já existentes, ou contempladas em futuras edificações, quanto nas indústrias, residências, no comércio ou instituições.

Os cuidados com o meio ambiente e a geração mínima de impactos ambientais deve estar presente no turismo; e Alves (2008, p. 19) afirma que “os empreendimentos que

estabelecem qualquer relação com o turismo apresentam responsabilidades pelo produto oferecido, assim como a contratação de serviços para desempenhar suas atividades no setor”.

Para Oliveira (2013), o crescimento do turismo tem favorecido o aumento dos impactos ambientais e o consumo de recursos naturais, tais como água e energia. Aponta ainda que o segmento hoteleiro representa um dos principais consumidores de recursos naturais e geradores de resíduos e substâncias poluentes que impactam o meio ambiente.

A pesquisa realizada por Oliveira (2013), através da busca pela internet, identificou apenas 61 meios de hospedagem que obtiveram algum reconhecimento (selo ou certificação em sustentabilidade), por meio da NBR 15401, entre outros: Green Globe, Travelife, Folha Verde e Hotel Visitado. A pesquisa também aponta que a NBR 15401, até 2012, estava concedida a apenas seis meios de hospedagem situados nos Municípios de Canela (RS) (3), Lençóis (BA) (2) e Armação dos Búzios (RJ) (1).

Em relação às principais práticas relacionadas à gestão socioambiental, identificadas durante as visitas aos empreendimentos certificados, Oliveira (2013) destaca:

Instalação de sensores de presença para acionamento da iluminação nas áreas comuns e nas UH; aquisição de equipamentos com maior eficiência energética (aparelhos de refrigeração, geladeiras, televisores, etc); instalação de calhas de captação de água de chuva utilizada na rega de jardins e na limpeza de equipamentos e áreas externas; utilização de energia oriunda de fontes renováveis, como lenha de reflorestamento e placas de captação de energia solar; compra de insumos que privilegiem fornecedores locais e com menor potencial poluente, como produtos biodegradáveis e orgânicos; separação e destinação adequada dos resíduos gerados; contratação de trabalhadores locais; divulgação e apoio à cultura e ao artesanato local; e, o envolvimento nas questões e problemas locais mediante a participação em associações, campanhas e iniciativas sociais e educacionais, dentre outras. (OLIVEIRA, 2013, p. 162).

O autor verificou que, quando interrogados sobre a razão principal que levou os empreendimentos a adotarem práticas sustentáveis, os gestores afirmaram o compromisso com a sustentabilidade, os ideais e as convicções intrínsecos à contribuição para o planeta ou a obtenção de vantagens competitivas e crescimento. Alguns meios de hospedagem contemplaram o processo da sustentabilidade ambiental no momento da construção, porém, outros incorporaram as adequações posteriormente.

Ainda, nos meios de hospedagem descritos por Oliveira (2013), o autor aponta os problemas para implantação de práticas sustentáveis, como:

Descontinuidade do Programa Bem Receber que gerou a falta de apoio e não cumprimento das promessas governamentais; pouca consciência em sustentabilidade

dos empresários do setor; pouco conhecimento do setor do turismo pelos auditores /consultores; inexistência de parâmetros, ferramentas de aplicação e instrumentos de avaliação para o segmento hoteleiro; ausência de recursos humanos capacitados em sustentabilidade; elevado grau de exigências da NBR 15401; falta de recursos financeiros para adequação da estrutura física; desconhecimento dos governos municipais quanto à NBR 15401 e falta de incentivos para adoção de ações sustentáveis. (2013, p. 186).

O autor conclui que, através dos gestores dos meios de hospedagem, é possível identificar que existem aspectos facilitadores e dificultadores para a implantação de práticas sustentáveis e a certificação pela NBR 15401 (ABNT, 2014), mas que isso não representa um impedimento para adequação, conforme a exigência normativa.

Os estudos sobre os meios de hospedagem e a relação dos mesmos com as questões ambientais também são abordados por Guzzo e Nascimento (2013) ao realizarem pesquisa em 39 meios de hospedagem de Porto Alegre (RS). Através de questionário enviado por *e-mail* aos gestores, os autores identificaram, por exemplo, que 40% deles utilizam com frequência práticas ambientais.

Os autores também concluíram que as práticas ambientais mais utilizadas estão relacionadas ao consumo de energia, como a utilização de lâmpadas econômicas e a instalação de sensores de presença. Dentre as práticas utilizadas com menor frequência, está o uso de tecnologias mais avançadas, o que exige maior investimento, como a energia solar, a captação da água das chuvas e a contratação de assessoria externa para aumentar a eficiência ambiental.

Tachizawa (2005) afirma que está ocorrendo uma mudança no comportamento dos hóspedes, principalmente na Europa, onde os mesmos estão fazendo opção pelos meios de hospedagem certificados como responsáveis e comprometidos com o meio ambiente.

Silva (2007), em sua pesquisa sobre os meios de hospedagem na Região Uva e Vinho da Serra Gaúcha, utilizou a Matriz de Classificação da Embratur 2002. Nela estão relacionadas as ações ambientais para os empreendimentos hoteleiros. Dentre as treze ações, três delas envolvem a questão da água e as demais estão relacionadas aos resíduos sólidos, à energia elétrica e a outros critérios ambientais.

As ações definidas pela Embratur (2002), citadas por Silva (2007) consistiam em:

- a) manter um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, b) manter um programa interno de separação de resíduos sólidos, c) manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados, d) manter local independente e vedado para armazenamento de resíduos sólidos contaminantes, e) dispor de critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos, f) manter monitoramento específico sobre o consumo de energia

elétrica, g) manter critérios especiais e privilegiados para aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo, h) manter monitoramento específico sobre o consumo de água, i) manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água, j) manter registros específicos e local adequado para armazenamento de produtos nocivos e poluentes, l) manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de produtos biodegradáveis, m) manter critérios de qualificação de fornecedores levando em consideração as ações ambientais por estes realizadas, n) ter um certificado expedido por organismo especializado quanto a efetividade de adequação ambiental da operação. (2007, p. 11).

Como resultado, Silva (2007) conclui que 72,5% do universo dos meios de hospedagem pesquisados não possuem programas de treinamentos internos que visem a redução do consumo de água, apenas ferramentas que auxiliam no controle mensal da tarifa. O autor destaca, ainda, que apenas um meio de hospedagem pesquisado possui um programa de treinamento bem definido e em funcionamento. De maneira geral, os dados revelam que 62,5% dos meios de hospedagem não monitoravam o consumo de água.

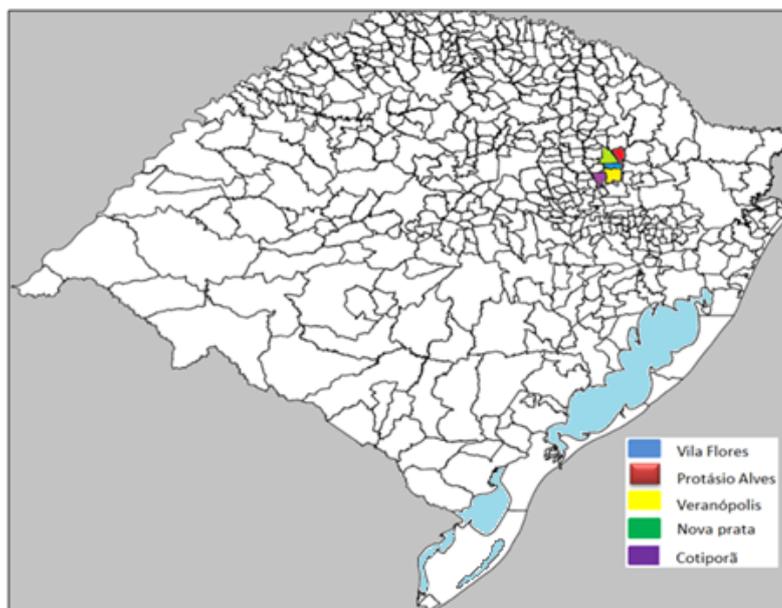
Ainda, Silva (2007, p. 127) apresenta como resultado da pesquisa a necessidade da sensibilização dos gestores de meios de hospedagem, em relação ao consumo da água, visto que este recurso é utilizado inadequadamente pelos empreendimentos turísticos e hoteleiros. O autor destaca ainda “a pouca frequência na captação da água das chuvas, reaproveitamento da água dos chuveiros para as descargas sanitárias, uso de complementos e equipamentos que comprovam a redução de água e monitoramento específico de seu consumo”.

Apesar da legislação brasileira pertinente às questões ambientais apresentar um avanço nos últimos anos, como a Política Nacional de Recursos Hídricos, por meio da Lei 9.433 (BRASIL, 1997) e pela Política nacional de Resíduos Sólidos, através da Lei 12.305 (BRASIL, 2010), observa-se que grande parte dos estabelecimentos carece de políticas internas relacionadas com a gestão e a sustentabilidade.

5 LOCALIZAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A presente pesquisa com hóspedes foi realizada em meios de hospedagem estabelecidos no Roteiro Turístico da Microrregião Termas e Longevidade, compreendendo os Municípios de Veranópolis, Cotiporã, Vila Flores, Nova Prata e Protásio Alves, localizados na Encosta Superior do Nordeste do Estado do Rio Grande do Sul. Na Figura 3 está representada a localização dos municípios integrantes do Roteiro Termas e Longevidade.

Figura 3 – Localização geográfica dos municípios que compõem o Roteiro Termas e Longevidade



Fonte: Elaborada pelo autor (2015).

Para compreender melhor o Roteiro, Butler (2008) apresenta as fases do ciclo de vida de um produto turístico, que compreendem: a exploração, o envolvimento, o desenvolvimento, a consolidação, a estagnação, o declínio/rejuvenescimento. Assim, analisando o histórico do Roteiro Termas e Longevidade, pode-se inferir que o mesmo encontra-se na fase do envolvimento, ou seja, relativamente novo e passível de crescimento.

Dentro do Roteiro Turístico Termas e Longevidade, Veranópolis é o município com o maior número de habitantes, 22.810, e o município com menor população é Protásio Alves com 2.000 habitantes, segundo o último censo realizado. (IBGE, 2010a). A população total dos municípios que compõem o roteiro Termas e Longevidade é de 54.764 habitantes.

De maneira geral a economia da região está alicerçada basicamente na produção primária de base agrícola familiar nos municípios menores e, nos municípios maiores, torna-se mais evidente o segmento industrial, o comércio e a prestação de serviços.

5.1 TURISMO, LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA, ECONÔMICA E SOCIAL DOS MUNICÍPIOS QUE COMPÕEM O ROTEIRO TERMAS E LONGEVIDADE

O Município de Veranópolis é reconhecido nacionalmente como o Berço Nacional da Maçã e a Terra da Longevidade. Está localizado a 170 quilômetros da capital do Estado do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. De clima subtropical, a 705 metros de altitude, possui uma população de 22.810 habitantes e uma área de 289,4 km². A expectativa de vida ao nascer é de 75,51 anos segundo dados do IBGE (2010b). As vias de acesso rodoviário são a RSC 470, RS 359 e RS 355.

O reconhecimento do Município de Veranópolis, como a Terra da Longevidade, deu-se através de um estudo epidemiológico do envelhecimento desenvolvido pela Organização Mundial da Saúde (OMS) no ano de 1994. (MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS, 2014).

Já em relação à economia, a mesma está representada por vários segmentos da indústria de transformação (69,43%), produção e extração vegetal e animal (9,64%), do comércio varejista (8,67%), comércio atacadista (5,47%), além de outros segmentos menos expressivos da economia industrial.

No turismo, destacam-se os principais atrativos: Ponte Ernesto Dorneles sobre o rio das Antas; Torre Mirante da Serra, Portal Monumento; Igreja Matriz São Luiz Gonzaga; Gruta Nossa Senhora de Lourdes; Tedesco Villa D'Assolo Produtos Coloniais; Casa Sareta; Vinícola Simonetto; Casa da Cultura; Balneário do Retiro; Cascata dos Três Monges; Cascata da Usina Velha; Gruta Selvagem; Sítio de Agroecoturismo, além das Festas e demais eventos culturais. (MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS, 2014).

Em relação ao Município de Cotiporã, o mesmo apresenta uma população de 3.917 habitantes (IBGE, 2010c) e com uma área territorial de 172.375 km². O município localiza-se a uma distância de 155 quilômetros de Porto Alegre, e as estradas que dão acesso são a RS 359, a RS 470 e a RS 431.

Os índios guaranis deram o nome ao município: “coti” significa lugar (casa) e, “porá”, significa bonito. Ou seja, um lugar bonito que fica localizado entre dois rios: o rio das Antas e o rio Carreiro. A atividade econômica do município está alicerçada no setor primário de produção de base agrícola familiar, destacando-se a integração de suínos e aves, produção de uvas, comércio e outros serviços. (MUNICÍPIO DE COTIPORÃ, 2014).

O Município de Cotiporã possui, entre seus atrativos turísticos, diferentes belezas naturais, das quais se destacam: Igreja Matriz Nossa Senhora da Saúde; Museu Histórico;

construções típicas da imigração italiana; Gruta de Quartzo; Gruta Nossa Senhora de Lurdes; Cascata dos Marins; Morro do Céu; Mirante do rio das Antas; Pico do Paraglaider; Cave Marson, além de outros atrativos, como cantinas, trilhas e *camping*. O município mantém viva a tradição dos imigrantes italianos, através da realização anual da *Festa In Vêneto*, do artesanato com palha de milho e outros. (MUNICÍPIO DE COTIPORÃ, 2014).

Outro município que faz parte do Roteiro Termas e Longevidade é Vila Flores, com uma população de 3.207 habitantes e uma área territorial composta por 107,9 km². A distância da capital Porto Alegre é de 170 quilômetros. (IBGE, 2010d).

Em 1898, a Colônia de Alfredo Chaves, atual Veranópolis, desmembrou-se de Lagoa Vermelha e é elevada à categoria de município, incluindo a comunidade de Pinheiro Seco (Vila Flores). No ano de 1920, Pinheiro Seco passa a denominar-se Vila Flores, em homenagem à família Fiori, uma das pioneiras que ali se estabeleceram, dando início a diversos negócios. Em 1951, Vila Flores é elevada à categoria de quarto distrito do Município de Veranópolis. A ideia emancipacionista começou a fazer parte das discussões através de alguns líderes da comunidade e, posteriormente, se espalhou, culminando com a eleição da Comissão Emancipacionista. Assim, no dia 12 de maio de 1988 oficializou-se a criação do Município de Vila Flores. (MUNICÍPIO DE VILA FLORES, 2015).

Vila Flores destaca-se pela forte economia na agricultura de base familiar, algumas pequenas indústrias, o comércio e o turismo. Os atrativos turísticos mais visitados são: Casa do Artesão e do Filó; Vila do Pão Casa Fiori; Atelier L'Arte Cecatto; Restaurante Paradoiro Mascaron; Pousada dos Capuchinhos com atividade de águas termais e Cantina dos Frades. (MUNICÍPIO DE VILA FLORES, 2014).

Já o Município de Nova Prata localiza-se a uma distância de 186 km da capital do Estado, com uma população de 22.830 habitantes e uma área territorial de 258.743 km². (IBGE, 2010e).

O Distrito de Nova Prata pertencia ao Município de Alfredo Chaves, hoje Veranópolis. Os índios Coroados, que habitavam a área do território do município, tiveram seu primeiro contato com o homem branco apenas em 1850. Mais tarde, Silvério Antonio de Araújo, entrou em entendimento com os índios e traçou a estrada até Porto Alegre. Como recompensa, o governo da Província do Rio Grande do Sul deu a Silvério todas as terras da área ocupada pela sede do município. No ano de 1865, os índios Coroados venderam as terras em troca de alguns objetos de valor econômico pouco significativo, dando início à construção das primeiras casas dos imigrantes portugueses. No ano de 1876, iniciou-se o fluxo de

imigrantes italianos, e, apenas em 1895 chegaram os poloneses oriundos das escarpas do rio das Antas. (MUNICÍPIO NOVA PRATA, 2014).

A população de Nova Prata é constituída por diversas etnias que aqui se estabeleceram e contribuíram para o desenvolvimento do município: italianos (65%), poloneses (10%), alemães (5%), portugueses e outros (20%). (MUNICÍPIO DE NOVA PRATA, 2014).

A economia do município é significativa no segmento industrial, destacando-se o setor de borrachas, metalomecânico e outras diversificadas. Também destaca-se a extração de basalto, o comércio, a prestação de serviços e a agricultura.

Dentre os atrativos turísticos, acentuam-se: Parque de Águas Termais Caldas de Prata; Museu Domingos Batistel; Museu Rural do Imigrante Italiano; Casa da Cultura; Horto Florestal; igrejas; Cascata da Usina, entre outros. O maior fluxo turístico deve-se em função do Parque de Águas Termais, sendo que o município também apresenta uma boa rede hoteleira, compatível com a demanda. (MUNICÍPIO DE NOVA PRATA, 2014).

Em relação ao Município de Protásio Alves, o mesmo apresenta uma população de 2.000 habitantes e uma área territorial de 172.815 km². (IBGE, 2010f).

A economia é essencialmente agrícola e de base familiar. Apresenta, como principais atrativos turísticos: Museu Municipal; Centro de Artesanato; Igreja Restaurada Nossa Senhora do Rosário; belezas naturais com pequenos cânions e cachoeiras. O município se destaca pelo artesanato em palha de trigo, com a peculiaridade local da dressa ou trança, matéria-prima para a confecção de chapéus, cestas, adornos e outros objetos, que ganham vida nas mãos dos artesãos. Assim, cria-se uma identidade regional e estadual muito forte, tornando-o ponto de referência neste tipo de trabalho. (MUNICÍPIO DE PROTÁSIO ALVES, 2014a).

Em razão da proximidade com o Parque de Águas Termais Caldas de Prata e pelo favorecimento de ligação através de pavimentação asfáltica, Protásio Alves atrai turistas que se deslocam até o município para fins de hospedagem, que apresenta uma oferta aproximada de 200 leitos/dia.

5.2 INFORMAÇÕES SOBRE SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, ESGOTAMENTO SANITÁRIO E GESTÃO DE RESÍDUOS NOS MUNICÍPIOS DO ROTEIRO TURÍSTICO TERMAS E LONGEVIDADE

O tema pertinente ao saneamento básico, que envolve as políticas de resíduos sólidos, água e esgotos relativos aos municípios que compõem o Roteiro Turístico Termas e Longevidade, deram-se através do Sistema Nacional de Informações Sobre Saneamento

(SNIS), do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB), além da página eletrônica dos respectivos municípios.

O SNIS, órgão ligado ao Ministério das Cidades, realiza a coleta de dados sobre a prestação de serviços de Água e Esgotos desde o ano de referência 1995 e, em relação aos serviços de manejo de Resíduos Sólidos Urbanos, desde o ano de referência 2002. Os dados coletados de cada ano são publicados nos respectivos diagnósticos dos serviços. (MINISTÉRIOS DAS CIDADES, 2016). A Lei 11.445, de 11 de janeiro de 2007 (BRASIL, 2007), estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico e estimula os municípios à elaboração dos Planos Municipais de Saneamento Básico, para a condução de políticas públicas, bem como o planejamento de ações e programas sobre o tema que envolve o saneamento básico.

Já em relação aos resíduos sólidos, cabe destacar a Lei 12.305, de 2 de agosto de 2010 (BRASIL, 2010), a qual institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, dispondo sobre as diretrizes da gestão integrada, pois a questão que envolve o gerenciamento de resíduos necessita, imprescindivelmente, da participação sistêmica e integrada dos geradores do Poder Público e da sociedade.

Em relação à destinação dos efluentes gerados no Município de Cotiporã (MUNICÍPIO DE COTIPORÃ, 2015), os dados encontram-se disponibilizados no Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) aprovado em 2013. Segundo informações apresentadas no PMSB, encontra-se instalada a Estação de Tratamento de Efluentes (ETE 5), licenciada no órgão ambiental estadual, mediante LI 12.842, 05.67/09-3, bem como toda a rede coletora da bacia 5. A mesma ainda encontra-se inoperante, devido às tratativas administrativas com a empresa responsável pelo abastecimento. Assim, o sistema de esgotamento sanitário, no Município de Cotiporã, ocorre através do sistema alternativo por meio de fossas sépticas, e registrou um crescimento de 60% em 2012 para 85% em 2013. Em relação à coleta de resíduos sólidos, segundo o Plano Municipal de Saneamento Básico, o Município de Cotiporã (MUNICÍPIO DE COTIPORÃ, 2015) possui o sistema de coleta seletiva de resíduos sólidos desde junho de 2013. De acordo com as informações apresentadas, a mesma é realizada por empresa terceirizada, sendo que os resíduos coletados passam, inicialmente, pela Central de Triagem e, posteriormente, os rejeitos são destinados ao aterro sanitário.

Quanto ao abastecimento de água, no Município de Cotiporã (MUNICÍPIO DE COTIPORÃ, 2015), o suprimento para o sistema na zona urbana é realizado a partir da captação de água bruta em um manancial hídrico superficial e artificial denominado Arroio

rio Leão. Os dados e as informações constam no Plano Municipal de Saneamento Básico do Município de Cotiporã, aprovado em 2013. A empresa responsável pela operação do sistema de abastecimento de água, na zona urbana do município, é a Companhia Riograndense de Saneamento (Corsan), sociedade de economia mista. Segundo o contrato de concessão de serviços públicos 081/2006, firmado entre a Prefeitura Municipal de Cotiporã e a Corsan, o mesmo apresenta um horizonte temporal de 25 anos. Já o sistema de abastecimento na área rural do município se dá por meio de 19 poços subterrâneos cadastrados e monitorados.

O Município de Veranópolis disponibiliza, a partir do ano 1995, os dados relacionados ao saneamento básico, no SNIS. (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2015). O sistema de abastecimento de água caracteriza-se como regional e o mesmo compete à Corsan, bem como o sistema de tratamento de esgotos do município. Esses sistemas de abastecimento de água geram um custo considerável em energia elétrica, sendo que, no último ano-base, em que foram apresentadas as informações, houve um consumo de 2.559,59 mil/kWh.

Em relação ao esgotamento sanitário, o Município de Veranópolis não realiza o tratamento de efluentes. No entanto, não aparece de maneira explícita, qual o sistema está adotado.

Já em relação aos resíduos sólidos, cabe destacar que os mesmos estão sendo recolhidos por empresa terceirizada; é realizado apenas o transbordo no município. A busca na página eletrônica do município (MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS, 2015) identificou a existência do processo de coleta seletiva domiciliar, em dias alternados para resíduos orgânicos e recicláveis.

No Município de Vila Flores, o sistema de abastecimento de água é realizado pela Corsan. Segundo o SNIS (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2015), as informações referentes à empresa prestadora de serviços deram-se, a partir do ano 1998. Porém, os dados quantitativos relativos ao fornecimento e consumo são apresentados, a partir do ano 2006. Quanto ao sistema de tratamento de esgotos, o mesmo é de responsabilidade do agente público local, que, atualmente, ocorre por meio de fossas sépticas, aquém da conformidade com a Política Nacional de Saneamento. Ainda, o município informou que não foram executadas melhorias nos sistemas alternativos, tomando como base o ano 2013. Em relação à existência de um processo de coleta seletiva de resíduos, o Município de Vila Flores adota esse sistema, que envolve vários agentes (públicos, privados, catadores e cooperativas/associações), com o recolhimento de 108 tonelada/ano de Resíduos Domiciliares (RDO) e Resíduos Públicos (RPU).

Os dados referentes ao ano 2013 indicam que a coleta de resíduos sólidos domiciliares, no Município de Vila Flores, consolidou a abrangência de 1.404 habitantes na área urbana e 1.200 habitantes na área rural. Assim, o índice da população atendida pelo sistema de coleta chega a 78% dos 3.341 habitantes do município. A quantidade recolhida de Resíduos Domiciliares (RDO) e Resíduos Públicos (RPU) totalizou 108 toneladas/ano. (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2015). Em relação ao Plano Municipal e Saneamento Básico, o município informou ao SNIS sobre a existência do mesmo. Porém, através de busca efetuada na página eletrônica, do Município de Vila Flores, não foram encontrados registros sobre a disponibilidade do plano para a realização de consulta.

No Município de Nova Prata, segundo dados informados ao SNIS (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2015), a empresa responsável pelo sistema de água e esgotos é a Companhia Riograndense de Saneamento (Corsan), consolidando uma abrangência integral na área urbana do município. Segundo informações apresentadas pelo município, a delegação de abastecimento de água pela empresa se dará até o ano 2033, sendo que o número da população total atendida pelo sistema de abastecimento, em 2013, foi de 20.961 pessoas. Já o volume de água consumido no município foi de 954,85 mil/m³. Esse sistema de abastecimento de água gera um custo elevado de energia elétrica, sendo que o consumo, no último ano-base, em que foram apresentadas as informações, gerou 1.435,27 mil/kWh.

O Município de Nova Prata é responsável pelo sistema de tratamento de esgotos. Atualmente, o mesmo se dá por meio de fossas sépticas e fossas rudimentares. Tendo como base o ano de referência 2013, esse sistema alternativo representa 80% da área de abrangência do município. Em relação aos resíduos sólidos, o município oferece o sistema de coleta seletiva, com recolhimento no distrito-sede e em localidades rurais, por meio de empresa terceirizada. No total são recolhidas 4.995 toneladas/ano de Resíduos Sólidos Domiciliares (RDO) e Resíduos Públicos (RPU). O município informou ao SNIS a presença do Plano de Saneamento Básico, porém, o mesmo não está disponível na página eletrônica do município.

Em relação aos dados sobre água, esgotamento sanitário e resíduos sólidos, relacionados ao Município de Protásio Alves, salienta-se que o sistema que abastece a área urbana com água potável atende 425 habitantes, segundo dados informados no último ano-base, 2011, ao SNIS. (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2015). Também constam os dados totais de abastecimento, que atende pelo sistema 1.992 habitantes. Para o esgotamento sanitário, o município conta com um sistema que atende 1.930 pessoas, sendo que o volume coletado chega a 61 mil m³/ano, porém, sem tratamento. O município não informou ao SNIS qual é o sistema de destinação dos efluentes gerados.

Quanto aos resíduos sólidos, o município não informou a existência da coleta seletiva ao SNIS (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2015), apenas o recolhimento de 360 toneladas/ano através de empresa privada.

Também foi realizada busca na página eletrônica do Município de Protásio Alves, sendo que não constam informações relacionadas à existência do sistema de coleta seletiva de resíduos sólidos e do Plano Municipal de Saneamento Básico.

O Quadro 2 apresenta os dados referentes ao número de habitantes de cada município do Roteiro Termas e Longevidade, segundo o IBGE 2010. Apresenta, também, as informações apresentadas ao SNIS sobre abastecimento de água e esgotamento sanitário, tomando por base o ano de 2013.

Quadro 2 – Dados sobre os municípios e informações sobre abastecimento de água e esgotamento sanitário

Municípios	População Urbana IBGE 2010(hab.)	População Rural IBGE 2010 (hab.)	População atendida com Abastecimento de Água - Urbana e Rural (hab.)	População Atendida com Esgotamento Sanitário (hab.)	Volume de água Consumido (1.000 m ³ /ano)	Perdas na Distribuição (%)	Consumo Total de Energia Elétrica nos Sistemas de Água (1.000 kwh/ano)
Cotiporã	2.048	1.869	1.845	0	78.06	36.62	1.12
NovaPrata	20.020	4.475	20.961	0	954.85	27.29	1.09
Protásio Alves	427	1.573	Sem dados SNIS	Sem dados SNIS	Sem dados SNIS	Sem dados SNIS	Sem dados SNIS
Veranópolis	19.843	2.967	21.097	20.000	Sem informação	Sem informação	Sem informação
Vila Flores	1.348	1.859	1.507	0	68.61	24.24	Sem informação
TOTAL	43 686	12 743	45 410	20 000	1 101.52	88.15	2.21

Fonte: Adaptado de SNIS (2013) e IBGE (2010). Elaborado pelo autor (2016).

No Quadro 2, a fonte das informações sobre a população rural e urbana é o IBGE 2010. Já as demais informações, sobre abastecimento de água e esgotamento sanitário, foram extraídas do SNIS 2013 (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2015), o último ano de referência disponibilizado na página eletrônica do Ministério das Cidades.

Observa-se, através dos dados do Quadro 2, que o Município de Protásio Alves não possui o cadastro das informações na área do saneamento ambiental no SNIS. De maneira geral, a população não está sendo atendida pelo sistema de esgotamento sanitário, a qual poderá sofrer influências diretamente voltadas à saúde e a longevidade dos habitantes que fazem parte do Roteiro. A disponibilização dos dados contribui para que os órgãos competentes implementem políticas públicas, a fim de reduzir a disparidade existente em todo o País, na área do saneamento, de modo especial as Regiões Norte e Nordeste, onde o índice da população atendida está abaixo do recomendado pelo Organização Mundial da Saúde (OMS). Os municípios que não apresentam essas informações incorrem o risco de ficar à

margem quanto ao repasse de recursos provenientes do governo federal, para sanar problemas em seus municípios.

Em relação ao Município de Veranópolis, carecem informações do SNIS nos quesitos: volume de água consumido, perdas na distribuição e consumo total de energia elétrica, nos sistemas de abastecimento.

Outro aspecto presente no Quadro 2 está relacionado com as perdas de água na rede de distribuição. Pode-se tomar por base, a fim de obter percentuais aproximados de perdas, a quantidade de água produzida e a quantidade de água micromedida. Assim, considera-se o índice de perdas, sendo que, no Município de Cotiporã, esse número chega a 36,62%, considerado o maior percentual, se comparado aos demais municípios do Roteiro.

6 METODOLOGIA

Neste capítulo é apresentada a metodologia utilizada para alcançar os objetivos propostos neste estudo. Para a realização desta pesquisa, foram selecionados três meios de hospedagem no Roteiro Termas e Longevidade, num universo de 17 estabelecimentos legalmente constituídos, sendo que, para este estudo, foi utilizado o cadastro oficial do Ministério do Turismo, o Cadastur, como critério de escolha. Os meios de hospedagem selecionados encontram-se localizados nos Municípios de Veranópolis, Cotiporã e Nova Prata.

Por meio de busca na página eletrônica do Sindicato Empresarial de Gastronomia e Hotelaria (SEGH) Região Uva e Vinho, foram identificados 17 meios de hospedagem (hotel, pousada, motel e hotel-fazenda), com busca pela palavra “alojamento”, disponibilizados no Quadro 3.

Quadro 3 – Meios de hospedagem do Roteiro Termas e Longevidade que fazem parte do Sindicato Empresarial de Gastronomia e Hotelaria – SEGH Região Uva e Vinho

MUNICÍPIO	MEIO DE HOSPEDAGEM	TOTAL
Nova Prata	Alibis Eco Pousada Condall Palace Hotel Hotel Coroados Hotel Costenaro Hotel Prata Villaggio Pousada do Prata Restaurante e Pousada dos Pinheirais Vip Motel	8
Veranópolis	Hotel Princesa dos Vales Pousada Arco Sul Verona Parque Hotel	3
Cotiporã	Pousada Piccolo Refuggio Hotel Fazenda dal Molin	2
Protásio Alves	Pousada Pôr do Sol	1
Vila Flores	Pousada dos Capuchinhos Motel Caladium Ltda. Restaurante e Pousada Pratos e Espetos	3
TOTAL		17

Fonte: Adaptado de SEGH (2016). Elaborado pelo autor (2016).

Como se pode observar no Quadro 3, todos os municípios integrantes do Roteiro Termas e Longevidade possuem meios de hospedagem e tipologias diversas, no SEGH Região Uva e Vinho; porém, apenas três municípios possuem estabelecimentos no Cadastur.

Segundo o Ministério do Turismo (BRASIL, 2010), o Cadastur é uma forma de organizar, formalizar e legalizar os prestadores de serviços turísticos no Brasil. Assim o setor

do turismo ganha credibilidade ante os consumidores, atestando que todos estejam legalmente constituídos e em operação. No Quadro 4 estão caracterizados os meios de hospedagem do Roteiro Termas e Longevidade, que fazem parte do Cadastur, denominados MH 01, MH 02 e MH 03.

Quadro 4 – Características dos meios de hospedagem do Roteiro Termas e Longevidade segundo o Cadastur

MEIO DE HOSPEDAGEM	Nº DE UH	Nº DE LEITOS
MH 01	92	200
MH 02	48	125
MH 03	10	28
TOTAL	150	353

Fonte: Adaptado de Ministério do Turismo (2010). Elaborado pelo autor (2015).

Na comparação entre os Quadros 3 e 4, pode-se concluir que o número de meios de hospedagem associados ao sindicato é relativamente superior ao número de estabelecimentos com cadastro no Cadastur. Outro aspecto evidenciado nos dados comparativos dos dois quadros é a constatação de que alguns municípios do Roteiro não possuem meios de hospedagem no Cadastur, como é o caso de Vila Flores e Protásio Alves.

A construção desta pesquisa é de cunho predominantemente qualitativo e de caráter exploratório. Segundo Dencker (1998), por meio da pesquisa exploratória é possível aprofundar ideias ou desvendar intuições. A autora define que o planejamento técnico-objetivo procura descrever fenômenos ou estabelecer relações entre variáveis. Koeche (2013) afirma a importância da cientificidade que identifique qual tipo de pesquisa é o mais adequado para o problema a ser analisado.

Para a realização desta pesquisa, foram aplicados questionários com 19 perguntas com informações de caráter pessoal, ambiental e social, com questões abertas, fechadas e semiabertas. Schlüter (2003) define as perguntas abertas, como sendo o interlocutor que responde com suas próprias palavras, e as perguntas fechadas, somente permitem um *sim* ou *não* como resposta. Schlüter (2003, p.107) afirma, ainda, que “o questionário é uma lista de perguntas organizadas logicamente e é utilizado para juntar informação sobre um tema em particular”. A autora afirma, também, que na hotelaria esse modelo é utilizado frequentemente para que os hóspedes deixem sua avaliação e comentários durante sua estada. Dencker (1998, p. 146) afirma que o objetivo da aplicação de um questionário “é obter, de maneira sistemática e ordenada, informações sobre variáveis que intervêm em uma investigação em

relação a uma população ou amostra determinada”. Essas informações ajudam a identificar quem são os turistas, o que fazem e pensam, suas opiniões e desejos, por exemplo.

O Questionário (Apêndice A) contempla as informações com perguntas que, em sua maioria, estão relacionadas ao item A.8 da NBR 15401 (ABNT, 2014), o qual trata da gestão do uso da água. Dencker (1998) define as perguntas de um questionário quanto à sua tipologia em: a) abertas, são aquelas em que o sujeito tem a liberdade para expressar a sua alternativa; b) fechadas, são aquelas que limitam as respostas às alternativas apresentadas; c) semiabertas são aquelas em que as perguntas podem ser fechadas e abertas na continuação.

Para a realização desta pesquisa, foi necessário certificar-se de que as perguntas tinham fácil compreensão e assimilação, por parte dos hóspedes. Assim, foi realizado um pré-teste do questionário com três pessoas que têm o costume de viajar com frequência, e que não fizeram parte do estudo. O critério estabelecido consistiu na aplicação de três questionários para acadêmicos e professores do curso de Mestrado em Turismo e Hospitalidade da UCS. Em seguida foram realizadas algumas alterações, tornando-o definitivo.

6.1 METODOLOGIA DE APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS

Após a escolha dos meios de hospedagem para aplicação dos questionários, foi realizado contato telefônico com os gerentes e/ou gerente/proprietário, a fim de agendar a apresentação do projeto e de seus objetivos.

No primeiro contato pessoal com os gerentes e/ou gerentes/proprietários dos estabelecimentos, foi realizada uma apresentação sucinta, primeiramente agradecendo pela disponibilidade. Em seguida foi realizada uma explanação sobre o curso de Mestrado em Turismo e Hospitalidade pela Universidade de Caxias do Sul (UCS), bem como a importância dessa instituição de ensino, no processo de construção do conhecimento. Todos os gerentes e/ou gerentes/proprietários demonstraram interesse na pesquisa e comprometeram-se a repassar aos seus colaboradores informações sobre a entrega e recolhimento dos questionários. A realização desta pesquisa consistiu na aplicação de questionários aos hóspedes dos meios de hospedagem selecionados, durante três eventos ocorridos na região.

A primeira etapa de aplicação dos questionários aconteceu entre os dias 24/9/2015 a 6/10/2015. Na ocasião, o Município de Nova Prata realizou o 6º Encontro de Carros Antigos.

Durante o período de aplicação da segunda etapa dos questionários, que ocorreu de 7/11/2015 a 23/11/2015, o Município de Veranópolis sediou o 8º Seminário Científico sobre envelhecimento, longevidade e qualidade de vida, e o 1º Encontro de Atualização em

Cardiologia. Nas duas etapas de aplicação dos questionários aconteceu, no Município de Vila Flores, o Filó Italiano, com calendário predefinido, sempre às sextas feiras. O Quadro 5 apresenta as informações referentes aos eventos ocorridos nos três municípios do Roteiro, com meios de hospedagem selecionados para esta pesquisa.

Quadro 5 – Calendário de eventos e coleta de dados nos municípios

ETAPA	DATA	MUNICÍPIO	EVENTO
01	24/9 a 6/10/2015	Nova Prata Vila Flores	6º Encontro de Carros Antigos Filó de Vila Flores
02	7/11/2015 a 23/11/2015	Veranópolis Vila Flores	8º Seminário Científico 1º Encontro de Atualização em Cardiologia Filó de Vila Flores

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Assim, definidos os critérios de aplicação, foram deixadas, na recepção de cada meio de hospedagem, duas pastas: uma com a informação “questionários a entregar” e, outra, “questionários devolvidos”. Na data agendada, foi realizado o recolhimento de todos os questionários, independentemente dos mesmos estarem respondidos, em branco, ou que não tenham sido entregues aos hóspedes pelos funcionários. O Quadro 6 apresenta os dados referentes à aplicação dos questionários nas duas etapas realizadas nos três meios de hospedagem selecionados.

Quadro 6 – Informações coletados nos três meios de hospedagem durante as duas etapas de aplicação de questionários

	Meio de Hospedagem	Data de Entrega (2015)	Data de Recolhimento (2015)	Meio de Hospedagem			Hóspedes			
				Questionários entregues	Questionários devolvidos	Questionários não devolvidos	Questionários entregues	Questionários devolvidos	Questionários devolvidos em branco	Questionários não devolvidos
1ª Etapa	MH 01	24/09	06/10	200	199	01	42	41	0	01
	MH 02	24/09	06/10	125	120	05	24	19	0	05
	MH 03	24/09	06/10	28	28	0	10	10	0	0
	Total			353	347	06	76	70	0	06
2ª Etapa	MH 01	07/11	23/11	200	200	0	64	64	17	0
	MH 02	07/11	23/11	125	125	0	19	19	4	0
	MH 03	07/11	23/11	28	28	0	7	7	0	0
	Total			353	353	0	90	90	21	0

Fonte: Elaborado pelo autor (2015).

Como se pode observar no Quadro 5, a primeira etapa de aplicação dos questionários foi de 12 dias, sendo que, na segunda etapa, o procedimento prolongou-se mais, chegando a um período de 16 dias.

Outro aspecto a ser observado está relacionado ao número de questionários entregues nos meios de hospedagem, comparativamente ao número de questionários devolvidos pelos hóspedes, na primeira etapa de aplicação. No MH 01, do total de 200 questionários entregues na recepção do meio de hospedagem, foram recolhidos 41 questionários (respondidos, parcialmente respondidos ou em branco), os quais haviam sido devolvidos pelos hóspedes. Os demais questionários não foram distribuídos pelo funcionário responsável.

Já em relação ao MH 02, foram entregues na recepção 125 questionários, sendo que, destes, 19 foram devolvidos pelos hóspedes (respondidos, parcialmente respondidos ou em branco) e os demais não foram entregues aos hóspedes.

No MH 03, foram entregues na recepção 28 questionários, sendo que foram devolvidos 10 questionários (respondidos, parcialmente respondidos ou em branco). Portanto, na primeira etapa de aplicação foram utilizados 70 questionários para a tabulação dos dados.

Na segunda etapa de aplicação dos questionários, foram entregues 200 questionários na recepção do MH 01, sendo que 64 foram devolvidos pelos hóspedes (respondidos, parcialmente respondidos ou em branco).

Já no MH 02, durante aquela etapa de aplicação, foram entregues no meio de hospedagem 125 questionários, sendo que 19 foram devolvidos pelos hóspedes (respondidos, parcialmente respondidos ou em branco).

No MH 03, foram entregues na recepção um total de 28 questionários, sendo que, destes, sete foram devolvidos pelos hóspedes (respondidos, parcialmente respondidos ou em branco) e os demais não foram distribuídos pela recepção do estabelecimento. Assim, o total obtido na segunda etapa de aplicação chegou a 90 questionários devolvidos pelos hóspedes, para a tabulação dos dados.

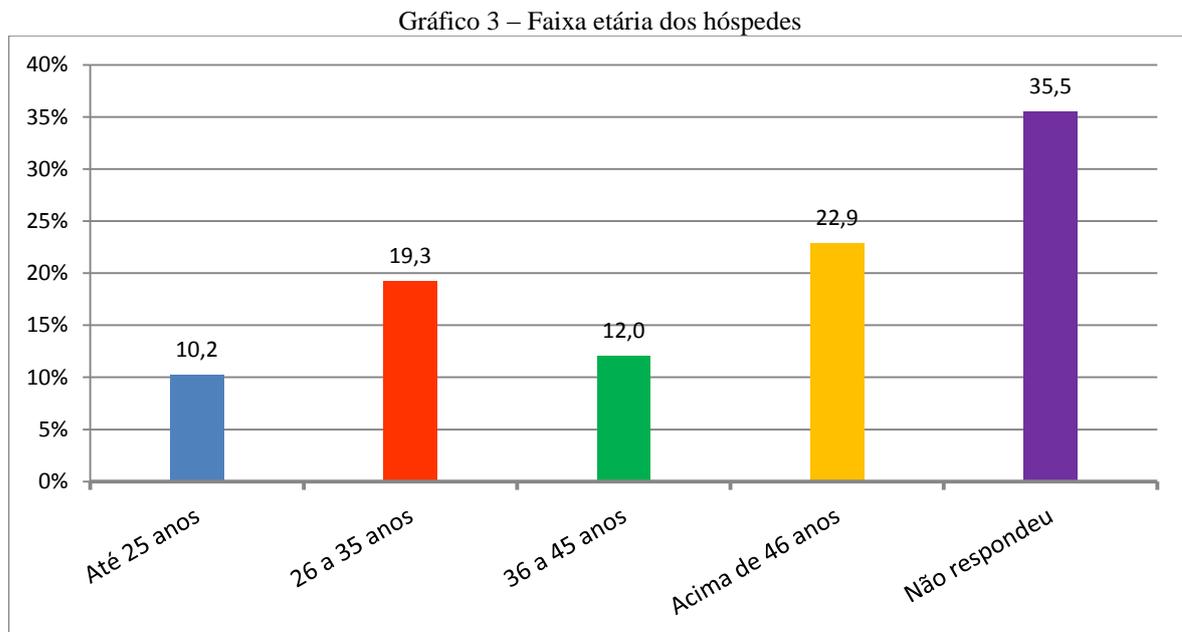
O critério de escolha do número de questionários entregues em cada meio de hospedagem está relacionado ao número de leitos. A baixa frequência de questionários não entregues aos hóspedes pode estar relacionada com a pouca ocupação de leitos nesse período ou não foram distribuídos pelos funcionários.

Assim, nas duas etapas de aplicação, chegou-se a um total de 166 questionários entregues aos hóspedes. Destes, apenas seis não foram devolvidos, sendo que para a análise e interpretação dos dados foram considerados 160 questionários.

7 RESULTADOS

Com base nos questionários aplicados, foi realizada a análise, interpretação e tabulação dos dados. A estruturação através de gráficos traz uma série de informações sobre o entendimento dos hóspedes, nos três meios de hospedagem selecionados para esta pesquisa. Köche (2013, p. 135) afirma que a pesquisa “é resultado de um processo de busca de conhecimentos já produzidos pela ciência, de reflexão, de uso da imaginação, de preocupação com o rigor”.

A pergunta 1 está relacionada com a idade dos hóspedes. Os dados obtidos foram divididos por faixa etária, ficando assim distribuídos: até 25 anos; de 26 a 35 anos; de 36 a 45 anos, e acima de 46 anos. Os resultados estão disponibilizados no Gráfico 3.

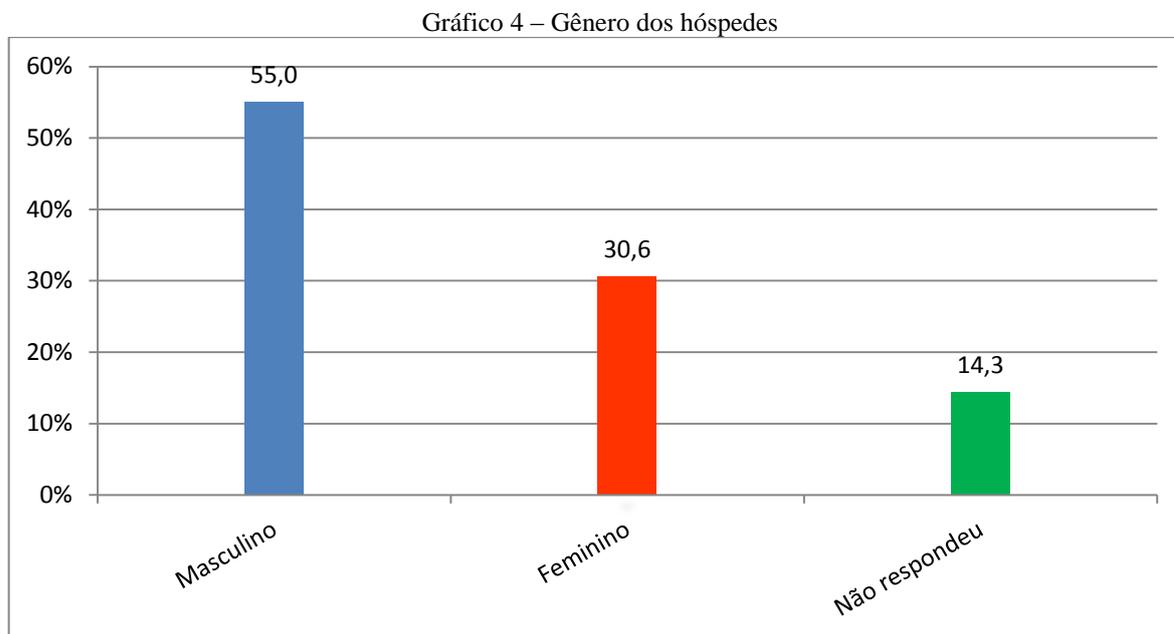


Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Observa-se no Gráfico 3 que a maioria dos sujeitos (35,5%) não respondeu ao item referente à idade. Em relação aos 65,8% dos sujeitos que responderam a esta pergunta, o maior percentual encontra-se na faixa etária situada acima de 46 anos (22,9%). Os demais sujeitos (19,3%) responderam que pertencem à faixa etária situada entre 26 e 35 anos; 12,0% afirmaram que pertencem à faixa etária entre 36 e 45 anos, e 10,2%, até 25 anos.

Em relação à pergunta 2, os entrevistados responderam ao questionamento referente ao gênero, com duas opções de resposta, *masculino* e *feminino*. Num universo de 160 questionários, 88 sujeitos responderam que pertencem ao sexo masculino, 49 sujeitos

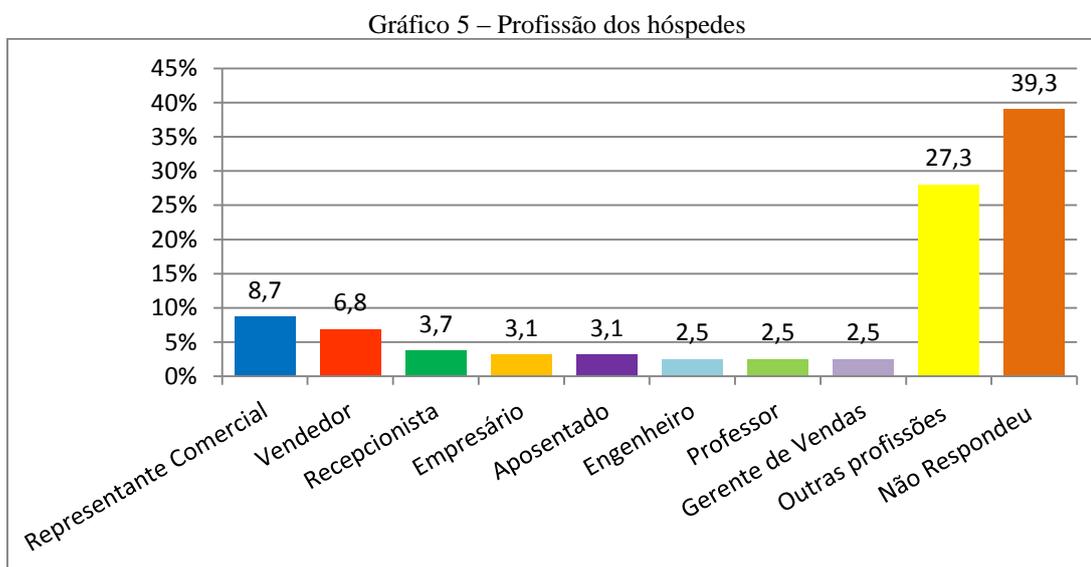
responderam que pertencem ao sexo feminino e 23 sujeitos não responderam a esta pergunta. No Gráfico 4 encontram-se disponibilizados os dados relativos a este item.



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Como se pode observar, o maior índice de sujeitos pertence ao sexo masculino, com 55,0% das respostas, sendo que os entrevistados do sexo feminino somaram 30,6%. O percentual de hóspedes que não responderam a esta pergunta foi de 14,3%.

O Gráfico 5 apresenta os dados relacionados à profissão, destacando as oito profissões com maior indicação dos sujeitos.



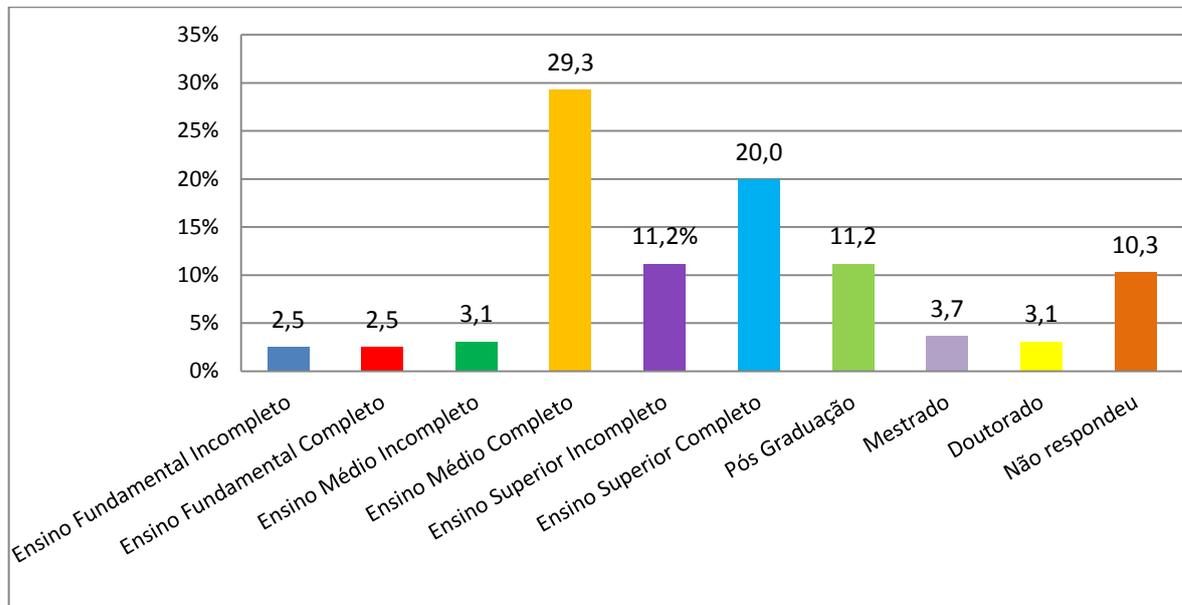
Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Dentre os sujeitos que responderam à pergunta número 3 do questionário, relacionada à *profissão*, observa-se que os mesmos realizam diferentes atividades em sua respectiva área de atuação profissional, sendo que do total de questionários respondidos, foram elencadas 41 profissões distintas (Apêndice B).

Além das profissões elencadas no Gráfico 5, foram citadas outras, como, por exemplo, técnico agrícola, advogado, enfermeira, policial, dentista, turismóloga, analista de sistemas, soldador, bancário, motorista, inspetor de fabricação. Salienta-se, ainda, que 39,3% dos sujeitos não responderam à pergunta.

Já em relação aos dados sobre a escolaridade dos sujeitos, os mesmos estão dispostos no Gráfico 6.

Gráfico 6 – Escolaridade dos hóspedes

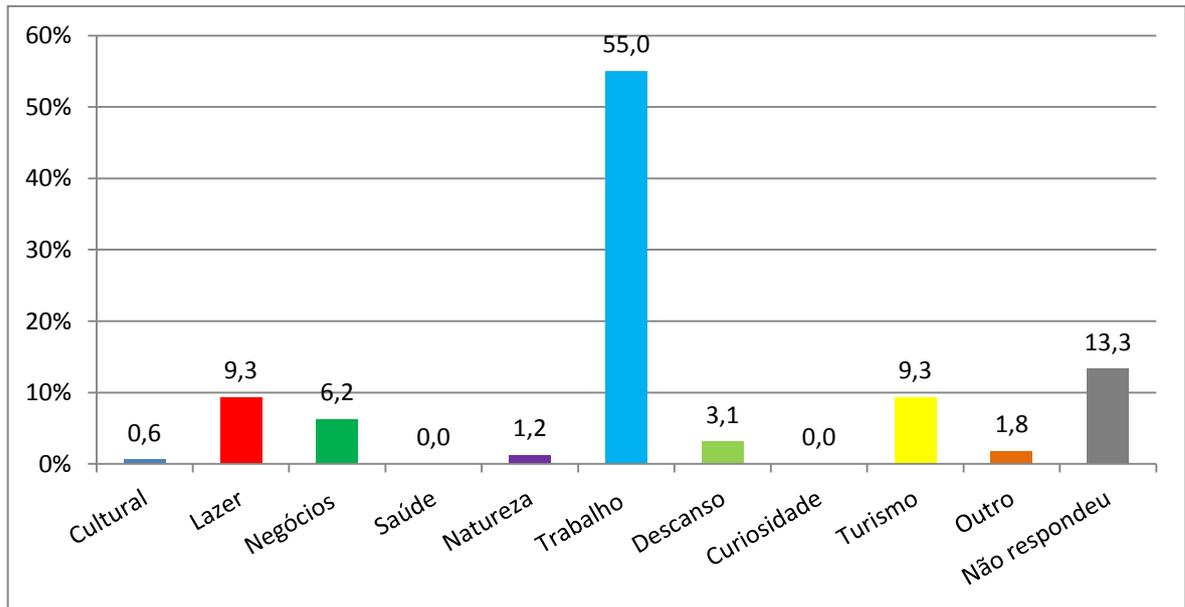


Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Observa-se que o maior número de sujeitos que responderam ao questionário (29,3%), possui escolaridade em nível de Ensino Médio completo. Percebe-se, também, que 20,0% possuem Ensino Superior completo, enquanto o curso de Mestrado e Doutorado correspondeu a 3,7% e 3,1%, respectivamente. Os dados relacionados ao Ensino Fundamental incompleto (2,5%) e Ensino Fundamental completo (2,5%) são estudantes que possuem idade entre 12 e 13 anos, estando, portanto, em plena fase de escolaridade.

A questão número 5 está relacionada com o *motivo principal da viagem* dos sujeitos. Os dados estão disponibilizados no Gráfico 7.

Gráfico 7 – Motivo principal da viagem dos hóspedes

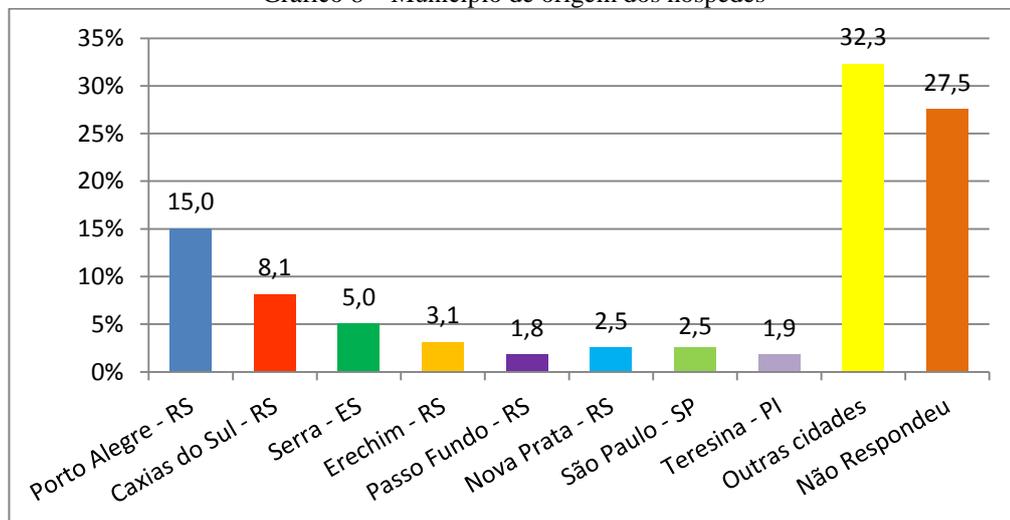


Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

No Gráfico 7, verifica-se que 55,0% dos sujeitos estavam a trabalho, no período de realização da pesquisa. Já em relação ao turismo, apenas 9,3% dos sujeitos estavam visitando a região com este objetivo. Porém, ao se analisar as demais opções, pode-se estabelecer uma relação intrínseca entre o turismo e o lazer (9,3%), o turismo e natureza (1,2%), turismo e descanso (3,1%), e turismo e cultura (0,6%).

Os dados referentes à pergunta 6, relacionada com o *município de origem*, estão dispostos no Gráfico 8. Para tabulação dos dados foram relacionados oito municípios que obtiveram maior pontuação.

Gráfico 8 – Município de origem dos hóspedes

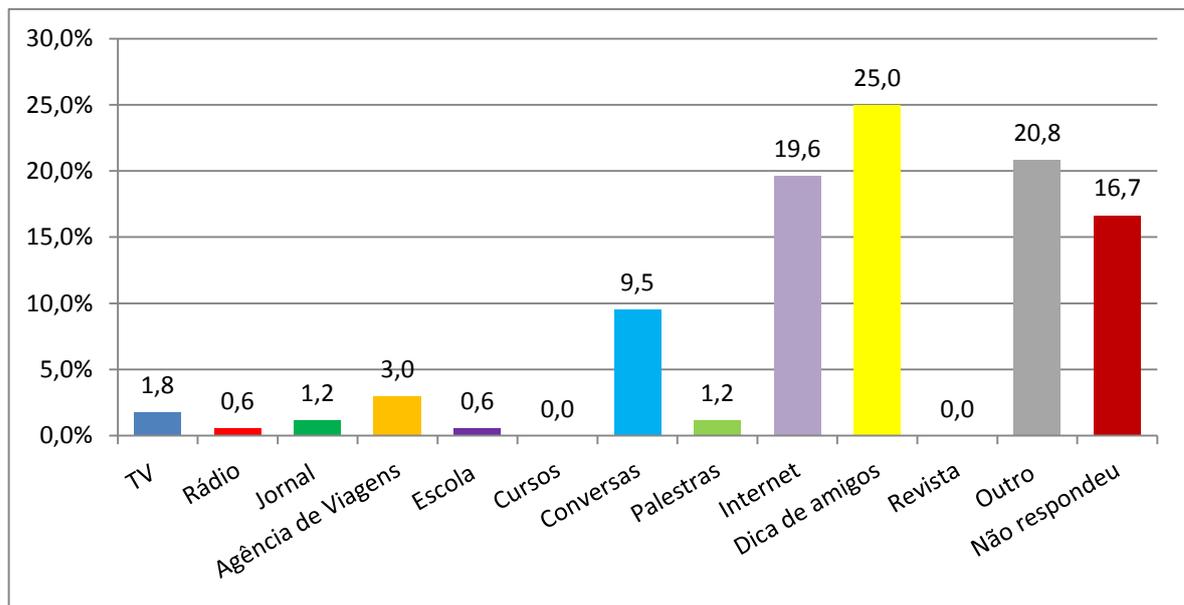


Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

O maior número de sujeitos respondeu que o município de origem é a Capital do Estado do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, com 15,0% das respostas. Os demais municípios que aparecem em destaque são: Caxias do Sul (RS) (8,1%), Serra (ES) (5,0%), Erechim (RS) (3,1%), Passo Fundo (RS) (1,8%), Nova Prata (RS) (2,5%), São Paulo (SP) (2,5%) e Teresina (PI) (1,9%). Além desses já mencionados acima, os dados contemplam mais 39 municípios brasileiros citados pelos sujeitos (27,6%) (Apêndice C), ficando assim a distribuição total por estados: 63,26% procedentes de trinta e uma cidades do Rio Grande do Sul; 18,36% oriundos de nove cidades do Estado de Santa Catarina, e 8,16% de quatro cidades do Estado do Espírito Santo. Os demais estados: Minas Gerais, Paraná, São Paulo e Piauí, somaram 10,22% das respostas válidas. No entanto, 27,5% dos sujeitos não responderam este item do questionário.

As respostas relacionadas às fontes de informação sobre o município, onde os sujeitos estavam hospedados, podem ser observadas no Gráfico 9.

Gráfico 9 – Fontes de informações sobre o município onde está hospedado



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

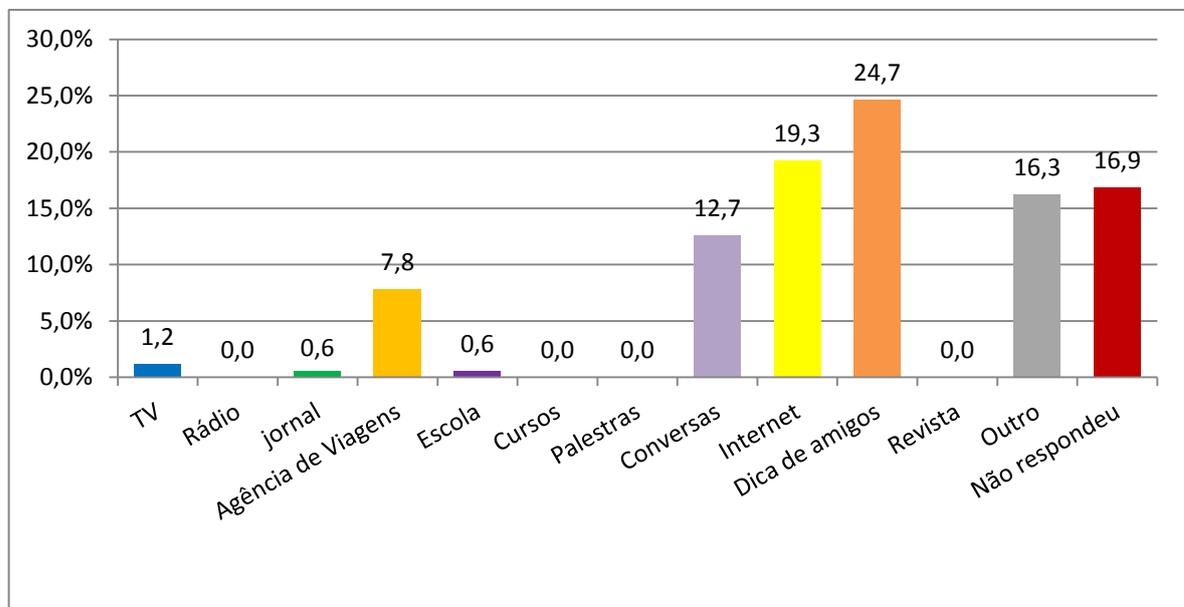
Como se pode observar no Gráfico 9, que o maior percentual de respostas (25%) diz respeito à indicação de amigos. Já 19,6% das respostas fazem referência à informação através da internet e, dentre os índices que mais pontuaram, destaca-se 9,5% por meio de conversas.

A pergunta permitiu outras opções de resposta, convergindo com o que Dencker (1998) define como perguntas semiabertas, ou seja, são aquelas que podem ser fechadas e abertas na continuação. No entanto, a pergunta permitiu aos sujeitos a opção de outras

respostas (20,8%), os quais afirmaram que tiveram conhecimento do município, onde estão hospedados, por meio do local onde trabalham, nas águas termais no Município de Nova Prata, em cartazes em hotéis, guia telefônico, por ter trabalhado na cidade em anos anteriores, no roteiro de trabalho e em outros. Salienta-se, ainda, que 16,7% não responderam a esta pergunta.

Já a pergunta número 8 questionou os sujeitos quanto *como obtiveram informações sobre o meio de hospedagem*, conforme se apresenta no Gráfico 10. A resposta deste item assinalava a possibilidade de múltipla escolha, ou seja, o respondente poderia marcar mais de uma resposta, além de ser uma pergunta semiaberta.

Gráfico 10 – Fontes de informações sobre o meio de hospedagem

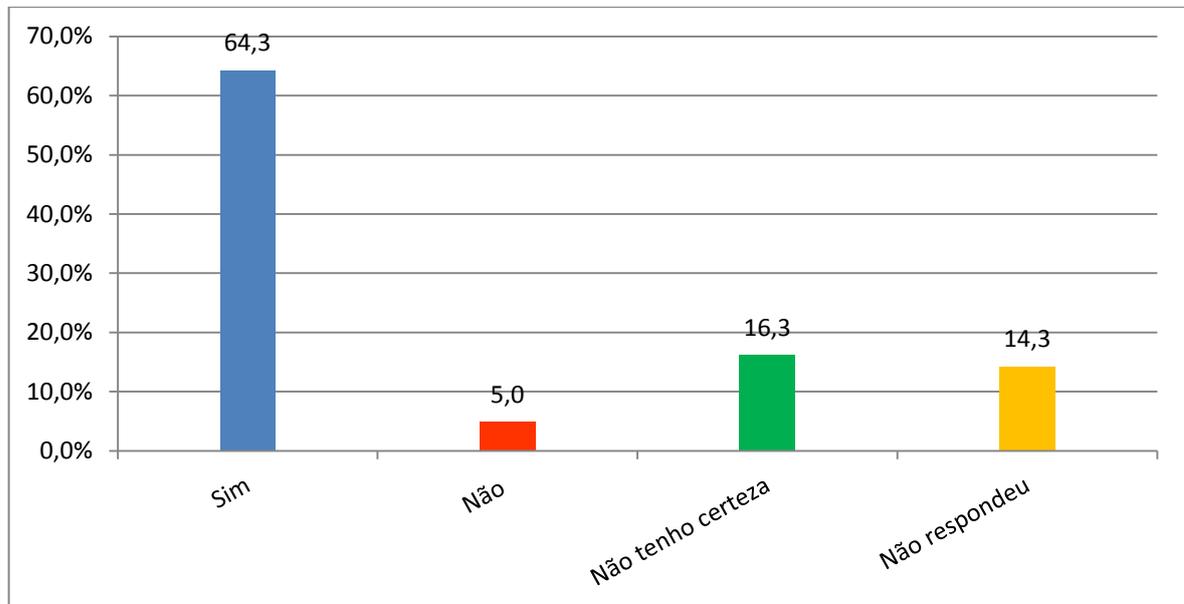


Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Observa-se que 24,7% das respostas obtidas foram por indicação de amigos, 19,3% através da internet, 12,7% por meio de conversas e 7,8% por meio de agência de viagens. Neste item, os sujeitos contribuíram com outras informações, representando um percentual de 16,3% das respostas. Os sujeitos destacaram que obtiveram informações sobre os meios de hospedagem, também, no posto de combustível, através de indicação na cidade, em balcão de informações turísticas, de comerciante local, avistaram o hotel na passagem, por ter acompanhado parte da construção, através de fôlder, na empresa onde trabalha e por indicação na cidade, além de outros.

Na pergunta número 9 os sujeitos responderam ao seguinte questionamento: *O(a) Sr. (a) se considera uma pessoa bem-informada quando o assunto é meio ambiente?* O Gráfico 11 apresenta as informações dos sujeitos em relação à pergunta.

Gráfico 11 – Informações dos hóspedes em relação a considerarem-se bem informados sobre o meio ambiente



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Observa-se que a maioria dos sujeitos (64,3%) informa estar bem-esclarecida quando o assunto é o meio ambiente, e apenas 5,0% responderam que desconhecem essas informações. Já 16,3% dos sujeitos disseram não ter certeza, e 14,3% optaram por não responder a esse questionamento.

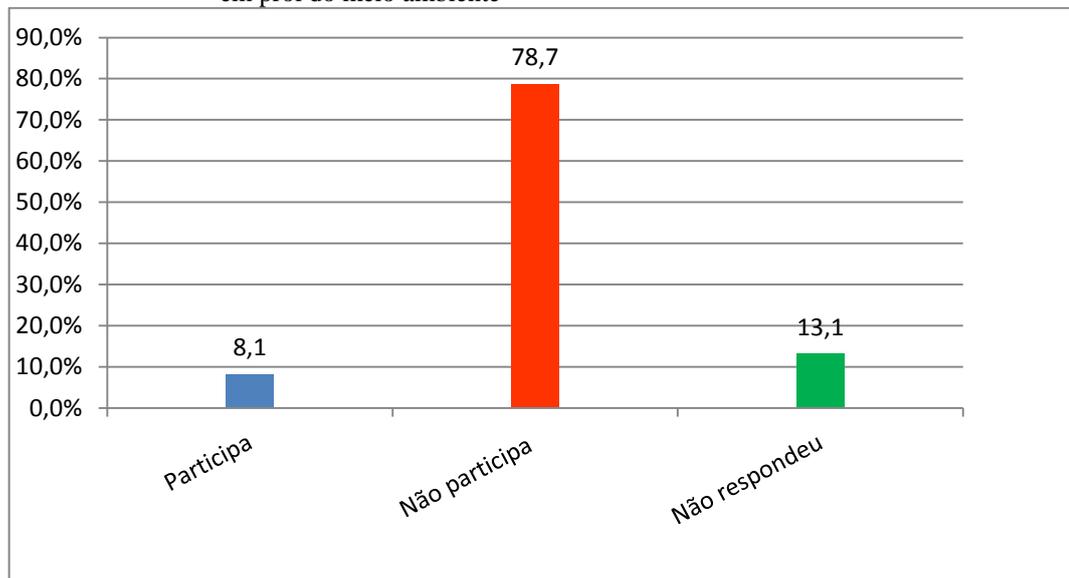
Em sua pesquisa com hóspedes, Alves (2008) concluiu que 5,81% não se consideram bem-informados quando o assunto é o meio ambiente. Já 81,25% dos sujeitos demonstraram esclarecimento quanto à questão ambiental. Também Freitas e Almeida (2010, p. 414) observaram “que os hóspedes apresentam postura favorável ao meio ambiente a respeito do desperdício, descarte e reutilização de materiais”, enunciando que os sujeitos demonstram preocupação com as questões ambientais, porém carecem de estímulos por parte dos estabelecimentos onde se hospedam.

Nesse sentido, salienta-se também a importância da informação dos gestores, ao se tratar do tema que envolve as questões ambientais. A pesquisa realizada por De Conto e Zaro (2011) conclui que os hóspedes “verdes” ainda são a minoria no setor hoteleiro do município de Caxias do Sul. Os dados apontam que 61,5% dos gestores pesquisados nunca foram

questionados pelos hóspedes sobre as ações ambientais desenvolvidas pelos meios de hospedagem.

A pergunta número 10 buscou levantar informações dos sujeitos através do seguinte questionamento: *O(a) Sr.(a) participa de algum movimento ou ação em prol do meio ambiente, presencial ou via internet? Se “sim”, qual?* O Gráfico 12 apresenta os dados obtidos em relação a esse questionamento.

Gráfico 12 – Informações de hóspedes sobre sua participação em movimentos ou ações em prol do meio ambiente



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

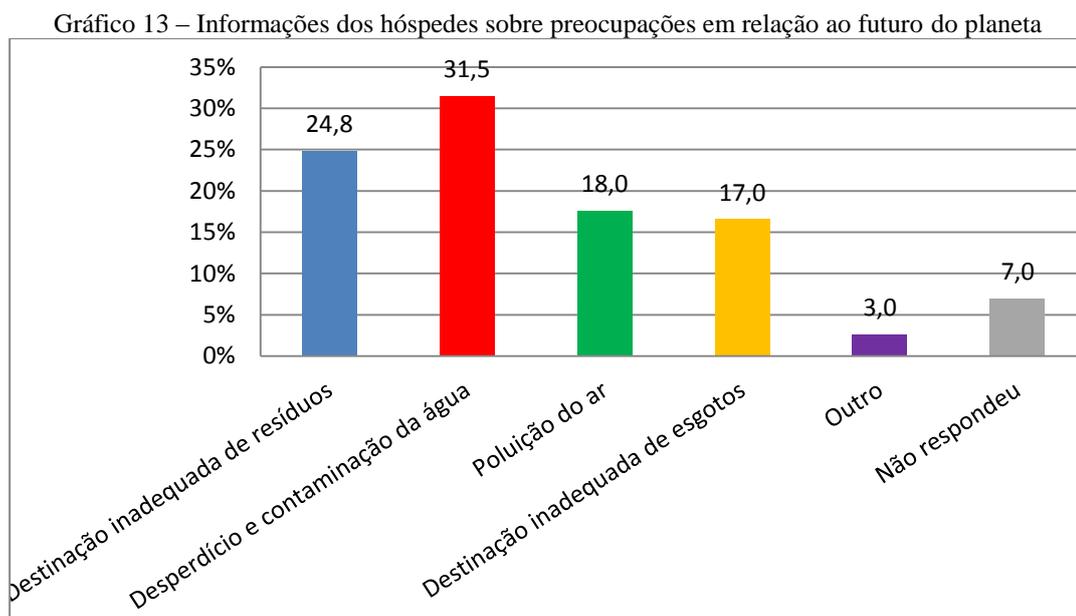
Observa-se que no Gráfico 12 a maioria dos sujeitos (78,7%) afirmou não participar de movimentos ou ações em prol do meio ambiente, enquanto 8,1% afirmaram estar envolvidos. Já 13,1% optaram por não responder a esse questionamento.

Na comparação entre os Gráficos 11 e 12, observa-se no Gráfico 11 que a maioria dos sujeitos (64,3%) considera-se bem-informados em relação ao meio ambiente. Porém, se confrontado com o Gráfico 12, percebe-se uma discrepância, sendo que 78,7% afirmaram que não participam de ações em prol do meio ambiente. Outros estudos já foram desenvolvidos nesse sentido, como é o caso citado por Lima (2003), no Município de São Carlos (SP). O autor levou em consideração a manifestação dos moradores sobre a informação ambiental na Bacia Hidrográfica do Rio Manjolinho, onde 30% consideram-se bem-informados sobre o meio ambiente; 30% disseram não estar bem-informados, e 40% disseram não ter certeza sobre o assunto. Nesse sentido, cabe ressaltar a importância da educação ambiental na perspectiva de formar uma sociedade mais consciente e determinada com o protagonismo

ambiental que, segundo a Política Nacional do Meio Ambiente (BRASIL, 1981), define como um de seus princípios, em seu art. 2º, parágrafo X: “Educação ambiental a todos os níveis de ensino, inclusive a educação da comunidade, objetivando capacitá-la para participação ativa na defesa do meio ambiente.” Também Coriolano (2002) afirma que se não forem firmadas bases de educação ambiental, no sentido de conservação da natureza e das culturas, isso poderá comprometer a sobrevivência humana.

A pergunta número 10 também permitiu aos sujeitos destacar quais eram as ações ou os movimentos em prol do meio dos quais participavam, sendo que parte deles apresentou as seguintes contribuições: “Nova Acrópole Ecologia”, “Ação Social de Porto Alegre”, “Projeto Sustentabilidade”, “Reciclagem de lixo, recolhimento de pilhas e baterias”. Parte dos sujeitos informou que atua na empresa onde trabalha, através das seguintes ações: “desenvolvo políticas socioambientais com clientes por ser uma exigência da certificação de qualidade”, “trabalho num departamento fundiário que também possui um setor ambiental”. Os demais sujeitos manifestaram opinião afirmando que apenas se envolvem com práticas de coleta seletiva de resíduos.

A pergunta número 11 questionou os hóspedes sobre o seguinte aspecto: *Entre as opções a seguir, destaque três delas que considere como suas maiores preocupações em relação ao futuro do planeta.* No Gráfico número 13 estão disponibilizados os dados relacionados a esta questão com a opção de múltipla escolha de respostas por parte dos sujeitos, possibilitando destacar mais de uma alternativa.



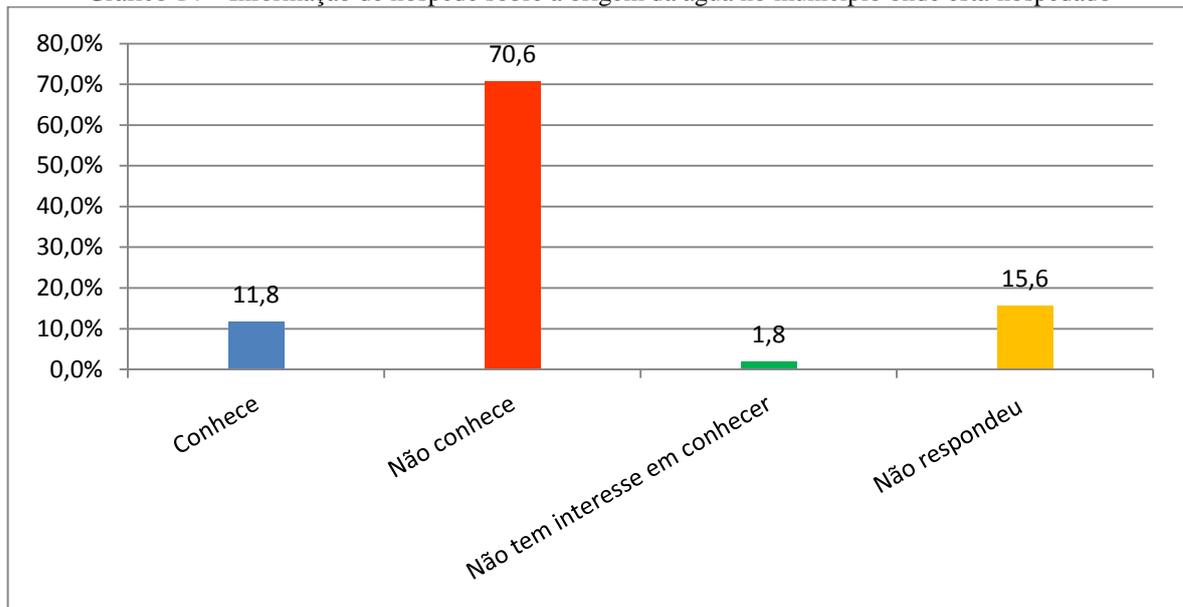
Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Observa-se que a maioria das respostas (31,5%) está relacionada com o desperdício e a contaminação da água; 24,8% das respostas demonstraram que a maior preocupação está relacionada com a destinação inadequada de resíduos, correspondendo a 96 respostas; 18,0% dos sujeitos disseram que a maior preocupação está relacionada com a poluição do ar, o que corresponde a 68 respostas; já para 17,0% dos sujeitos a opção relacionada à destinação inadequada de esgotos correspondeu a 64 opções assinaladas pelos sujeitos. Parte deles (7,0%) não respondeu e os demais (3,0%) apresentaram outras preocupações, como o desmatamento e a má administração dos recursos naturais (água, vento, radiação solar, etc.).

Destaca-se, portanto, que a maior preocupação dos sujeitos está relacionada com o desperdício e a contaminação da água. Nesse sentido, percebe-se que a maioria (93%) respondeu a esta questão, o que demonstra certo grau de interesse quando são abordados os temas relacionados ao meio ambiente. Atualmente, com o avanço da tecnologia na área da comunicação, as pessoas dispõem de mais informações sobre as questões ambientais. Já para Assis (2009), o fato de os sujeitos possuírem informações ambientais não significa, necessariamente, que os mesmos apresentam práticas de consumo consciente. Nesse sentido, Freitas e Almeida (2010) concluíram que 90% dos hóspedes estão atentos a notícias de cunho ambiental. Entretanto, em uma análise mais criteriosa na comparação dos dados, os autores verificaram que a maioria dos sujeitos, como hóspedes, não se preocupa em conhecer as práticas ambientais dos estabelecimentos.

Na pergunta número 12 os sujeitos foram questionados sobre o seguinte aspecto: *O(a) Sr.(a) conhece a origem da água que abastece o município onde está hospedado?* No Gráfico 14 estão apresentados os dados sobre essa questão. Os resultados apontam que 70,6% dos sujeitos desconhecem a origem da água que abastece o município onde estão hospedados. Para 11,8% dos sujeitos a resposta foi afirmativa, enquanto 1,8% dos sujeitos disseram não ter interesse em conhecer, e 15,6% não responderam a esse questionamento. Destaca-se, neste questionamento, o percentual elevado de sujeitos que desconhece a origem da água que abastece o município onde os mesmos encontram-se hospedados, demonstrando que existe uma carência de informações nessa área.

Gráfico 14 – Informação de hóspede sobre a origem da água no município onde está hospedado



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

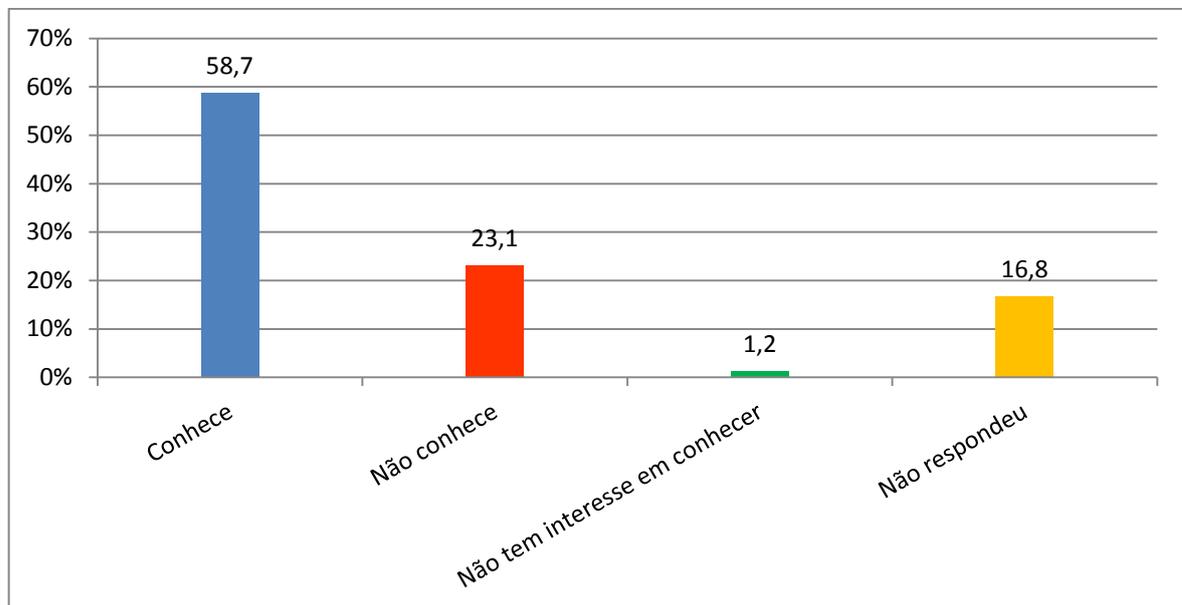
Os estudos realizados por Alves (2008) apontam que em relação ao tema do saneamento básico, 68,75% dos sujeitos respondentes, do Município de Canela, afirmaram não conhecer o sistema de saneamento que abastece o destino turístico, enquanto 31,25% têm conhecimento sobre o assunto. Em relação ao Município de Caxias do Sul, o autor identificou que apenas 11,29% dos sujeitos conhecem o sistema de abastecimento e 58,71% desconhecem. Silva (2007) afirma que a falta de informações nos meios de hospedagem contribui para que os hóspedes não deem atenção às questões ambientais, como o sistema de coleta e destinação dos resíduos, a eficiência energética e o saneamento do destino turístico. Com relação à informação ambiental, Assis (2009) identificou que 67% dos sujeitos externaram a preocupação em relação à crise ecológica e o aquecimento global; porém, conforme verbalizaram, não está clara para os sujeitos a relação dos problemas ambientais com o consumo de recursos naturais não renováveis.

Observa-se que todos os estudos relacionados com a questão acima apresentam resultados semelhantes: os sujeitos informaram ter, em geral, informação sobre problemas que atingem o meio ambiente. Freitas e Almeida (2010) afirmam que os hóspedes consideram importantes as ações ambientais oferecidas pelos meios de hospedagem; no entanto, não exercem a prática ou o interesse em conhecê-las. Por outro lado, os gestores apresentam medidas ambientais no sentido de reduzir os custos, mas carecem de conhecimento. Amazonas (2014, p. 91) afirma que muitos gestores já vêem “a redução do consumo de recursos naturais como a principal vantagem em adquirir tecnologias e práticas, mesmo que,

indiretamente, o caráter econômico esteja implícito nesta afirmação”. O autor também afirma que a maioria dos gestores negou-se em permitir ao pesquisador a aplicação de questionários aos hóspedes, porque, segundo eles, isso faz parte da política da empresa. Essa atitude torna-se um paradoxo, uma vez que os gestores não apresentam interesse em avaliar como seus hóspedes identificam e valorizam a adoção de práticas e tecnologias ambientais no seu hotel.

Na pergunta número 13 os sujeitos responderam ao seguinte questionamento: *O(a) Sr.(a) conhece a procedência da água que abastece o seu município de origem?* O Gráfico 15 apresenta dados relacionados às informações de hóspedes sobre esse questionamento.

Gráfico 15 – Informações de hóspedes sobre a procedência da água que abastece o município de origem



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Esta questão apresenta um índice maior de conhecimento por parte dos sujeitos sobre a procedência da água que abastece o município de origem. Observa-se que 58,7% deles responderam *sim*, contra 23,1% que disseram não conhecer o sistema de abastecimento. Já 1,2% dos sujeitos afirmaram que não têm interesse em conhecer, e 16,8% deles não responderam a essa questão.

Os estudos realizados por Lima (2003), em relação aos recursos hídricos da Bacia Hidrográfica que abastece o Município de São Carlos (SP), por meio de entrevistas estruturadas com 40 moradores, buscaram levantar a percepção ambiental, o nível de informação e o grau de interesse dos moradores em participar de ações ambientais. A pesquisa revelou que a maior parte dos entrevistados (57%) não soube responder sobre a procedência da água que abastece o município. O índice de respondentes que afirmaram positivamente a

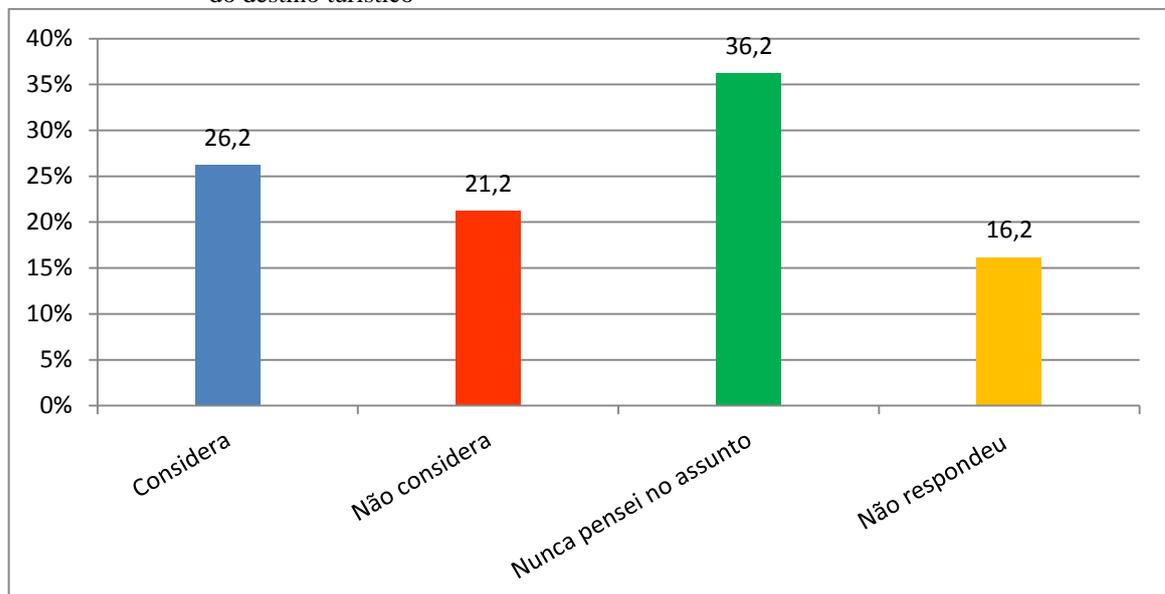
esse questionamento foi de 40%, e 3% não tinham certeza de onde vinha a água para o abastecimento.

De acordo com Alves (2008), a pesquisa identificou que, no Município de Caxias do Sul, o índice de hóspedes respondentes, que disseram conhecer a origem da água que abastece o município foi de 58,71%, enquanto no Município de Canela, este percentual foi mais elevado, atingindo 87,5% de respostas afirmativas.

O fato de que parte dos sujeitos manifestou-se sem informação quanto à procedência da água que abastece o município de origem, torna-se evidente que os mesmos desconhecem o contexto que envolve o saneamento, como o esgotamento sanitário e a destinação de resíduos sólidos, além de problemas de cunho social. Desta forma, Amazonas (2014, p. 63) destaca que “o homem, como sujeito de direitos e obrigações, deve ser consciente de suas ações concernentes ao consumo de bens duráveis e não duráveis”, tanto no turismo como nas demais atividades relacionadas ao desenvolvimento econômico e social, “através do uso racional dos recursos naturais e maior equidade na distribuição da renda gerada, exercendo sua cidadania ambiental”. Pode-se concluir que esses sujeitos periféricos à sociedade, consequentemente, deixam de exercer direitos à cidadania, inerentes à qualidade dos serviços prestados e à contribuição de uma gestão mais eficiente dos recursos naturais.

A pergunta número 14 questionou os sujeitos: *O(a) Sr.(a) considera a qualidade da água de abastecimento um fator decisivo na escolha do seu destino turístico?* O Gráfico 16 apresenta os dados em relação a essa pergunta.

Gráfico 16 – Informações de hóspedes sobre a qualidade da água como fator decisivo na escolha do destino turístico



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

A análise do Gráfico 16 mostra que 26,2% dos sujeitos consideram a qualidade da água um fator de escolha do destino turístico, e 21,2% disseram que isso não representa um fator de escolha. Em relação ao fato de nunca ter pensado sobre o assunto, manifestaram-se 36,2% dos sujeitos, e 16,2% não responderam a esta pergunta.

É importante que os hóspedes conheçam a qualidade da água potável para consumo humano e lazer que abastece os destinos turísticos e os meios de hospedagem. Parte dos destinos turísticos apresenta degradação hídrica, principalmente por meio de processos de esgotamento sanitário inadequado. É o caso do turismo de sol e praia no Litoral brasileiro. A Fundação de Meio Ambiente (Fatma), órgão do Estado de Santa Catarina, realiza análises periódicas para verificar a qualidade da água no Litoral catarinense. O relatório apresentado em março de 2016 identificou pontos impróprios para balneabilidade em dezenas de praias, entre elas, o Balneário Camboriú, Bombinhas e Itapema.

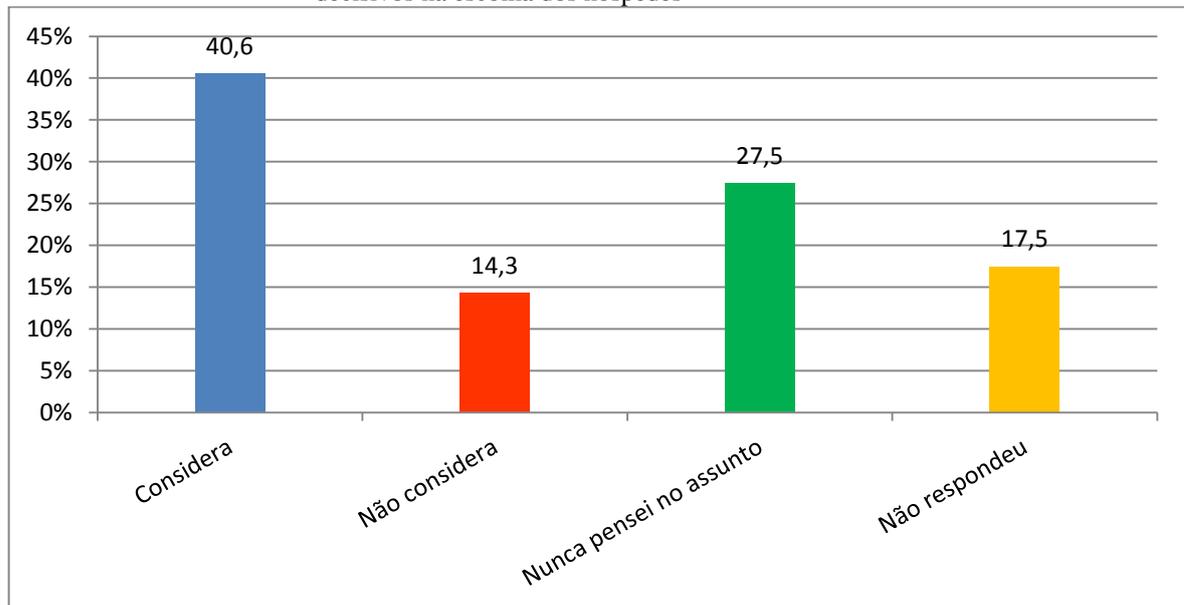
A Câmara dos Deputados rejeitou o Projeto de Lei 5137 que obrigava os meios de hospedagem a esclarecerem os hóspedes sobre a qualidade da água através de informações afixadas em local visível nos apartamentos. O PL foi rejeitado sob a alegação da existência de uma Portaria do Ministério da Saúde que trata do assunto – Portaria 2.914, de 12 de dezembro de 2011 (BRASIL, 2011), que dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade. Além de prestar um serviço inerente à saúde pública, a informação por parte dos estabelecimentos de hospedagem contribuiria no processo de conscientização dos usuários.

A pesquisa realizada por De Conto et al. (2011), num meio de hospedagem localizado no Município de Caxias do Sul (RS), também questionou os hóspedes sobre as condições de saneamento básico como fator que influencia na escolha do destino turístico. Os resultados apontaram que 42,9% dos hóspedes consideram o sistema de abastecimento de água um fator decisivo na escolha da destinação turística, 31,1% consideram o sistema de tratamento e destinação dos resíduos sólidos, e 39,2% declararam que o sistema de tratamento e destinação de esgotos influencia no momento da escolha do destino. A pesquisa demonstrou que apesar dos hóspedes considerarem o saneamento um fator decisivo, na escolha do destino turístico, os mesmos não demonstram interesse na busca dessas informações no município onde se hospedam.

A pergunta número 15 questionou os sujeitos sobre as práticas ambientais: *O(a) Sr.(a) considera as práticas ambientais desenvolvidas nos meios de hospedagem em que se hospeda como fatores decisivos para a escolha dos mesmos?*

As práticas ambientais apresentadas como opções aos sujeitos foram as seguintes: redução de consumo de energia elétrica, de água e da produção de resíduos sólidos; separação, armazenamento e destino correto dos resíduos sólidos; destino correto de águas residuárias; aquisição de produtos ecologicamente corretos, entre outros. O Gráfico 17 apresenta os resultados obtidos relacionados a essa pergunta.

Gráfico 17 – Práticas ambientais desenvolvidas nos meios de hospedagem como fatores decisivos na escolha dos hóspedes



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Nos resultados apresentados no Gráfico 17, observa-se que a maioria dos sujeitos respondentes (40,6%) afirmou que considera o critério relacionado às práticas ambientais um fator decisivo na escolha dos meios de hospedagem; 14,3% dos sujeitos não levam em consideração esse critério. Parte dos sujeitos (27,5%) afirmou que nunca pensou no assunto, e 17,5% não responderam a esse questionamento.

A pesquisa realizada por Alves (2008) sobre as práticas ambientais adotadas por dois meios de hospedagem apontou que, no Município de Caxias do Sul, o índice de sujeitos que responderam afirmativamente a esse questionamento foi de 37,94%, resultado similar ao levantado nesta pesquisa com os hóspedes do Roteiro Termas e Longevidade. Porém, quando o autor analisa os dados, no Município de Canela, este índice torna-se mais elevado (68,75%), o que demonstra que esse grupo de sujeitos pesquisados apresentou um grau maior de sensibilização ambiental.

Em relação à pesquisa realizada por Souza (2012), com gestores de pequenos meios de hospedagem de Natal (RN), 43% consideram que os programas ambientais oferecidos pelos estabelecimentos não apresentam importância ou são pouco importantes como fator de escolha por parte dos hóspedes. Os gestores afirmaram ainda que os hóspedes estão mais interessados na variável relacionada ao menor preço, desconsiderando a importância da variável ambiental.

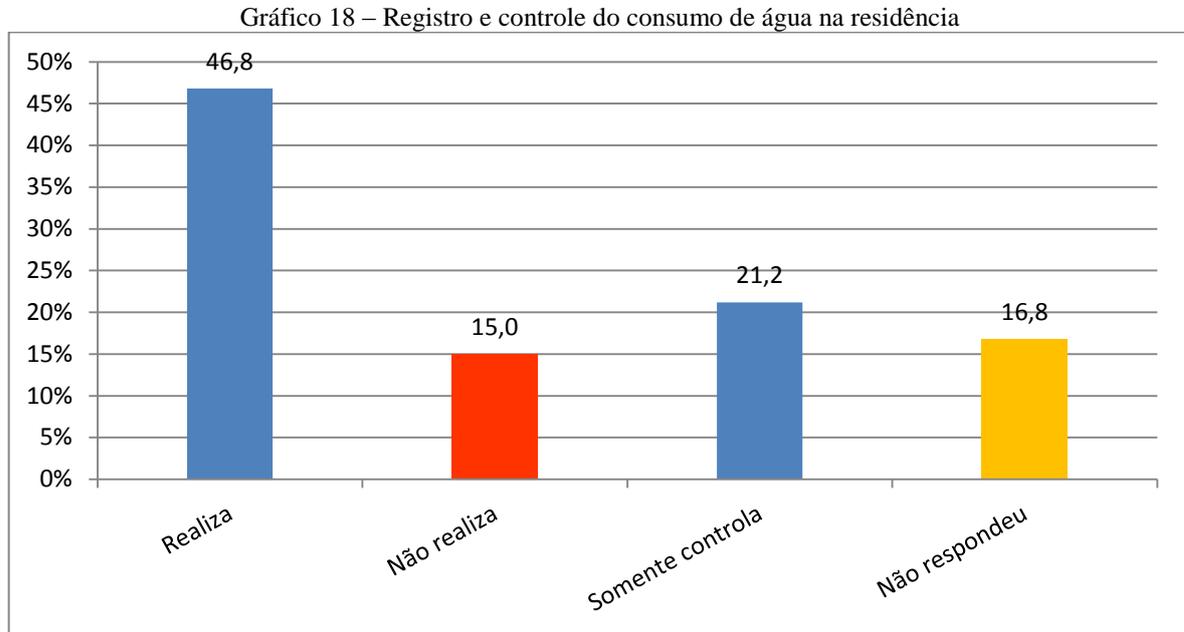
Nesse sentido, para De Conto, Zaro e Pistorello (2010), as informações de 48,9% dos colaboradores de um meio de hospedagem, localizado no Município de Caxias do Sul, disseram não perceber a preocupação dos hóspedes em relação ao desenvolvimento de práticas ambientais, enquanto 17,8% percebem essa preocupação apenas por parte de alguns hóspedes. Também Freitas e Almeida (2010, p. 415) realizaram pesquisa com meios de hospedagem de Campo dos Goytacazes (RJ), para verificar o nível de consciência ambiental dos empreendedores. Segundo os autores, os resultados evidenciaram que os hóspedes classificam as práticas e ações ambientais com certo grau de importância, “mas não as praticam totalmente e muitos ainda não demonstram interesse em conhecer as ações praticadas pelos estabelecimentos de hospedagem”.

De Conto e Posser (2005) constataram, em pesquisa realizada por meio da aplicação de questionários, a 51 hóspedes de um meio de hospedagem, que os mesmos não fazem a opção de escolha por motivos ou preocupações ambientais. Destes, 45,10% afirmaram nunca ter pensado no assunto, e 39,22% dos hóspedes afirmaram que o fator ambiental interfere no momento da escolha. Já para 11,76% esse fator não representa um dado relevante na escolha do meio de hospedagem.

Ainda De Conto et al. (2015) destacam a importância da divulgação de práticas ambientais *online* por parte dos meios certificados pela NBR 15401. Os autores consideram a importância de essas ações estarem disponibilizadas aos fornecedores, hóspedes e colaboradores, destacando o exemplo da Pousada Encantos da Terra, do Município de Canela (RS), a qual disponibiliza relatórios e indicadores anuais de sustentabilidade. Isso torna relevante a função social desempenhada por parte desses estabelecimentos.

Percebe-se que apenas uma pequena parte dos hóspedes, gestores e colaboradores demonstra preocupação com as causas ambientais. Dessa maneira, torna-se evidente a falta de capacitação dos colaboradores, bem como a relação custo-benefício dos empreendedores e hóspedes relacionado apenas ao aspecto financeiro.

Em relação à pergunta número 16, os hóspedes foram questionados sobre o seguinte aspecto: *O(a) Sr.(a) controla e registra o consumo de água em sua residência?* O Gráfico 18 apresenta as informações dos hóspedes sobre o controle no consumo de água.



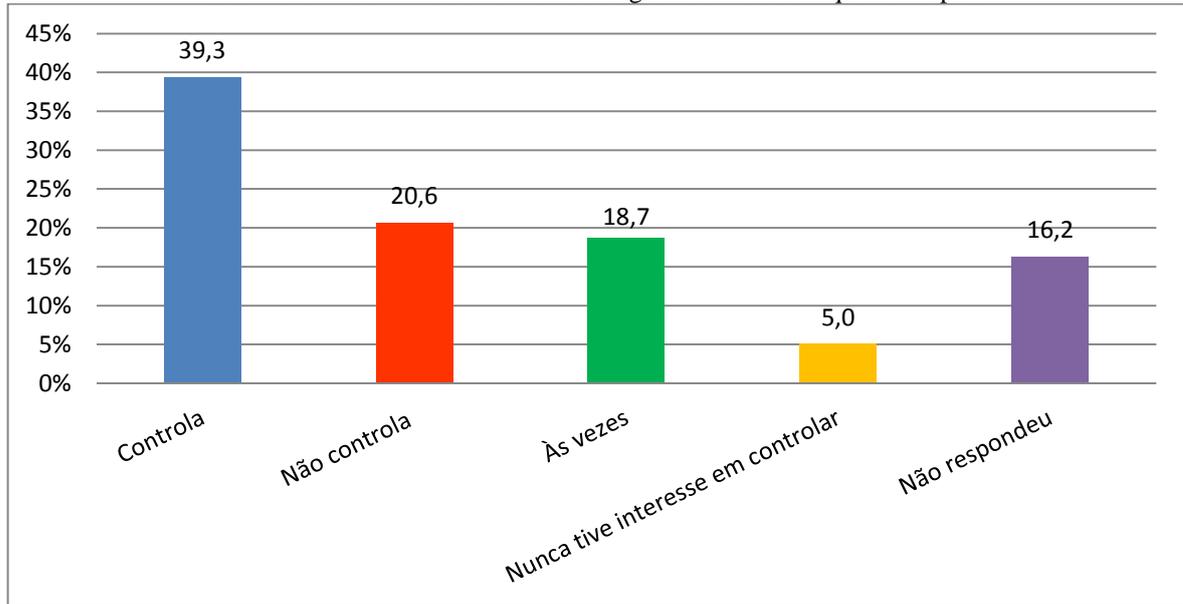
Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

As informações dispostas no Gráfico 18 apresentam os resultados quanto ao registro do consumo de água na residência: 46,8% dos sujeitos afirmaram que adotam essa prática. Para 15%, o procedimento de registro e controle não é adotado em sua residência; para 21,2% deles, é realizado somente o controle, e 16,8% não responderam a esse questionamento.

Um dos fatores que contribui para que o hóspede não adote práticas e ações ambientais em sua residência ou no meio em que hospeda, possui uma relação intrínseca com a educação ambiental. Nesse sentido, Denicol (2013) afirma que os impactos ambientais da atividade turística estão sendo observados de forma mais direta nas últimas décadas pelos diferentes atores envolvidos no processo. Assim, no que tange à sustentabilidade da atividade turística, faz-se necessário a implementação de ações e práticas ambientais educativas de forma permanente, envolvendo o setor público, a iniciativa privada e a sociedade em geral.

A pergunta número 17 apresenta o seguinte questionamento: *O(a) Sr(a) controla o consumo de água nos meios de hospedagem em que se hospeda? Se sim, como?* O Gráfico 19 apresenta as informações obtidas por parte dos sujeitos, relacionadas a essa questão.

Gráfico 19 – Controle do consumo de água nos meios em que se hospeda



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Os dados do Gráfico 19, relacionados ao consumo de água nos meios de hospedagem, por parte dos hóspedes, apontam que 39,3% dos sujeitos afirmaram que realizam esta ação nos estabelecimentos onde se hospedam. Na opinião de 20,6% dos sujeitos, essa prática não é considerada. Outros respondentes (18,7%) afirmaram às vezes, 5,0% nunca tiveram interesse em controlar e 16,2% não responderam a esse questionamento.

Os sujeitos contribuíram com outras informações quando questionados como controlam o consumo de água nos meios em que se hospedam, sendo que 24 deles apresentaram contribuições, destacando a seguir as principais: “banho rápido e escovar os dentes com torneira fechada”; “consumir o essencial, não desperdiçar”; “fechar a torneira quando escovo os dentes, desligar o chuveiro quando me ensaboo”; “evitando desperdício no banho, observando se as torneiras estão bem fechadas”; “vendo se há vazamento na caixa d’água do sanitário, pia e chuveiro dos apartamentos em que me hospedo”; “como já tenho o hábito na minha casa faço o mesmo controlando o desperdício no chuveiro e na torneira”; “fecho a torneira ao escovar os dentes, tomo banho rápido, não troco toalha a menos que seja necessário”; “banhos rápidos, peço pra não trocar as toalhas e roupas de cama”; “Banho rápido e não usando a descarga somente com uma urina”; “Da mesma forma que em minha casa: fechar a torneira, banho somente o tempo necessário.”

Na comparação entre os Gráficos 18 e 19, observa-se que 45,2% dos sujeitos controla o consumo de água em sua residência, enquanto o índice dos sujeitos que controlam o consumo de água, nos meios de hospedagem, é inferior, correspondendo a 38%. Diversos estabelecimentos realizam programas ou ações ambientais, porém, segundo De Conto, Zaro e

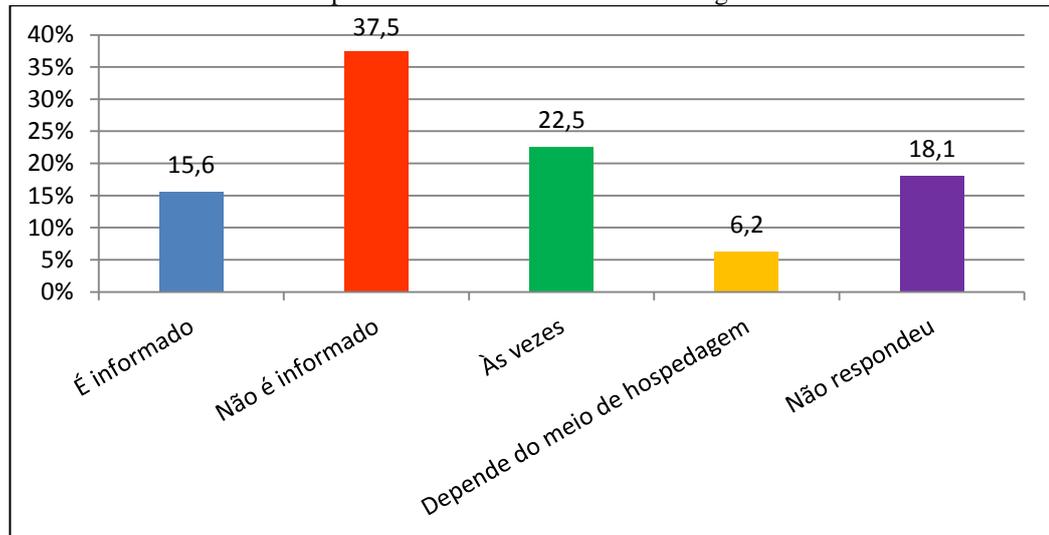
Pistorello (2010), as informações de colaboradores de um meio de hospedagem pesquisado atestam que parte dos hóspedes não contribui com os programas internos de gestão ambiental. Os autores também identificaram que os estabelecimentos certificados pela NBR 15401, sobre a sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem, muitas vezes atribuem a culpa aos hóspedes e, no entanto, as UHs carecem de informações de sensibilização sobre a responsabilidade em relação ao consumo de água.

Ainda nesse sentido, De Conto e Zaro (2011), na visão dos gestores de meios de hospedagem, localizados na cidade de Caxias do Sul, concluíram que são poucos os hóspedes que apresentam demandas por serviços ambientalmente responsáveis. Oliveira (2013) destaca, em sua pesquisa com gestores de estabelecimentos certificados, que apenas uma pequena parcela de hóspedes, situados na faixa da terceira idade, valoriza ou tem interesse por procedimentos ambientais nos meios de hospedagem.

Malta e Mariani (2013, p. 126), reportando-se à sustentabilidade de clientes às questões sustentáveis, na gestão dos empreendimentos hoteleiros da cidade de Campo Grande (MS), concluíram em sua pesquisa que metade dos gestores acredita que os hóspedes demonstram interesse e valorizam as práticas ambientais sustentáveis. Porém, a outra metade “não consegue medir a valorização dos hóspedes frente às ações de sustentabilidade aplicadas nos hotéis, até por não possuírem projetos nesse sentido.”

A pergunta número 18 questionou os sujeitos da seguinte maneira: *O(a) Sr.(a) está informado sobre seu comprometimento com a economia de água nos meios de hospedagem em que se hospeda?* No Gráfico 20, estão disponibilizados os dados referentes a essa questão.

Gráfico 20 – Informação fornecida aos hóspedes pelo meio de hospedagem em relação ao comprometimento com a economia de água



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

O Gráfico 20 apresenta os resultados relacionados com a pergunta 18, em que 37,5% dos sujeitos responderam que não são informados sobre o comprometimento com a economia de água, nos meios de hospedagem. No entanto, apenas 15,6% dos sujeitos responderam que são informados sobre esse engajamento. Parte dos sujeitos (6,2%) manifestou-se afirmando que isso é muito relativo, dependendo do meio de hospedagem. Para 22,5% dos sujeitos, os meios de hospedagem eventualmente apresentam essas informações, e 18,1% não responderam ao questionamento.

Na pesquisa realizada por Santos, Souza e Barbosa (2006), com gestores de três meios de hospedagem, que adotam práticas ambientais no desenvolvimento das atividades, os autores afirmam que a adoção de práticas simples, como chuveiros ou torneiras com redutores de fluxo e sanitários com baixo volume de descarga, pode contribuir para a redução no volume de água utilizada pelos hotéis. Nesse sentido, mais recentemente, também Souza, Sobral e Melo (2015) analisaram a percepção de hóspedes em relação às práticas socioambientais adotadas por hotéis-fazenda na Região do Agreste de Pernambuco. Os autores concluíram que mais de 90% dos hóspedes desconheciam as práticas sustentáveis nos hotéis pesquisados. Assim, os autores concluíram que os hóspedes não utilizam o critério da sustentabilidade ambiental, na escolha do meio de hospedagem. Em contrapartida, os hotéis-fazenda carecem de uma logística de planejamento em longo prazo, estabelecendo uma relação de sustentabilidade integrada e de fidelização com hóspedes conscientes.

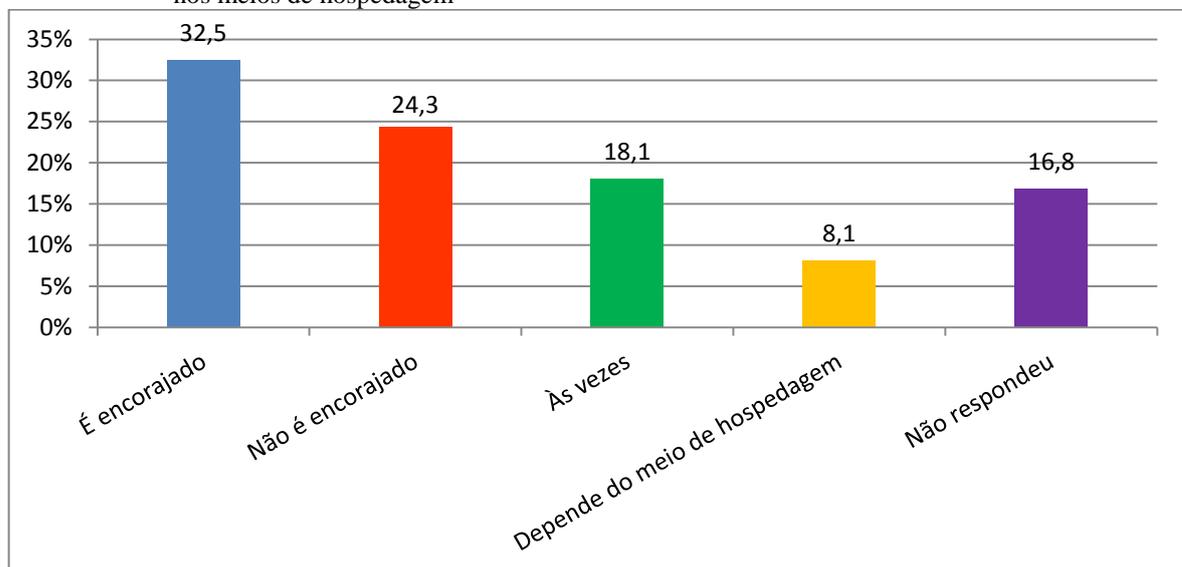
Por outro lado, os hóspedes demonstram certa apatia sobre as práticas ambientais desenvolvidas pelos meios de hospedagem, conforme pesquisa realizada por De Conto e Zaro

(2011): 61,5% dos gestores afirmam que não são questionados pelos hóspedes sobre as práticas e políticas ambientais adotadas e 38,5% perceberam interesse por parte dos hóspedes em conhecer essas práticas. Ao tratar da política ambiental adotada por uma empresa, Moura (2011) afirma a importância da mesma para que o público externo, clientes, fornecedores, entre outros, conheçam essas intenções. Assim, no caso específico desta pesquisa, na qual são abordados os meios de hospedagem, a adoção e a divulgação de tais práticas ambientais contribuiriam para a promoção e divulgação mercadológica da empresa, a redução de custos e a fidelização de clientes.

Oliveira (2013) em sua pesquisa realizou o seguinte questionamento aos gestores de meios de hospedagem: *Como as práticas sustentáveis implantadas ou a obtenção da certificação em sustentabilidade são percebidas pelos hóspedes?* Como resultado, os gestores afirmaram que: a) a maioria dos hóspedes não apresenta interesse ou desconhece a questão; b) pequena parcela dos hóspedes valoriza, por meio de comentários ou elogios, as práticas adotadas; c) tais mudanças podem gerar impactos positivos para o retorno dos hóspedes. De Conto e Zaro (2011), em sua pesquisa sobre o consumo de água em meios de hospedagem, constataram que três gestores indicaram não possuir a preocupação com o seu controle, pois, segundo eles, os estabelecimentos contam com poço artesiano. Assim, segundo os gestores, o uso da água do poço artesiano “não gera gastos”.

A pergunta número 19 apresentou o seguinte questionamento aos sujeitos: *O(a) Sr.(a) é encorajado a minimizar o consumo de água nos meios de hospedagem?* O Gráfico 21 apresenta as informações dos hóspedes como resposta à pergunta.

Gráfico 21 – Informações relacionadas ao encorajamento dos hóspedes para minimizar o consumo de água nos meios de hospedagem



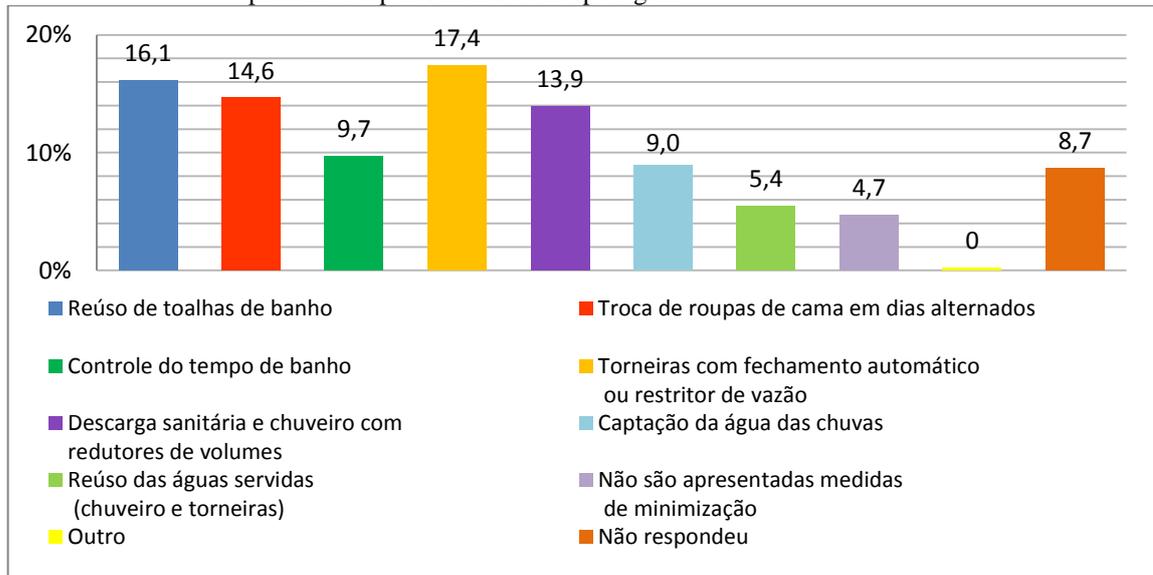
Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Como se pode observar no Gráfico 21, 32,5% dos sujeitos responderam que são encorajados a minimizar o consumo de água, 24,3% referem que os meios de hospedagem não apresentam iniciativas de redução. Parte dos sujeitos (18,1%) afirmou, ainda, que eventualmente observa essas iniciativas de encorajamento nos meios em que se hospeda. Para 8,1% depende do meio de hospedagem, e 16,8% dos sujeitos não responderam a esta pergunta.

Alguns meios de hospedagem incentivam os hóspedes a adotarem práticas ambientais por meio de avisos afixados em locais de circulação e fácil visualização. No estudo de caso apresentado por Alves (2008), por meio da aplicação de questionários, alguns hóspedes manifestaram-se quanto à ausência dessas informações por parte de alguns estabelecimentos, sugerindo que os mesmos apresentem essas informações através de avisos fixados na recepção, elevadores e unidades habitacionais. Também Costa (2011) estudou o comportamento voluntário ou proativo de um resort pelo critério da eficácia ambiental, por meio da percepção do empresário, dos funcionários, dos hóspedes e da comunidade do entorno. No que tange aos hóspedes, 70% deles manifestaram-se positivamente quanto à percepção de práticas ambientais adotadas pelo resort, e apenas 5% não identificaram o compromisso do estabelecimento com práticas ambientais.

A pergunta número 20 buscou identificar por parte dos sujeitos quais eram efetivamente as ações adotadas pelos meios de hospedagem, nas quais os mesmos costumam hospedar: *Que medidas de minimização do consumo de água são apresentadas para o(a) Sr.(a) nos meios de hospedagem?* O Gráfico 22 apresenta as informações dos sujeitos em relação a esse questionamento.

Gráfico 22 – Informações de hóspedes sobre medidas de minimização de consumo de água apresentadas pelos meios de hospedagem



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Em relação a essa pergunta, percebe-se a existência de algumas práticas ambientais nos estabelecimentos onde os sujeitos hospedam-se. Assim, as opções apresentadas aos sujeitos, relacionadas à questão número 20, foram as seguintes: a) reúso de toalhas de banho; b) troca de roupas de cama em dias alternados; c) controle do tempo de banho; d) torneiras com fechamento automático ou restritor de vazão; e) descarga sanitária e chuveiro com redutores de volumes; f) captação da água das chuvas; g) reúso das águas servidas (chuveiro e torneiras); h) não são apresentadas medidas de minimização; i) outro. (Qual?).

Assim, observa-se no Gráfico 22 que as ações mais indicadas pelos sujeitos foram as seguintes: torneiras com fechamento automático ou restritor de vazão (17,4%); reúso de toalhas de banho (16,1%); troca de roupas de cama em dias alternados (14,6%); descarga sanitária e chuveiro com redutores de volumes (13,9%); controle do tempo de banho (9,7%); captação da água das chuvas (9,0%); reúso das águas servidas (5,4%); não são apresentadas medidas de minimização (4,7%) e 8,7% dos sujeitos não responderam a esse questionamento.

No entanto, apenas um sujeito contribuiu com a seguinte afirmação: “Atenção: água jogada fora. Na maioria dos hotéis que frequento, você liga o chuveiro e fica até dois minutos para a água esquentar.” O sujeito, neste caso, referiu-se ao aquecimento da água do chuveiro por meio de energia solar ou gás natural e não por meio do uso da energia elétrica. Como este estudo pretende compreender a sistemática dos recursos hídricos, questiona-se: As fontes alternativas de aquecimento de água trazem benefícios ambientais quanto à minimização do consumo?

Uma pesquisa elaborada pelo Centro Internacional de Referência em Reuso de Água (Cirra) (2009), entidade vinculada à Escola Politécnica da Universidade de São Paulo (Poli - USP), levou em consideração os diversos sistemas de aquecimento de água e concluiu que chuveiro elétrico é mais econômico, se for levado em conta o gasto com energia elétrica ou gás e água.

A pesquisa do Cirra (2009) apontou ainda que um dos principais fatores que fazem o chuveiro elétrico ser vantajoso é o consumo de água. Nos primeiros três meses de estudos foi constatado que o chuveiro elétrico apresentou um consumo de 4 litros de água por minuto contra 8,7 litros por minuto do sistema de aquecimento solar, 9,1 litros do sistema a gás e 8,4 litros do boiler elétrico. O sistema híbrido, composto pelo aquecimento solar com chuveiro elétrico, apresentou um desempenho semelhante ao chuveiro elétrico, com 4,1 litros por minuto.

Outro dado apontado pelo Cirra se refere ao desperdício de água no início de cada banho, até atingir a temperatura ideal. No chuveiro elétrico, a água aquece instantaneamente ao abrir o registro e, portanto, a perda é zero. No sistema de aquecimento solar ou boiler elétrico, a perda é de 5 litros e no aquecedor a gás, 4,5 litros. Isso se deve em função do sistema de aquecimento ficar longe do ponto de uso por questões de segurança ou espaço, podendo aumentar ainda mais o consumo. Assim, ao abrir o registro, primeiramente é liberada toda a água que se encontra entre os aquecedores e a ducha.

Estudos realizados por Ferrari (2006), com gestores de meios de hospedagem no Município de Caxias do Sul (RS), com relação à qualidade ambiental na operacionalização das atividades, identificaram que 45,16% deles relataram não apresentar medidas de redução do consumo de água em seus estabelecimentos. Segundo a autora,

as respostas obtidas deixam claro que as informações e a responsabilidade sobre as questões ambientais em meios de hospedagem possuem duas vertentes: a primeira, deriva da preparação e implantação de programas de certificações, e a segunda, é a predisposição e o interesse de cada sujeito em conhecer e participar de ações que possam efetivamente melhorar a qualidade ambiental. (2006, p. 46).

Neste sentido, a NBR 15401/14 afirma que “o empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar o consumo de água e assegurar que o seu uso não prejudica o abastecimento das comunidades locais, da flora, da fauna e dos mananciais”. A referida norma apresenta considerações também em relação ao controle da potabilidade da água consumida pelos hóspedes, bem como a qualidade e a minimização do consumo de água utilizada em piscinas.

Torna-se evidente a falta de interesse, por parte de um segmento de gestores, que não apresentam ações sustentáveis em seus estabelecimentos. O motivo se deve pela falta de consciência ambiental, desinformação ou simplesmente priorizam a atividade, objetivando o lucro financeiro. Silva (2007) concluiu que a desinformação é a justificativa mais utilizada pelos gestores, para não adotarem medidas e equipamentos que comprovem a redução do consumo de água. O autor concluiu, ainda, que 72,5% dos meios de hospedagem de sua pesquisa não contam com a utilização de equipamentos e complementos para a redução do consumo, e apenas 27,5% dos meios de hospedagem utilizam tais equipamentos, que visam reduzir o consumo mensal de água.

No que tange às fontes próprias de abastecimento por poços artesianos ou poços tubulares profundos, alguns meios de hospedagem não utilizam sistemas de redução de consumo, seja pela abundância do recurso natural ou pela ausência de fiscalização dos órgãos competentes. É o caso citado por Silva, em que o autor afirma:

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

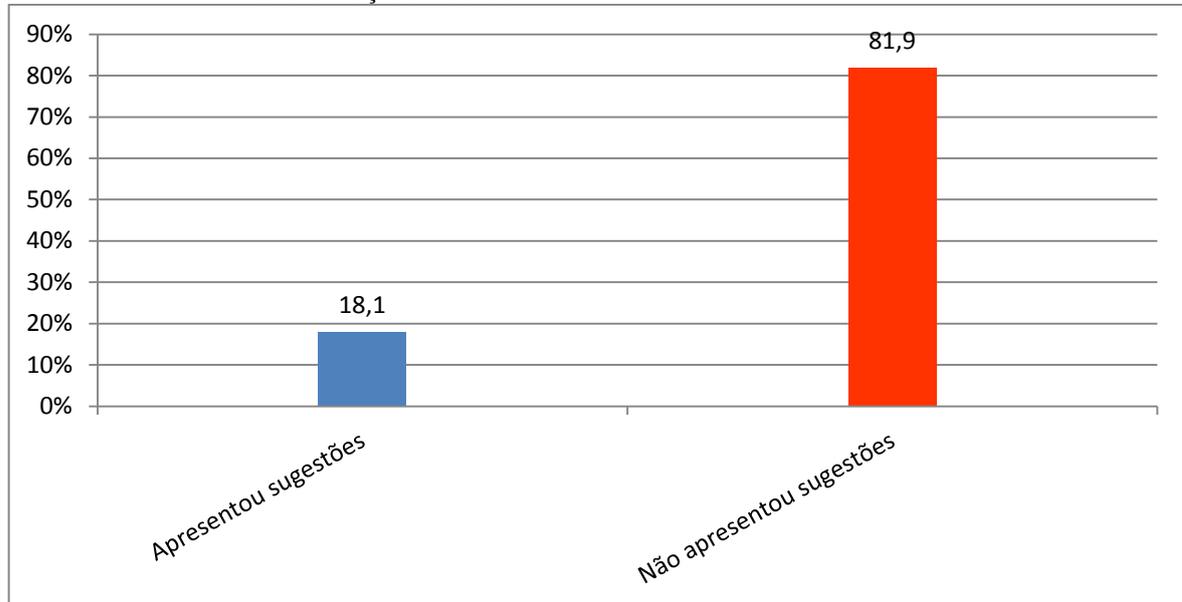
Nesse sentido, também cabe destacar o saneamento nos meios de hospedagem localizados no espaço rural, mais especificamente na Rota Germânica, os quais foram estudados por Jasper (2006). A pesquisa evidenciou que 85,72% dos empreendedores não utilizam a água da chuva e não mostraram interesse sobre o assunto. No entanto, 14,28% dos empreendedores usufruem a água da chuva por meio de cisternas, com significativa redução de custos, pois essa água é utilizada para consumo dos animais, irrigação de jardins e hortas. Em relação à redução no consumo de água, 64,28% dos empreendedores não adotam qualquer medida de minimização do consumo, e 35,72% adotam técnicas de redução de consumo de água.

Ainda, tratando-se das ações adotadas, visando a minimização do uso de recursos naturais, Ricci (2002) indica o uso de torneiras com redutores de vazão de água que, segundo o autor, podem representar uma economia de até 30% do consumo. Outras medidas sugeridas dizem respeito ao controle de vazamentos, uso de vasos sanitários com descargas econômicas, além do encorajamento e da sensibilização de colaboradores e público externo.

Finalizando o questionário, a pergunta número 21 interveio no sentido de acolher a colaboração dos sujeitos: *Apresente sugestões que considere importante para a*

implementação de programas de sensibilização ambiental para hóspedes. No Gráfico 23 estão dispostos os resultados dos sujeitos respondentes e não respondentes.

Gráfico 23 – hóspedes que apresentaram sugestões sobre a implementação de programas de sensibilização ambiental



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Observa-se que apenas 18,1% dos sujeitos responderam a esse questionamento, enquanto a maioria, 81,9%, não apresentou contribuições, visto que o objeto em questão estava relacionado diretamente ao bem-estar dos hóspedes.

Os sujeitos respondentes apresentaram as seguintes contribuições: reaproveitamento da água do hotel; as Secretarias do Meio Ambiente produzirem informativos sobre o assunto e distribuir na rede hoteleira, não apenas para hotéis, mas para qualquer outro estabelecimento, inclusive nas residências, usando os itens numerados acima; conscientização de cada um; avisos sobre dados e informações desta ação; tratar o hotel como a casa do hóspede: em casa não troca toalha, lençol todos os dias. Em casa, os vazamentos são consertados, no hotel precisam ser notificados; a conscientização dos clientes é um trabalho missionário, desligue as lâmpadas e TV, feche as torneiras e o chuveiro, dois tipos de descarga no vaso sanitário: dejetos líquidos e dejetos sólidos; proporcionar descontos para aqueles que colaborarem com a economia, troca de toalhas, roupas de cama, etc.; uso de materiais elétricos atualizados, dicas de como economizar água, torneiras e chuveiros, luz, captação de água das chuvas; desconto na diária para quem economiza água; sinalização com placas nos aposentos; pôsteres na recepção dos hotéis; melhora no sistema de aquecimento dos chuveiros, pois há um tempo grande para o aquecimento da água, no qual o desperdício é grande; qualquer medida para

melhorar o consumo é válida. O planeta agradece; tratamento de água e esgoto, tratamento do lixo, impacto ambiental; publicidade com foco nos benefícios das medidas de redução do impacto ambiental; um informativo voltado a essa questão. Talvez produzir ecoturismo na rota das águas, passando pelo local de abastecimento da cidade; além das assinaladas acima, uso de cisternas para captação e utilização da água das chuvas; além dos questionários, entregar fôlder resumido e colocar anúncios no ambiente; colocar informações no ambiente em que os hóspedes estejam; torneiras com fechamento automático, descarga e chuveiro com redutor; dados comparativos de consumo e desperdício entre alguns países; apresentar dados de restrição do consumo de água em países subdesenvolvidos; verificar se há vazamentos no vaso, na pia e no chuveiro (gotejamento); comunicação: demonstrando os investimentos do hotel em com melhorias; programas de conscientização, todas citadas na questão 20; informativo na hora que o hóspede dá entrada no hotel; placas indicativas de conscientização nos quartos.

Apesar do número de sujeitos respondentes, na pergunta 20, representar apenas 18,07%, os estabelecimentos de hospedagem carecem de informações aos hóspedes, seja por meio de fôlderes, avisos, informativos ou placas, os quais foram evidenciados pela maioria dos sujeitos que contribuíram com essa questão. Outro aspecto importante a ser observado está relacionado ao desperdício de água, referindo-se aos chuveiros, que não utilizam o sistema de aquecimento através da energia elétrica. No sistema solar, boiler elétrico ou a gás ocorre uma perda de até 5 litros de água no início de cada banho até atingir a temperatura ideal, visto que, ao abrir o registro, primeiro sai toda a água fria que está entre os aquecedores e a ducha. No chuveiro elétrico, esta perda é zero, já que ao abrir o registro a água sai automaticamente quente. Evidenciou-se, ainda, que o meio de hospedagem pode ser considerado a extensão da casa dos hóspedes, onde as medidas de racionalização, praticadas na residência dos sujeitos, também podem ser adotadas nos meios de hospedagem. Outro aspecto evidenciado está relacionado ao não cumprimento da legislação vigente, à ausência do Poder Público local e o descaso, por parte dos estabelecimentos de hospedagem, com os aspectos ambientais na área do saneamento.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pesquisas dessa natureza são importantes, pois possibilitam a construção do conhecimento sobre a sustentabilidade nos empreendimentos turísticos, em especial em meios de hospedagem.

Levando-se em consideração que os meios de hospedagem são potenciais causadores de impactos ambientais, seja pelo considerável uso de recursos naturais não renováveis ou pela geração de resíduos (sólidos, líquidos e gasosos), a pesquisa evidenciou que se torna imprescindível o controle, por parte dos órgãos ambientais competentes, como também o olhar da academia para o desenvolvimento de estudos e pesquisas, incentivando seus acadêmicos a construir seus trabalhos de conclusão de curso e estágios sobre gestão da sustentabilidade no turismo.

Em relação ao comprometimento dos sujeitos (turistas), em economizar água nos meios de hospedagem, a pesquisa concluiu que, na maioria dos estabelecimentos, não são desenvolvidos programas ou ações que envolvam os hóspedes. Nessa direção, destaca-se a importância e a necessidade de:

- 1) a continuidade desta pesquisa sobre a racionalização no consumo de água envolvendo os hóspedes, os gestores e os colaboradores de meios de hospedagem, em razão do esgotamento dos recursos naturais, em especial dos recursos hídricos;
- 2) maiores estudos sobre a utilização racional de fontes de energia alternativas, de modo especial sobre o uso de aquecedores a gás e solar para chuveiros, os quais representam um grande desperdício de água nos meios de hospedagem;
- 3) implementar programas de Educação Ambiental que visem a sensibilização para a mudança de hábitos e atitudes dos gestores, colaboradores e fornecedores nos meios de hospedagem;
- 4) a importância do empreendimento em estabelecer e manter procedimentos para comunicar aos hóspedes, colaboradores e ao público em geral o comprometimento com a economia da água, a promoção do turismo sustentável, a política de sustentabilidade e o cumprimento dos objetivos e das metas;
- 5) a importância de o empreendimento informar aos clientes o seu comprometimento com a economia da água e encorajar o seu envolvimento mediante campanhas de economia dirigidas aos hóspedes e aos seus trabalhadores;
- 6) sensibilização o cliente sobre gestão da sustentabilidade de meios de hospedagem, em diferentes meios de comunicação, tais como no *site*, sistema de reserva, *check*

in, na unidade habitacional, em áreas sociais, por meio de informações verbais, *display*, placa, fôlder ou manual;

Nessa direção, recomenda-se a adoção das seguintes práticas, visando melhorar o desempenho do sistema de gestão da sustentabilidade:

- 1) o envolvimento dos órgãos públicos locais (Secretarias do Meio Ambiente, Secretaria do Turismo, Secretaria da Educação e afins) em ações conjuntas, diretamente voltadas à sustentabilidade dos meios de hospedagem;
- 2) a capacitação e sensibilização dos gestores, dos hóspedes, dos fornecedores e dos colaboradores dos meios de hospedagem;
- 3) disponibilização de material informativo e placas indicativas sobre racionalização no uso dos recursos naturais e o comprometimento do meio de hospedagem e dos hóspedes, tanto na recepção, quanto nas UHs. Para tanto, as ações de comunicação ou marketing devem adotar padrão de ética, não poluindo o meio ambiente;
- 4) a divulgação, no Cadastur através do MTur, bem como nos Sindicatos de Hotelaria em todo o Brasil, da relação dos estabelecimentos certificados e demais informações relacionadas à gestão da sustentabilidade, o que é imprescindível pela NBR 15401;
- 5) a utilização de dispositivos para economia de água (como, por exemplo, torneiras e válvulas redutoras de consumo em banheiros, lavabos, chuveiros e descargas); implantação de programas de inspeção periódica nas canalizações e sua manutenção, com vistas à minimização das fugas, devendo ser mantidos registros dessas inspeções e reparos;
- 6) adoção de programa específico, como troca não diária de roupa de cama e toalhas, preservação e revitalização dos mananciais de água e captação, armazenamento e reúso de águas pluviais, uso adequado dos produtos de limpeza para lavanderia e cozinha e tratamento e reaproveitamento de águas residuárias.

Com relação à academia, novas pesquisas relacionadas ao tema dos recursos hídricos, com o envolvimento dos hóspedes, são necessárias, uma vez que os mesmos são de vital importância para o desenvolvimento sustentável dos meios de hospedagem e a construção da competitividade sustentável nas destinações turísticas.

Porém, somente com a participação dos vários atores envolvidos no processo será possível a efetivação de políticas ambientais, de modo especial sobre os recursos hídricos,

visto que “de todos os nossos recursos, a água tornou-se o mais precioso [...], contudo, em meio a esta abundância, encontramos-nos necessitados”. (CARSON, 1962, p. 49).

O Brasil tem potencial para se tornar um dos principais destinos turísticos mundiais, não apenas pelas belezas naturais, pelas festividades, pela cultura e pelos biomas. Porém, é necessário efetivar as políticas de controle em relação à preservação dos recursos naturais e o encorajamento e os avanços da certificação sustentável.

Tem fundamental importância que os órgãos públicos federais, estaduais e municipais, os sindicatos dos serviços do turismo, os agentes de turismo, o setor de hospedagem e toda a sociedade unam esforços no sentido de implementar programas e ações para a racionalização dos recursos naturais, de maneira especial, a água. É imprescindível que o turismo, além de um grande potencial econômico, esteja em conformidade com a legislação pertinente e coerente com a sustentabilidade.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Dora. **Os ilustres hóspedes verdes**. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.
- AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS. ANA. **Cadernos de capacitação em recursos hídricos**. Disponível em: <<http://arquivos.ana.gov.br/institucional/sge/CEDOC/Catalogo/2012/CadernosDeCapacitacao1.pdf>>. Acesso em: 28 maio 2015.
- AGÊNCIA NACIONAL DAS ÁGUAS. ANA. **Conjuntura dos recursos hídricos no Brasil: Informe 2014**. Encarte especial sobre a crise hídrica. 2014. Disponível em: <<http://conjuntura.ana.gov.br/docs/crisehidrica.pdf>>. Acesso em: 23 maio 2015.
- _____. ANA. **Fatos e tendências: água**. 2009. Disponível em: <http://arquivos.ana.gov.br/imprensa/publicacoes/fatosetendencias/edicao_2.pdf>. Acesso em: 2 fev. 2016.
- _____. ANA. **ONU divulga temas das próximas três edições do Dia Mundial da Água**. Disponível em: <http://www2.ana.gov.br/Paginas/imprensa/noticia.aspx?id_noticia=12925>. Acesso em: 2 fev. 2016a.
- _____. ANA. **Região Hidrográfica Atlântico Sul. Região com forte vocação para o turismo**. Disponível em: <<http://www2.ana.gov.br/Paginas/portais/bacias/AtlanticoSul.aspx>>. Acesso em: 8 fev. 2016b.
- _____. ANA. **Panorama da Qualidade das Águas Superficiais do Brasil 2012**. Disponível em: <<http://arquivos.ana.gov.br/institucional/sge/CEDOC/Catalogo/2012/PanoramaAguasSuperficiaisPortugues.pdf>>. Acesso em: 16 abr. 2016.
- AGUIAR JÚNIOR, Silvestre Rabello de. **Análise de gestão: política da água e sustentabilidade**. 2011. 232 f. Tese (Doutorado em Desenvolvimento Sustentável) – Universidade de Brasília, Brasília/DF, 2011. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/9903>>. Acesso em: 26 maio 2015.
- ALEXANDER, Sarah. **Green hotels: Opportunities and Resources for Success** Written by. **Zero Waste Alliance**. Portland. EUA, set 2002. Disponível em: <http://www.zerowaste.org/publications/GREEN_HO.PDF>. Acesso em: 13 mar. 2016.
- ALVES, Thiago José Costa. **Responsabilidade de hóspedes em relação à variável ambiental: estudo de caso de dois meios de hospedagem**. 2008. 117 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2008.

AMAZONAS, Iuri Tavares. **Gestão ambiental na hotelaria: tecnologias e práticas sustentáveis** aplicadas nos hotéis de João Pessoa – PB. 2014. 124 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento e Meio Ambiente – PRODEMA) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.

ARAÚJO-MOURA, Antônia Angélica Correia de; CAFFARO FILHO, Roberto Augusto. PANORAMA DO GERENCIAMENTO DE ÁREAS CONTAMINADAS NO BRASIL APÓS A RESOLUÇÃO CONAMA 420/09. Disponível em: <<https://aguassubterraneas.abas.org/assubterraneas/article/view/27972>>. Acesso em: 23 maio 2015.

ASSIS, Regina Cardona de. **Eficiência energética em meios de hospedagem: crenças e práticas**. 2009. 164 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2009.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA SANITÁRIA. ABES. Rio de Janeiro/RJ. 2015. Disponível em: <<http://abes-dn.org.br/>>. Acesso em: 23 maio 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ÁGUAS SUBTERRÂNEAS. ABAS. **Águas subterrâneas: essenciais para o abastecimento público**. Disponível em: <<http://www.abas.org/cimas/iicimas/pt/release04.pdf>>. Acesso em: 16 fev 2016.

_____. **Água que não acaba mais**. Disponível em: <http://www.abas.org/noticia-136_agua-que-nao-acaba-mais>. Acesso em: 13 maio 2015.

_____. **Poços para captação de água**. Definições. Disponível em: <http://www.abas.org/educacao_pocos.php>. Acesso em: 13 out 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS – ABIH. **Apenas 10 hotéis no Brasil conseguiram o selo de sustentabilidade**. Disponível em: <<http://abihbahia.org.br/noticia/apenas-10-hoteis-no-brasil-conseguiram-o-selo-de-sustentabilidade>>. Acesso em: 6 maio 2016.

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: especificações, diretrizes para uso. Rio de Janeiro, 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ÁGUAS SUBTERRÂNEAS – ABAS. Educação. **Águas subterrâneas, o que são?** Disponível em: <<http://www.abas.org/educacao.php>>. Acesso em: 16 fev. 2016.

_____. **Panorama de gerenciamento de áreas contaminadas no Brasil após a Resolução CONAMA 420/09**. Disponível em:

<<http://aguassubterraneas.abas.org/asubterraneas/article/view/27972>>. Acesso em: 21 jan. 2016.

_____. **Informe online**. Disponível em:

<<http://www.abas.org/abasinforma/137/paginas/05.htm>>. Acesso em: 23 mar. 2016.

BARBERÁN, Ramón; EGEA Pilar; GRACIA-DE-RENTERÍA Pilar; SALVADOR Manuel. Evaluation of water saving measures in hotels: A Spanish case study. Zaragoza, Spain. **International Journal of Hospitality Management**, Department of Applied Economics and University Institute for Environmental Science Research in Aragón, University of Zaragoza, Gran Vía, Zaragoza, Spain, v. 34, p. 181–191, 2013.

Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431913000169>>. Acesso em: 28 fev. 2016.

BARBOSA, Janaína Gabriela. **Análise do uso racional da água em edifícios de escritórios na cidade de São Paulo: métodos, práticas e certificação ambiental**. 2013. 305 f. Dissertação (Mestrado em Arquitetura e Urbanismo) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/16/16132/tde-05072013-114952/pt-br.php>>. Acesso em: 26 maio 2015.

BENI, Mario Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 10. ed. São Paulo: Senac, 2004.

BERNARDELLI JUNIOR, José Maria. Sistemas de gestão ambiental na operação dos empreendimentos hoteleiros. **Revista Rosa dos Ventos**. Dossiê Gestão Ambiental. Caxias do Sul. v. 6, n. 4, p. 564-582, 2014. Disponível em:

<http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/2840/pdf_332>. Acesso em: 30 maio 2015.

BONATTO, Gilberto. **Geração de resíduos sólidos no âmbito da hotelaria: um estudo de caso**. 2003. 110 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2003. Disponível em: <<https://biblioteca.ucs.br/pergamum/biblioteca/>>. Acesso em: 21 mar. 2015.

BRASIL. **Lei 11.771/08**, de 17 de setembro de 2008. Dispõe sobre a Política Nacional do Turismo. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/11771.htm>. Acesso em: 10 mar. 2015.

_____. **Lei 11.445**, de 5 de janeiro de 2007. Estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/11445.htm>. Acesso em: 5 dez. 2015.

_____. **Lei 9.433/97**, de 8 de janeiro de 1997. Institui a Política Nacional de Recursos Hídricos, cria o Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos, regulamenta o inciso XIX do art. 21 da Constituição Federal, e altera o art. 1º da Lei nº 8.001, de 13 de março de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/19433.htm>. Acesso em: 4 abr. 2015.

_____. **Lei 12.305**, de 2 de agosto de 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/112305.htm>. Acesso em: 30 maio 2015.

_____. **Lei 6.938**, de 31 de agosto de 1981. Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L6938.htm>. Acesso em: 4 abr. 2015.

_____. **Portaria 1.469**, de 29 de dezembro de 2000. Estabelece os procedimentos e responsabilidades relativos ao controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade, e dá outras providências. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/wps/wcm/connect/9de3d3004745874f913fd53fbc4c6735/PORTARIA_1469_2000.pdf?MOD=AJPERES>. Acesso em: 15 fev. 2016.

_____. **Portaria 420**, de 28 de dezembro de 2009b. Dispõe sobre critérios e valores orientadores de qualidade do solo quanto à presença de substâncias químicas e estabelece diretrizes para o gerenciamento ambiental de áreas contaminadas por essas substâncias em decorrência de atividades antrópicas. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/res/res09/res42009.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

_____. **Resolução 32**, de 15 de outubro de 2003. Institui a divisão hidrográfica nacional. Disponível em: <http://www.aesa.pb.gov.br/legislacao/resolucoes/cnrh/32_2003_divisao_hidrografica_nacional.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2016.

BRASIL. **Projeto de Lei 5.137**. Brasília, 2009.

BRASIL. **Portaria 2.194**, de 12 de dezembro de 2011. Dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2914_12_12_2011.html>. Acesso em: 15 fev. 2016.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil** (1988). Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 15 fev. 2015.

BRASIL. **Resolução Conama 357**, de 17 de março de 2005. Dispõe sobre a classificação dos corpos de água e diretrizes ambientais para o seu enquadramento, bem como estabelece as condições e padrões de lançamento de efluentes, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/res/res05/res35705.pdf>>. Acesso em: 12 fev. 2016.

CALIXTO, Eduardo. **Contribuições para plano de contingência para derramamento de petróleo e derivados no Brasil**. 2011. 301 f. Tese (Doutorado em Planejamento Energético) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <http://www.ppe.ufrj.br/pppe/production/tesis/eduardo_calixlo.pdf>. Acesso em: 19 jan. 2016.

CARSON, Raquel. **Primavera silenciosa**. 2. ed. Rio de Janeiro: Melhoramentos, 1962.

CENTRO INTERNACIONAL DE REFERÊNCIA EM REUSO DE ÁGUA (CIRRA). **Estudo da USP mostra chuveiro elétrico como opção mais econômica para o banho**. 2009. Disponível em: <<http://www.banhoeconomico.com.br/down/ci160409.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2016.

CESA, Patrícia Paula Possapp. **Manejo de resíduos sólidos em meios de hospedagem: seis estabelecimentos**. 2003. 92 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2003. Disponível em: <<https://biblioteca.ucs.br/pergamum/biblioteca/>>. Acesso em: 20 mar. 2015.

COMISSÃO MUNDIAL SOBRE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO. **Nosso futuro comum**. Rio de Janeiro: FGV, 1988.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR – CAPES. Disponível em: <www.capes.gov.br>. Acesso em: 21 mar. 2015.

CORIOLOANO, Luzia Neide Menezes Teixeira. O ecoturismo e os hóspedes da natureza. In: BARRETTO, Margarita; TAMANINI, Elisabete (Org.). **Redescobrimo a ecologia no turismo**. Caxias do Sul: Educs, 2002.

CORRÊA, Luciara Bilhalva. Sustentabilidade no turismo: estudo da gestão ambiental em empreendimento hoteleiro da Região Sul do Brasil. **Revista Rosa dos Ventos**, Dossiê Gestão Ambiental. Caxias do Sul, v. 6, n. 4, p. 583-602, 2014. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/2723/pdf_333>. Acesso em: 30 maio 2015.

COSTA, Fabrizia Valle da. **Gestão ambiental em hotéis: avaliando o comportamento voluntário de um resort brasileiro**. 2011. 138 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Econômica do Meio Ambiente) – Universidade de Brasília, Brasília/DF, 2011. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/12312/1/2011_FabriziaValledaCosta.pdf>. Acesso em: 29 fev. 2016.

D'AMATO, Claudio; TORRES, João, P, M; MALM, Olaf. DDT (Dicloro Difenil Tricloroetano): toxicidade e contaminação ambiental: uma revisão. **Revista Química Nova**, São Paulo, v. 25, n.6, nov-dez 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-40422002000600017>. Acesso em: 30 maio 2015.

DE CONTO, Suzana Maria. 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. (Org.). **Gestão de resíduos em universidades**. Caxias do Sul/ RS: EDUCS, 2010, p. 17-32.

DE CONTO, Suzana Maria; ZARO, Marcelo. O hóspede como fator decisivo na adoção de políticas e práticas ambientais em meios de hospedagem – Caxias do Sul/RS. **Revista Rosa dos Ventos**, Caxias do Sul, v. 3, n. 3, p. 337-358, 2011. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/1188/pdf_55>. Acesso em: 12 maio 2015.

DE CONTO, Suzana Maria; ALVES, Thiago José Costa; ZARO, Marcelo; PISTORELLO, Josiane; PEREIRA, Gisele Silva; PESSIN, Rafaela. Las condiciones de saneamiento básico como factor decisivo en la elección del destino turístico: un estudio basado en la información brindada por los huéspedes. **Revista Estudios y Perspectivas en Turismo**, v. 20, p. 213 – 228, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, República Argentina, 2011. Disponível em: <<http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V20/v20n1.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2016.

DE CONTO, Suzana Maria; BONIN, SaraMassotti; FOLETTTO, Sérgio; ZOCHOLINI, Cleomar Antonio; PEREIRA, Gisele Silva. In: II SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL DE EMPREENDIMIENTOS TURÍSTICOS – AMBIENTUR, 11 a 13 de maio de 2015, Canela/RS. **Anais eletrônicos...** ABES, 2015. Disponível em: <http://www.abes-rs.org.br/centraldeeventos/_arqTrabalhos/trab_20150504171828000000887.pdf>. Acesso em: 7 maio 2016.

DE CONTO, Suzana Maria; POSSER, Lakchmi. Informações de hóspedes de um meio de hospedagem em relação a escolha do destino turístico determinada pela variável ambiental. **Revista Turismo Visão e Ação**, v. 7, n. 3, p. 493-503, set-dez, 2005. Disponível em: <<http://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/522/449>>. Acesso em: 8 maio 2016.

DE CONTO, Suzana Maria; ZARO, Marcelo; PISTORELLO, Josiane. O papel de colaboradores de um meio de hospedagem no Sistema de Gestão Ambiental. In: SEMINÁRIO EM TURISMO DO MERCOSUL, 6., 2010, Caxias do Sul. **Anais eletrônicos...** UCS, 2010. Disponível em: <http://www.ucs.br/ucs/tplSeminTur2010/eventos/seminario_de_pesquisa_semintur/anais/gt08/arquivos/08/O%20Papel%20de%20Colaboradores%20de%20um%20Meio%20de%20Hospedagem%20no%20Sistema%20de.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2015.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 2. ed. São Paulo: Futura, 1998.

DENICOL, Maria Salete Goulart Martins. **A educação ambiental como objeto de estudos nos programas stricto sensu em turismo no Brasil (período 1997- 2011)**. 2013. 96 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul. 2013. Disponível em:

<<https://repositorio.ucs.br/jspui/bitstream/11338/745/1/Dissertacao%20Maria%20Salette%20Dnicol.pdf>>. Acesso em: 29 mar. 2016.

ERDOGAN, Nazmiye; BARISB Emin. Environmental protection programs and conservation practices of hotels in Ankara, Turkey. **Tourism Management**, v. 28, p. 604-614, 2007. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517706001312>>. Acesso em: 29 fev. 2016.

FERRARI, Patricia Flôres. **Percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem**: estudo de caso em Caxias do Sul - RS. 2006. 117 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2006.

FERRI, Gino; TOGNI, Ana Cecília. **Comitê de gerenciamento da Bacia Hidrográfica Taquari-Antas**. Lajeado/RS: Univates, 2012.

FREITAS, André Luis Policani; ALMEIDA, Georgia Maria mangueira de. Avaliação do nível de consciência ambiental em meios de hospedagem: uma abordagem exploratória. **Sociedade & Natureza**. Uberlândia/MG, v. 2, n. 22, p. 405-417, 2010. Disponível em: <<http://www.seer.ufu.br/index.php/sociedadennatureza/article/view/9885/5911>>. Acesso em: 28 fev. 2016.

FUNDAÇÃO DO MEIO AMBIENTE – FATMA. **Balneabilidade do litoral catarinense**. Relatório nº 14. 2016. Disponível em: <http://www.fatma.sc.gov.br/laboratorio/relatorio_balneabilidade2.php?ficha=999>. Acesso em: 26 mar. 2016.

GATT, Kevin; SCHRANZ, Celine. Retrofitting a 3 star hotel as a basis for piloting water minimisation interventions in the hospitality sector. **International Journal of Hospitality Management**, n. 34, p. 115-121, 2015. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431915000985>>. Acesso em: 28 fev. 2016.

GENTA, Maria Mônica Pereira. **A contabilidade ambiental como instrumento de gestão turística**: o caso da hotelaria de Caxias do Sul. 2006. 135 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2006.

GONÇALVES, Luiz Cláudio. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.

GRAND MERCURE SUMMERVILLE RESORT. Recife/PE. Disponível em: <<http://grandmercure.com.br/2015/hotel/summerville-resort/>>. Acesso em: 7 maio 2016.

GUZZO, Renata Fernandes; NASCIMENTO, Luis Felipe Machado do. Prácticas ambientatales y desempeño organizacional em la hotelería: Um estudio de sus relaciones em laciudad de Porto Alegre, Brasil. **Revista Estudios y Perspectivas en Turismo**, Ciudad

Autónoma de Buenos Aires, v. 22, n. 2, p. 294-313, mar. 2013. Disponível em: <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322013000200007&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 16 maio 2015.

GUZZO, Renata Fernandes. **A relação das práticas ambientais e desempenho organizacional na hotelaria de Porto Alegre**. 2011. 113 f. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre/RS, 2011. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/30366/000781008.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 4 fev. 2016.

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. **Metodologias qualitativas na sociologia**. 9. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.

HOTEL CANTO DAS ÁGUAS. Lençóis/BA. Disponível em: <<http://www.lencois.com.br/hotel-pousada-na-chapada-diamantina/sustentabilidade.php>>. Acesso em: 16 abr. 2016.

HOTEL DE LENÇÓIS. Lençóis/BA. Disponível em: <<http://hoteldelencois.com/politica-de-sustentabilidade/>>. Acesso em: 16 abr. 2016.

HOTEL VILLE LA PLAGÉ. Búzios/RJ. Disponível em: <<http://www.lp-lf.com.br/hotel-ville-la-plage/gest-a-o-sustent-a-vel-la-plage.htm>>. Acesso em: 20 abr. 2016.

IBGE. 2010. **Dados de Veranópolis**. Disponível em: <<http://www.veranopolis.rs.gov.br/cidade/4/dados-de-veranopolis>>. Acesso em 20 out. 2014.

_____. 2010b. **Cidades@. Veranópolis**. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?codmun=432280>>. Acesso em: 1º nov. 2014.

_____, 2010c. **Cotiporã**. Cidades@. Disponível em: <<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=430595&search=rio-grande-do-sul|cotipora|infograficos:-informacoes-completas>>. Acesso em: 25 out. 2014.

_____. 2010d. **Vila Flores**. Cidades@. Disponível em: <<http://www.cidades.ibge.gov.br/painel/historico.php?lang=&codmun=432330>>. Acesso em: 24 out. 2014.

_____. 2010e. **Nova Prata**. Cidades@. Disponível em: <<http://www.cidades.ibge.gov.br/painel/historico.php?lang=&codmun=431330>>. Acesso em: 3 nov. 2014.

_____. 2010f. **Protásio Alves**. Cidades@. Disponível em: <<http://www.cidades.ibge.gov.br/painel/historico.php?lang=&codmun=431517>>. Acesso em: 3 nov. 2014.

JASPER, Juliana Rose. **Situações de saneamento ambiental do turismo no espaço rural: estudo do caso da rota germânica**. 2006. 133 f. Dissertação (Mestrado em Turismo). Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul, 2006. Disponível em: <<https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/127/Dissertacao%20Juliana%20Rose%20Jasper.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 8 maio 2016.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa**. 26. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica**. 32. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.

LABORATÓRIO DE QUÍMICA DO ESTADO SÓLIDO – LQES. Artigos de opinião. **A água e a escassez**. Disponível em: <http://www.lqes.iqm.unicamp.br/canal_cientifico/pontos_vista/pontos_vista_artigos_opinioao_37-1.html>. Acesso em: 16 fev. 2016.

LE SANN, Janine Gisèle; GARABINI, Patrícia Pedrosa. Gestão ambiental de resíduos sólidos em área rural – uma visão sistêmica e normativa. **Revista Reuna** – Belo Horizonte, n. 1, p.19-31, v. 13, 2008. Disponível em: <<http://revistas.una.br/index.php/reuna/article/view/145/176>>. Acesso em: 29 mar. 2016.

LIMA, Roberto Teixeira de. **Percepção ambiental e participação pública na gestão dos recursos hídricos: perfil dos moradores da cidade de São Carlos, SP (bacia hidrográfica do rio do Monjolinho)**. 2003. 94 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Engenharia Ambiental) – Escola de Engenharia de São Carlos – USP, São Carlos, 2003. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18139/tde-26032004-102050/pt-br.php>>. Acesso em: 28 fev. 2016.

LIMA, Roberto Teixeira de. **Percepção ambiental e participação pública na gestão dos recursos hídricos: perfil dos moradores da cidade de São Carlos, SP (bacia hidrográfica do rio do Manjolinho)**. Universidade de São Paulo, São Carlos, 2003. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18139/tde-26032004-102050/pt-br.php>>. Acesso em: 21 abr. 2016.

MABU THERMAS RESORT. Fóz do Iguaçu/PR. Disponível em: <<http://www.hoteismabu.com.br/wp-content/uploads/2013/05/Politica-de-sustentabilidade-MABU-2013.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2016.

MALTA, Maria Claudia Mancuelho; MARIANI, Milton Augusto Pasquotto. Estudo de caso da sustentabilidade aplicada na gestão dos hotéis de Campo Grande, MS. **Revista Turismo, Visão e Ação** – Eletrônica, n. 1, v. 15, p. 112-129, jan-abr 2013. Disponível em: <<http://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/3567/2493>>. Acesso em: 29 mar. 2016.

MENDES, Carolina Furlanetto. **Estudo exploratório de programas de uso racional de água em instituições de ensino superior e a pré-implantação no anel viário do Campus do Vale da Universidade Federal do Rio Grande do Sul**. 2006. 165 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/8959>>. Acesso em: 26 maio 2015.

MERCURE RECIFE MAR HOTEL CONVENTIONS. Recife/PE. Disponível em: <<http://www.mercure.com/gb/hotel-9971-mercure-recife-mar-hotel-conventions/index.shtml>>. Acesso em: 7 maio 2016.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Fiocruz. **Brasileiros ainda adoecem por falta de saneamento básico**. Disponível em: <<http://www.fiocruz.br/omsambiental/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=262&sid=13>>. Acesso em: 16 fev. 2016.

MINISTÉRIO DAS CIDADES. Sistema Nacional de Informações Sobre Saneamento. **Aplicação web série histórica**. Brasília, 2015. Disponível em: <<http://www.snis.gov.br/aplicacao-web-serie-historica>>. Acesso em: 5 dez. 2015.

_____. Sistema Nacional de Informações Sobre Saneamento. **SNIS série histórica**. Brasília, 2015. Disponível em: <<http://app.cidades.gov.br/serieHistorica/#>>. Acesso em: 5 dez. 2015.

_____. **SNIS Série histórica**. Disponível em: <<http://www.snis.gov.br/aplicacao-web-serie-historica>>. Acesso em: 15 jan. 2016.

MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA. **Programa de água subterrânea para a Região Nordeste**. Disponível em: <http://www.cprm.gov.br/publique/media/Hidrologia/mapas_publicacoes/Programa_Agua_Subterranea_Nordeste.pdf>. Acesso em: 23 maio 2015.

MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA. **Programa de água subterrânea para a Região Nordeste**. Disponível em: <<http://www.cprm.gov.br/arquivos/pdf/dehid/prgaguaregne.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. **Consumo sustentável**. Disponível em: <www.mma.gov.br/estruturas/educamb/_arquivos/consumo_sustentavel.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2016.

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. **Água**. Disponível em: <<http://www.ministeriodomeioambiente.gov.br/agua>>. Acesso em: 16 jun. 2015a.

_____. **Acordos globais**. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/meio-ambiente/2012/01/acordos-globais>>. Acesso em: 16 fev. 2016.

_____. **Agenda 21 Brasileira:** Resultado da consulta nacional. 2.ed. Brasília – DF, 2004. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/responsabilidade-socioambiental/agenda-21/agenda-21-brasileira>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

_____. **Entenda o acidente de Mariana e suas consequências para o meio ambiente.** Disponível em:<<http://www.brasil.gov.br/meio-ambiente/2015b/12/entenda-o-acidente-de-mariana-e-suas-consequencias-para-o-meio-ambiente>>. Acesso em 19 jan. 2016.

_____. **Fatos e tendências.** Disponível em: <http://arquivos.ana.gov.br/imprensa/publicacoes/fatosetendencias/edicao_2.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2016.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Estudos da competitividade do turismo brasileiro.** Disponível em: <https://www3.eco.unicamp.br/neit/images/stories/arquivos/TURISMO_E_A_DIMENSAO_AMBIENTAL.pdf>. Acesso em: 23 maio 2015.

_____. **Cadastur e meu negócio.** Brasília, DF: Impresso no Brasil, 2010.

_____. **Matrizes de classificação de meios de hospedagem.** Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/downloadRegulamento.action?tipo=1>>. Acesso em: 30 maio 2015.

_____. **Turismo contribui com 9% do PIB mundial.** Disponível em: <http://www.embratur.gov.br/piembratur-new/opencms/salaImprensa/artigos/arquivos/Turismo_contribui_com_9_do_PIB_mundial.html>. Acesso em: 7 jan.2016.

MOURA, Luiz Antonio Abdalla de. **Qualidade e gestão ambiental.** 6. ed. Belo Horizonte, MG: Del Rey, 2011.

MUNICÍPIO DE COTIPORÃ. 2015. **Plano Municipal de Saneamento Básico.** Disponível em: <<http://www.cotipora.rs.gov.br/>>. Acesso em: 5 dez. 2015.

_____. **Cidades@.** Disponível em: <<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=430595&search=rio-grande-do-sul|cotipora|infograficos:-informacoes-completas>>. Acesso em: 25 out. 2014.

_____. **Plano Municipal de Saneamento Básico.** Disponível em: <<http://www.cotipora.rs.gov.br/>>. Acesso em: 10 jan. 2016.

MUNICÍPIO DE NOVA PRATA. 2014. Disponível em: <<http://www.novaprata.rs.gov.br/portall/municipio/historia.asp?iIdMun=100143265>>. **Histórico.** Acesso em: 25 out. 2014a.

MUNICÍPIO DE PROTÁSIO ALVES. 2014. **Histórico.** Disponível em:

<<http://www.pmprotasio.com.br/index.php/historico>>. Acesso em: 25 out. 2014a.

_____. **Cidades@**. Disponível em:

<<http://www.cidades.ibge.gov.br/painel/historico.php?lang=&codmun=431517>>. Acesso em: 3 nov. 2014b.

MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS. 2014. **Histórico**. Disponível em:

<<http://www.veranopolis.rs.gov.br/cidade/5/historico>>. Acesso em: 29 out. 2014.

_____. 2014. **Pontos turísticos**. Disponível em:

<<http://www.veranopolis.rs.gov.br/secretarias/28/turismo/97/pontos-turisticos>>. Acesso em: 1º nov. 2014.

_____. **Cidades@**. Disponível em:

<[Http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?codmun=432280](http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?codmun=432280)>. Acesso em: 1º nov. 2014.

_____. **Dados de Veranópolis**. Disponível em:

<<http://www.veranopolis.rs.gov.br/cidade/4/dados-de-veranopolis>>. Acesso em: 20 out. 2014.

MUNICÍPIO DE VILA FLORES. 2014. **Histórico**. Disponível em:

<<http://www.vilaflores.rs.gov.br/index.php/historico>>. Acesso em: 25 out. 2014.

_____. **Cidades@**. 2015. Disponível em:

<<http://www.cidades.ibge.gov.br/painel/historico.php?lang=&codmun=432330>>. Acesso em: 24 out. 2014.

NASCIMENTO, Carlos Augusto do; NAIME, Roberto. Panorama do uso, distribuição e contaminação das águas superficiais no Arroio Pampa na bacia do Rio dos Sinos. **Revista Estudos Tecnológicos em Engenharia – ETEC**. São Leopoldo/RS, v. 5, n. 1, p. 101-120, jan./abr. 2009. Disponível em:

<http://revistas.unisinos.br/index.php/estudos_tecnologicos/article/view/4968>. Acesso em: 13 abr. 2016.

OLIVEIRA, Marcelo Teixeira Cesar de. **Bonito para quem?** Um estudo sobre um destino turístico no Mato Grosso do Sul: situação atual e perspectivas, Bonito, MS, Brasil. 2010. 192 f. Dissertação (Mestrado em Geografia Física) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8135/tde-03112010-143452/es.php>>. Acesso em: 14 maio 2015.

OLIVEIRA, Murilo de Alencar Souza. **A certificação em sustentabilidade (NBR 15401:2006) como fator estratégico de obtenção de vantagens competitivas**. 2013. 299 f. Tese (Doutorado em Administração e Turismo) – Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu/SC, 2013. Disponível em: <[http://Siaibib01.univali.br/pdf/Murilo de Alencar Souza Oliveira.pdf](http://Siaibib01.univali.br/pdf/Murilo%20de%20Alencar%20Souza%20Oliveira.pdf)>. Acesso em: 14 maio 2015.

OLIVEIRA, Murilo de Alencar Souza; ROSSETTO, Adriana Marques. Modelo integrado de sustentabilidade e competitividade em meios de hospedagem [MISCMH]. **Revista Rosa dos Ventos**, Dossiê Gestão Ambiental, Caxias do Sul, v. 6, n. 4, p. 546-563, 2014. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/2758/pdf_331>. Acesso em: 30 maio 2015.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. **Relatório da FAO**. 2015. Disponível em: <http://www.fao.org/nr/water/docs/FAO_WWC_white_paper_web.pdf>. Acesso em: 30 maio 2015a.

_____. **Desenvolvimento Sustentável**. Disponível em: <<http://nacoesunidas.org/ate-2030-planeta-pode-enfrentar-deficit-de-agua-de-ate-40-alerta-relatorio-da-onu/>>. Acesso em 30 maio 2015b.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL – ONU. **Towards a water and food secure future critical: Perspectives for Policy-makers**. Disponível em: <http://nacoesunidas.org/?post_type=post&s=%C3%A1gua>. Acesso em: 4 abr. 2015c.

PEDROSA, Luciene Ferreira. **Análise dos mecanismos de planejamento e resposta para incidentes com derramamento de óleo no mar: uma proposta de ação**. 2012. 118 f. Dissertação (Mestrado em Planejamento Energético) – Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <http://www.ppe.ufrj.br/ppe/production/tesis/luciene_pedrosa.pdf>. Acesso em: 19 jan. 2016.

PERNAMBUCO.COM. Recife/PE. Disponível em: <http://www.pernambuco.com/app/noticia/turismo/45,30,46,15/2015/01/23/interna_turismo,556623/atlante-plaza-mar-hotel-e-summerville-mudam-de-nome-em-maio.shtml>. Acesso em: 07 mai. 2016.

POUSADA BLUMENBERG. Canela/RS. Disponível em: <http://www.hotelblumenberg.com.br/a_pousada.html#B>. Acesso em: 21 abr. 2016.

POUSADA ENCANTOS DA TERRA. Canela/RS. Disponível em: <http://www.pousadaencantosdaterra.com.br/Pousada_Sustentavel.html>. Acesso em: 29 abr. 2015.

POUSADA SPA DON RAMON. Canela/RS. Disponível em: <<http://pousadadonramon.com.br/sustentabilidade/>>. Acesso em: 16 abr. 2016.

REVISTA HOTÉIS. São Paulo/SP. 2015. Disponível em: <<http://www.revistahoteis.com.br/vitoria-hotel-concept-campinas-sp-recebe-certificacao-ambiental-da-abnt/>>. Acesso em: 21 abr. 2016.

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

RODRÍGUEZ, Francisco. J. Garcia; CRUZ, Yaza Del Mar Armas. Relation between social-environmental responsibility and performance in hotel firms. **International Journal of Hospitality Management**, v. 26, p. 824–839, 2007. Disponível em:

<<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S027843190600082X>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

SANTOS, Cleide Bárbara Neres dos; SOUZA, Maria Tereza Saraiva de; BARBOSA, Ricardo Joaquim. Gestão Ambiental em empreendimentos hoteleiros: análise de práticas e de resultados em um estudo de casos múltiplos. In: III SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2006, Resende/RJ. **Anais eletrônicos...** AEDB, 2006. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos06/631_SEGeT.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2016.

SCHLÜTER, Regina G. **Metodologia da pesquisa em turismo e hotelaria**. São Paulo: Aleph, 2003.

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO. Cotiporã, 2014. Disponível em: <<http://www.turismocotipora.com.br/atrativos>>. Acesso em: 25 out. 2014.

SECRETARIA ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE – SEMA/RS. **Relatório anual sobre a situação dos recursos hídricos no Estado do Rio Grande do Sul**. Edição 2009/2010. Disponível em: <[http://www.sema.rs.gov.br/upload/Relatorio_2009_2010\(4\).pdf](http://www.sema.rs.gov.br/upload/Relatorio_2009_2010(4).pdf)>. Acesso em: 16 abr. 2016.

SENADO FEDERAL. **Agenda 21**. Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento. 3. ed. Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições, 2001.

SILVA, Roberto do Nascimento e. **Ações ambientais em meios de hospedagem da Região Uva e Vinho da Serra Gaúcha – RS**. 2007. 164 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2007.

SINDICATO EMPRESARIAL DE GASTRONOMIA E HOTELARIA – **SERG**. Região Uva e Vinho. Disponível em: <<http://seghuvaevinho.com.br/associados/>>. Acesso em: 25 nov. 2015.

SOUZA, Claudio Alexandre de; ALVARES, Rafaella Caroline Simão. Certificação Sustentável em Meios de Hospedagem– Caso da Certificação NBR 15401 no Brasil. **Revista Rosa dos Ventos**, Dossiê Gestão Ambiental, Caxias do Sul, v. 6, n. 4, p. 531-545, 2014a. Disponível em:

<http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/2564/pdf_330>. Acesso em: 30 maio 2015.

SOUZA Claudio Alexandre de; ALVARES Rafaella Caroline Simão. Certificação Sustentável em Meios de Hospedagem – Caso da Certificação NBR 15401 no Brasil. **Revista Rosa dos Ventos**, Caxias do Sul, Dossiê Gestão Ambiental, v. 6, n. 4, p. 531-545, out-dez, 2014b. Disponível em:

<<http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/issue/view/159/showToc>>.

Acesso em: 12 maio 2015.

SOUZA, José Agostinho Barbosa de. **Gestão ambiental e competitividade em destinos turísticos**: percepção dos gestores de pequenos meios de hospedagem de Natal/RN sobre o uso de práticas ambientais como fator de competitividade. 2012. 86 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal/RN, 2012. Disponível em: <<http://repositorio.ufrn.br:8080/jspui/handle/123456789/18146?mode=full>>. Acesso em: 28 mar. 2015.

SOUZA, Viviane da Silva; SOBRAL, Marcos F. Falcão; MELO, André Souza. Práticas socioambientais em hotéis-fazenda do agreste pernambucano sob a perspectiva do cliente. **Revista Metropolitana de Sustentabilidade – RMS**, São Paulo, v. 5, n. 3, p. 104-130, set./dez. 2015. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.fmu.br/index.php/rms/article/viewFile/742/pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2016.

SOUZA, Viviane da Silva. **Análise das práticas sustentáveis dos hotéis-fazenda da região agreste de Pernambuco**: aplicação utilizando os modelos DEA e ELECTRE TRI. 2014. 118 f. Dissertação (Mestrado em Administração e Desenvolvimento Rural) – Universidade Federal Rural de Pernambuco, Recife, 2014. Disponível em: <http://www.tede.ufrpe.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=2169>. Acesso em: 12 mar. 2016.

SPERB, Matias Poli; TELLES, Daniel Hauer Queiroz. Gestão de resíduos sólidos e turismo: o tratamento dado por meios de hospedagem e pelo setor público na Ilha do Mel, PR. **Revista Rosa dos Ventos**, Dossiê Gestão Ambiental, Caxias do Sul, v. 6, n. 4, p. 603-622, 2014. Disponível em: <<http://www.uces.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/search/advancedResults>>. Acesso em: 30 maio 2015.

TACHIZAWA, Takeshy. **Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa**: estratégia de negócios focadas na realidade brasileira. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

TOMAZ, Plínio. **Aproveitamento de água de chuva**: para áreas urbanas e fins não potáveis. 2. ed. São Paulo: Navegar, 2005.

TORTELLA, Bartolomé Deyà; TIRADO, Dolores. Hotel water consumption at a seasonal mass tourist destination. The case of the island of Mallorca. **Journal of Environmental Management**, v. 92, p. 2568-2579, 2011. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0301479711001794>>. Acesso em: 28 fev. 2016.

UN WATER. **Wader for a sustainable Word**. 2015. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002318/231823E.pdf>>. Acesso em: 20 jan.2016.

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION- UNESCO. World Water Assessment Programme (WWAP). **The UN World Water Development Report 2015, Water for a Sustainable World**. Disponível em: <<http://www.unesco.org/new/en/loginarea/natural-sciences/environment/water/wwap/wwdr/2015-water-for-a-sustainable-world/>>. Acesso em: 2 fev. 2016.

VIEIRA, Suzane de Alencar. Césio-137, um drama recontado. **Revista Estudos Avançados**. Quadrimestral, São Paulo/SP, v. 27, n. 77, p. 217-334. Disponível em: <<file:///C:/Users/cleomar/Downloads/53964-67762-1-PB.pdf>>. Acesso em: 19 jan. 2016.

VITÓRIA HOTEL CONCEPT. **Política da Sustentabilidade**. 2016. Disponível em: <<http://www.vitoriahoteis.com.br/sustentabilidade/vit-a-ria-hot-a-is.htm>>. Acesso em: 21 abr. 2016.

WOLKMER, Maria de Fátima Schumacher; MELO, Milena Petters (Org.). **Crise ambiental, direitos à água e sustentabilidade: visões multidisciplinares**. Caxias do Sul, RS: Educ, biblioteca virtual, 2012. Disponível em: <<http://ucs.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/search?q=&search%5Btitle%5D=Crise+ambiental%2C+direitos+%C3%A0+%C3%A1gua+e+sustentabilidade%3A+vis%C3%B5es+multidisciplinares&search%5Buid%5D=&search%5Bauthors%5D=&search%5Blabel%5D=>>>. Acesso em: 16 abr. 2015.

WORLD HEALTH ORGANIZATION – WHO. **Key facts from JMP 2015 report**. Disponível em: <http://www.who.int/water_sanitation_health/monitoring/jmp-2015-key-facts/en/>. Acesso em: 10 fev. 2016.

WORLD TOURISM ORGANIZATION – UNWTO. **International tourist arrivals up 4% reach a record 1.2 billion in 2015**. Disponível em: <<http://media.unwto.org/press-release/2016-01-18/international-tourist-arrivals-4-reach-record-12-billion-2015>>. Acesso em: 30 jan. 2016.

WYNGAARD, A.T.; LANGE Ruan de. The effectiveness of implementing eco initiatives to recycle water and food waste in selected Cape Town hotel. **International Journal of Hospitality Management**. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431913000546>>. Acesso em: 28 fev. 2016.

ZANETTE, Fernanda Germano Corrêa. **Procedimento operacional padrão de governança e sustentabilidade em hotelaria**. 2010. 110 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2010. Disponível em: <<https://repositorio.ucs.br/jspui/bitstream/11338/636/1/Dissertacao%20Fernanda%20G%20C%20Zanette.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2015.

APÊNDICE A

Questionário aplicado aos hóspedes

A pesquisa, Informações de hóspedes sobre conservação e gestão do uso da água em meios de hospedagem Roteiro Turístico Termas e Longevidade – RS, Brasil, tem por objetivo avaliar a adoção de práticas ambientais para a conservação e minimização do consumo de água potável. A pesquisa faz parte da dissertação de mestrado de Cleomar Antonio Zocholini, com orientação da Profa. Dra. Suzana Maria De Conto, do Mestrado em Turismo e Hospitalidade da Universidade de Caxias do Sul. Todas as informações do questionário terão uso exclusivo para a realização da pesquisa, da dissertação ou dos relatórios e artigos que delas resultarem. Agradecemos desde já pela colaboração e participação na pesquisa. O questionário deverá ser devolvido na recepção do hotel/pousada, após o preenchimento. Obrigado.

DADOS GERAIS

1) Idade:

2) Gênero: Masculino Feminino

3) Profissão:

4) Escolaridade:

Ensino Fundamental incompleto Ensino Fundamental completo

Ensino Médio incompleto

Ensino Médio completo Superior incompleto Superior completo

Pós- Graduação Mestrado Doutorado

5) Motivo principal da viagem:

Cultural Lazer Negócios Saúde Natureza

Trabalho Descanso Curiosidade Turismo Outro

Qual?

6) Município de origem:

7) Como o(a) Sr.(a) obteve informações sobre o município onde está hospedado?

TV Rádio Jornal Agência de viagens

Escola Cursos Palestras Conversas Internet

Dica de amigos Revista Outro. Quais?

8) Como o(a) Sr.(a) obteve informações sobre este meio de hospedagem?

DADOS SOBRE O MEIO AMBIENTE, USO E GESTÃO DA ÁGUA

9) O(a) Sr.(a) se considera uma pessoa bem-informada quando o assunto é meio ambiente?
 Sim Não Não tenho certeza

10) O(a) Sr.(a) participa de algum movimento ou ação em prol do meio ambiente, presencial ou via internet?
 Sim Não Se "sim", qual?

11) Entre as opções a seguir, destaque três delas que considere como suas maiores preocupações em relação ao futuro do planeta:
 Destinação inadequada de resíduos (lixo) Desperdício e contaminação da água
 Poluição do ar Destinação inadequada de esgotos Outra. Qual?

12) O(a) Sr.(a) conhece a origem da água que abastece o município onde está hospedado?
 Sim Não Não tenho interesse

13) O(a) Sr(a) conhece a origem da água que abastece o seu município de origem?
 Sim Não Não tenho interesse

14) O(a) Sr.(a) considera a qualidade da água de abastecimento um fator decisivo na escolha do seu destino turístico?
 Sim Não Nunca pensei no assunto

15) O(a) Sr(a) considera as práticas ambientais* desenvolvidas nos meios de hospedagem em que se hospeda como fatores decisivos para a escolha dos mesmos?

* Consideram-se práticas ambientais: redução de consumo de energia elétrica, de água e da produção de resíduos sólidos; separação, armazenamento e destino correto dos resíduos sólidos; destino correto de águas residuárias; aquisição de produtos ecologicamente corretos, entre outros.

Sim Não Nunca pensei no assunto

16) O(a) Sr.(a) controla e registra o consumo de água em sua residência?
 Sim Não Somente controlo Nunca tive interesse de controlar e registrar

17) O(a) Sr.(a) controla o consumo de água nos meios de hospedagem em que se hospeda?
 Sim Não Às vezes Nunca tive interesse em controlar
 Se "sim", como?

18) O(a) Sr.(a) é informado sobre seu comprometimento com a economia de água nos meios de hospedagem em que se hospeda?
 Sim Não Às vezes Depende do meio de hospedagem

19) O(a) Sr.(a) é encorajado a minimizar o consumo de água nos meios de hospedagem?
() Sim () Não () Às vezes () Depende do meio de hospedagem

20) Que medidas de minimização do consumo de água são apresentadas para o Sr.(a) nos meios de hospedagem?

- () Reúso de toalhas de banho
- () Troca de roupas de cama em dias alternados
- () Controle do tempo de banho
- () Torneiras com fechamento automático ou restritor de vazão
- () Descarga sanitária e chuveiro com redutores de volumes
- () Captação da água das chuvas
- () Reúso das águas servidas (chuveiro e torneiras)
- () Não são apresentadas medidas de minimização
- () Outro. Qual?

21) Apresente sugestões que considere importante para a implementação de programas de sensibilização ambiental para hóspedes:

APÊNDICE B – Profissões dos hóspedes

3) Profissão	Frequência	%
Vendedor (a)	11	6,90%
Recepcionista	6	3,75%
Soldador	3	1,87%
Gerente de vendas	4	2,50%
Representante Comercial	14	8,75%
Comerciário	2	1,25%
Engenheiro	4	2,50%
Psicóloga	1	0,62%
Inspetor de Fabricação	1	0,62%
Advogada	3	1,87%
Técnico de Montagem	1	0,62%
Inspetor	1	0,62%
Professora	4	2,50%
Operador de Máquinas	1	0,62%
Técnico em Eletrônica	1	0,62%
Enfermeira	1	0,62%
Supervisora Financeira	1	0,62%
Motorista	1	0,62%
Encarregado	1	0,62%
Funcionário Público	3	1,87%
Aposentado	5	3,12%
Comerciante	1	0,62%
Empresário	5	3,12%
Veterinário	1	0,62%
Comércio de Petróleo	1	0,62%
Administrador	3	1,87%
Estudante	3	1,87%
Bancário	1	0,62%
Industriário	1	0,62%
Analista de Sistemas	1	0,62%
Policia Rodoviário Federal	1	0,62%
Supervisora Escolar	1	0,62%
Contador/Auditor	1	0,62%
Dentista	1	0,62%
Pastor	1	0,62%
Assistente Administrativo	1	0,62%
Auxiliar de Saúde Bucal	1	0,62%
Gerente Comercial	1	0,62%
Médico	1	0,62%
Químico	1	0,62%
Turismóloga	1	0,62%
Não responderam	63	39,37%
Total	160	100%

APÊNDICE C – Município de procedência dos hóspedes

6) Município de Origem	Frequência	%
Serra - ES	8	5,0%
Porto Alegre - RS	24	15,0%
Caxias do Sul - RS	13	8,12%
Nova Prata - RS	4	2,50%
Passo Fundo - RS	3	1,87%
São Bernardo do Campo - SP	1	0,62%
Triunfo - RS	1	0,62%
Florianópolis - SC	2	1,25%
Campos Novos - SC	1	0,62%
Contagem - MG	1	0,62%
Peritiba - SC	1	0,62%
Lages - SC	1	0,62%
Bagé - RS	1	0,62%
Treze Tílias - SC	1	0,62%
Carazinho - RS	1	0,62%
Gravataí -RS	2	1,25%
Crissiumal - RS	1	0,62%
Lajeado - RS	1	0,62%
Bento Gonçalves - RS	1	0,62%
Garibaldi - RS	2	1,25%
Canoas - RS	2	1,25%
Teresina - PI	3	1,87%
Veranópolis - RS	2	1,25%
São Paulo - SP	4	2,50%
Salto do Lontra - PR	1	0,62%
São Leopoldo - RS	3	1,87%
Cruz Alta - RS	1	0,62%
Campinas do Sul - RS	1	0,62%
Sapucaia do Sul - RS	2	1,25%
Chapecó - SC	2	1,25%
Espumoso - RS	1	0,62%
Gramado - RS	1	0,62%
São Francisco de Paula - RS	1	0,62%
Vitória - ES	1	0,62%
Pelotas - RS	1	0,62%
Erechim - RS	5	3,12%
Sorocaba - SP	1	0,62%
Ijuí - RS	1	0,62%
Salete - SC	1	0,62%
Taquara - RS	1	0,62%
Rio do Sul - SC	1	0,62%
São Borja - RS	2	1,25%

Cachoeiro de Itapemirim - ES	1	0,62%
Baixo Guandu - ES	1	0,62%
Curitibanos - SC	1	0,62%
Carazinho -RS	1	0,62%
Santo Ângelo - RS	1	0,62%
Nova Hamburgo - RS	1	0,62%
Santa Cruz do Sul - RS	1	0,62%
Capão da Canoa - RS	1	0,62%
Não responderam	44	27,5%
Total	160	100%