

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL – UCS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA E CIÊNCIAS
AMBIENTAIS**

DEISE RENATA BRINGMANN

**INFORMAÇÕES DE HÓSPEDES SOBRE A COMUNICAÇÃO AMBIENTAL EM
MEIOS DE HOSPEDAGEM**

**CAXIAS DO SUL
2018**

DEISE RENATA BRINGMANN

**INFORMAÇÕES DE HÓSPEDES SOBRE A COMUNICAÇÃO AMBIENTAL EM
MEIOS DE HOSPEDAGEM**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Ciências Ambientais – PPGECAM da Universidade de Caxias do Sul – UCS, como um dos requisitos para a obtenção do título de Mestre.

Orientação: Profa. Dra. Suzana Maria De Conto.

**CAXIAS DO SUL
2018**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Universidade de Caxias do Sul
Sistema de Bibliotecas UCS - Processamento Técnico

B858i Bringmann, Deise Renata
Informações de hóspedes sobre a comunicação ambiental em meios
de hospedagem / Deise Renata Bringmann. – 2018.
67 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (Mestrado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa
de Pós-Graduação em Engenharia e Ciências Ambientais, 2018.

Orientação: Suzana Maria De Conto.

1. Indústria hoteleira - Aspectos ambientais. 2. Sustentabilidade. 3.
Comunicação. I. De Conto, Suzana Maria, orient. II. Título.

CDU 2. ed.: 640.4:502

Catalogação na fonte elaborada pela(o) bibliotecária(o)
Paula Fernanda Fedatto Leal - CRB 10/2291

DEISE RENATA BRINGMANN

**INFORMAÇÕES DE HÓSPEDES SOBRE A COMUNICAÇÃO AMBIENTAL EM
MEIOS DE HOSPEDAGEM**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Ciências Ambientais – PPGECAM da Universidade de Caxias do Sul – UCS, como um dos requisitos para a obtenção do título de Mestre.

Aprovado em: 30/10/2018

Banca examinadora:

Prof. Dra. Suzana Maria De Conto (Orientadora)
Universidade de Caxias do Sul – UCS

Prof. Dra. Janaína Macke
Universidade de Caxias do Sul – UCS

Profa.Dra. Maria Luiza Cardinalli Baptista
Universidade de Caxias do Sul – UCS

Prof. Dra. Luciara Bilhalva Corrêa
Universidade Federal de Pelotas – UFPel

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela fé que sempre me guiou pelos caminhos da vida, da verdade e da busca pelo conhecimento.

Aos meus pais, Jari e Cleusa, por todo amor, apoio, paciência e compreensão em todos os momentos da minha vida. Pelos exemplos de fé e força que me fazem persistir e acreditar na realização dos meus sonhos.

Ao meu filho Lucas, pela compreensão dos momentos em que não pude estar com ele.

Ao meu esposo Rafael, pelo amor, apoio, atenção e disposição em todas as vezes que solicitei a sua ajuda. Pelos momentos de conversas, desabafos (choros) e de lazer, mostrando que é preciso, também saber viver.

Às bolsistas de iniciação científica, Maria Prates e Érica Bellé, companheiras durante o período do mestrado, pelos momentos de alegrias, de amizade e de energia sempre positiva neste período de trabalho intenso.

À minha colega e amiga Cleudes Tonolli, pelo apoio, pelas conversas e pela amizade.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Ciências Ambientais da UCS, pelo conhecimento compartilhado.

Em especial, à Profa. Dra. Suzana Maria de Conto, pela orientação, atenção, incentivo e dedicação do seu tempo, mostrando-me o caminho para alcançar meu objetivo.

Aos colegas e amigos da Universidade de Caxias do Sul, pelo companheirismo e por me emprestarem seus ouvidos em todos os momentos em que os solicitava.

À Universidade de Caxias do Sul, por possibilitar que eu pudesse conciliar o trabalho profissional com a vida acadêmica, enriquecendo ainda mais a pesquisa por aproximá-la da prática.

*“Defender e melhorar o meio ambiente para as
atuais e futuras gerações se tornou uma meta
fundamental para a humanidade.”*

Estocolmo, 1972.

RESUMO

A comunicação ambiental é um instrumento de gestão nos meios de hospedagem. No sentido de analisar como a comunicação ambiental é internalizada nesses empreendimentos turísticos, foi realizada uma pesquisa de caráter exploratório/descritiva. Para tal, foi utilizada como técnica de coleta de dados o questionário. O mesmo apresenta perguntas fechadas (de única e de múltipla escolha) e abertas relacionadas à existência da comunicação ambiental e de práticas sustentáveis implantadas nos meios de hospedagem e critérios de seleção desses empreendimentos pelos hóspedes. Os questionários foram aplicados para pessoas que se hospedam comumente em meios de hospedagem, (hóspedes de três meios de hospedagem) participantes de um evento acadêmico, e para um grupo de professores Pesquisadores dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da Universidade de Caxias do Sul. Os meios de hospedagem estão localizados no município de Canela e de Caxias do Sul. Dentre os meios de hospedagem selecionados, dois desenvolvem ações voltadas à gestão da sustentabilidade ambiental. Os resultados permitem concluir que a comunicação é escassa nos meios de hospedagem (24,24% das indicações). Os meios de comunicação mais utilizados de acordo com os respondentes foram: display ou placa (17,71%); Informativo (12,15%) e Folder ou manual (11,46%). Dentre as práticas sustentáveis divulgadas destacam-se: redução do consumo de água (17,92%); consumo de água (12,74%), consumo de energia (10,85%) e redução do consumo de energia (10,61%). Também foi possível identificar que, em geral, as práticas sustentáveis divulgadas/implantadas nos meios de hospedagem não são fatores decisivos para a escolha dos meios de hospedagem (37,58% nunca pensaram no assunto). Conclui-se que os esforços em busca da sustentabilidade devem ultrapassar a barreira da insignificância, internalizando na gestão dos meios de hospedagem as ações sustentáveis e socializando-as internamente e externamente. Nesse sentido a implantação da comunicação ambiental e sua constante avaliação, permitem estabelecer importantes relações entre o serviço turístico e o usuário, contribuindo com a melhoria contínua dos meios de hospedagem.

Palavras-chave: Comunicação ambiental. Meios de hospedagem. Práticas sustentáveis.

ABSTRACT

Environmental communication is a management tool in the means of hosting. In order to analyze how the environmental communication is internalized in these tourist enterprises, an exploratory / descriptive research was carried out. For this, the questionnaire was used as data collection technique. It presents closed questions (single and multiple choice) and open questions related to the existence of environmental communication and sustainable practices implemented in the means of lodging and criteria for the selection of these projects by the guests. The questionnaires were applied to people who are staying in lodging facilities, guests of three lodging facilities, participants of an academic event, and to a group of Professors Researchers of the Stricto Sensu Postgraduate Programs of the University of Caxias do Sul. The lodging facilities are located in the municipality of Canela and Caxias do Sul. Among the selected lodging facilities, two develop actions aimed at the management of environmental sustainability. The results allow to conclude that the communication is scarce in the means of lodging (24.24% of the indications). The most used means of communication according to respondents were: display or plaque (17.71%); Informative (12,15%) and Folder or manual (11,46%). Among the sustainable practices disclosed are: reduction of water consumption (17.92%); consumption of water (12.74%), energy consumption (10.85%) and reduction of energy consumption (10.61%). It was also possible to identify that, in general, the sustainable practices divulged / implemented in the means of lodging are not decisive factors for the choice of means of lodging (37,58% never thought about the subject). It is concluded that efforts for sustainability must overcome the barrier of insignificance, internalizing in the management of the means of the lodging the sustainable actions and socializing them internally and externally. In this sense, the implementation of environmental communication and its constant evaluation, allow establishing important relations between the tourist service and the user, contributing to the continuous improvement of the means of accommodation.

Keywords: Environmental communication. Means of hosting. Sustainable practices.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CADASTUR	Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
OMT	Organização Mundial do Turismo
ONGS	Organizações Não-Governamentais
ONU	Organizações das Nações Unidas
RS	Rio Grande do Sul
RSE	Responsabilidade Social Empresarial
SEMINTUR	Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul
SMAPA	Secretaria Municipal da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
UCS	Universidade de Caxias do Sul
UH	Unidade Habitacional
WTTC	World Travel & Tourism Council

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	OBJETIVOS DA PESQUISA	13
2.1	OBJETIVO GERAL	13
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
3	REFERENCIAL TEÓRICO	14
3.1	DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	14
3.2	COMUNICAÇÃO AMBIENTAL NAS ORGANIZAÇÕES	19
4	METODOLOGIA	28
4.1	SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA	28
4.1.1	Características dos locais de coleta de dados	28
4.1.1.2	Academia – Grupo de professores pertencentes aos Programas de Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i> da Universidade de Caxias do Sul e participantes do Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul	30
4.2	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	31
4.2.1	Procedimentos para a elaboração do questionário	31
4.2.2	Procedimentos para aplicação dos questionários	32
5	RESULTADOS	34
5.1	RESULTADOS RELACIONADOS ÀS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS DESENVOLVIDAS PELOS MEIOS DE HOSPEDAGEM COMO FATOR DECISIVO DE ESCOLHA DOS MESMOS PELOS HÓSPEDES	34
5.2	RESULTADOS RELACIONADOS À COMUNICAÇÃO DAS PRÁTICAS AMBIENTAIS NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM	38
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
	REFERÊNCIAS	48
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA COLETA DE DADOS	57
	APÊNDICE B – ARTIGO 1: PUBLICADO NOS ANAIS DO AMBIENTUR	59

ANEXO 1 – COMPROVANTE DE ARTIGO SUBMETIDO	67
--	-----------

1 INTRODUÇÃO

As organizações dos mais variados setores da sociedade estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar um desempenho correto em relação à sustentabilidade ambiental, gerenciando o impacto de suas atividades, produtos e serviços, bem como sua política e seus objetivos de sustentabilidade ambiental.

Dentre essas organizações estão os empreendimentos turísticos. Em 2017, o turismo mundial superou as expectativas de crescimento com 1.322 bilhões de viajantes internacionais, o que significa um aumento de 7% em relação a 2016, representando o melhor resultado em sete anos (Organização Mundial do Turismo, 2018). Os dados apontam para a capacidade do setor, que, apesar das dificuldades econômicas e políticas, movimentou US\$ 7,6 trilhões em 2017, representando 10% de toda a riqueza gerada na economia mundial, conforme dados da *World Travel & Tourism Council* (WTTC, 2017). Além disso, o setor de turismo é responsável por 292 milhões de empregos, o equivalente a um em cada dez na economia global.

O crescimento que ocorreu em 2017 foi percebido por vários destinos que vinham se destacando pelo turismo nos últimos anos e, também, por outros que se recuperaram das quedas sofridas em anos anteriores. Os resultados foram, em parte, impulsionados pela recuperação econômica mundial e pela forte demanda registrada em mercados emissores, tanto tradicionais como emergentes, destacando aumentos da despesa turística no Brasil e na Rússia após anos de queda (OMT, 2018). A Europa, tendo os destinos mediterrâneos na liderança, registrou um aumento de 8% em relação ao ano anterior, igual ao continente africano, que consolidou a recuperação iniciada em 2016. A Ásia e o Pacífico contabilizaram 6% de turistas a mais, e o Oriente Médio, 5% (OMT, 2016).

De acordo com a (WTTC, 2017) o turismo nas Américas do Norte, Central e do Sul foi de, 207 milhões de turistas internacionais. A América do Sul obteve o melhor resultado com (7%), seguido por América Central e Caribe (4%), com este último demonstrando sinais claros da recuperação do turismo após os furacões Irma e Maria. Na América do Norte houve um crescimento de 2%; os bons resultados do México e do Canadá contrastaram com uma diminuição pela procura de turismo nos Estados Unidos, considerado o maior destino do continente.

No Brasil, a participação direta do turismo na economia foi de US\$ 56,8

bilhões em 2016, o equivalente a 3,2% do PIB Mundial. Já a contribuição total do setor foi de US\$ 152,2 bilhões, (8,5% do PIB nacional). A WTTC estima um crescimento de 3,3% até 2027, chegando à contribuição total do setor na economia em 9,1% do PIB, o equivalente a US\$ 212,1 bilhões (WTTC, 2017).

Tendo em vista a consolidação da atividade econômica no turismo, o setor hoteleiro, conseqüentemente, tem responsabilidade na implantação de ações, práticas ou programas de sustentabilidade ambiental, a fim de evitar problemas de ordem social, ambiental e cultural ao longo de seu desenvolvimento. Uma vez que há, nos meios de hospedagem, demandas por alimentos, água e energia, proveniente de fontes não renováveis, esses estabelecimentos devem atentar para os possíveis impactos ambientais.

Quando o assunto é sustentabilidade ambiental, o diálogo entre os meios de hospedagem e o hóspede pode ocorrer por meio da divulgação das práticas ambientais inseridas nesses contextos. Ao divulgar as práticas ambientais estaria demonstrando o seu compromisso com a preservação do meio ambiente, dado que tais práticas poderiam colaborar de maneira ativa e permanente, na disseminação de informações sobre o impacto da atividade turística no meio ambiente.

Diante disso, este estudo busca responder às seguintes questões: a comunicação ambiental está implantada nos meios de hospedagem? Quais os meios de comunicação que são utilizados nos meios de hospedagens? Quais as ações/práticas sustentáveis, que são divulgadas nos meios de hospedagem?

A Comunicação ambiental pode ser desenvolvida, mediante normas técnicas, tais como NBR 14.063 (2009), NBR 15.401(2014) e NBR 14.001 (2015) sendo estes, um dos requisitos mínimos para que os empreendimentos hoteleiros possam planejar, e operar as suas atividades através de princípios ambientais sustentáveis. Dentre tantas diretrizes, a comunicação ambiental é uma que poderia ser utilizada pelas organizações. Segundo a Norma NBR 14063 (2009, p.1), a comunicação ambiental é definida como:

Um processo que uma organização conduz para fornecer e obter informação e para estabelecer um diálogo com partes interessadas, internas e externas, a fim de encorajar um entendimento compartilhado sobre questões, aspectos e desempenho ambientais.

Para Genç (2016), a comunicação é essencial na vida das pessoas, independentemente da área de atuação, seja em Economia, Administração, Direito

seja em Educação. Ainda, para à mesma autora, não se adquire habilidade de comunicação de uma forma direta, pois é um processo social que se inicia na infância e acompanha as pessoas até o fim de seus dias. Em qualquer plano ou estratégia ambiental sustentável, a comunicação desempenha um papel vital, tanto interno, como externamente.

Em uma pesquisa realizada no Banco de Dissertações e Teses da CAPES (CAPES, 2018) foram localizados 61 trabalhos relacionados ao tema “comunicação ambiental”, distribuídos nas seguintes áreas: Ciências Ambientais, Comunicação, Engenharia de Produção, Administração e Turismo, Ciência da Computação, e Ensino e Engenharia Elétrica. Não foi localizado nenhum na área de Engenharia Sanitária.

O tema da pesquisa “Comunicação Ambiental” discorre dentro do projeto de pesquisa institucionalizado na Universidade de Caxias do Sul - UCS “Gestão do turismo: requisitos da sustentabilidade como critérios de seleção de meios de hospedagem.”. A escolha ocorreu a partir do entendimento de que há interfaces relacionadas às áreas de Comunicação, Ciências Ambientais, Engenharias e Administração e Turismo. Independente da área de atuação das organizações as mesmas deveriam seguir um plano de comunicação ambiental para atender as suas necessidades e a dos envolvidos com suas atividades.

Nesse sentido, a contribuição desta pesquisa é relevante, pois busca-se verificar se ocorre a comunicação sobre as questões ambientais, quais os meios que estão sendo utilizados para tal fim, e o como essa comunicação ambiental é divulgada nos meios de hospedagem para, desse modo, entender como os hóspedes recebem as informações sobre as práticas sustentáveis.

Esta pesquisa poderá contribuir para que novos planejamentos e ações sejam realizados no âmbito da gestão ambiental, podendo ser utilizada como instrumento para os gestores que atuam na área de hospedagem e ou gestores das mais variadas áreas; bem como este estudo pode servir como fonte de pesquisa para o meio acadêmico

2 OBJETIVOS DA PESQUISA

Para resolver a questão de pesquisa, faz-se necessário a definição dos objetivos da investigação, ou seja, o objetivo norteará a direção geral do estudo (COLLIS; HUSSEY, 2005). Dessa forma, o objetivo geral será descrito na seção 2.1 e os específicos na seção 2.2.

2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar como ocorre a comunicação ambiental nos meios de hospedagem.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar como as informações sobre a implantação da comunicação ambiental em meios de hospedagem é divulgada para os hóspedes;
- b) Identificar os meios de comunicação utilizados nos meios de hospedagem;
- c) identificar as informações dos hóspedes sobre as ações e práticas sustentáveis implantadas nos meios de hospedagem;
- d) descrever as ações e práticas observadas pelos hóspedes nos meios em que se hospedam.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Para o melhor entendimento e acompanhamento da pesquisa, é necessário apresentar os elementos que darão suporte à coleta e análise dos dados como conceitos e teorias. Dessa forma, serão apresentados os conceitos sobre o desenvolvimento sustentável e a comunicação ambiental nas organizações.

3.1 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

De acordo com Garcia e Santiso (2010), a partir dos anos 90, as organizações deixam de buscar somente objetivos econômicos e financeiros e começam a inserir, dentro dos seus objetivos, uma responsabilidade social baseada na defesa do meio ambiente e na racionalidade do consumo de energia.

Com isso, surge a filosofia da Responsabilidade Social Empresarial (RSE), na qual incorporadas as três dimensões do desenvolvimento sustentável da organização: econômica, social e ambiental.

A redução dos problemas ambientais exige uma nova postura dos empresários e administradores, os quais devem passar a considerar essas questões em suas decisões administrativas. Segundo Barbieri *et al.* (2010), o aumento do senso de responsabilidade global sobre o meio ambiente vem transformando as organizações, fazendo ajustarem seu modelo de gestão ambiental para os novos tempos.

Nesse sentido, a gestão se orienta para a satisfação das demandas dos diferentes grupos de interesse e das exigências do desenvolvimento sustentável que consolida as instituições e assegura sua projeção de futuro.

Mas o que é sustentabilidade ambiental? Como inserir a “sustentabilidade ambiental” na prática das organizações? A NBR 15.401 (ABNT, 2014, p.5) define sustentabilidade como o “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.”.

Por causa disso as organizações estão sendo desafiadas a produzirem com responsabilidade e a encontrar uma maneira, mais sustentável de fazerem uso dos

recursos naturais, para, assim fazerem mais e melhor, buscando desperdiçar o mínimo possível, incentivando o reuso, realizando descartes corretamente e impulsionando ações conscientes.

De acordo com Moura (2011), no decorrer da evolução da humanidade, o homem sempre fez uso de todos os recursos naturais disponíveis sem nunca se preocupar em economizar ou descartar de uma maneira correta os resíduos por ele gerados, uma vez que tudo era abundante na natureza. Com o crescimento das atividades econômicas, a demanda de consumo aumenta e parte dos recursos utilizados não é de fontes renováveis e estão ficando escassos na natureza. Com isso, verifica-se que não há mais condições de continuar a extrair da natureza, sem haver a preocupação com o destino dos resíduos gerados.

A Revolução Industrial transformou mundialmente a forma de produzir bens de consumo, e com isso passou a explorar de uma maneira descontrolada as riquezas naturais. A pressão de uma sociedade capitalista que busca cada dia mais o lucro e o melhor desempenho leva a um consumo sem controle atingindo diretamente o meio ambiente, gerando impactos ambientais negativos de difícil recuperação e muitas vezes irreversíveis (TRIGUEIRO, 2012).

Concernente a isso, Nascimento (2012) reitera que houve, ainda, uma crescente aceleração no consumo dos recursos naturais, os quais foram explorados de forma desordenada, provocando um resultado negativo ao meio ambiente e ao homem. Porém há gestão ambiental a qual se fundamenta em um conjunto de medidas e procedimentos bem definidos que, se adequadamente aplicados, permitem controlar os impactos incorporados por um empreendimento sobre o meio ambiente (MOURA, 2011).

De 25 a 27 de setembro de 2015, reuniram-se, em Nova Iorque, os chefes de Estado, os quais aprovaram os 17 objetivos de Desenvolvimento Sustentável Global, os quais visam a direcionar o mundo para um caminho sustentável e resiliente (AGENDA- 2030):

- a) acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares;
- b) acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável;
- c) assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades;
- d) assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover

- oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos;
- e) alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas;
- f) assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos;
- g) assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todos;
- h) promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos;
- i) construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação;
- j) reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles;
- k) tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis;
- l) assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis;
- m) tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima e seus impactos;
- n) conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável;
- o) proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade;
- p) promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis;
- q) fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável (AGENDA -2030, não paginado).

Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e as 169 metas que foram anunciados, em setembro de 2015, demonstraram a escala e a ambição desta nova Agenda universal (AGENDA-2030). Uma das preocupações apontada pelos representantes de ESTADOS na ONU foi o esgotamento dos recursos naturais, os impactos negativos da degradação ambiental, incluindo a desertificação, as secas, a degradação dos solos, a escassez de água doce e a perda de biodiversidade que acrescentam e intensificam a lista de desafios que a humanidade enfrenta (AGENDA-2030).

O objetivo 12 da Agenda se refere à “assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis dentre eles está”

- a) até 2030, alcançar a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais;
- b) até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reuso;
- c) incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotar práticas sustentáveis e a integrar informações de sustentabilidade em seu ciclo de relatórios;
- d) promover práticas de compras públicas sustentáveis, de acordo com as políticas e prioridades nacionais;
- e) até 2030, garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e conscientização para o desenvolvimento

- sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza;
- f) desenvolver e implementar ferramentas para monitorar os impactos do desenvolvimento sustentável para o turismo sustentável, que gera empregos, promove a cultura e os produtos locais (AGENDA -2030, não paginado).

De acordo com Peres e Rezende (2011), a insuficiência dos recursos naturais é uma preocupação cada vez mais presente no cotidiano das pessoas. A ameaça da falta de recursos, como, por exemplo, a escassez da água, traz discussões sobre a dimensão ambiental, com a finalidade de que sejam realizadas ações que garantam uma condição mínima para a preservação do meio ambiente e para dar continuidade à existência dos seres vivos na Terra.

Para Valle (2012), a gestão ambiental requer um comprometimento da alta administração da organização, estabelecendo uma política ambiental clara e objetiva. Ainda, para o autor, o conceito de desenvolvimento sustentável deveria estar presente em todas as áreas de conhecimento e ser aplicado de forma objetiva nos processos de gestão empresarial.

Um estudo realizado por Terres e Branchi (2013) destaca que as organizações despertaram para ações de sustentabilidade ambiental, desenvolvendo o marketing verde nessas instituições, mostrando que essa tendência está começando a se tornar uma realidade. Para os autores, esse movimento está ocorrendo por diferentes motivos internos e externos das organizações. Eles ainda afirmam que o aspecto legislativo contribui para as organizações tornarem-se mais sustentáveis, uma vez que atender aos requisitos legais evita sanções, porém, o simples fato das organizações adotarem práticas ambientais sustentáveis não garante que serão, de fato, ambientalmente sustentáveis. Dentre os mais variados segmentos econômicos está o turismo com o crescimento exponencial. De acordo com a NBR 15.401 (ABNT, 2014):

O turismo é um dos maiores segmentos econômicos do mundo, que cada vez mais vem sendo objeto de atenção em relação à sua potencial contribuição para o desenvolvimento sustentável e ao mesmo tempo quanto aos impactos que pode provocar nos campos ambiental, sociocultural e econômico (ABNT, 2014).

Para Tarlombani (2005), o crescimento e a diversificação do turismo, ao longo das últimas décadas, contribuem para que cada vez mais essa atividade

fomente o desenvolvimento econômico dos países e regiões de todo o mundo. Mas, apesar disso, surgem questionamentos sobre os problemas da degradação ambiental.

Com isso, ressalta-se que as ações e práticas ambientais devem estar inseridas nos meios de hospedagem. Freitas e Almeida (2010) apontaram, em sua pesquisa, que a questão ambiental está em processo de evolução, dado que o nível de sensibilização das pessoas, quanto aos temas relacionados com o meio ambiente, tem crescido nas últimas três décadas. Os autores ainda destacaram que a adoção de ações ambientais já está sendo inserida nos meios de hospedagem e começam a despertar o interesse do hóspede, concluindo que o próprio hóspede admite que não desenvolve ações ambientais no seu dia a dia e que essas ações não são relevantes na hora da escolha do meio de hospedagem.

Entretanto, Oliveira (2013) salienta em sua pesquisa realizada nos meios de hospedagem certificados pelo sistema de gestão da sustentabilidade, que, apesar de haver reflexos positivos no desempenho econômico, ambiental e social nesses empreendimentos, as políticas e os programas do governo para o turismo ainda necessitam atribuir um peso maior à sustentabilidade socioambiental. Portanto, o reconhecimento e as conexões entre organizações e pessoas são fundamentais, e por meio de uma comunicação eficaz sobre a sustentabilidade poderá haver uma mudança cultural para que se construa, de fato, a sustentabilidade nas organizações.

De Conto et al. (2013), ao realizarem uma pesquisa em meios de hospedagem, na cidade de Caxias do Sul, a qual está localizada na Região Nordeste do estado do Rio Grande do Sul, conhecida como a Região Uva e Vinho, observaram que o compromisso com o meio ambiente, de maneira geral, não é um critério de seleção do hóspede no momento de escolha do meio de hospedagem.

Os resultados da pesquisa demonstraram que 56,6% dos hóspedes não questionam os meios de hospedagem sobre suas práticas ambientais, e 25,6% nunca pensaram em questionar. Somente 17,1% indagam sobre as práticas e as políticas ambientais antes e durante a estadia. Para os autores, os meios de hospedagem devem realizar ações proativas no que se refere à educação ambiental, de tal modo que envolva o hóspede, ou seja, evidencie de alguma maneira o que está sendo realizado em prol do meio ambiente.

Nesse contexto, deve-se buscar, através de uma gestão ambiental competente e, principalmente, por meio de ferramentas de comunicação, expor e sensibilizar os hóspedes sobre as práticas ambientais, atendendo às normas NBR 15401 (ABNT, 2014) e a NBR 14.063 (ABNT, 2009).

Diante disso, os meios de hospedagem devem identificar os recursos internos mais relevantes e explorá-los da melhor maneira possível, para posteriormente, desenvolverem o aperfeiçoamento desses recursos, gerando vantagens competitivas diante da perspectiva da demanda externa.

3.2 COMUNICAÇÃO AMBIENTAL NAS ORGANIZAÇÕES

A Comunicação Ambiental começou a ser desenvolvida no início na década de 1970, nos países altamente industrializados, em particular nos Estados Unidos. Na América Latina, a partir da década de 1980, começaram a ser realizadas algumas pesquisas educativas desenvolvidas por Organizações não Governamentais (ONGS), surgindo às primeiras publicações e jornais especializados que buscavam dar respostas aos crescentes problemas ambientais (BEDREGAL, 2002).

No Brasil, a primeira lei específica sobre meio ambiente surgiu apenas em 1981, com a Política Nacional de Meio Ambiente. A partir da democratização das informações, as organizações passam a implantar procedimentos e tecnologias no sentido de controlar seus impactos ambientais. Desse modo, a responsabilidade socioambiental passa a ser cada vez mais inserida na pauta dos interesses da sociedade, fazendo com que as empresas fiquem atentas e comprometidas com uma mudança organizacional relacionada a esse tema. Considerando a influência da comunicação nos empreendimentos e a responsabilidade com as práticas socioambientais, as informações sobre a sustentabilidade devem estar presentes nos diferentes meios de comunicação das organizações (NASCIMENTO, 2012).

A Comunicação Ambiental poderá ser utilizada em larga escala nas organizações, remetendo a práticas ou produtos que tenham relação com a conservação do meio ambiente NBR 14063 (ABNT, 2009). Então qual é o papel da comunicação ambiental?

De acordo com Ramos (1996), a comunicação é responsável pela ampla propagação de informações sobre a problemática ambiental, pois é por meio da disseminação de informações que se dá o elemento de ligação entre o emissor e o receptor, buscando constituir uma base de interpretação comum. Para Bueno (2015, p.51) “a comunicação é vista sob uma perspectiva ampla, e tem um papel importante a desempenhar no processo de conscientização e de mobilização para a sustentabilidade ambiental.”.

Segundo Cox (2010, p.5), “é um dever ético da comunicação ambiental em aumentar a capacidade da sociedade de responder adequadamente aos sinais ambientais relevantes para o bem-estar das comunidades humanas e dos sistemas biológicos naturais.”. Para Lima et al. (2015, p. 83), é necessário “um olhar mais amplo para um processo circular: utilizar a mídia como ferramenta comunicacional e como esfera de debate público.”. Os autores destacam que ao inserir ações comunicacionais, haverá uma dimensão mais ampla para abordar a comunicação ambiental.

Com relação à Lei Federal nº 9.795, de 27 de abril de 1999 (BRASIL, 1999), que dispõe sobre a Educação Ambiental, estabelece, em seu artigo 3º, que cabe “aos meios de comunicação de massa, colaborar de maneira ativa e permanente na disseminação de informações e práticas educativas sobre meio ambiente e incorporar a dimensão ambiental em sua programação.”.

Terres e Branchi (2013) evidenciam que há um aumento expressivo sobre as ações voltadas para o “marketing verde” no que se referem às publicações e reportagens sobre “os produtos verdes” há uma busca progressiva no meio empresarial de vincular a imagem da empresa com a preservação do meio ambiente para dar mais credibilidade aos serviços prestados.

Genç (2016, p. 511) destaca que: “A comunicação é um processo bidirecional em que o receptor e o transmissor podem participar ao mesmo tempo; o emissor sabe como sua mensagem é entendida pelo *feedback* do receptor.”. De acordo com Maio (2016), o conteúdo transmitido, pelos meios de comunicação, passa por um processo de interpretação depois de atingir o receptor, de forma individual ou coletiva e circula por novos fluxos comunicacionais.

No entanto, Lima et al. (2015) salientam que há uma diferença entre

“comunicação do meio ambiente” e “comunicação ambiental”. Enquanto a primeira trata de temas relacionados ao meio ambiente, a segunda se constitui como interface entre a transmissão e a recepção, apostando-se em uma comunicação mais atenta aos princípios socioambientais e que ultrapasse a ideia de que o meio ambiente é apenas mais um tema que deva ser abordado no campo da comunicação. A comunicação ambiental é um processo fundamental para confrontar os dilemas postos.

Para Oliveira e Nader (2007, p.10), “a comunicação exerce um papel fundamental e é utilizada estrategicamente como forma não só na disseminação das informações, mas também como um instrumento de educação ambiental interna e externa.” A comunicação serve como instrumento de mudança e, se bem direcionada, catalisa a adesão de colaboradores, uma vez que é inegável a importância do planejamento da gestão da sustentabilidade nas organizações.

De acordo com Novaes (2013), havendo uma atuação conjunta entre os meios de hospedagem e os serviços prestados em relação à atividade do turismo, a comunicação ambiental poderá ser um instrumento para disponibilizar informações relacionadas à preservação do patrimônio natural, por meio de contato direto e de vivências harmonicamente atreladas ao patrimônio cultural, possibilitando momentos de sensibilização e de aprendizagem ao hóspede durante os serviços turísticos prestados. Com isso, é possível destacar a importância de estudos voltados à comunicação ambiental, no sentido de evidenciar lacunas e tendências sobre o tema na academia e, como decorrência, auxiliar na intervenção no âmbito dos serviços prestados pelos meios de hospedagem.

Belinazo e Arendt (2007) concluíram que as organizações precisam criar, com base em suas estratégias de comunicação, um ambiente capaz de estabelecer um clima de confiança e de interação social, aberto a discussões, para que, a partir do consenso, as ações estratégicas realizadas otimizem o desempenho organizacional e assegurem, também, o sucesso de estratégias em defesa do meio ambiente.

Considerando que a informação é uma variável que define a conduta das pessoas em relação ao meio ambiente (MANDELLI, 1997), é importante que esta seja confiável, para que possa ser sociabilizada constantemente, atendendo a necessidade de esclarecer e sensibilizar as pessoas sobre suas ações para com o

meio ambiente.

Sendo assim, a comunicação, dentro das instituições, consolida-se em processo sistemático e estratégico, que contempla fatores do ambiente interno e externo das corporações. Com o intuito de que as políticas ambientais organizacionais sejam consideradas por todos os níveis hierárquicos, a comunicação interna deve ser consoante com o planejamento estratégico e com as práticas adotadas pela organização (GONZAGA, 2005). Para que tal objetivo seja atingido, faz-se necessário que haja compromisso tanto na elaboração do planejamento como na execução das ações propostas por este.

Segundo Daddi et al. (2011), a preocupação em inserir a comunicação ambiental nas organizações levou a *Internacional Organization for Standardization* (ISO) a implementar o padrão ISO 14063 para regulamentar essa questão. O objetivo da NBR 14063 (ABNT, 2009) é auxiliar as organizações a realizar comunicações ambientais internas e externas por meio de um conjunto de princípios, políticas e diretrizes estratégicas oferecendo às empresas um meio para que estas pudessem planejar e realizar a sua própria política de comunicação ambiental. Ainda, para Daddi et al. (2011) é importante monitorar e ouvir as opiniões e preocupações ambientais de seu público, levando a um enriquecimento mútuo, considerando que a responsabilidade com a sustentabilidade ambiental deveria ser tanto daqueles que oferecem serviços como dos que fazem uso destes.

A NBR 14.063 (ABNT, 2009) fornece uma organização das diretrizes gerais, da política e das estratégias e atividades relacionadas com a comunicação ambiental, seja interna seja externa. Essa norma usa abordagens comprovadas e reconhecidas para a comunicação, adaptadas às condições específicas existentes na comunicação ambiental. Ela se aplica a todas as organizações que, independentemente de seu porte, tipo ou localização, estrutura, atividades, produtos e serviços tenham ou não um sistema de gestão ambiental implementado.

Oliveira (2015), ao realizar um estudo com uma organização de médio porte, expõe que a comunicação interna, dentro das organizações é um grande desafio, pois há a necessidade de construir dentro da cultura desta uma comunicação eficaz, em que a interação entre colaboradores e gestores seja indispensável.

Para inserir esse processo comunicativo na organização, destaca-se na NBR ISO 14063 (ABNT, p. 2) que, “a meta geral da comunicação ambiental, deve

ser consistente com a política de comunicação ambiental que uma organização estabelece para si mesma como parte de sua estratégia de comunicação ambiental”.

Após analisar essa norma, Oliveira (2015) concluiu que as formas de comunicação que privilegiam o diálogo trazem uma maior participação dos públicos-alvo e que podem se tornar instrumentos educadores mais efetivos. Quanto à aplicação da norma NBR ISO 14063, esta é de caráter prático e pragmático e busca ter uma linguagem mais simples para aqueles que não são da área de Comunicação. Ainda, para Oliveira (2015), a comunicação direta entre gestores e trabalhadores se bem trabalhada, pode dar muitos frutos à organização na criação da sua cultura organizacional.

No que tange à comunicação ambiental, Aparício (2016) diz que para promover a modernização e inovação na gestão das organizações, faz-se necessário que os empresários dêem a devida atenção aos aspectos relacionados à cultura, à ética, ao planejamento estratégico, à responsabilidade social e à economia globalizada, integrando-os à comunicação, uma vez que devem fazer parte dos objetivos do empreendedor. Além disso, ele afirma que a comunicação é parte de tudo que envolve a relação do ser humano com o meio ambiente, e essa relação parece estar distante, concluindo que é necessário fazer uma comunicação adequada para promover o surgimento de novos valores e atitudes em relação à natureza, buscando uma estratégia de adaptação humana para os desafios que se apresentam nesse aspecto.

A tolerância e as trocas recíprocas das pessoas e dos grupos que compõem as empresas, tanto interna quanto externamente, vêm sendo trabalhadas de maneira a fazer com que a comunicação sobre a sensibilização para com o meio ambiente seja clara e ética para todos os envolvidos (BELINAZO; AREND, 2007).

Logo, a comunicação dos princípios e ações internas da organização configura-se como uma ferramenta de educação ambiental junto aos colaboradores e clientes, incentivando a adoção de práticas sustentáveis e propiciando uma imagem empresarial positiva (GONZAGA, 2005).

De Conto et al. (2013) destacam que a educação ambiental nos meios de hospedagem deveriam integrar um processo permanente e contínuo nos meios de hospedagem, de modo a levar os colaboradores e hóspedes a refletirem criticamente sobre seus papéis em relação à prevenção do impacto ambiental

decorrente das atividades do empreendimento.

Conforme alega Moura (2011), dado que a gestão ambiental se fundamenta em um conjunto de medidas e procedimentos bem definidos que, se adequadamente aplicados, permitem controlar os impactos incorporados por um empreendimento sobre o meio ambiente, é fundamental que se perceba como se desenvolvem as atividades administrativas e operacionais da organização, para, desse modo, abordar os problemas ambientais decorrentes dessa atuação ou para evitar que eles ocorram no futuro, através de uma comunicação eficiente.

No entanto, há um desafio para estabelecer uma comunicação adequada, que venha ao encontro da preservação do planeta. É importante que sejam considerados diferentes fatores, como por exemplo, o público para o qual está sendo informada a mensagem. Segundo Fortes (2003, p. 241): “a comunicação dirigida é perfeitamente determinada, selecionada e controlada pelo emissor das informações.”. Assim, a dimensão ambiental está inserida nos interesses da sociedade, as organizações sofrem influências do ambiente externo e apresentam inúmeras situações mutáveis e evolutivas.

Em estudo realizado por Oliveira e Nader (2007), as empresas estão passando por um momento de transição e ajustes, os quais incluem o tratamento do meio ambiente, tanto como questão estratégica e de vantagem competitiva, quanto na busca de soluções para os problemas ambientais atuais e futuros. Nesse sentido, os meios de hospedagem também são desafiados a encontrarem novas formas de organização e de administração que atendam às exigências ambientais, de maneira que seja possível conciliar a expansão econômica e o avanço tecnológico com a preservação ambiental (DE CONTO et al., 2015).

Segundo Brevini (2016), a conservação do meio ambiente tornou-se uma questão social e política fundamental para toda a população. Lima et al. (2014) entendem que há uma discordância entre as possibilidades e as potencialidades da Comunicação Ambiental e seu real alcance em uma sociedade na qual o consumismo está cada vez mais presente devido à globalização.

Com todos os movimentos que vêm ocorrendo em prol de um meio ambiente sustentável, e o despertar dos consumidores para um mundo com menores impactos ambientais, deve-se buscar sensibilizar o hóspede. Diante disso em um futuro próximo, as exigências se tornarão tão intensas no que diz respeito à preservação

do meio ambiente que as certificações serão o maior diferencial para os meios de hospedagem (FREITAS; ALMEIDA, 2010). Cabe destacar, também que a dimensão ambiental é parte da gestão da sustentabilidade e que, portanto, deve ser integrada à dimensão econômica e social nesses serviços de turismo.

Em relação à conscientização das pessoas, consta na NBR 15.401 (ABNT, 2014, p.9):

As pessoas que executam o trabalho sob o controle do meio de hospedagem devem estar conscientes: da política de sustentabilidade; da sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão da sustentabilidade, incluindo os benefícios da melhoria do desempenho da sustentabilidade; das implicações de não conformidades com os requisitos do sistema de gestão da sustentabilidade e das potenciais consequências da inobservância de procedimentos operacionais especificados e dos impactos ambientais, socioculturais ou econômicos significativos, reais ou potenciais, de suas atividades. (ABNT, 2014).

Assim como apresentado na NBR 14.001 (ABNT,2015), a comunicação interna e externa das organizações: devem estabelecer, implementar e manter processo(s) necessário(s) para comunicações internas e externas pertinentes para o sistema de gestão ambiental, incluindo questões sobre o quê comunicar; quando comunicar; com quem comunicar; e como comunicar.

Ainda, a NBR 15.401(ABNT, 2014), também estabelece as diferentes formas de comunicação para a gestão da sustentabilidade, no sentido de fornecer subsídios a esses empreendimentos turísticos, para estabelecer comunicação e engajamento, apresentando diferentes exemplos a serem analisados e adotados nesses serviços:

- a) sensibilizar o cliente no site, sistema de reserva, check in, na unidade habitacional, em áreas sociais, por meio de informações verbais, display, placa, folder ou manual.
- b) realizar ações de educação com a comunidade local, como visita às instalações do meio de hospedagem, palestras, concursos, divulgação das práticas adotadas nos meios de comunicação locais (jornais, rádio etc.)
- c) capacitar os colaboradores por meio de reuniões, oficinas, cursos, palestras, seminários, congressos, programas de voluntariado, entre outros.
- d) realizar ações conjuntas com outros meios de hospedagem e outros atores para desenvolvimento sustentável do destino, como compras coletivas, coleta de resíduos, atividades sociais, entre outras;
- e) sensibilizar e estimular fornecedores a implementar práticas sustentáveis de produção e fornecimento, através de reuniões, palestras, informativos etc. (ABNT, 2014, p. 27).

Exemplos dessa natureza, ao serem implantados nos meios de hospedagem, auxiliam em mudanças comportamentais de seus hóspedes, colaboradores, fornecedores e alta administração. Visto que a informação é uma variável que determina a conduta das pessoas, a sua divulgação é, portanto, necessária (DE CONTO et al., 2016).

Ao socializar informações sobre o desenvolvimento de práticas sustentáveis (ambientais, socioculturais e econômicas), os meios de hospedagem exercem o seu papel social, no sentido de sensibilizarem os hóspedes de suas responsabilidades (DE CONTO et al., 2015), bem como incentivá-los a escolherem lugares tendo como critérios a sustentabilidade (DE CONTO et al., 2016).

Para Bringmann, De Conto e Prates (2017), ao atender a essas normativas, a comunicação contribuirá para que os indivíduos percebam como os meios de hospedagem estão evidenciando as informações referentes à dimensão da sustentabilidade e de que maneira estão sendo abordadas e incluídas as preocupações com os impactos ambientais, sociais, culturais e econômicos. Nessa direção, e considerando o que estabelece as normativas vigentes, cabe a esses lugares apresentarem sistemas de comunicação que assegurem a participação efetiva dos colaboradores, fornecedores e hóspedes, contribuindo para a melhoria contínua de seu sistema de gestão.

Com base nas diferentes contribuições apresentadas por diferentes autores, evidencia-se que a comunicação ambiental em uma organização, independentemente da forma de implantação, trará resultado quando alinhada aos objetivos das organizações.

Devido à necessidade da construção de uma gestão sustentável nas organizações, entende-se que as estas devam de alguma forma, comunicar e evidenciar as ações de sustentabilidade que praticam, por meio de diferentes sistemas de comunicação, contribuindo para maximizar o conceito de que o desenvolvimento econômico é decorrente da implantação de uma gestão responsável que se desenvolve com critérios sustentáveis. Ademais, para que os esforços em busca da sustentabilidade ultrapassem a barreira da insignificância, as ações sustentáveis precisam ser socializadas pelas organizações, sendo necessário rever o modelo de comunicação destas ou a necessidade de construir um modelo.

Em síntese, a relevância da comunicação ambiental como requisito na melhoria contínua no sistema de gestão da sustentabilidade dos meios de hospedagem. Considerando-se que a informação é uma variável que determina o comportamento das pessoas, evidencia-se, por meio da pesquisa, que a comunicação ambiental, quando direcionada estrategicamente e com base na qualidade da informação, auxilia na obtenção de resultados significativos sobre o desempenho da sustentabilidade nos meios de hospedagem.

4 METODOLOGIA

A presente pesquisa teve como objetivo analisar como ocorre a comunicação ambiental nos meios de hospedagem de acordo com as informações de hóspedes.

Esta investigação teve caráter exploratório-descritivo. Na pesquisa exploratória, de acordo com Köche (2012, p. 126), “não se trabalha com a relação entre variáveis, mas com o levantamento da presença das variáveis e da sua caracterização quantitativa ou qualitativa.”. O autor ainda destaca que: “O objetivo fundamental de uma pesquisa exploratória é o de descrever ou caracterizar a natureza das variáveis que se quer conhecer.” (KÖCHÉ, 2012, p.126). A pesquisa descritiva, segundo Gil (2008, p. 28) “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou estabelecimento de relações entre variáveis”, a qual, junto com a exploratória, é realizada habitualmente pelos pesquisadores sociais.

4.1 SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Para a realização deste estudo foram escolhidos diferentes locais para selecionar pessoas que se hospedam, comumente, em meios de hospedagem por diversos motivos (turismo, estudos, trabalho, participação em eventos, entre outros).

4.1.1 Características dos locais de coleta de dados

4.1.1.1 Meios de hospedagem

A seleção dos meios de hospedagem teve como critério o cadastro dos mesmos no Sistema de Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos – CADASTUR, 2017.

Os meios de hospedagem estão localizados no Rio Grande do Sul. Os municípios escolhidos foram Canela (RS) e Caxias do Sul (RS). O município de Canela, situado na encosta da Serra Geral, na porção nordeste do estado do Rio Grande do Sul, compõe a Região das Hortênsias, juntamente com os municípios de Gramado, Nova Petrópolis e São Francisco de Paula, fazendo com que essa região seja um dos mais importantes polos do sul do País, a 126 quilômetros da capital do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. Tem seus limites ao norte, Caxias do Sul; ao sul, Três Coroas, ao leste: São Francisco de Paula; a oeste, Gramado. Sua coordenada geográfica está na latitude: 29° 20' 15" e longitude: 50° 53'. (CANELA, 2017).

A cidade tem uma população de 39.229 habitantes, dispondo de 4.000 leitos. Os eventos mais importantes no município são:

- a) Rodeio Crioulo Nacional de Canela – em janeiro;
- b) Chocofest – em março e abril;
- c) Páscoa em Canela e Semana Santa – em março e abril;
- d) Festa de Nossa Sra de Caravágio – em maio;
- e) Temporada de Inverno em Canela – de junho a setembro;
- f) Festival Internacional de Teatro de Bonecos – em junho;
- g) Festa Nacional da Música – em agosto;
- h) Sonho de Natal – em novembro e dezembro (CANELA, 2017).

O município de Caxias do Sul está situado no Planalto Meridional e é formado por rochas basálticas, entre o vale do Rio Caí e das Antas, na Encosta Superior da Serra do Nordeste, possuindo uma área territorial de 1.588,4 km² (IBGE, 2017).

Caxias do Sul chegou ao título de segundo maior polo metalmeccânico do Brasil. As indústrias caxienses fabricam desde pequenas peças até ônibus e caminhões. Importância econômica que trouxe reflexos também para os setores de comércio e serviços, que se tornaram referência para toda a Serra Gaúcha. Para valorizar a produção local, a Secretaria Municipal da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (SMAPA) promove anualmente o concurso Melhores Vinhos e Sucos de Uva de Caxias do Sul, organiza o Hortiserra e participa ativamente da Festa de Abertura da Colheita e da Festa da Uva (CAXIAS DO SUL, 2018). O município tem 483.377 habitantes, conforme levantamento do IBGE de 2017, e que se consolida

como o segundo maior município do Rio Grande do Sul em número de habitantes e em importância econômica (CAXIAS DO SUL, 2018).

Para o município de Canela, foram selecionados dois meios de hospedagem que realizam ações de sustentabilidade e que já foram certificados pela NBR 15401 (ABNT, 2014). Para Caxias do Sul, optou-se por um meio de hospedagem que não apresentou certificação do Sistema de Gestão da Sustentabilidade.

O primeiro meio de hospedagem é uma pousada localizada em Canela. O meio de hospedagem comporta 23 Unidades Habitacionais (UHs) e adota ações concretas para a conservação ambiental, como aquecimento solar, coleta de água da chuva e coleta seletiva de resíduos sólidos, entre outras.

O segundo meio de hospedagem é outra pousada, também localizada em Canela. A pousada possui 32 UHs e 64 leitos, apresentando ações de sustentabilidade tais como, racionalização e redução do consumo de água e energia elétrica; captação e utilização da água da chuva; adoção de produtos biodegradáveis; uso de energia solar; separação de resíduo perigoso e destinação correta, entre outros.

O terceiro meio de hospedagem está localizado em Caxias do Sul. O mesmo possui 87 UHs dispostos em três configurações, *Single*, *Double* ou *Triple*.

Para efeito de organização dos dados os meios de hospedagem foram denominados de MH (Caxias do Sul) e de MHS (Canela).

4.1.1.2 Academia – Grupo de professores pertencentes aos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da Universidade de Caxias do Sul e participantes do Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul

O evento escolhido foi o Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul – SeminTur. O mesmo é organizado pelo Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade da UCS. Em sua nona edição, associado ao II Hospitalidade em Colóquio: Pesquisa e Ensino, o Fórum de discussão e fomento à pesquisa em Turismo e Hospitalidade, ocorreu de 9 a 11 de novembro de 2017, no Campus Universitário da Região das Hortênsias, em Canela. Participaram do evento pesquisadores, palestrantes e conferencistas brasileiros e estrangeiros

A iniciativa ainda reuniu mais de cem pesquisadores em rodas de conversa, além de promover uma mesa redonda sobre o Movimento Caminho das Araucárias (UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL, 2017).

Com relação ao grupo de professores de Pós-Graduação *Stricto Sensu* destaca-se que a UCS conta com um total de 203 professores pesquisadores, sendo que 175 atuam nesses programas nas seguintes áreas: Administração Pública e de Empresas, Ciências Contábeis e Turismo; Biotecnologia; Medicina I; Direito; Educação; Engenharias I; Engenharias II; Engenharias III; Ensino; Filosofia; História; Linguística e Literatura e Materiais.

Na organização dos dados esse grupo foi denominado de ACADEMIA juntamente com os participantes do evento.

4.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A técnica de coleta de dados utilizada foi o Questionário o instrumento (questionário) foi constituído com perguntas abertas e fechadas de múltipla escolha.

4.2.1 Procedimentos para a elaboração do questionário

O questionário contemplou questões relacionadas à comunicação conforme a NBR 15401 (ABNT, 2014), que trata da comunicação e engajamento de práticas sustentáveis no turismo, e questões relacionadas à comunicação ambiental, de acordo com a NBR 14063 (ABNT, 2009). Para a elaboração do questionário, foram considerados estudos do Grupo de Pesquisa “Gestão da sustentabilidade no Turismo” da Universidade de Caxias do Sul. A fim de testar o instrumento de coleta de dados foram selecionadas três pessoas que viajam e que se hospedam com frequência em meios de hospedagem.

As três pessoas, ao analisarem o questionário, responderam de forma positiva sobre o entendimento das perguntas. Assim, esse instrumento tem como objetivo identificar como ocorre a comunicação ambiental em meios de hospedagem de acordo com as informações dos participantes. 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, o questionário foi estruturado com base na tipologia semiaberta. Certificou-se de que as perguntas fossem de fácil compreensão e assimilação por parte dos hóspedes. O questionário está relacionado a dados pessoais dos participantes e perguntas específicas relacionadas à comunicação ambiental nos meios de hospedagem.

4.2.2 Procedimentos para aplicação dos questionários

Após a escolha dos meios de hospedagem para aplicação dos questionários, foi agendado, através de contato telefônico, uma visita nesses empreendimentos para uma apresentação sucinta do projeto e de seus objetivos aos gerentes e/ou gerente/proprietário. Em seguida, foi realizada uma explanação sobre o curso de Mestrado em Engenharia e Ciências Ambientais da Universidade de Caxias do Sul (UCS), bem como a importância dessa Instituição de ensino, no processo de construção do conhecimento.

A aplicação dos questionários aos hóspedes dos meios de hospedagem selecionados ocorreu durante dois eventos no município de Canela. A primeira etapa de aplicação dos questionários aconteceu no Município de Canela – RS, entre 12 a 28 de outubro de 2017. Nesse período foi realizado o 29º Festival Internacional de Teatro de Bonecos de Canela.

De 9 a 11 de novembro de 2017 ocorreu a segunda etapa da pesquisa também no município de Canela, durante o VIII SeminTur com os participantes do eventos que estavam circulando em diversos meios de hospedagem.

A terceira etapa ocorreu de 1º a 10 de dezembro de 2017, com a aplicação dos questionários no meio de hospedagem de Caxias do Sul. A quarta etapa ocorreu durante o 30º Sonho de Natal - Siga sua Estrela, entre os dias 15 e 31 de dezembro de 2017 no município de Canela.

Quanto aos meios de hospedagem, os questionários foram deixados na recepção dos estabelecimentos, conforme concordância dos gestores. Os questionários foram entregues aos hóspedes pela recepção no momento do *check-in* e devolvidos no *check-out*.

Nas datas agendadas nos meios de hospedagem, realizou-se o recolhimento de todos os questionários, independentemente dos mesmos estarem respondidos, em branco, ou de não terem sido entregues aos hóspedes pelos funcionários.

A quinta etapa, de 13 de março a 4 de abril de 2018, foi realizada com os professores dos programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da UCS, na qual foi utilizada a ferramenta do Google Drive – formulários para pesquisa.

Para os participantes do evento, os questionários foram distribuídos durante a realização do mesmo, sendo colocados nas pastas com o material fornecido pelo evento.

5 RESULTADOS

De acordo com o regulamento do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Ciências Ambientais, da Universidade de Caxias do Sul, a estrutura da Dissertação deve apresentar os resultados da pesquisa na forma de artigos.

Sendo assim, encontram-se, na sequência, dois artigos: um já publicado (Apêndice B) e um a ser submetido a periódico (Apêndice C). O primeiro artigo intitulado “Comunicação ambiental: requisito a ser explorado na sustentabilidade dos meios de hospedagem”, foi aprovado para pôster e apresentação oral no AMBIENTUR III Simpósio Nacional Sobre Gestão Ambiental de Empreendimentos Turísticos, realizado em Antônio Prado - RS, no período de 8 a 11 de junho de 2017.

O artigo também foi publicado na edição especial da Revista Brasileira de Ecoturismo, a qual foi avaliada com *Qualis* B1 nas áreas de Ciências Ambientais; Planejamento Urbano e Regional/Demografia. O segundo artigo, sob o título “Comunicação ambiental em meios de hospedagem como estratégias de melhorias nos serviços turísticos”, foi submetido para publicação a Periódico (comprovante em Anexo).

5.1 RESULTADOS RELACIONADOS ÀS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS DESENVOLVIDAS PELOS MEIOS DE HOSPEDAGEM COMO FATOR DECISIVO DE ESCOLHA DOS MESMOS PELOS HÓSPEDES

A faixa etária dos participantes da pesquisa está assim distribuída: 20 a 30 anos (19%); de 31 a 50 anos (51%); 51 a 60 anos (19%); acima de 61 anos (7%) e com idade inferior a 20 anos (1%). Dos participantes, 3% não responderam a essa pergunta sobre a idade. Em relação ao gênero, destaca-se que 56% pertencem ao gênero feminino e 44% ao gênero masculino.

Na Tabela 1 são apresentadas as informações de hóspedes sobre considerar as práticas sustentáveis desenvolvidas pelos meios de hospedagem como fatores decisivos para a escolha dos mesmos. De acordo com as informações dos hóspedes, a maioria das respostas indica que os participantes nunca pensaram

sobre considerar as práticas sustentáveis como fator decisivo de escolha do meio de hospedagem (37,58%), sendo o maior número de indicações dos meios de hospedagem certificados. Em seguida, 28,48% dos participantes informaram que levam em consideração as práticas como fator decisivo, sendo que, o maior índice de respostas derivou da Academia e, 27,88% desconsideraram as práticas ambientais.

Tabela 1 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos participantes da pesquisa sobre práticas sustentáveis desenvolvidas nos meios de hospedagem como fator decisivo para a escolha do meio de hospedagem

PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS	MH		MHS		ACADEMIA		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	16	26,23	7	24,14	24	32	47	28,48
Não	16	26,23	8	27,59	22	29,33	46	27,88
Nunca pensei no assunto	28	45,9	12	41,38	22	29,33	62	37,58
Não respondeu	1	1,64	2	6,9	7	9,33	10	6,06
Total	61	100	29	100	75	100	165	100

Fonte: elaboração própria (2018).

Os resultados da tabela apresentam um percentual acentuado para opção, não e nunca pensei no assunto com um total de 65,46%. No entanto, ao analisar os participantes da academia individualmente, observa-se, que 32% consideram as práticas sustentáveis desenvolvidas como um fator de decisão na hora da escolha do meio de hospedagem. Nesse sentido a reação positiva destes participantes demonstra que há interesse nas ações sustentáveis desenvolvidas nos meios de hospedagem em que circulam.

De Conto e Posser (2005) constataram que os hóspedes, não fazem a opção de escolha dos meios de hospedagem por motivos ou preocupações ambientais. Os resultados destes autores apontam que 45,10% dos hóspedes afirmaram nunca ter pensado no assunto, e 39,22% afirmaram que o fator ambiental interfere no momento da escolha. Já para 11,76% dos hóspedes esse fator não representa um dado relevante na escolha do meio de hospedagem.

Em uma pesquisa realizada por Alves e De Conto (2009), 68,75% dos

participantes, responderam que as práticas ambientais são um fator decisivo para a escolha de um meio de hospedagem, e 25% dos hóspedes nunca pensaram no assunto. A pesquisa apontou que durante a alta temporada, 42,89% dos participantes consideram a água de abastecimento como fator de escolha do meio de hospedagem; 24,63% consideram o gerenciamento de resíduos; e 19,3% consideram o tratamento de esgoto como fator de escolha.

Freitas e Almeida (2010, p. 415), após realizarem uma pesquisa com meios de hospedagem, concluíram que os hóspedes consideram importante a prática de ações ambientais, mas não as praticam totalmente e muitos ainda não demonstram interesse em conhecer as ações praticadas pelos estabelecimentos de hospedagem.

Pesquisa realizada por Souza et al. (2016, p. 174), com os hóspedes do Refúgio Ecológico Pedra Afiada Localizado em no Agreste de Pernambuco, teve como objetivo “Verificar se as práticas adotadas pelo empreendimento são vistas pelo consumidor como um diferencial, no momento da escolha do destino de férias.”. Por meio das respostas obtidas, os autores constataram que as práticas sustentáveis não são um diferencial, num primeiro momento, na escolha do destino. Ainda os autores destacaram que este diferencial só é percebido pelo cliente no momento em que este vivencia a experiência.

Em um estudo realizado por Susskind (2014), foram questionados os seus participantes do estudo sobre suas preferências por meios de hospedagens verdes ou sustentáveis. Quando perguntado ao hóspede se escolheria um determinado local com iniciativas de sustentabilidade, apenas 30% dos entrevistados indicaram de forma positiva. No entanto, quando perguntado se eles estariam dispostos a pagar mais por um meio de hospedagem se tivesse iniciativas de sustentabilidade, 45% dos participantes indicaram que estariam dispostos a pagar uma tarifa maior por iniciativas sustentáveis nesses meios.

Zochollini (2016), ao realizar uma pesquisa em três meios de hospedagem no “Roteiro Termas e Longevidade”, no RS, constatou que 40,6% dos hóspedes afirmaram que consideram o critério relacionado às práticas ambientais um fator decisivo na escolha dos meios de hospedagem; 14,3% não levam em consideração esse critério. Parte dos participantes (27,5%) afirmaram que nunca pensaram no assunto, e 17,5% não responderam a esse questionamento.

Souza et al. (2016) ao realizarem uma pesquisa sobre, a “percepção dos

hóspedes em relação às práticas de responsabilidades socioambientais dos hotéis-fazenda da região do Agreste de Pernambuco”, destacam que 90% das pessoas entrevistadas não conheciam previamente as práticas sustentáveis. Entretanto, o fato de os hóspedes não saberem que o hotel implantava práticas sustentáveis não influenciou na decisão de compra e também não impediu que fossem fidelizados e retornassem ao meio de hospedagem.

Os resultados se assemelham aos de Chong e Verma (2013), os quais afirmam que, em média, a receita de reservas não aumenta nem diminui para os hotéis certificados. Ainda, os autores evidenciam que a ação de publicidade com base na eco-certificação tem impacto estatisticamente nulo sobre a receita para o setor hoteleiro global.

Para Oliveira et al. (2016), com a pressão social, os hotéis passam a administrar os impactos ambientais gerados a partir de suas atividades. Com isso, os autores destacam que o interesse da sociedade sobre sustentabilidade poderá se tornar um fator decisivo de escolha do meio de hospedagem, juntamente com os fatores conforto, hospitalidade e localização.

Porém, Vieira (2004) afirma que a necessidade e o desejo do hóspede são fruto das expectativas geradas por influência da divulgação e da propaganda do estabelecimento. Desse modo, os apelos promocionais quanto às questões socioambientais acabam por incitar a curiosidade do hóspede.

Em síntese, salienta-se que o setor de hospedagem é relevante para a economia mundial, pois contribui para o desenvolvimento econômico e social. No entanto, para desenvolver suas atividades, processos e serviços, os empreendimentos do setor geram impactos ambientais que podem contribuir para o aquecimento global e para o esgotamento dos recursos naturais.

Diante disso, os meios de hospedagem, mesmo que de forma limitada, passam a ser responsáveis pelo gerenciamento dos impactos ambientais. Nesse sentido, devem demonstrar para a sociedade suas ações em prol do meio ambiente.

5.2 RESULTADOS RELACIONADOS À COMUNICAÇÃO DAS PRÁTICAS AMBIENTAIS NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

A Tabela 2 apresenta os dados relacionados às informações dos participantes da pesquisa sobre a comunicação ambiental e como vem sendo divulgada nos meios de hospedagem em que costumam se hospedar em suas viagens. De acordo com a Tabela, 2, o maior percentual de respostas assinaladas indicando a comunicação de práticas sustentáveis pelo meio de hospedagem refere-se a “Às vezes” (40,61%), sendo que deste percentual, a maior parcela foi respondida pelo grupo ACADEMIA. O segundo maior percentual é “Sim” (24,24%) e, em seguida, “Não” e “Nunca observei”, ambos representando 12,73%. É possível parafraseando Deleuze (1998), por mais que se evidenciem as ações, estas não são percebidas no ato, podem até se tornar invisíveis em um primeiro momento.

De acordo com os dados da pesquisa, dentre os meios de comunicação utilizados para comunicar as práticas sustentáveis, destacam-se: *display* ou placa (17,71%), sendo os meios mais utilizados segundo os respondentes destes grupos; informativos (12,15%); folder ou manual (11,46%) e site (9,72 %). Os menores índices referem-se a palestras (0,69%), e-mail (1,39%), relatórios impressos na UH (1,74%) e sistema de reservas (3,13%). Segundo os participantes, os jornais não são utilizados para a comunicação.

A NBR 14063 (ABNT, 2009,) apresenta 26 abordagens diferentes para comunicar as partes interessadas sobre as práticas ambientais que a organização desenvolve. A norma apresenta diferentes técnicas de comunicação escrita; sites na internet; relatórios ambientais ou de sustentabilidade; material impresso, relatórios, brochuras e boletins; etiquetas ou declarações sobre produtos ou serviços; cartazes/quadros; cartas; correio eletrônico; mídia/artigos em jornais; mídia/comunicados à imprensa; mídia/publicidade. Para os participantes desta pesquisa, foram apresentadas doze opções sugeridas pela norma como meio de divulgação das práticas ambientais.

Tabela 2 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos participantes da pesquisa referente à comunicação aos hóspedes sobre as práticas sustentáveis nos meios de hospedagem

Informações de hóspedes		MH		MHS		ACADEMIA		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
HÁ	Sim	22	36,07	10	34,48	8	10,67	40	24,24
COMUNICAÇÃO	Não	8	13,11	3	10,34	10	13,33	21	12,73
DAS	Às vezes	17	27,87	6	20,69	44	58,67	67	40,61
PRÁTICAS	Não tenho certeza	6	9,84	3	10,34	7	9,33	16	9,7
SUSTENTÁVEIS	Nunca observei	8	13,11	7	24,14	6	8	21	12,73
Total		61	100	29	100	75	100	165	100
MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM	Sistema de reserva	2	1,72	3	7,14	4	3,08	9	3,13
	Check-in	10	8,62	4	9,52	8	6,15	22	7,64
	Em áreas sociais	8	6,9	3	7,14	15	11,54	26	9,03
	Informativos	11	9,48	2	4,76	22	16,92	35	12,15
	Informações verbais	14	12,07	5	11,9	4	3,08	23	7,99
	Display, placa	17	14,66	11	26,19	23	17,69	51	17,71
	Folder ou manual	15	12,93	2	4,76	16	12,31	33	11,46
	Mensagem eletrônica (e-mail)	2	1,72	1	2,38	1	0,77	4	1,39
	Relatórios impressos nas UHs	1	0,86	1	2,38	3	2,31	5	1,74
	Palestras	2	1,72	-	-	-	-	2	0,69
	Site do meio de hospedagem	14	12,07	4	9,52	10	7,69	28	9,72
	Jornais	-	-	-	-	-	-	-	-
	Não são utilizados meios de comunicação	2	1,72	3	7,14	3	2,31	8	2,78
	Não respondeu	18	15,52	3	7,14	20	15,38	41	14,24
	Outro	-	-	-	-	1	0,77	1	0,35
Total		116	100	42	100	130	100	288	100

Fonte: elaboração própria (2018).

Em pesquisa feita no Vale dos Vinhedos/RS (FOLETTTO, 2016), foi constatada a escassez de divulgações no interior dos meios de hospedagens para reduzir o consumo de água, como exibição de cartazes explicativos colocados nas áreas de circulação, ou avisos no interior das Unidades habitacionais (UHs). Ainda, o autor

analisou a comunicação em cinco meios de hospedagem que estão vinculados ao Cadastur. Um dos hotéis da pesquisa utilizava cartazes e adesivos para divulgação da sustentabilidade nas áreas sociais e nas UHs; outro meio de hospedagem divulgava no site, nas acomodações e em *displays*; e um terceiro divulgava por meio de informativos. Segundo Foletto, 80% dos gestores dos meios de hospedagem da pesquisa afirmam que há medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes quanto à sustentabilidade.

Molina Azorín et al. (2009), ao realizarem uma pesquisa em uma rede hoteleira da Espanha, destacaram que as práticas ambientais possuem um impacto significativo no desempenho destes locais, pois, os meios de hospedagem influenciam na sustentabilidade do destino em que estão inseridos, uma vez que fazem uso dos recursos naturais disponíveis.

Segundo Cavalcanti (2014), as organizações têm apresentado enunciados na comunicação que serão eficazes a partir do momento que vão sendo lidas e praticadas, tornando-se visível não apenas pelo olhar, mas, também, pelo que foi falado ou lido. Ainda, para a autora, a sustentabilidade, mesmo sendo um termo bastante divulgado, carece de aprofundamento por ser de natureza complexa, pois envolve muitas questões e interesses. As organizações apresentam a comunicação ambiental apenas como um diferencial, e não como uma ação realmente necessária e que atue como convencimento/engajamento de seus parceiros/usuários/clientes.

Concernente a isso, Jacobi (2003) salienta que as organizações deveriam criar condições para facilitar o processo, suprir dados, inserir as práticas ambientais nos seus processos, tornando suas ações o mais transparentes possível, estimulando novos conceitos de vida e promovendo uma consciência ética que questione o atual modelo de desenvolvimento marcada pelo caráter predatório e pelo reforço das desigualdades socioambientais. De Conto et al. (2016) apontam a importância da divulgação de práticas sustentáveis por meio de plataformas da internet, como o site do empreendimento, sendo um instrumento de incentivo aos hóspedes a escolher meios de hospedagem com tais ações.

Para Muniz (2008), a internet está se tornando indispensável para a sobrevivência das organizações, pois quando os sujeitos precisam de informação ou serviço são na rede “internet” que buscam informações para atender as suas necessidades. Os *websites* das empresas tornaram-se o seu cartão de visitas virtual,

no qual se pode visitar, ver preços, escolher produtos e conhecer melhor os serviços oferecidos.

Esposito (2012) destaca que a internet, por possuir um poder de articulação de formação de redes, pode ser apontada como instrumento aliado da comunicação ambiental, permitindo que qualquer um que tenha acesso ao ciberespaço possa produzir material relacionado ao tema. Para Assis (2009) o fato de os sujeitos possuírem informações ambientais não significa, necessariamente, que os mesmos apresentam práticas de consumo consciente.

Consoante a isso, em um estudo, realizado por Freitas e Almeida (2010), foi concluído que 90% dos hóspedes estão atentos as notícias que se referem ao meio ambiente. Porém, em uma análise mais minuciosa na comparação dos dados, os autores verificaram que a maioria dos participantes, como hóspedes, não se preocupa em conhecer as práticas ambientais dos estabelecimentos.

Em uma pesquisa realizada por Cardoso e Figueiredo (2016, p. 47), com o “objetivo analisar a adoção de inovações visando à sustentabilidade por empresas do setor hoteleiro de Fortaleza”, os autores destacam que os meios de hospedagem têm uma atração natural que é o próprio ambiente onde os meios de hospedagem estão inseridos. Assim, as ações voltadas para a sustentabilidade ambiental tendem a provocar impactos positivos diretos e indiretos sobre a atividade das empresas desse meio. Ao questionar os gestores sobre a avaliação dos impactos que as atividades do meio de hospedagem poderiam causar, todos ainda afirmaram desenvolver ações voltadas à preservação do meio ambiente. Os autores constataram que em todos os meios de hospedagem pesquisados as estratégias ambientais estão presentes em suas gestões, mesmo que de forma simplificada, e concluíram que os estabelecimentos tendem a guiar muito mais do que expressar a opinião dos hóspedes sobre a sustentabilidade.

Oliveira e Rosseto (2014, p. 88), concluem que “quanto aos hóspedes, é difícil mensurar o nível de percepção, pois apenas aqueles dotados de preocupação socioambiental parabenizam pelas iniciativas tomadas”. Também, apontam a falta de conhecimento e interesse por parte dos moradores do entorno do meio de hospedagem, sobre práticas sustentáveis.

A Tabela 3 apresenta as práticas sustentáveis que estão sendo divulgadas nos meios de hospedagem de acordo com as informações dos participantes desta

pesquisa. O maior percentual de informações está relacionado à redução do consumo de água (17,92%); ao consumo de água (12,74%); consumo de energia (10,85%); redução do consumo de energia (10,61%); e estímulo à conservação do meio ambiente (9,91%). As informações menos comunicadas são: resultados das pesquisas de opiniões e sugestões dos hóspedes (1,89%); e resultados do desempenho econômico com a adoção de práticas sustentáveis (2,12%). Também destaca-se que a ênfase na comunicação nos meios de hospedagem, de acordo com os participantes da pesquisa, é dada para a dimensão ambiental, relegando a segundo plano a dimensão social e econômica. No que tange as informações sobre "Resultados das pesquisas opinião e sugestões dos hóspedes", é surpreendente o baixo percentual de indicações dos participantes.

De acordo com De Conto (2018) esse fato evidencia fragilidades no estabelecimento de uma relação de troca de informações entre o hóspede e o empreendimento. A autora destaca que críticas e sugestões dos hóspedes/turistas são importantes e necessárias para a prevenção e solução de problemas internos nas organizações turísticas. Assim, a pesquisa de opinião é uma ferramenta importante e necessária para assegurar a melhoria contínua do desempenho dos meios de hospedagem, sendo importante a participação do hóspede, bem como a divulgação pelo meio de hospedagem sobre as ações realizadas decorrentes das críticas e sugestões de seus clientes (DE CONTO, 2018).

Em pesquisa realizada por Zocholini (2016, p.74), quando os hóspedes questionados sobre "*Qual era a maior preocupação relacionada com o futuro do planeta*", 93% dos participantes responderam que o desperdício e a contaminação da água eram as suas maiores preocupações. O autor destaca em sua pesquisa que 46,8% dos participantes afirmaram que controlam o consumo de água em suas residências; para 15% o controle não é adotado em sua residência; para 21,2% deles é realizado somente o controle, e 16,8% não responderam a esse questionamento. Para Zocholini (2016, p. 81) "esse é um dos fatores que contribuem para que o hóspede não adote práticas e ações ambientais em sua residência ou no meio em que se hospeda, sendo uma relação intrínseca com a educação ambiental.". No entanto, a economia de água e energia não são as únicas preocupações com o meio ambiente, a geração de resíduos sólidos também é um fator relevante. Devido ao crescimento da atividade turística no Brasil, a geração de

resíduos sólidos poderá se tornar um problema para os empreendimentos turísticos, tornando relevante o desenvolvimento de programas de gerenciamento integrado desses resíduos, uma exigência expressa na Lei nº 12.305/2010 (BRASIL, 2010), a qual institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos no Brasil.

Tabela 3 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos participantes da pesquisa sobre informações utilizadas na comunicação das práticas sustentáveis utilizadas pelos meios de hospedagens

COMUNICAÇÃO DAS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM	MH		MHS		ACADEMIA		TOTAL	
	N	%	N	3%	N	%	N	%
Consumo de água	22	11,96	8	15,09	24	12,83	54	12,7
Redução do consumo de água	27	14,67	7	13,21	42	22,46	76	17,9
Coleta seletiva de resíduos sólidos	8	4,35	3	5,66	13	6,95	24	5,66
Separação de resíduos sólidos	18	9,78	2	3,77	11	5,88	31	7,31
Consumo de energia	21	11,41	4	7,55	21	11,23	46	10,9
Redução do consumo de energia	16	8,7	4	7,55	25	13,37	45	10,6
Estímulo a conservação do meio ambiente	20	10,87	6	11,32	16	8,56	42	9,91
Valorização e promoção da cultura local	11	5,98	3	5,66	7	3,74	21	4,95
Engajamento com a comunidade local (incentivo a comercialização de artesanato e produtos culinários)	11	5,98	-	-	3	1,6	14	3,30
Resultados do desempenho econômico com a adoção de práticas sustentáveis	6	3,26	1	1,89	2	1,07	9	2,12
Resultados das pesquisas de opiniões e sugestões dos hóspedes	4	2,17	1	1,89	3	1,6	8	1,89
Nunca observei	4	2,17	4	7,55	1	0,53	9	2,12
Não são divulgadas essas informações	2	1,09	2	3,77	3	1,6	7	1,65
Não respondeu	13	7,07	7	13,21	15	8,02	35	8,25
Outro	1	0,54	1	1,89	1	0,53	3	0,71
Total	184	100	53	100	187	100	424	100

Fonte: elaboração própria (2018).

Segundo Pistorello, De Conto e Zaro (2015), o desperdício de alimentos, a geração de resíduos sólidos e a ausência de um plano para gerenciar adequadamente os mesmos, têm se tornado um problema cada vez maior nos meios de hospedagem. Nesse sentido, é de extrema relevância a necessidade de buscar meios alternativos para o descarte e para o tratamento dos resíduos gerados, sobretudo no que diz respeito ao resíduo produzido diariamente, não só por ser uma conformidade legal, mas para que os destinos escolhidos pelos turistas sejam mantidos e o turismo continue crescendo.

Quanto ao consumo e redução do uso de energia nos meios de hospedagem, é uma ação que merece destaque, uma vez que as fontes de energia na natureza estão cada vez mais escassas: “O meio de hospedagem deve informar aos clientes o seu comprometimento com a economia de energia e encorajar o seu envolvimento mediante campanhas de economia dirigidas aos clientes e aos colaboradores.” NBR 15401 (ABNT, 2014, p. 18).

Silva (2007), ao realizar estudos com gestores, sobre o consumo de energia em meios de hospedagem da Serra Gaúcha, verificou que 85% dos meios de hospedagem utilizam equipamentos e complementos para a redução do consumo de energia; apenas 15% dos meios de hospedagem não utilizam tais equipamentos, pois justificam custo alto ou pequena estrutura do estabelecimento e pouco interesse. O autor ainda destaca que “apesar do alto número de equipamentos e complementos utilizados, percebe-se que os empreendimentos hoteleiros do universo da sua pesquisa pouco utilizam fontes de energia renováveis como a energia eólica e /ou solar.” (SILVA, 2007, p. 100).

Peres e Rezende (2011) observaram, em sua pesquisa, que as práticas de gestão da sustentabilidade nos meios de hospedagem estão presentes em um nível embrionário. Nos empreendimentos mais novos, os Índices de Gestão da Sustentabilidade (IGS) são ligeiramente superiores aos daqueles que estão atuando há mais tempo no mercado. Entretanto, afirmam que a “consciência” ambiental está gradativamente se disseminando neste segmento.

Desse modo, os meios de hospedagem assumem um importante papel na sustentabilidade ambiental, dado que o turista passa a usufruir dos seus serviços, intervindo e modificando o funcionamento natural do ecossistema. Soma-se a isso a variável da sazonalidade, que aumenta em proporções exponenciais a quantidade

de turistas nas épocas de alta temporada e, conseqüentemente, aumenta o consumo de energia e de água, a geração de resíduos sólidos e efluentes líquidos, produzindo conseqüências diretas e indiretas ao ambiente.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo permitiu como a comunicação ambiental é internalizada nos meios de hospedagem utilizados comumente pelos participantes desta pesquisa. De acordo com as informações desses participantes, a comunicação ambiental ainda é escassa nesses empreendimentos (24,24% das indicações). Os meios de comunicação mais utilizados segundo os respondentes foram: display ou placa (17,71%); Informativo (12,15%); folder ou manual (11,46%). Dentre as práticas sustentáveis divulgadas pelos meios de hospedagem em que os hóspedes circulam estão: à redução do consumo de água (17,92%); em seguida, o consumo de água (12,74%); consumo de energia (10,85%); redução do consumo de energia (10,61%); e estímulo à conservação do meio ambiente (9,91%). Cabe destacar que a dimensão ambiental prevalece nas respostas. A dimensão econômica e social tem o menor número de indicações pelos participantes da pesquisa, quando comparadas com a dimensão ambiental. Ainda, foi possível identificar que as práticas sustentáveis divulgadas/implantadas nos meios de hospedagem não são fatores decisivos para a escolha desses empreendimentos (a soma da opção não e nunca pensaram no assunto foi de 65,46%).

Estudar os meios de comunicação utilizados pelos meios de hospedagem permite estabelecer aqueles que são mais acessíveis ao público-alvo e potencializá-los, no sentido de maximizar as informações, a comunicação ambiental nesses empreendimentos turísticos. Além disso, a norma ISO 14063 (ABNT, 2009) destaca que a comunicação ambiental contém elementos e processos fundamentais, independentemente do setor que será explorada, sendo um instrumento da gestão que auxilia na disseminação de informações.

A mesma norma considera que as organizações, ao avaliarem a eficácia da comunicação, levem em conta as diferentes situações, dentre elas: se a comunicação ambiental endereçou as necessidades dos públicos-alvo; se os públicos-alvo sabem que foram ouvidos e se foram informados de como seu retorno será usado; se os públicos-alvo compreenderam o propósito e conteúdo da comunicação, entre outras.

Por fim, a pesquisa aqui apresentada fornece subsídios para os meios de hospedagem no que tange a internalização da comunicação e das práticas

sustentáveis em sua gestão. De forma complementar, sugere-se o desenvolvimento de pesquisas relacionadas ao tema com as demais partes interessadas (gestores, colaboradores e fornecedores). Também sugere-se o desenvolvimento de estudos que relacionem as dimensões ambiental, econômica e social e como são construídas essas relações nos meios de hospedagem.

Nesse sentido, para que os esforços em busca da sustentabilidade ambiental ultrapassem a barreira da insignificância, as ações sustentáveis precisam ser socializadas não só pelos meios de hospedagem, mas em todas as organizações, sendo necessário rever modelos de comunicação ou desenvolver meios mais eficientes para comunicar as práticas sustentáveis às pessoas da organização, investidores, órgãos governamentais, grupos comunitários, clientes ou fornecedores.

REFERÊNCIAS

AGENDA – 2030. Compromissos com a sustentabilidade. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/acesso>>. Acesso em: 12 nov. 2016.

ALVES, T. J. C. **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-RS, 2008. Disponível em: <<https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/336/Dissertacao%20Thiago%20Jose%20C%20Alves.pdf?sequence=1>>. Acesso em 12 jan. 2018.

ALVES, T. J. C.; DE CONTO, S. M. Informações de Hóspedes em Relação a Práticas Ambientais como Fator de Escolha de um meio de Hospedagem. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. 6, n. 2, p. 73-95, jun.- dez. 2009. Disponível em: <<https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/304/295>>. Acesso em: 7 dez. 2017.

APARICIO, C. R. Comunicación ambiental: aproximaciones conceptuales para un campo emergente. **Comunicación y Sociedad**, Guadalajara, n. 25, p. 209-235, jun. 2016. Disponível em: <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2016000100009&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 26 mar. 2017.

ASSIS, R. C. 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. Disponível em: <<https://repositorio.ucs.br/xmlui/handle/11338/736>>. Acesso em 22 abr. 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 14063**: Gestão Ambiental: Comunicação ambiental – diretrizes e exemplos. Rio de Janeiro, 2009.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15.401**: Meios de hospedagem – Sistema de gestão da sustentabilidade. Rio de Janeiro, 2014.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14.001**: Sistemas de Gestão Ambiental. Rio de Janeiro, 2015.

BARBIERI, J. C.; VASCONCELOS, I. F. G. de; ANDREASSI, T.; VASCONCELOS, F. C. de. Inovação e sustentabilidade: novos modelos e proposições. **Revista de Administração de Empresas – RAE**. São Paulo, v.50, n.2, p. 146-154, abr/jun, 2010. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rae/v50n2/02.pdf>>. Acesso em: 1 abr.2017.

BEDREGAL, T. F. Comunicación para el desarrollo Sostenible de Latinoamérica, **Revista PCLA**. São Paulo, v. 3, n. 3, p. 1-12 mai/jun 2002. Disponível em: <<http://www.bantaba.ehu.es/sociedad/scont/com/txts/comdesos/>>. Acesso em: 29 nov. 2017.

BELINAZO, D. P.; AREND, S. C. Comunicação organizacional como estratégia de defesa do meio ambiente. **Revista da FAE**, Curitiba, v. 10, n. 2, p. 1-15, jul/dez. 2007. Disponível em: <<https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/335>>. Acesso em: 18 mar. 2017.

BRAGA, J. L. Constituição do campo da comunicação. **Verso e reverso**, v. 25, n. 58, p. 62-77, 2011. Disponível em: <<http://revistas.unisinos.br/index.php/versoereverso/article/view/924/147>>. Acesso em: 28 abr. 2018.

BRASIL. Lei Federal nº 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. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 31 ago. 1981. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6938compilada.htm>. Acesso em: 10 jan. 2017.

BRASIL. Lei Federal nº 9.795, de 27 de abril de 1999. Dispõe sobre a educação ambiental, institui a Política Nacional de Educação Ambiental e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 1999.

BRASIL. Lei Federal nº 12.305, de 2 de agosto de 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 3 ag. 2010. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12305.htm. Acesso em: 07 jan. 2017.

BREVINI, B. The value of environmental communication research. **International Communication Gazette**, Sydney, v. 78, n.7, p. 684–687, aug, 2016. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1748048516655728>>. Acesso em: 22 out. 2017.

BRINGMANN, D. R.; DE CONTO, S. M.; PRATES, M. P. Comunicação ambiental: requisito a ser explorado na sustentabilidade dos meios de hospedagem. In: SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS, 3. 2017, Antônio Prado. **Anais...** Antônio Prado: Universidade de Caxias do Sul, 2017. Disponível em: <<https://siambiental.ucs.br/ambientur/trabalho/anais/trabalhosTecnicos>>. Acesso em: 6 set. 2017.

BUENO, W. da C. Comunicação e sustentabilidade: fontes e recursos In. BUENO, W. da C. (Org.). **Comunicação Empresarial e Sustentabilidade**. São Paulo, 2015. p.51.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR – CAPES. 2018. Disponível em: < <http://catalogodeteses.capes.gov.br/catalogo-teses/#/>>. Acesso em: jun18. 2018.

CANELA. **Prefeitura Municipal**. Disponível em: < <http://www.canela.rs.gov.br/>>. Acesso em: 26 nov. 2017.

CARDOSO, M. L.; FIGUEIREDO, M. D. Práticas de Inovações Sustentáveis: estudo qualitativo no setor hoteleiro em Fortaleza/CE. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, p. 46-59, abr. 2016. Disponível em: <<http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php/caderno/article/view/966/466>> Acesso em: 15 maio.2018.

CAVALCANTI, M. M. R. T. **O conceito sustentabilidade na comunicação empresarial: estudos sobre as estratégias utilizadas pelas organizações**. 2014 82 f. Dissertação (Mestrado em COMUNICAÇÃO E SEMIÓTICA) – Instituição de Ensino: PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO, São Paulo – SP, Brasil, 2014. Disponível em <<http://catalogodeteses.capes.gov.br/catalogo-teses/#/>>. Acesso em: 14 abr. 2018.

CHONG, H., VERNA, R. Hotel Sustainability: Financial Analysis Shines a Cautious Green Light. **Cornell Hospitality Report, Nova Iorque, n.10** v. 13, p. 6-29, out. 2013. Disponível em: <<https://scholarship.sha.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1023&context=chrpubs>>. Acesso em: 3 maio. 2018.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em administração**: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. Bookman, 2005.

COX, Robert. Nature's Crisis Disciplines: Does Environmental Communications Have an Ethical Duty? **Environmental Communication: A Journal of Nature and Culture**, v.1 n. 1, p.5-20. Disponível em: <<http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/17524030701333948>>. Acesso em: 24 out. 2017.

CAXIAS DO SUL. **Prefeitura Municipal**. Disponível em: <<https://caxias.rs.gov.br/cidade>>. Acesso em: 26 jun.2018.

DADDI, T.; TESTA, F.; BATTAGLIA, M.; IRALDO, F. Can ISO 14063 be a tool to plan the environmental communication strategy of a territorial area? **Local Environment: The International Journal of Justice and Sustainability**, v. 16, n. 4, p. 339-355, abr. 2011. Disponível em: <<http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13549839.2011.574686>>. Acesso em: 21 out. 2017.

DE CONTO, S. M.; POSSER, L. Informações de hóspedes de um meio de hospedagem em relação a escolha do destino turístico determinada pela variável ambiental. *Revista Turismo Visão e Ação*, v. 7, n. 3, p. 493-503, set-dez, 2005. Disponível em:<<https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/522/449>> . Acesso em: 1 maio 2018.

DE CONTO, S. M. et al. Las condiciones de saneamiento básico como factor decisivo em la elección del destino turístico. **Estudios y Perspectivas en Turismo**, Buenos Aires, Argentina. v. 20, n. 1, 2011, p. 213-228. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos. Disponível em: <<http://www.estudiosenturismo.com.ar/>>. Acesso em: 18 nov. 2017.

DE CONTO, S. M. et al. Educación ambiental en medios de hospedaje: información de los huéspedes en Caxias do Sul, Brasil. **Estudios y Perspectivas en Turismo**, v. 22, p. 473-491, 2013. Disponível em: <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322013000300006>. Acesso em: 22 mar. 2017

DE CONTO, S. M. et al. Gestão da sustentabilidade em meios de hospedagem certificados pela NBR 15401: Canela/RS. In: SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS, 2, 2015, Canela. **Anaiseletrônicos...** Porto Alegre: ABES, 2015. Disponível em: <http://www.abesrs.org.br/centraldeeventos/_arqTrabalhos/trab_2015050417182800000887.p df>. Acesso em: 17 mar. 2017.

DE CONTO, S. M. et al. Requisitos de sustentabilidade em meios de hospedagem do sul do Brasil: uma análise das informações disponibilizadas nos sítios eletrônicos. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE TECNOLOGIA PARA O MEIO AMBIENTE, 5., 2016, Bento Gonçalves. **Anais...** Bento Gonçalves: Universidade de Caxias do Sul, 2016. Disponível em: <<https://siambiental.ucs.br/congresso/index.php/anais/trabalhosTecnicos?ano=2016>>. Acesso em: 16 abr. 2017.

DE CONTO, S. M.; BONIN, S. M.; PRATES, M. P. Requisitos de sustentabilidade em meios de hospedagem cinco estrelas no Brasil In: SEMINÁRIO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO 2016, 13. 2016, São Paulo. **Anaiseletrônicos...** São Paulo: ANPTUR, 2016. Disponível em: <<https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/13/435.pdf>>. Acesso em: 9 mai. 2018.

DE CONTO, S.M. Relatório da Pesquisa “Gestão de Turismo: requisito da sustentabilidade de Como critérios de seleção de meios de hospedagem” apresentado para a Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul, 2018.

DELEUZE, G. **Périclès et verdi: la philosophie de François Châtelet**. Paris: Les Editions de Minuit, 1988.

DENCKER, A. de F. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 2. ed. São Paulo: Futura, 1998

ESPOSITO, B. F. P. Comunicação Ambiental para o Desenvolvimento Local. Revista de Educomunicação Ambiental. Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 31-62, jan/jun. 2012 . Disponível em: <<http://www.latec.ufrj.br/revistas/index.php?journal=eduambiental&page=article&op=vi ew&path%5B%5D=319>> . Acesso em: 20 mar. 2018.

FOLETTTO, S. **Ações de sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem do roteiro turístico vale dos vinhedos**. 2016. 139 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Turismo, 2016. Disponível em: < <https://repositorio.ucs.br/xmlui/handle/11338/1399>>. Acesso em: 31 set. 2017.

FORTES, G. W. **Relações públicas: processo, funções, tecnologia e estratégias**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Summus, 2003.

FREITAS, A. L. P.; ALMEIDA, M. M. de. Avaliação do nível de consciência ambiental em meios de hospedagem: uma abordagem exploratória. **Sociedade & Natureza**, Uberlândia. v. 22, n. 2, 2010, p. 405-417. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/sn/v22n2/a13v22n2.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2017.

GARCÍA, J. S.; SANTISO, M. S. Comunicação ambiental para o século XXI. **Comunicação & Educação**, v. 15, n. 2, p. 69-76, 2010. Disponível em: <<http://www.periodicos.usp.br/comeduc/article/view/44826>>. Acesso em: 18 mar. 2017.

GENÇ, R. The Importance of communication in sustainability & sustainable strategies. **Procedia Manufacturing**, v. 8, p. 511-516, Istambul out. 2016. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351978917300719>> . Acesso em: 28 mar.2017.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOLOBOVANTE, M. da C. Sustentabilidade, cultura e comunicação: triplo desafio para as organizações. **Revista FAMECOS: mídia, cultura e tecnologia**, Porto Alegre. vol. 17, n. 2, 2010, p. 98-107. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/revista.oa?id=4955>>. Acesso em: 19 de abr. 2018.

GONZAGA, C. A. M. Marketing verde de produtos florestais: teoria e prática. **Revista Floresta**, Curitiba, PR, v. 35, n. 2, mai./ago., p. 353-368, 2005. Disponível em: <<http://revistas.ufpr.br/floresta/article/view/4623/3579>>. Acesso em: 7 abr. 2017.

GOOTHUZEM, R. Comunicação Ambiental e dogma. Envolverde - Revista Plurale, 2009. Disponível em: <<http://www.plurale.com.br/site/noticias-detahes.php?cod=6050&codSecao=2&q=Comunica%C3%A7%C3%A3o+ambiental+e+dogma&bsc=ativar>>. Acesso em: 15 maio. 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. Perfil dos municípios brasileiros. Disponível em: < <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/caxias-do-sul/panorama>>. Acesso em: 26 nov. 2017.

JACOBI, Pedro. Educação ambiental, cidadania e sustentabilidade. **Cadernos de Pesquisa**. São Paulo, n. 118, p. 189-206, Mar. 2003 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-15742003000100008&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 21 Aug. 2018.

KÖCHE, J. C. **Fundamentos de metodologia científica**: teoria da ciência e iniciação à pesquisa. 33. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

LAURENT, A. et al. Review of LCA studies of solid waste management systems – Part I: Lessons learned and perspectives. **WasteManagement**, v. 34, n. 3, p. 573-588, 2014. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0956053X1300559X>>. Acesso em 18 nov. 2017.

LIMA, M. R. Del et al. A comunicação ambiental e suas potencialidades no enfrentamento dos dilemas socioambientais. **Desenvolvimento e Meio Ambiente**, v. 34, p.75-84, 2015. Disponível em: <<http://revistas.ufpr.br/made/article/view/39965>> Acesso em: 9 abr. 2017.

MAIO, A. M. D. de. **O papel da comunicação face a face nas organizações no contexto da sociedade midiaticizada**. 2016. 291f. Tese (Doutorado em Comunicação Social) – Escola de Comunicação, Educação e Humanidades da Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo-SP, Brasil, 2016. Disponível em: <<http://tede.metodista.br/jspui/handle/tede/1578>>. Acesso em: 1 abr. 2017.

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

MARCHIORI, M. Os desafios da comunicação interna nas organizações. **Conexão: Revista de Comunicação e Cultura**, v. 9, n. 17, p. 145-159, jan/ jun. 2010.

MARTINEZ, M. F. et. al. Redução do consumo de energia elétrica através de conceitos Green Building. **Eletrônica de Potência**. vol. 14, no. 2, maio 2009. Disponível em: <http://www.sobraep.org.br/search_opre.php?busca=irepn&busca_ctr=26&id2=286&id4=bny7d1&id6=aaa&id8=aaa&ordempara=&ordem=&cond=exact&infoshow=1f> . Acesso em: 30 abr. 2018.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Cadastro Nacional de Prestadores de Serviços Turísticos – CADASTUR**. Disponível em: <<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/>>. Acesso em: 25 nov. 2017.

MOLINA-AZORÍN, José F. et al. Environmental practices and firm performance: an empirical analysis in the Spanish hotel industry. **Journal of Cleaner Production**, v. 17, n. 5, p. 516-524, 2009. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652608002345>>. Acesso em: 19 jun.2018.

MOURA, L. A. A. de. **Qualidade e gestão ambiental**. 5.ed. rev. e ampl. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2008. 422 p.

MUNIZ, F. **Comunicação ambiental e a aplicação da ISO 14063 em empresas certificadas com a ISO 14001 em Curitiba e região metropolitana**. 2008. 91 f.

Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Ambiental) – Universidade Positivo de Curitiba. Curitiba-PR, 2008.

NASCIMENTO, L. F. **Gestão ambiental e sustentabilidade** – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; Brasília: CAPES: UAB, 2012. 148p.

NOVAES, M. H. **Análise da gestão ambiental dos meios de hospedagem no espaço rural da Região Serrana de Santa Catarina**. 2013. 183 f. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu-SC, Brasil, 2013. Disponível em: <<http://bancodeteses.capes.gov.br/banco-teses/#!/>>. Acesso em: 1 abr. 2017.

OLIVEIRA, J. P. et.al. Arquitetura hoteleira sob a ótica da sustentabilidade e da hospitalidade do espaço: um estudo sobre a aplicação dos conceitos de sustentabilidade e hospitalidade do espaço em projetos de hotéis. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. São Paulo, v. 10, n. 1, p. 189-209, 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1982-61252016000100189&lng=en&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 26 jun. 2018.

OLIVEIRA, M. de A. S. **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, Brasil, 2013. Disponível em: <<http://siaibib01.univali.br/pdf/Murilo%20de%20Alencar%20Souza%20Oliveira.pdf>>. Acesso em: 15 dez. 2016.

OLIVEIRA, M. de A. S.; ROSSETTO, A. M. A percepção dos gestores quanto às práticas sustentáveis implantadas em meios de hospedagem de pequeno porte. **Revista Turismo Contemporâneo**, Natal, v. 2, n. 1, p. 74-94, jan.-jun. 2014. Disponível em: <<https://doaj.org/article/523f73f65fb54d0bab20283d3ca08e12>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

OLIVEIRA, M. J. C.; NADER, S. M. Comunicação Organizacional e Meio Ambiente: uma análise sobre a relação entre políticas ambientais e de comunicação. **Comunicarte**, v. 26, p. 23-41, 2005. Disponível em: <http://www.abrapcorp.org.br/anais2007/trabalhos/gt2/gt2_oliveira.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2017.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO – OMT. International Network on Regional Economics – ENROUTE. Disponível em: <<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/wtobarometereng.2018.16.1.3>>. Acesso em: 22 jul 2018.

PERES JR, M. R.; REZENDE, D. C. de. Gestão da sustentabilidade no segmento hoteleiro: estudo dos meios de hospedagem de Monte Verde, MG. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 11, n. 2, 2011. Disponível em: <<http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php/caderno/article/view/659>>. Acesso em: 11 nov. 2016.

PISTORELLO, J.; DE CONTO, S. M.; ZARO, M. Geração de resíduos sólidos em um restaurante de um Hotel da Serra Gaúcha Rio Grande do Sul. Brasil. Engenharia Sanitária e Ambiental, v. 20, p. 337-346, 2015; Disponível em: <http://www.scielo.br/readcube/epdf.php?doi=10.1590/S141341522015020000133231&pid=S1413-41522015000300337&pdf_path=esa/v20n3/1413-4152-esa-20-03-00337.pdf&lang=pt>. Acesso em: 29 abr. 2018.

RAMOS, L. F. A. **Meio ambiente e meios de comunicação**. São Paulo: Annablume, 1996.

RODRIGUES.L.N. Água na agricultura: com planejamento e gestão não há crise hídrica. EMBRAPA. 2015. Disponível em: <<https://www.embrapa.br/busca-de-noticias/-/noticia/2798136/artigo---agua-na-agricultura-com-planejamento-e-gestao-nao-ha-crise-hidrica>>. Acesso em: 29 abr.2018.

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

SOUSA, S. M. de. A. **Os meios de hospedagem e a gestão ambiental em Silves – AM**. 2006.110f. Dissertação (Mestrado em HOSPITALIDADE) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo - SP, Brasil, 2006. Disponível em:

SOUZA, V. S. et.al Práticas socioambientais em hotéis-fazenda do agreste pernambucano sob a perspectiva do cliente. **Revista Metropolitana de Sustentabilidade (ISSN 2318-3233)**, [S.l.], v. 5, n. 3, p. 104-130, dez. 2015. ISSN 2318-3233. Disponível em: <<http://www.revistaseletronicas.fmu.br/index.php/rms/article/view/742>>. Acesso em: 01 maio 2018.

SOUZA, R.L. et.al. Percepção dos hóspedes do Refúgio Ecológico Pedra Afiada (SC): experiência e práticas ambientais. **Revista Brasileira de Ecoturismo**, São Paulo, v.9, n.1, p. 174-190. fev-abr. 2016.Disponível

SUSSKIND, A. M. Guests' reactions to in-room sustainability initiatives: An experimental look at product performance and guest satisfaction. **Cornell Hospitality Quarterly**, v. 55, n. 3, p. 228-238, 2014. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1938965514533744>>. Acesso em: 1 maio 2018.

TARLOMBANI, da S. M. A. Turismo y sustentabilidad: entre el discurso y la acción. **Estudios Perspectivas no Turismo**, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, v. 14, n. 3, p. 222-238, set. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322005000300002&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 11 maio. 2017.

TERRES, M. da S.; BRANCHI, I. H. Going Green: consumo sustentável e as estratégias de marketing verde. **Revista Eletrônica do Mestrado Profissional em Administração da Universidade de Potiguar**, v. 5, n. 1, p. 33-44, 2012. Natal/RN. Disponível em: <<https://repositorio.unp.br/index.php/raunp/article/view/234>>. Acesso em: 10 maio. 2017.

TRIGUEIRO, A. **Mundo sustentável 2: novos rumos para um planeta em crise**. Globo: São Paulo, 2012.

VALLE, C. E. **Qualidade ambiental: ISO 14000**. 12. ed. São Paulo: Senac, 2012.

VIERA, E. V. de. **Qualidade em serviços hoteleiros: a satisfação do cliente é função de todos**. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2004.

WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL - WTTC. "Travel & tourism economic impact 2017. Brazil". Disponível em: <<https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/countries-2017/brazil2017.pdf>>. Acesso em 22 jul. 2018.

ZOCHOLINI, C. A. **Informações de hóspedes sobre conservação e gestão do uso da água em meios de hospedagem**. 2016. 117 f. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hospitalidade) – UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL, Caxias do Sul, 2016. Disponível em: <<https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/1400/Dissertacao%20Cleomar%20Antonio%20Zocholini.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 22 abr.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA COLETA DE DADOS

Prezado Hóspede,

Está sendo realizado um estudo intitulado “Comunicação Ambiental: uma estratégia para a sustentabilidade” com o objetivo de analisar as informações de hóspedes sobre a comunicação ambiental em meios de hospedagem. O estudo faz parte da dissertação da mestrande Deise Renata Bringmann e a orientação é da professora Dr^a Suzana Maria De Conto, do Mestrado em Engenharia e Ciência Ambientais da Universidade de Caxias do Sul (UCS). O estudo está integrado ao Projeto de Pesquisa Institucional “Gestão do Turismo: requisitos da sustentabilidade como critérios de seleção de meios de hospedagem”. Todas as informações prestadas neste questionário serão de uso exclusivo para a realização da pesquisa, dos relatórios e artigos que dela resultarem. Pedimos a gentileza de devolver o questionário para a recepção do hotel após o preenchimento. Agradecemos desde já pela colaboração e participação na pesquisa.

1) Idade: ____

2) Gênero: ☐ Masculino ☐ Feminino

3) Os meios de hospedagem em que o (a) Sr.(a) se hospeda comunicam aos hóspedes as práticas sustentáveis implantadas?

* Exemplos de práticas sustentáveis: redução de consumo de energia elétrica, de água e da geração de resíduos sólidos; plano de gerenciamento de resíduos sólidos implantados; tratamento de esgoto; reuso de água; aquisição de produtos ecologicamente corretos; programas de capacitação de colaboradores e de sensibilização de hóspedes implantados; valorização e promoção da cultura local; engajamento com a comunidade local (incentivo a comercialização de artesanato e produtos culinários); resultados do desempenho econômico; resultados das pesquisas de opiniões e sugestões dos hóspedes; entre outros.

☐ Sim ☐ Não ☐ Às vezes ☐ Não tenho certeza
☐ Nunca observei

4) Se divulgam, quais meios de comunicação são utilizados para informar as práticas sustentáveis?

☐ sistema de reserva ☐ informações verbais ☐ palestras
☐ *check in* ☐ display, placa
☐ site do meio de hospedagem
☐ em áreas sociais ☐ folder ou manual ☐ jornais
☐ informativos ☐ mensagem eletrônica (e-mail)
☐ não são utilizados meios de comunicação
☐ relatórios impressos nas UHs

5) As informações utilizadas nos meios de comunicação estão relacionadas à (ao):

- ☐ Consumo de água
- ☐ Redução do consumo de água
- ☐ Coleta seletiva de resíduos sólidos
- ☐ Separação de resíduos sólidos
- ☐ Consumo de energia
- ☐ Redução no consumo de energia
- ☐ Estimulo a conservação do meio ambiente
- ☐ Valorização e promoção da cultura local
- ☐ Engajamento com a comunidade local (incentivo a comercialização de artesanato e produtos culinários)
- ☐ Resultados do desempenho econômico com a adoção de práticas sustentáveis
- ☐ Resultados das pesquisas de opiniões e sugestões dos hóspedes
- ☐ Nunca observei
- ☐ Não são divulgadas essas informações
- ☐ Outras: _____

6) O(a) Sr.(a) considera as práticas sustentáveis desenvolvidas nos meios de hospedagem como fatores decisivos para a escolha dos mesmos?

- ☐ Sim ☐ Não ☐ Nunca pensei no assunto

APÊNDICE B – ARTIGO 1: Publicado nos Anais do Ambientur

Comunicação ambiental: requisito a ser explorado na sustentabilidade dos meios de hospedagem

Deise Renata Bringmann¹, Suzana Maria De Conto², Maria Pires Prates³

¹Universidade de Caxias do Sul (deise.renata@ucs.br)

²Universidade de Caxias do Sul (smcmande@ucs.br)

³Universidade de Caxias do Sul (mpbrates@ucs.br)

Resumo

A comunicação ambiental é desenvolvida de forma efetiva nos meios de hospedagem? Como os hóspedes são sensibilizados em relação às suas responsabilidades frente à gestão da sustentabilidade desses empreendimentos turísticos? Como é estabelecida a comunicação nesses serviços? Este artigo foi construído no sentido de analisar diferentes contribuições teóricas sobre a inserção da comunicação ambiental na gestão da sustentabilidade de meios de hospedagem. Busca-se com essa revisão (periódicos, legislação, normas técnicas e livros), considerar a relevância da comunicação ambiental como requisito na melhoria contínua no sistema de certificação da gestão da sustentabilidade dos meios de hospedagem. Considerando-se que a informação é uma variável que determina o comportamento das pessoas, evidencia-se, por meio deste estudo, que a comunicação ambiental quando direcionada estrategicamente, auxiliará na obtenção de resultados significativos sobre o desempenho da sustentabilidade dos meios de hospedagem.

Palavras-chave: Comunicação ambiental. Meios de hospedagem. Gestão da sustentabilidade.

Área Temática: O sistema de gestão da sustentabilidade nos meios de hospedagem.

Environmental communication: a requirement to be explored in the sustainability of the means of lodging

Abstract

Is environmental communication effectively developed in the means of lodging? How are guests sensitized to their responsibilities in management the sustainability of these tourism services? How is communication in these services established? This article was constructed in the sense of analyzing different theoretical contributions on the insertion of environmental communication in the management of the sustainability of means of lodging. This review (periodicals, legislation, technical norms and books) seeks to consider the relevance of environmental communication as a requirement in the continuous improvement in the certification system of the sustainability management of the means of lodging. Considering

that the information is a variable that determines the behavior of the people, it is evident, through this study, that the environmental communication when strategically directed, will help in obtaining significant results on the performance of the sustainability of the means of lodging.

Keywords: Environmental communication. Means of lodging. Management of sustainability.

Thematic area: The system of sustainability management in the means of lodging.

1 Introdução

Com o surgimento das políticas ambientais e a democratização das informações as organizações passam a implantar procedimentos e tecnologias no sentido de controlar seus impactos ambientais. A responsabilidade socioambiental está cada vez mais inserida na pauta dos interesses da sociedade, fazendo com que as empresas fiquem atentas e comprometidas com uma mudança organizacional relacionada a esse tema.

Considerando a influência da comunicação nos empreendimentos e a responsabilidade com as práticas socioambientais, as informações sobre a sustentabilidade devem estar presentes nos diferentes meios de comunicação da organização. Segundo Oliveira e Nader (2005 p.10) “A comunicação exerce um papel fundamental e é utilizada estrategicamente como forma não só na disseminação das informações, mas também como uma ferramenta de educação ambiental interna e externa.” A comunicação serve como instrumento de mudança e, se bem direcionada, catalisa a adesão de colaboradores, uma vez que é inegável a importância do planejamento da gestão da sustentabilidade nas organizações. Havendo uma atuação conjunta entre os meios de hospedagem e os serviços prestados em relação à atividade do turismo, a comunicação ambiental, poderá ser um instrumento para disponibilizar informações relacionadas à preservação do patrimônio natural, por meio de contato direto e de vivências harmonicamente atreladas ao patrimônio cultural, possibilitando momentos de sensibilização e aprendizagem ao hóspede durante os serviços turísticos prestados.

Nesse sentido, é importante estudos voltados a comunicação ambiental, no sentido de evidenciar lacunas e tendências sobre o tema na academia e, como decorrência auxiliar na intervenção no âmbito dos serviços prestados pelos meios de hospedagem.

2 Comunicação ambiental nas organizações

A partir da Revolução Industrial, em todo o mundo, houve uma crescente aceleração no consumo dos recursos naturais, os quais foram explorados de forma desordenada, provocando um resultado negativo ao meio ambiente e ao homem (NASCIMENTO, 2008). De acordo com Garcia e Satísio (2010), a partir dos anos 90 as organizações deixam de buscar somente objetivos econômicos e financeiros e começam a inserir dentro dos seus objetivos uma responsabilidade social baseada, entre outras coisas, na defesa do meio ambiente e na racionalidade do consumo de energia. É a filosofia da Responsabilidade Social Empresarial (RSE) que incorpora as três dimensões do desenvolvimento sustentável da instituição: econômica, social e ambiental.

Portanto, a redução dos problemas ambientais, exige uma nova postura dos empresários e administradores, que devem passar a considerar as questões ambientais em suas decisões administrativas. De acordo com Barbieri et al. (2010), o aumento do senso de responsabilidade global sobre o meio ambiente vem transformando as organizações, fazendo as mesmas ajustarem seu modelo de gestão ambiental para os novos tempos. Sendo assim, a Gestão se orienta para a satisfação das demandas dos diferentes grupos de interesse e as exigências do desenvolvimento sustentável que consolida as instituições e assegura sua projeção de futuro. Levando em consideração que a informação é uma variável que define a conduta das pessoas em relação ao meio ambiente (MANDELLI, 1997), é importante que a mesma seja confiável, para que possa ser sociabilizada constantemente, atendendo a necessidade de esclarecer e sensibilizar as pessoas sobre suas ações para com o meio ambiente. Sendo assim, a comunicação dentro das organizações consolida-se em processo sistemático e estratégico, que contempla fatores do ambiente interno e externo das corporações.

Com o intuito de que as políticas ambientais organizacionais sejam consideradas por todos os níveis hierárquicos, a comunicação interna deve ser consoante com o planejamento estratégico e com as práticas adotadas pela organização (GONZAGA, 2005).

Para promover a modernização e inovação na gestão das organizações no que tange à comunicação ambiental, faz-se necessário que os empresários dêem a devida atenção aos aspectos relacionados à cultura, à ética, ao planejamento estratégico, à responsabilidade social e à economia globalizada, integrando a comunicação, uma vez que devem fazer parte dos objetivos do empreendedor.

A tolerância e as trocas recíprocas das pessoas e dos grupos que compõem as empresas, tanto interna quanto externa, vêm sendo trabalhada de uma maneira em que a comunicação sobre a sensibilização com o meio ambiente seja clara e ética para todos os envolvidos sejam, o público interno ou externo (BELINAZO; AREND, 2007). Logo, a comunicação dos princípios e ações internas da organização configura-se como uma ferramenta de educação ambiental junto aos colaboradores e clientes, incentivando a adoção de práticas sustentáveis e propiciando uma imagem empresarial positiva (GONZAGA, 2005). Nos meios de hospedagem, De Conto et al. (2013) afirmam que essas ferramentas devem integrar um processo permanente e contínuo, de modo a levar os colaboradores e hóspedes a refletirem criticamente sobre seu papel em relação à prevenção do impacto ambiental decorrente das atividades do empreendimento.

De acordo com Moura (2002), uma vez que a gestão ambiental se fundamenta em um conjunto de medidas e procedimentos bem definidos que, se adequadamente aplicados, permitem controlar os impactos incorporados por um empreendimento sobre o meio ambiente, é fundamental que se perceba como se desenvolvem as atividades administrativas e operacionais da organização, para abordar os problemas ambientais decorrentes de sua atuação ou para evitar que eles ocorram no futuro através de uma comunicação eficiente. No entanto, se entende que o desafio para estabelecer uma comunicação adequada, que venha ao encontro da preservação do planeta, é importante que sejam considerados diferentes fatores como o público ao qual está sendo dirigida a mensagem. Segundo Fortes (2003 p. 241) “A comunicação dirigida é perfeitamente determinada, selecionada e controlada pelo emissor das informações.”. Diante do exposto, em que a dimensão ambiental está inserida nos interesses da sociedade, as organizações sofrem influências do ambiente externo e apresentam inúmeras situações mutáveis e evolutivas. Nota-se que as empresas estão passando por um momento de transição e ajustes, os quais incluem o tratamento do meio ambiente tanto como questão estratégica e vantagem competitiva, quanto na busca de soluções para os problemas ambientais atuais e futuros (OLIVEIRA; NADER, 2005).

Neste sentido, os meios de hospedagem também são desafiados a encontrar novas formas de organização e administração que atendam às exigências ambientais de uma maneira que seja possível conciliar a expansão econômica e o avanço tecnológico com a preservação ambiental (DE CONTO et al., 2015). Com todos os movimentos que vêm ocorrendo em prol de um meio ambiente sustentável, e o despertar dos consumidores para esse mundo com menor impacto ambiental, deve-se buscar sensibilizar o hóspede. Diante desse novo cenário

num futuro próximo as exigências se tornarão tão intensas no que diz respeito à preservação do meio ambiente que as certificações serão o maior diferencial para os meios de hospedagem (FREITAS, ALMEIDA; 2010). Cabe destacar que a dimensão ambiental é parte da gestão da sustentabilidade e que, portanto, deve ser integrada à dimensão econômica e social nesses serviços de turismo.

De acordo com a NBR 15401 (ABNT, 2014), a sustentabilidade é definida como “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.”. Nessa direção, a mesma norma em relação à conscientização das pessoas descreve:

As pessoas que executam o trabalho sob o controle do meio de hospedagem devem estar conscientes: da política de sustentabilidade; da sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão da sustentabilidade, incluindo os benefícios da melhoria do desempenho da sustentabilidade; das implicações de não conformidades com os requisitos do sistema de gestão da sustentabilidade e das potenciais consequências da inobservância de procedimentos operacionais especificados e dos impactos ambientais, socioculturais ou econômicos significativos, reais ou potenciais, de suas atividades. (ABNT, 2014).

Assim como apresentado na NBR 14.001 (2015), à comunicação interna e externa, de um meio de hospedagem descreve:

Os meios de hospedagem devem estabelecer, implementar e manter processo (s) necessário (s) para comunicações internas e externas pertinentes para o sistema de gestão ambiental, incluindo: sobre o que comunicar; quando comunicar; com quem comunicar e como comunicar. (ABNT, 2015).

Nessa mesma direção, a NBR 15.401 também estabelece as diferentes formas de comunicação para a gestão da sustentabilidade. No sentido de fornecer subsídios a esses empreendimentos turísticos para estabelecer a comunicação e engajamento, a NBR 15401 apresenta diferentes exemplos a serem analisados e adotados nesses serviços:

Sensibilizar o cliente no site, sistema de reserva, *checkin*, na unidade habitacional, em áreas sociais, por meio de informações verbais, *display*, placa, *folder* ou manual;

Realizar ações de educação com a comunidade local, como visita às instalações do meio de hospedagem, palestras, concursos, divulgação das práticas adotadas nos meios de comunicação locais (jornais, rádio etc.);

Capacitar os colaboradores por meio de reuniões, oficinas, cursos, palestras, seminários, congressos, programas de voluntariado, entre outros;

Realizar ações conjuntas com outros meios de hospedagem e outros atores para desenvolvimento sustentável do destino, como compras coletivas, coleta de resíduos, atividades sociais, entre outras;

Sensibilizar e estimular fornecedores a implementar práticas sustentáveis de produção e fornecimento, através de reuniões, palestras, informativos etc. (ABNT, 2014).

Exemplos dessa natureza ao serem implantados nos meios de hospedagem auxiliam em mudanças comportamentais de seus hóspedes, colaboradores, fornecedores e alta administração. Visto que a informação é uma variável que determina a conduta das pessoas, a sua divulgação é, portanto, necessária (DE CONTO et al., 2016). Ao socializar informações sobre o desenvolvimento de suas práticas sustentáveis (ambientais, socioculturais e econômicas), os meios de hospedagem exercem seu papel social, no sentido de sensibilizar os hóspedes de suas responsabilidades (DE CONTO et al., 2015), bem como incentivá-los a escolher meios de hospedagem movidos também por critérios de sustentabilidade (DE CONTO; BONIN; PRATES, 2016).

Atendendo a essas normativas, a comunicação contribui para que os indivíduos percebam como os meios de hospedagem estão evidenciando as informações referentes à dimensão da sustentabilidade e de que maneira estão sendo abordadas e incluídas as preocupações com os impactos ambientais, sociais, culturais e econômicos. Nessa direção, e considerando o que estabelece as normativas vigentes, cabe aos meios de hospedagem apresentar sistemas de comunicação que assegurem a participação efetiva dos colaboradores, fornecedores e hóspedes, contribuindo para a melhoria contínua de seu sistema de gestão.

3 Considerações finais

Com base nas diferentes contribuições aqui apresentadas por diferentes autores, evidencia-se que a comunicação ambiental em uma organização, independente da forma de implantação, trará resultado quando alinhada aos objetivos das organizações.

Devido a necessidade da construção de uma gestão sustentável nas organizações, entende-se que as mesmas devam de alguma forma comunicar e evidenciar as ações de sustentabilidade que praticam, por meio de diferentes sistemas de comunicação, contribuindo para maximizar o conceito de que o desenvolvimento econômico é decorrente da implantação de uma gestão responsável que se desenvolve com critérios sustentáveis. Assim, para que os esforços em busca da sustentabilidade ultrapassem a barreira da insignificância, as ações sustentáveis precisam ser socializadas pelas organizações, sendo necessário rever o modelo de comunicação nas mesmas ou de construir um modelo.

Em síntese, é indiscutível a relevância da comunicação ambiental como requisito na melhoria contínua no sistema de gestão da sustentabilidade dos meios de hospedagem.

Considerando-se que a informação é uma variável que determina o comportamento das pessoas, evidencia-se, por meio deste estudo, que a comunicação ambiental quando direcionada estrategicamente e com base na qualidade da informação, auxiliará na obtenção de resultados significativos sobre o desempenho da sustentabilidade nos meios de hospedagem.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14.001**: Sistemas de Gestão Ambiental. Rio de Janeiro, 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15.401**: Meios de hospedagem – Sistema de gestão da sustentabilidade. Rio de Janeiro, 2014.

BARBIERI, J. C.; VASCONCELOS, I. F. G. de; ANDREASSI, T.; VASCONCELOS, F. C. de. Inovação e sustentabilidade: novos modelos e proposições. **Revista de Administração de Empresas – RAE**. São Paulo, v.50, n.2, p. 146-154, abr/jun, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v50n2/02.pdf>>. Acesso em: 1 abr.2017.

BELINAZO, D. P.; AREND, S. C. Comunicação organizacional como estratégia de defesa do meio ambiente. **Revista da FAE**, Curitiba, v.10, n.2, p.1-15, jul./dez. 2007. Disponível em: <<https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/335>>. Acesso em: 18 mar. 2017.

DE CONTO, S. M. et al. Educación ambiental en medios de hospedaje: información de los huéspedes en Caxias do Sul, Brasil. **Estudios y Perspectivas en Turismo**, v. 22, p. 473-491, 2013. Disponível em: <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322013000300006>. Acesso em: 22 mar. 2017

DE CONTO, S. M.; BONIN, S. M.; PRATES, M. P. Requisitos de sustentabilidade em meios de hospedagem cinco estrelas no Brasil. In: SEMINÁRIO DA ANPTUR, 13., 2016, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANPTUR, 2016. Disponível em:<<http://www.anptur.org.br/anptur/anais/v.12/DPS2/435.pdf>> . Acesso em: 13 abr. 2017.

DE CONTO, S. M.; BONIN, S. M.; FOLETTO, S.; ZOCHOLINI, C. A.; PEREIRA, G. S.; Gestão da sustentabilidade em meios de hospedagem certificados pela NBR 15401: Canela/RS. In: SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS, 2., 2015, Canela. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: ABES, 2015. Disponível em: <http://www.abesrs.org.br/centraldeeventos/_arqTrabalhos/trab_20150504171828000000887.pdf>. Acesso em: 17 mar. 2017.

DE CONTO, S. M.; BONIN, S. M.; PRATES, M. P.; FOLETTO, S.; ZOCHOLINI, C. A. Requisitos de sustentabilidade em meios de hospedagem do sul do Brasil: uma análise das informações disponibilizadas nos sítios eletrônicos. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE TECNOLOGIA PARA O MEIO AMBIENTE, 5., 2016, Bento Gonçalves. **Anais...** Bento Gonçalves: Universidade de Caxias do Sul, 2016. Disponível em: <<https://siambiental.ucs.br/congresso/index.php/anais/trabalhosTecnicos?ano=2016>>. Acesso em: 16 abr. 2017.

FORTES, G. W. **Relações públicas**: processo, funções, tecnologia e estratégias. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Summus, 2003.

FREITAS, A. L. P; ALMEIDA, M. M. de. Avaliação do nível de consciência ambiental em meios de hospedagem: uma abordagem exploratória. **Sociedade & Natureza**, Uberlândia, v. 22, n.2, 2010, p. 405-417. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/sn/v22n2/a13v22n2.pdf>>. Acesso em: 28 mar.2017.

GARCÍA, J. S.; SANTISO, M. S. Comunicação ambiental para o século XXI. **Comunicação & Educação**, v. 15, n. 2, p. 69-76, 2010. Disponível em:<<http://www.periodicos.usp.br/comueduc/article/view/44826>>. Acesso em: 18 mar.2017.

GONZAGA, C. A. M. Marketing verde de produtos florestais: teoria e prática. **Revista Floresta**, Curitiba, PR, v. 35, n. 2, mai./ago., p. 353-368, 2005. Disponível em: <<http://revistas.ufpr.br/floresta/article/view/4623/3579>>. Acesso em: 7 abr. 2017.

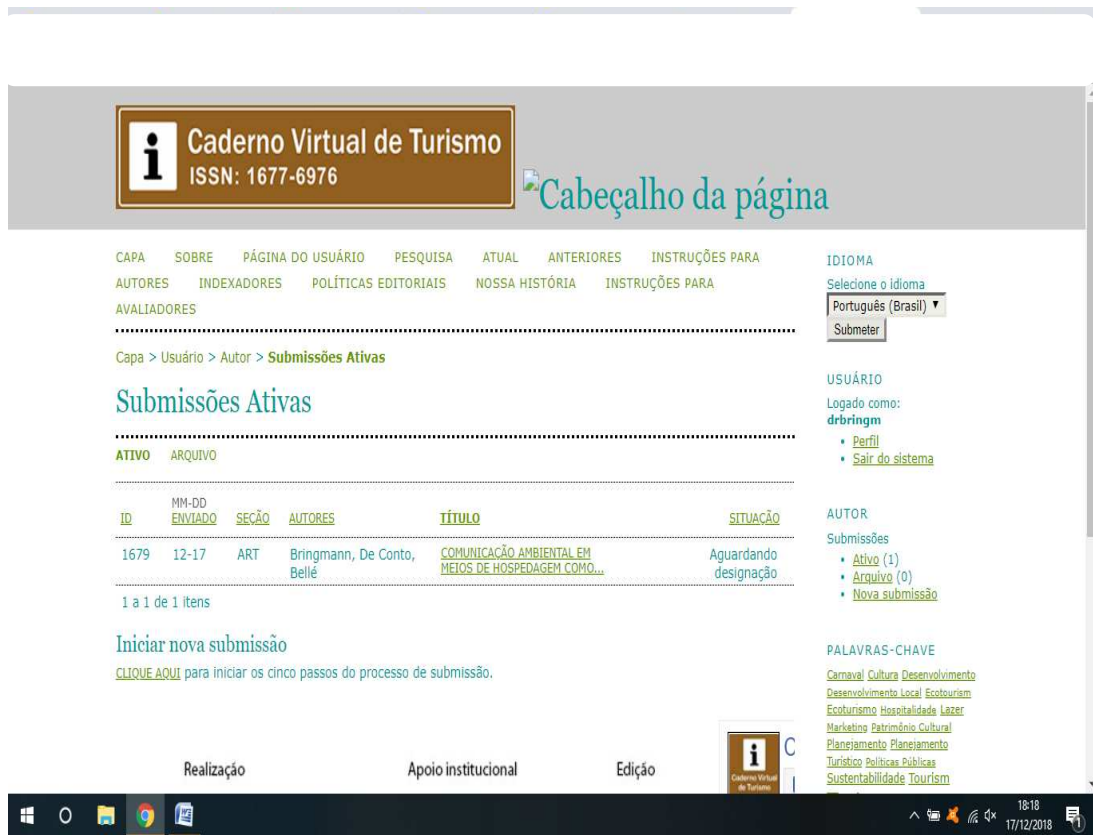
MANDELLI, S. M. De C. **Variáveis que interferem no comportamento da população urbana no manejo de resíduos sólidos domésticos no âmbito das residências**. 1997. 267 f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal de São Carlos. São Carlos, 1997.

MOURA, L. A. A. de. **Qualidade e gestão ambiental**. 5.ed. rev. e ampl. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2008. 422 p.

NASCIMENTO, L. F. **Gestão ambiental e sustentabilidade** – Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC; Brasília : CAPES : UAB, 2012. 148p.

OLIVEIRA, M. J. C.; NADER, S. M. Comunicação Organizacional e Meio Ambiente: uma análise sobre a relação entre políticas ambientais e de comunicação. **Comunicarte**, v. 26, p. 23-41, 2005. Disponível em:<http://www.abrapcorp.org.br/anais2007/trabalhos/gt2/gt2_oliveira.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2017.

ANEXO 1 – COMPROVANTE DE ARTIGO SUBMETIDO



Caderno Virtual de Turismo
ISSN: 1677-6976

[Cabeçalho da página](#)

[CAPA](#)
[SOBRE](#)
[PÁGINA DO USUÁRIO](#)
[PESQUISA](#)
[ATUAL](#)
[ANTERIORES](#)
[INSTRUÇÕES PARA AUTORES](#)
[INDEXADORES](#)
[POLÍTICAS EDITORIAIS](#)
[NOSSA HISTÓRIA](#)
[INSTRUÇÕES PARA AVALIADORES](#)

Capa > Usuário > Autor > **Submissões Ativas**

Submissões Ativas

ATIVO [ARQUIVO](#)

ID	MM-DD ENVIADO	SEÇÃO	AUTORES	TÍTULO	SITUAÇÃO
1679	12-17	ART	Bringham, De Conto, Bellé	COMUNICAÇÃO AMBIENTAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM COMO...	Aguardando designação

1 a 1 de 1 itens

Iniciar nova submissão
[CLIQUE AQUI](#) para iniciar os cinco passos do processo de submissão.

USUÁRIO
Logado como: **drbringm**
[Perfil](#)
[Sair do sistema](#)

AUTOR
Submissões
[Ativo \(1\)](#)
[Arquivo \(0\)](#)
[Nova submissão](#)

PALAVRAS-CHAVE
[Carnaval](#)
[Cultura](#)
[Desenvolvimento](#)
[Desenvolvimento Local](#)
[Ecotourism](#)
[Ecoturismo](#)
[Hospitalidade](#)
[Lazer](#)
[Marketing](#)
[Patrimônio Cultural](#)
[Planejamento](#)
[Planejamento Turístico](#)
[Políticas Públicas](#)
[Sustentabilidade](#)
[Tourism](#)

Realização Apoio institucional Edição

18:18
17/12/2018