

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL – UCS
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO
TECNOLÓGICO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO – MESTRADO

ÁLVARO LUIS DE MELO MACHADO

PRÁTICAS AMBIENTAIS NA SELEÇÃO, NO PLANEJAMENTO E NA
COMERCIALIZAÇÃO DO ECOTURISMO: INFORMAÇÕES DE
AGÊNCIAS DE ECOTURISMO DO RIO GRANDE DO SUL

CAXIAS DO SUL

2011

ÁLVARO LUIS DE MELO MACHADO

**PRÁTICAS AMBIENTAIS NA SELEÇÃO, NO PLANEJAMENTO E NA
COMERCIALIZAÇÃO DO ECOTURISMO: INFORMAÇÕES DE
AGÊNCIAS DE ECOTURISMO DO RIO GRANDE DO SUL**

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

Área de concentração: Desenvolvimento do Turismo Regional

Linha de pesquisa: Turismo, Organizações e Sustentabilidade

Orientadora: Profa. Dra. Suzana Maria De Conto

Universidade de Caxias do Sul

CAXIAS DO SUL

2011

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

M149p Machado, Álvaro Luis de Melo, 1961-
Práticas ambientais na seleção, no planejamento e na comercialização
do ecoturismo : informações de agências de ecoturismo do Rio Grande do
Sul / Álvaro Luis de Melo Machado. - 2011.
179 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (Mestrado) – Universidade de Caxias do Sul, Programa de
Pós-Graduação em Turismo, 2011.

Apresenta bibliografia.

“Orientação: Profa. Dra. Suzana Maria De Conto”

1. Ecoturismo. 2. Turismo – Administração. I. Título.

CDU 2.ed.: 338.484

Índice para o catálogo sistemático:

- | | |
|----------------------------|---------|
| 1. Ecoturismo | 338.484 |
| 2. Turismo – Administração | 338.486 |

Catalogação na fonte elaborada pela bibliotecária
Carolina Meirelles Meroni – CRB 10/ 2187

**“Práticas ambientais na seleção, no planejamento e na
comercialização do ecoturismo: informações de agências de
ecoturismo do Rio Grande do Sul”**

Álvaro Luis de Melo Machado

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

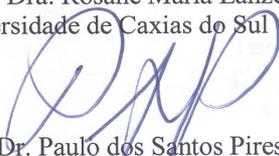
Caxias do Sul, 10 de junho de 2011.

Banca Examinadora:


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


Prof. Dr. Edegar Luis Tomazzoni
Universidade de Caxias do Sul


Prof. Dra. Rosane Maria Lanzer
Universidade de Caxias do Sul


Prof. Dr. Paulo dos Santos Pires
Universidade do Vale do Itajaí

**A esplêndida expressão da natureza
Soluça no esplendor da madrugada,
E um cálido murmúrio de tristeza
Apaga a última luz na alma cansada.**

**Vaguei por tantos mundos na incerteza,
E a derradeira noite está guardada
Na sensação de que não há mais nada
Nesta paisagem plena de beleza.**

**Dentro do olhar que recolhi sorrindo
Há um sol caindo, e, neste sol caindo
Desmoronou-se o derradeiro mal,**

**Tudo é sereno como um céu de inverno,
Creio estar morto, mas não vejo o inferno!
– A vida é mesmo um triste carnaval!...**

(Dilamar Machado, 1960)

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Universidade de Caxias do Sul, especificamente ao Programa de Pós-Graduação em Turismo, a oportunidade de crescimento intelectual e profissional.

Agradeço, também, às Faculdades Integradas de Taquara (FACCAT) o apoio indispensável na concretização desta caminhada, em especial ao Prof. Delmar Backes pela confiança e o incentivo. À minha coordenadora do curso de Turismo, Prof^a. Rossana Caetano e aos colegas professores. Um agradecimento especial a todos os meus alunos, razão de minha busca constante de conhecimento.

Agradeço ao secretário de Turismo do Rio Grande do Sul, José Heitor Gularte, ter disponibilizado minha participação no programa de mestrado durante o período dedicado às aulas presenciais.

Agradeço à minha professora e orientadora Dra. Suzana Maria De Conto sua paciência, atenção, dedicação, seu carinho e conhecimento, os comentários fundamentais e todas as correções no caminho de construção deste trabalho.

Aos meus companheiros e companheiras de turma a troca de aprendizados e inquietações, a amizade, o apoio, o carinho e as festas que marcarão minha caminhada na busca da construção de uma sociedade mais justa com práticas sustentáveis.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Turismo da UCS agradeço todo o incentivo e apoio em momentos fundamentais da minha trajetória, nos dois anos e meio de mestrado.

Agradeço aos gestores de agências de ecoturismo do Rio Grande do Sul, que contribuíram muito para que fosse possível a realização da pesquisa, dedicando seu tempo para responder ao questionário.

Agradecimentos especiais aos amigos e amigas que dividiram comigo momentos de ansiedade e expectativa. Às minhas colegas da SETUR-RS a paciência, o incentivo, a amizade e o apoio em todos momentos de minha vida profissional. Aos estagiários que dividiram comigo os “papos cabeça” no pôr-do-sol e todas as soluções para o turismo gaúcho.

Agradeço à minha família, em especial a meu pai, Dilamar Machado, e a minha mãe, Léa Machado, aos meus irmãos Alceu, André e Anderson, minhas cunhadas, sobrinhas e sobrinho. Certamente sem o amor e carinho deles nada teria razão.

Finalmente agradeço à natureza por me acolher nos momentos de reflexão, de alegria, de tristeza ou de satisfação; por inspirar meu trabalho; por me tornar um ser humano melhor e me conduzir na busca de um mundo mais sustentável.

E certamente, agradeço a Deus e a todas as forças da natureza por me conduzirem e me manterem firme em mais este desafio com o qual a vida gentilmente me brindou.

RESUMO

Que critérios ambientais são utilizados para planejar, implantar e vender um produto de ecoturismo? Que práticas ambientais apresentam os destinos ecoturísticos? A dimensão ambiental é contemplada pelos agentes de viagem no planejamento, na implantação e comercialização de um pacote ecoturístico? A presente investigação propõe-se a examinar as práticas ambientais contidas na seleção de destinos de ecoturismo, no planejamento da atividade nos municípios detentores de tais destinos e na comercialização oferecida pelos agentes de viagem que proporcionam o contato do turista com o ambiente natural. Assim, o objetivo principal da pesquisa é examinar as relações que se estabelecem entre as informações que os gestores de agências de viagem têm sobre o ecoturismo e as práticas ambientais previstas na seleção, no planejamento e na comercialização de pacotes ecoturísticos. Para isso, foi desenvolvida uma pesquisa exploratória, sendo o questionário e a observação direta as técnicas de coleta de dados. Para atender ao objetivo foram pesquisados 20 gestores de agências de ecoturismo do estado do Rio Grande do Sul. As observações diretas foram realizadas nos três principais destinos de ecoturismo do Rio Grande do Sul apontados pelos gestores das agências. As perguntas que compõem o questionário estavam relacionadas, além dos dados gerais dos gestores, à visibilidade das políticas ambientais da agência e do destino; à educação ambiental; ao compromisso ambiental da agência e dos destinos; à existência de programas de coleta seletiva de resíduos sólidos, de controle do uso da água, de diminuição do uso de energia elétrica e de coleta e tratamento de esgoto nos destinos turísticos; ao conhecimento de políticas de ecoturismo inseridas no plano diretor e na Agenda 21 dos municípios; às políticas de proteção ao ambiente natural; às medidas para minimizar impactos; aos impactos das construções e ao apoio da visitação pública como fator de proteção ambiental. Os resultados obtidos com a pesquisa permitem concluir que, em geral, as práticas ambientais não são consideradas critérios para a seleção dos destinos de ecoturismo e que as mesmas não estão presentes, em sua totalidade na formatação e comercialização dos pacotes de ecoturismo. Assim, é importante construir-se novos conceitos na seleção, no planejamento e na comercialização do ecoturismo, nos quais as práticas ambientais sejam contempladas de forma efetiva. Nesse sentido, os cursos de graduação e de *stricto sensu* em turismo têm um papel fundamental na formação de profissionais para atuar na gestão das organizações turísticas baseadas em uma visão mais sistêmica, em que a dimensão ambiental faça parte do planejamento estratégico dessas organizações. Como foi constatado com a realização da pesquisa, é necessária uma gestão baseada em critérios ambientais, que determinem produtos que considerem a relação sustentável do visitante com o ambiente natural; que englobem as relações entre as pessoas (gestores de agências, gestores públicos, turistas e população local), com os recursos naturais disponíveis e o espaço que as mesmas necessitam para a realização de práticas ecologicamente adequadas. Nesse sentido, é possível que o entendimento do caráter sustentável do ecoturismo se torne mais visível para o agente de viagem e para o turista.

Palavras-chave: Turismo. Ecoturismo. Gestores de agências de turismo. Critérios ambientais no ecoturismo. Práticas ambientais.

ABSTRACT

Which environmental criteria are used in planning, implementing and selling an ecotourism product? Which environmental practices are presented in ecotourism destinations? Is the environmental dimension covered by travel agents in planning, implementing and commercializing an ecotourism package? This research proposes to examine the environmental practices contained in the selection of ecotourism destinations when planning such activities in towns that present those destinations and in the commercialization offered by travel agents who provide tourists contact with the natural environment. Thus, this research aims at examining the relationships established between the information that travel agency managers have about ecotourism and environmental practices provided in the selection, planning, and in the ecotourism commercialization package. We developed and applied an exploratory survey, composed by a questionnaire and direct observation techniques in the data collection. To attain the goal we surveyed 20 ecotourism agency managers in the state of Rio Grande do Sul. Direct observations were conducted in three major ecotourism destinations in Rio Grande do Sul presented by those agencies responsible for ecotourism. The questions in the questionnaire were related, in addition to the general managers' data, to the visibility of the agency's environmental policies and destination; to the environmental education, environmental commitment to the agency and destinations, to the existence of selective collection programs of solid waste, control of water use, reducing the use of electricity and sewage collection and treatment in tourist destinations, to the knowledge of ecotourism policies included in the cities' Master Plan and Agenda 21; to policies to protect the natural environment; to measures to minimize impacts in the construction and support of public venue visits as a factor considered in the environmental protection. Results obtained indicate that, in general, the environmental practices are not considered criteria for the selection of ecotourism destinations and that they are not present in its entirety in the formatting and commercialization of ecotourism packages. Therefore, it is important to construct new concepts in the selection, planning and commercializing of ecotourism, where the environmental practices are addressed effectively. Accordingly, undergraduate and graduate courses in tourism have a major role in training professionals in the management of tourism organizations based on a more systemic view, where the environment makes part in the strategic planning of those organizations. As it was found in the research, management is required as based on environmental criteria which determine which products are to be considered for sustainable visits, according to the natural environment, covering relationships between people (managers, agencies, public officials, tourists and local people) with the available natural resources and places that need to have environmentally appropriate practices performed. Thus, the understanding of the sustainable ecotourism nature may become more visible to agents and tourists.

Keywords: Tourism. Tourism management. Travel agencies' managers. Environmental criteria in ecotourism, environmental practices.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

QUADROS

Quadro 1	Frequência de citações de termos relacionados ao ecoturismo conforme estudos de Martins.....	26
Quadro 2	Informações dos sujeitos sobre a formação profissional, idade, gênero, escolaridade e tempo de inserção do gestor e da agência no mercado.....	97
Quadro 3	Citações dos destinos mais comercializados	103
Quadro 4	Destinos de ecoturismo mais comercializados no Rio Grande do Sul	104
Quadro 5	Questionamentos dos clientes sobre a presença de políticas ambientais nos destinos	106
Quadro 6	Sistema energético	71
Quadro 7	Indicações dos gestores de agências quanto às medidas adotadas pela agência para minimizar impactos ao ambiente natural	142

FIGURAS

Figura 1	Biomassas do Rio Grande do Sul	42
Figura 2	Ecorregiões do Rio Grande do Sul	43
Figura 3	Sistema territorial turístico	135
Figura 4	Número de visitantes nos Parques Nacionais.....	150

LISTA DE TABELAS

- Tabela 1 - Distribuição de frequência e porcentagem de indicações dos sujeitos sobre o questionamento por algum cliente e a exposição de forma visível em relação a práticas e ou políticas ambientais dos destinos ecoturísticos comercializados pela agência.....105
- Tabela 2 - Distribuição de frequência e porcentagem de indicações dos sujeitos sobre o desenvolvimento de programas ou práticas de Educação Ambiental nos destinos ecoturísticos como critério para a comercialização dos mesmos.....111
- Tabela 3 - Distribuição de frequência de indicações dos sujeitos sobre a apresentação de informações relacionadas ao compromisso ambiental das agências e dos destinos turísticos nos meios de divulgação dos pacotes ecoturísticos.....117
- Tabela 4 - Distribuição de frequência e porcentagem de indicações dos sujeitos sobre a existência de programas de coleta seletiva de resíduos sólidos nos destinos ecoturísticos que são comercializados pela agência.....121
- Tabela 5 - Distribuição de frequência e porcentagem de indicações dos sujeitos sobre a existência de programas de controle do uso de água nos destinos ecoturísticos que são comercializados pela agência.....124
- Tabela 6 - Distribuição de frequência e porcentagem de indicações dos sujeitos sobre a existência de programas de redução do consumo de energia elétrica nos destinos ecoturísticos que são comercializados pela agência.....128
- Tabela 7 - Distribuição de frequência e porcentagem de indicações dos sujeitos sobre a existência de sistema de coleta e tratamento de esgoto nos municípios dos destinos ecoturísticos.....131
- Tabela 8 - Distribuição de frequência e porcentagem de indicações dos sujeitos sobre as políticas de ecoturismo estarem inseridas no Plano diretor dos municípios dos destinos ecoturísticos.....134
- Tabela 9 - Distribuição de frequência e porcentagem de indicações sobre as informações dos gestores sobre a inserção do ecoturismo na Agenda 21 dos municípios dos destinos ecoturísticos que são comercializados pela agência.....137
- Tabela 10 - Distribuição de frequência e porcentagem de indicações dos sujeitos sobre a adoção pela Agência de medidas específicas para minimizar impactos ao ambiente natural.....140
- Tabela 11 - Distribuição de frequência e indicações dos sujeitos sobre a apresentação de construções integradas ao espaço natural nos destinos ecoturísticos oferecidos pela agência.....145
- Tabela 12 - Distribuição de frequência e indicações dos sujeitos sobre o fato da visitação da área auxiliar nas questões de proteção dos recursos naturais.....148

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	O ECOTURISMO.....	15
3	AGÊNCIAS DE TURISMO E O ECOTURISMO.....	28
4	O ECOTURISMO NO RIO GRANDE DO SUL.....	42
	4.1 Agências de ecoturismo no Rio Grande do Sul.....	47
5	PRÁTICAS AMBIENTAIS RELACIONADAS AO ECOTURISMO.....	50
	5.1 Adoção de gestão ambiental na agência de turismo.....	50
	5.2 Ações de Educação Ambiental nas agências de turismo e nos destinos.....	53
	5.3 Sensibilização ambiental.....	56
	5.4 Minimização da geração de resíduos.....	60
	5.5 Soluções que minimizem o consumo de água.....	66
	5.6 Soluções que minimizem o consumo de energia.....	70
	5.7 Ações que possibilitem um destino turístico sustentável quanto ao tratamento de esgoto.....	73
	5.8 Inserção do ecoturismo no planejamento municipal.....	74
	5.9 Práticas de minimização de impactos negativos.....	78
	5.10 Construções integradas ao espaço natural.....	81
	5.11 Adoção de medidas de mitigação de impactos pelas agências.....	86
6	MÉTODO DE INVESTIGAÇÃO.....	89
	6.1 Seleção das Agências de Viagem e aplicação dos questionários	89
	6.2 Observação direta	91
7	CARACTERÍSTICAS DOS GESTORES DE AGÊNCIAS DE ECOTURISMO.....	96

8	DESTINOS ECOTURÍSTICOS MAIS COMERCIALIZADOS NO RIO GRANDE DO SUL.....	102
9	POLÍTICAS AMBIENTAIS DOS DESTINOS.....	105
10	EDUCAÇÃO AMBIENTAL COMO CRITÉRIO DE SELEÇÃO DOS DESTINOS	73
11	COMPROMISSO AMBIENTAL DAS AGÊNCIAS NA DIVULGAÇÃO DOS DESTINOS.....	117
12	PROGRAMA DE COLETA SELETIVA DE RESÍDUOS SÓLIDOS NOS DESTINOS.....	121
13	PROGRAMA DE CONTROLE DO USO DE ÁGUA.....	124
14	PROGRAMA DE REDUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA.....	128
15	SISTEMA DE COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTO.....	131
16	ECOTURISMO NO PLANO DIRETOR DOS MUNICÍPIOS.....	134
17	INSERÇÃO ECOTURISMO NA AGENDA 21 DOS MUNICÍPIOS.....	137
18	ADOÇÃO PELA AGÊNCIA DE MEDIDAS DE MITIGAÇÃO DE IMPACTOS...	140
19	CONSTRUÇÕES INTEGRADAS AO ESPAÇO NATURAL.....	145
20	VISITAÇÃO E PROTEÇÃO DOS RECURSOS NATURAIS	148
21	OBSERVAÇÃO DIRETA NOS DESTINOS DE ECOTURISMO SELECIONADOS.....	150
22	CONCLUSÃO.....	153
	REFERÊNCIAS.....	158
	APÊNDICE A.....	176
	APÊNDICE B.....	177

1 INTRODUÇÃO

É importante e necessário avaliar as relações que se estabelecem entre as informações que os gestores de agências de turismo têm sobre o ecoturismo e as práticas ambientais previstas na seleção, no planejamento e na definição de pacotes ecoturísticos. Também torna-se fundamental entender o ecoturismo como parte integrante da concepção de proteção ambiental, promoção social, economia, políticas públicas e desenvolvimento turístico dos municípios.

Para tanto, é fundamental pesquisar como as informações, que constituem o conceito do ecoturismo, são assimiladas pelos gestores de agências de turismo, que vendem o ecoturismo, e como tais informações são transformadas em conduta na seleção, no planejamento, na comercialização e prática do produto ecoturístico comercializado no Estado do Rio Grande do Sul.

A partir do desenvolvimento do ecoturismo na atualidade, surgem questões que parecem exigir estudos e respostas com certa profundidade e que auxiliem no entendimento de seu papel como atividade turística sustentável, uma vez que a execução de um pacote ecoturístico exige consumo de energia, água e demais recursos; gera resíduos sólidos, emissões atmosféricas e efluentes líquidos e pode causar impactos com diferentes graus de intensidade. Além disso, o ecoturismo necessita, em sua operação, envolvimento de seus agentes em práticas que privilegiem o desenvolvimento ambiental, social e econômico sustentável dos destinos.

Diante disso, o estudo busca responder às seguintes questões: a) de que maneira as bases teóricas que formam o conceito de ecoturismo, são entendidas pelos agentes de viagem, que vendem programas de natureza?; b) as informações ambientais do agente de viagem correspondem à conduta dos mesmos, como mediadores de programas de ecoturismo?; c) a dimensão ambiental é contemplada no planejamento de um pacote ecoturístico?; d) que práticas ambientais apresentam os municípios que desenvolvem o ecoturismo?; e) que práticas ambientais apresentam os destinos ecoturísticos?; f) o produto consumido pelo ecoturista corresponde aos princípios da sustentabilidade, identificados na construção do conceito de ecoturismo?; g) quais são as características de um produto ecoturístico?; h) que critérios ambientais são utilizados para planejar, implantar e vender um produto de ecoturismo?

A partir dessas indagações, surge a seguinte pergunta central de pesquisa: Que relações se estabelecem entre as informações que os gestores de agências de turismo têm

sobre o ecoturismo e as práticas ambientais previstas na seleção, no planejamento e na comercialização de pacotes ecoturísticos?

Cabe salientar que, por práticas ambientais, entende-se, no presente estudo, os elementos ligados à sensibilização ambiental, ao desenvolvimento de programas de educação ambiental, como ferramenta de compreensão dos processos ambientais locais; às práticas de minimização de impactos negativos; à busca por soluções que minimizem o uso de energia e água; à minimização da geração de resíduos; às ações que possibilitem um produto turístico sustentável, em sua relação com os gestores municipais, os agentes de viagem, as comunidades interessadas e os turistas, entre outros.

Para a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT, 2004, p. 13), tais questões são importantes para análise, uma vez que é recomendado às empresas identificarem os aspectos ambientais “dentro do escopo de seu sistema de gestão ambiental, levando-se em consideração as entradas e saídas associadas às suas atividades, produtos e serviços relevantes...”.

Os resultados do estudo dessas questões parecem servir como instrumento de maior visibilidade ao conhecimento dos processos que orientam e identificam os destinos, produtos, agentes e usuários do ecoturismo em suas relações com as práticas ambientais.

É possível indicar como objetivo geral do estudo, analisar quais práticas ambientais estão presentes em um pacote de ecoturismo, verificando como as bases ambientais estão presentes na seleção, na formatação, no planejamento, na organização e venda de produtos de ecoturismo, por intermédio dos agentes de viagem.

A pesquisa se propõe a entender como ocorrem as práticas ambientais na organização dos destinos, que são identificados como destinos de ecoturismo; como estão presentes na organização e execução dos programas e, sobretudo, como aparecem na ação desenvolvida pelas agências de ecoturismo.

Aliados ao objetivo geral, destacam-se como objetivos específicos: a) analisar se as bases teóricas assumidas pelo agente de viagem de ecoturismo correspondem aos princípios ambientais presentes no conceito de ecoturismo; b) identificar como a dimensão ambiental é contemplada no planejamento de um pacote ecoturístico; c) relacionar se o produto consumido pelo ecoturista pode ser identificado como produto ambientalmente sustentável; d) identificar quais informações os agentes de turismo têm sobre ecoturismo; e) identificar quais são as características de um produto ecoturístico.

Para o Ministério do Meio Ambiente, o ecoturismo constitui um importante setor da economia envolvida na prática do turismo, uma vez que “por ser o ambiente natural a

principal base de recursos para o seu desenvolvimento, o turismo também está intrinsecamente relacionado às questões ambientais”. (BRASIL, 2004).

Assim, torna-se importante desenvolver novos conhecimentos sobre as relações que se estabelecem entre as agências de viagem e o ecoturismo, e como as práticas ambientais estão presentes em tal relação.

A relevância da pesquisa está identificada na possibilidade de analisar como o conceito de ecoturismo está presente nas relações estabelecidas, quando da prática do segmento, analisando as práticas ambientais conhecidas e adotadas pelos agentes de viagem, que comercializam o produto ecoturístico e, como tais relações estão presentes na seleção e organização de um destino, na formatação dos programas e no processo de compra e venda. Também justifica-se pela necessidade de pesquisar como o ecoturismo ocorre na prática dos programas elaborados e comercializados pelos agentes de viagem.

Mesmo com a importância que o assunto suscita para os pesquisadores do turismo, cabe destacar que apenas três trabalhos de pesquisa foram desenvolvidos pelo Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade de Caxias do Sul – UCS: (RUDZEWICZ, 2006; TEIXEIRA, 2006; TEIXEIRA, 2009). No que tange ao tema agências de viagens, somente duas dissertações foram desenvolvidas nesse Mestrado: MARQUES (2003) e DIAS (2005).

Em pesquisa realizada no *site* da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES, 2011), foram identificados 68 trabalhos entre dissertações e teses, com o termo *ecoturismo* como palavra-chave. Apenas dois trabalhos encontrados abordam a relação entre os agentes de viagem e o ecoturismo: MAIA (2005) e MARTINS (2007). Porém, há uma lacuna na sistematização do conhecimento do compromisso ambiental dos mesmos com os destinos utilizados para a prática turística. Dessa maneira, é oportuno o estudo sobre as informações dos agentes de viagem de ecoturismo em relação às práticas ambientais presentes na seleção, formatação e venda de pacotes turísticos.

Tal construção é importante, pois auxilia na definição de critérios ambientais necessários para a prática do ecoturismo, além de possibilitar a compreensão da responsabilidade ambiental do agente de viagem com o destino ecoturístico comercializado. Vale destacar que tal compreensão auxilia na formatação de um produto ecoturístico ambientalmente responsável, visando ao envolvimento de seus agentes para a promoção local e proteção do ambiente natural.

As reflexões propostas por esta pesquisa englobam a importância de se compreenderem as manifestações em torno do ecoturismo e sua interface com a conservação

dos ecossistemas, buscando contribuir para a busca de uma indispensável postura ética no turismo, permeada pela responsabilidade ambiental.

O conhecimento sobre as relações que se estabelecem entre as informações dos agentes de viagem, acerca dos princípios norteadores do ecoturismo e como tais princípios são desenvolvidos e aplicados na realização dos programas ecoturísticos, é um passo importante para a implementação de ações de sustentabilidade ambiental, social e econômica, que envolva princípios determinantes na relação dos agentes de viagem, com os destinos turísticos por eles comercializados e que respondam às políticas públicas de ecoturismo.

2 O ECOTURISMO

O ecoturismo traz em sua expressão a imagem de um momento de profunda integração com a natureza e com a comunidade local, resultando num indivíduo que pode ser identificado como aquele que busca, de um modo místico, “a experiência do ser” (MAFESSOLI, 2001, p. 69).

Para entender como o surgimento do ecoturismo pode ser capaz de responder à nova e imaginada postura da sociedade diante do ambiente natural, é fundamental compreender seus conceitos e entender como o processo de criação e ordenação do produto “sustentável” é compreendido pelo mercado turístico, como resultado de um novo entendimento da relação do homem com a natureza.

Diferentes contribuições são apresentadas na literatura sobre o ecoturismo; porém, há uma lacuna na pesquisa sobre sua relação com os gestores de agências de turismo, identificados com o segmento.

O marco teórico busca aproximar a relação homem/natureza/turismo entendendo como esse processo se apresenta diante da dimensão ambiental e sua relação com o turismo em áreas naturais, protegidas ou não, nas informações e nos conhecimentos ambientais dos agentes que transformam o ecoturismo em um produto turístico.

Busca, também, identificar a relação do ecoturismo com a sustentabilidade ambiental, capaz de responder aos que buscam na natureza as motivações para a mobilidade, proporcionadas pelo turismo.

Para elucidar o conceito de ecoturismo, é importante entender como o turismo é observado e identificado em sua relação direta com os princípios ambientais da sustentabilidade, capaz de gerar desenvolvimento; melhorar a qualidade de vida dos envolvidos e conservar o patrimônio natural e cultural dos locais visitados, propiciando, também, a plena satisfação do turista.

Tal entendimento necessariamente deverá identificar a base legal dos programas de ecoturismo na legislação estadual, aprovada em 2004 e que dispõe sobre a política estadual de ecoturismo, propondo que sejam estabelecidas regras, instrumentos de gestão e recursos para garantir a proteção da biodiversidade. Além disso, propõe a definição de diretrizes e normas para compatibilizar as atividades do ecoturismo e do turismo sustentável, com a preservação da biodiversidade; a parceria entre os segmentos sociais, além da conscientização, capacitação e do estímulo à população local para a atividade.

É importante identificar os aspectos legais para a gestão da política de desenvolvimento do ecoturismo e do turismo sustentável que deverá observar as seguintes etapas:

- I- prevenção da degradação do meio ambiente;
 - a) ambientais: extensão da área e do espaço utilizável, fragilidade do ambiente, sensibilidade de espécies animais em relação à presença humana e recursos da biodiversidade;
 - b) sociais: desenvolvimento da visitação e preservação das tradições locais;
 - c) administrativos: implantação de trilhas ou caminhos em sistema de rodízio e de administração dos visitantes, controle sobre o uso inadequado dos recursos ou serviços.
- II - preservação da biodiversidade. (RIO GRANDE DO SUL, 2004).

É importante salientar que a discussão do turismo ecológico no Brasil teve seu primeiro incentivo oficial em 1994, por meio de iniciativa do Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), então ligado ao Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo, realizando uma oficina no Distrito Federal, em parceria com a União Europeia, por intermédio da *Commission des Communautés Europeennes*, contando com a presença da engenheira Teresa Sofia Marques da Rocha, como ministrante e tendo como participantes representantes das unidades federadas e do Distrito Federal, resultando em um material intitulado “Manual de Ecoturismo”. (UNIÃO EUROPEIA/EMBRATUR, 1994).

Com o incentivo à discussão do ecoturismo no Brasil, é esperado um número maior de pesquisas a partir do ano de 1994, quando o País realmente se insere nas discussões do novo conceito que estava sendo formatado no turismo e começa a organizar um produto nacional de ecoturismo e passando a integrar a ideia de proteção ambiental, promoção social, opção econômica, política pública e desenvolvimento turístico.

Na tentativa de atender adequadamente a essa relação e promover uma utilização turística adequada do espaço natural, um novo conceito foi criado, contemplando ideias conservacionistas alicerçadas nos pilares da sustentabilidade ambiental, social e econômica. Surgiu o ecoturismo, inventado para abrigar práticas de mínimo impacto, na relação do visitante com o visitado, envolvendo uma nova postura civilizatória na qual deverá basear-se a escolha do turista.

Essa nova escolha parte da assimilação de conceitos rompidos na ligação ancestral do ser humano com a natureza, quebrada com a Revolução Industrial, com o avanço tecnológico dos últimos anos, com o surgimento de megalópoles e com o constante avanço em direção às áreas intocadas, consideradas hoje como uma das principais causas da perda de biodiversidade do planeta.

Hoje é necessário entender a importância do indivíduo que Maffesoli (2001, p. 142-143) identifica como “filósofo do cotidiano”, pois sabe casar o retorno à natureza com o desenvolvimento tecnológico e crer que o vínculo do homem com o ambiente natural “provavelmente permaneça gravado no inconsciente coletivo”. (MARINCEK, 2008, p. 213).

Tavolaro (2001) salienta que a modernidade avançada induz a uma nova moralidade na relação com a natureza, que “pode ser reencantada ao mesmo em que definida como o 'outro' de nossas relações, um 'outro' ao qual se tem direitos ou, no limite, um 'outro' ao qual se atribui direitos”. (TAVOLARO, 2001, p. 204).

O ecoturismo apropria-se dessa natureza reencantada, que passa a ser vendida como mercadoria capaz de proporcionar uma experiência diferenciada aos turistas que buscam, no ambiente natural a realização de seus desejos de turismo, envolvendo práticas ambientais fundamentais para a proteção dos recursos naturais que formam a base de atração do produto de ecoturismo.

No Brasil, de acordo com o documento “Diretrizes para a Política Nacional de Ecoturismo” (BRASIL, 1994), produzido numa parceria entre o Ministério do Meio Ambiente e Amazônia Legal e Ministério da Indústria, Comércio e Turismo, o ecoturismo tem sido foco de discussão desde 1985. As primeiras iniciativas no sentido de ordenar o segmento surgiram da ação conjunta do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Renováveis (IBAMA) e do Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR).

Nessa mesma década “foram autorizados os primeiros cursos de guias especializados” (BRASIL, 2008) surgindo um novo profissional capacitado para guiar em atrativos naturais.

No desenvolvimento das ações governamentais na área de ecoturismo, o Ministério do Turismo, criado em 2003, indica como definição oficial o conceito formulado pelo Grupo Interministerial em Ecoturismo, formado em 1994 e que definiu ser o ecoturismo:

Um segmento da atividade turística que utiliza, de forma sustentável, o patrimônio natural e cultural, incentiva sua conservação e busca a formação de uma consciência ambientalista através da interpretação do ambiente, promovendo o bem-estar das populações envolvidas. (BRASIL, 1994, p. 19).

Ainda conceituando o segmento de ecoturismo, o Ministério do Turismo afirma que o mesmo “caracteriza-se pelo contato com ambientes naturais, pela realização de atividades que possam proporcionar a vivência e o conhecimento da natureza e pela proteção das áreas onde ocorre”. (BRASIL, 2008, p. 18).

O termo *ecoturismo*, de acordo com Wearing e Neil (2001, p. 5), foi usado pela primeira vez por Hector Ceballos-Lascuráin em 1983, e tido como "uma ferramenta muito

importante para a conservação". Para Martins (2007), "alguns acreditam que foi W. Hetzer que o utilizou pela primeira vez em 1965". O que parece consenso é sua derivação da expressão *turismo ecológico*, hoje praticamente abandonado pelos estudiosos do assunto.

Na tentativa de analisar o ecoturismo, Hintze (2009) identifica o mesmo como um conceito polissêmico de difícil compreensão e fácil manipulação por parte dos interessados em seu estudo conceitual e práticas de mercado. Em sua análise, o ecoturismo nasce como uma alternativa ao turismo convencional e pode ser considerado como "uma nova forma de contato entre seres humanos e natureza" (HINTZE, 2009), mesmo hoje sendo apresentado como mais uma mercadoria.

Wearing e Neil (2001, p. 15) identificam o ecoturismo como "uma palavra simples, mas com um conceito complexo e muitas vezes contraditório". Os autores também definem a palavra *ecoturismo* como "um termo amplo e vago" (WEARING; NEIL, 2001, p. 17).

Para Western (2001), as origens do ecoturismo são "mais evolutivas que revolucionárias" (p. 15), representando uma organização nova do já conhecido turismo ao ar livre. O mesmo pensamento é apresentado por Hintze (2009), ao identificar o ecoturismo como uma versão sustentável do turismo de natureza. Ainda para Western (2001, p.18) *ecoturismo* "é provocar e satisfazer o desejo que temos de estar em contato com a natureza, é explorar o potencial turístico visando à conservação e ao desenvolvimento, é evitar o impacto negativo sobre a ecologia, a cultura e a estética".

Western (2001), assim, chama a atenção para alguns cuidados inerentes ao conceito de ecoturismo, alertando para a necessidade de evitar impactos negativos e buscar a conservação local.

A minimização de impactos e a busca da conservação local são possíveis ao pensar o ecoturismo como viagem, que deve ocorrer com grupos reduzidos de turistas. De acordo com Wearing e Neil (2001, p. 10), "para provocar mínimo impacto, é necessário que as eco-excursões operem em pequena escala".

Tais conceitos também estão presentes no pensamento de Pires (2005), ao identificar a operação do ecoturismo voltada ao atendimento de grupos pequenos, utilizando meios de hospedagem com número reduzido de leitos e com foco no atendimento personalizado, realizado por empresas de pequeno a médio porte. Esse tipo de operação pode ser melhor entendida ao identificar-se o ecoturismo como

uma área especializada do turismo que inclui viagens para áreas naturais, ou áreas onde a presença humana é mínima, em que o ecoturista envolvido na experiência externa busca uma motivação explícita de satisfazer sua necessidade por educação e consciência ambiental, social e/ou cultural por meio de visita à área e vivência nela. (PIRES, 2005, p. 484).

De acordo com Pires (2005), é possível identificar uma motivação presente no ecoturista de satisfazer a necessidade de educação e consciência ambiental. Dessa forma, prestar um atendimento especializado em ecoturismo significará atender a tais necessidades dos turistas, mediante programas de educação e interpretação ambiental.

Diante de tal entendimento, torna-se de suma importância promover uma “educação de atitudes e valores, intrínseca à educação ambiental” (MEDINA; SANTOS, 1999, p. 12), uma vez que:

pensar o ambiental, hoje, significa pensar de forma prospectiva e complexa, introduzir novas variáveis nas formas de conceber o mundo globalizado, a natureza, a sociedade, o conhecimento e especialmente as modalidades de relação entre os seres humanos, a fim de agir de forma solidária e fraterna na procura de um novo modelo de desenvolvimento. (MEDINA; SANTOS, 1999, p. 12).

O caráter educativo do ecoturismo apresenta forte relação com seu conceito, visto que busca integrar sustentabilidade “ao caráter educativo da experiência do turista na natureza preservada, mediante mecanismos de sensibilização ambiental”. (RUDZEWICK, 2006, p. 16).

Para Swarbrooke (2000, p. 40), "o ecoturismo não é por natureza, um turismo em pequena escala", já que o aumento do número de agências de turismo especializadas e de seu crescimento no mercado representa um número maior de ecoturistas viajando para áreas naturais.

A respeito dessa questão, Western (1999, p.21), identifica que “[...] o ecoturismo está deixando de definir-se como turismo de natureza de pequena escala para estabelecer-se como um conjunto de princípios aplicáveis a qualquer tipo de turismo que se relacione com a natureza”.

Diante de tais conceitos, é importante questionar: O ecoturismo representa uma maneira de viajar diferenciada, um segmento novo com princípios próprios ou uma prática de relação sustentável entre o visitante e o destino, capaz de ser assimilada pelo turismo convencional?

Ao abordar o ecoturismo, Teixeira (2006) indica que os conceitos apreendidos, a partir da reunião do Clube de Roma no ano de 1968 e de seus encontros posteriores derivados da nova preocupação mundial com as questões ambientais, "ajudaram a propagar vários tipos de turismo com menos impactos naturais e culturais”. (TEIXEIRA, 2006, p. 21).

Desse macroentendimento surge a ideia do Turismo de Natureza que se desmembra em entendimentos como Turismo Alternativo, Turismo Verde, Turismo Rural, Agroturismo, Turismo de Aventura e Ecoturismo, que surge como

uma “rotulação” ampla e indiscriminadamente utilizada para representar um conjunto variado e não bem definido de atividades e atitudes no campo das viagens turísticas, que se posicionam na interface turismo-ambiente, este último compreendendo ambientes naturais pouco alterados e culturas autóctones presentes em seu entorno. (PIRES, 2002, p. 139).

De acordo com o Ministério do Turismo (BRASIL, 2008), o ecoturismo tem suas bases conceituais no Turismo Verde, discutido no âmbito da Organização das Nações Unidas - ONU, do qual derivou-se a expressão Turismo Sustentável.

Ao segmentar a oferta turística do chamado Turismo Sustentável, se possibilita o surgimento do ecoturismo que se diferencia do mesmo “[...] no enfoque da sustentabilidade evidenciado na conservação, interpretação e vivência com a natureza como fator de atratividade”. (BRASIL, 2008, p. 19).

O ecoturismo surge como um novo segmento que busca atender, de forma sustentável, às novas motivações da sociedade, na busca de viagens que envolvem lugares com a natureza ainda conservada e servem como estímulo para que municípios, com características naturais expressivas, possam investir na formatação de produtos de natureza. A esse conjunto de motivações específicas dá-se o nome de segmentação, que pode ser entendida como

a técnica que permite reunir pessoas em grupos que podem exigir produtos e/ou compostos de *marketing* diferentes, e também da política de *marketing* que divide o mercado em partes homogêneas, cada uma com suas próprias vias de distribuição, motivações, necessidades e outros fatores preponderantes. (ARAÚJO; CÂNDIDO; SILVA, 2009).

Para Balanzá e Nadal (2003), a segmentação é derivada de diferentes gostos, necessidades e estilos de vida das pessoas, identificando a necessidade atual de processar-se o que denominam de *microsegmentação* uma vez que “nenhuma organização turística pode ter a mesma pretensão de satisfazer o conjunto de necessidades do mercado”. (BALANZÁ; NADAL, 2003, p. 117).

Para Yamamoto (2005, p. 155), a segmentação de mercado “continua sendo uma das alternativas para o desenvolvimento de empresas, comprovando que o mercado está saturado de empresas nos moldes tradicionais”. Tal organização passa pelo entendimento, por parte dos gestores, da postura a ser assumida por um agente de turismo na seleção, no planejamento e na organização dos destinos apresentados como ecoturísticos.

Uma vez observada a característica segmentada da demanda turística, surge a necessidade de identificar posturas e políticas capazes de responder a tais segmentos, dentre eles, os que buscam na natureza a motivação de sua viagem. Dessa forma, é necessário identificar como se expressa o comportamento do consumidor, entendido como “o processo

pelo qual um consumidor opta por adquirir ou utilizar um produto ou serviço”. (SILVA, 2005, p. 2).

A Associação Brasileira de Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura (ABETA) sugere, de acordo com dados de pesquisa sobre o perfil do turista de aventura e do ecoturista no Brasil (ABETA, 2010), que os turistas podem ser divididos em três grandes grupos com as seguintes características:

- *topa-tudo*: é o turista convicto, decidido no que quer ver e fazer. Considera-se experiente para avaliar a qualidade dos serviços que contrata. Já realizou mais de 10 atividades na natureza. Corresponde a 4% do público para o turismo de natureza;
- *virgem*: é o turista que nunca realizou atividades na natureza. É mais adepto a atividades de turismo cultural e frequenta ambientes urbanos. Representa 28% da amostra e um público em potencial;
- *aberto*: turista que já praticou atividades mais moderadas e precisa de estímulo, já que está aberto a participar de atividades de natureza, mas não tem essa determinação. Corresponde a 68% da amostra.

Ao analisar tais informações, é possível classificar o *ecoturista* como pertencente ao grupo *topa-tudo*, uma vez que corresponde ao perfil do turista responsável, que busca a natureza para seu lazer e entende seu papel como visitante de um destino frágil. Dessa forma, é possível supor que apenas 4% do turista de natureza, no Brasil, correspondem ao perfil do ecoturista.

O turista aberto corresponde, assim, a uma parcela de turistas a ser conquistada pelos agentes de viagem, representando um potencial público para atividades de ecoturismo. Tal potencialidade exige do agente de viagem um papel de intermediador entre o potencial ecoturista e a qualidade ambiental do produto a ser formatado.

Hintze (2008) salienta que a segmentação do mercado turístico serve como identificação de “[...] comportamentos homogêneos dos clientes no que diz respeito a seus gostos e preferências [...]”. O ecoturista, assim, representaria uma microsegmentação do produto de turismo de natureza e, portanto, exige do agente de viagem a formação de produtos turísticos que estejam, adequados às práticas ambientais necessárias para seu desenvolvimento.

Tal questão é importante, já que Hintze (2008) chama a atenção para o fato de que tal segmentação muitas vezes apenas encobre o interesse de “busca pelo lucro por meio da conversão da experiência turística em mercadoria [...]”, não expressando um produto moldado

para corresponder às expectativas e ao gosto de um grupo específico, no caso o grupo classificado como topa-tudo, considerado como público-alvo do segmento.

Um dos conceitos que busca identificar os princípios do ecoturismo diz respeito à proposta de uma forma de turismo alternativo, conforme identificado por Wearing e Neil (2001). Para os autores, o turismo alternativo pode ser definido como “formas de turismo que demonstram ser coerentes com os valores natural, social e comunitário e que permitem que tanto hospedeiros quanto hóspedes desfrutem uma interação positiva e conveniente, e compartilhem experiências”. (WEARING; NEIL, 2001, p. 4).

Ao relacionar ecoturismo como uma forma alternativa de turismo, é importante questionar a que o ecoturismo se apresenta como alternativo. Assim, pode-se questionar se o ecoturismo seria uma alternativa ao turismo de massa, ao turismo de natureza ou mesmo ao turismo sustentável.

Para Hintze (2009), o ecoturismo é considerado uma forma de turismo alternativo ao turismo de massa, podendo ser considerado um turismo de baixo impacto, já que deve “tentar minimizar o impacto ambiental e sociocultural negativo dos turistas”. (p. 59). Para Pires (2002, p. 111) o turismo alternativo seria “um turismo diferenciado em relação ao convencional ou tradicional”.

Pires (2002) indica a introdução do componente educacional do ecoturismo como o principal foco do caráter alternativo deste em relação ao turismo convencional. Dessa forma, o ecoturismo, como turismo alternativo, deve proporcionar “experiências participativas e esclarecedoras que incentivam uma educação de todas as partes, tanto comunidades locais e o governo, como as organizações não-governamentais, a indústria e os turistas [...]” (HINTZE, 2009).

Ainda em relação ao caráter alternativo do ecoturismo, Hintze (2009) indica que se espera do ecoturista uma postura diferente do turista convencional, salientando a necessidade de uma ética ambiental; o desejo de não degradar o ambiente visitado; a intenção de beneficiar o ambiente natural; a expectativa de educação e apreciação, e a busca por minimizar os impactos decorrentes de sua visita, procurando adaptar-se ao meio ambiente.

O ecoturismo é visto por Boo (1999) como “uma forma de conhecer e apreciar o meio ambiente natural” entendendo ser importante “procurar os pontos em comum entre o ecoturismo, a conservação e o desenvolvimento”. (p. 34). Cabe ressaltar que a proposta de conhecer e apreciar o ambiente natural irá identificar, como uma das características do ecoturismo a possibilidade de ação direcionada a suprir tal necessidade, o que deverá ser realizado utilizando técnicas de educação ambiental ou interpretação ambiental.

Para Rudzewick (2006), o ecoturismo pode ser definido como “uma modalidade de turismo, com a proposta de integrar os princípios da sustentabilidade em todas as suas instâncias (ecológica, econômica e sociocultural)”.

Cabe salientar que o turismo, sendo uma atividade humana, estará influenciado pelas atitudes e os comportamentos aprendidos, assimilados e executados pelos sujeitos envolvidos em seu planejamento e na sua execução e serão tais atitudes que poderão, ou não, proporcionar uma modalidade sustentável de uso do ambiente natural pelo turismo.

Para Budeanu (2005), o turismo desenvolvido em pequena escala, como o ecoturismo, “é entendido como mais responsável e benéfico, estando mais apto a incorporar os princípios de sustentabilidade”. (p. 92).

A relação do desenvolvimento sustentável com o turismo é vista por Câmara (2006, p. 3) como “uma estratégia competitiva válida para se buscar a integração entre o uso turístico, preservação do ambiente e melhoria das condições de vida de uma localidade, de uma região ou mesmo de um país”.

Para Swarbrooke (2000, p. 26), “o ecoturismo talvez não seja, por natureza, mais sustentável que outras formas de turismo”. Talvez, a natureza sustentável do ecoturismo somente esteja presente quando diretamente associada à motivação, tanto do turista que busca a natureza de forma a minimizar seus impactos e ter satisfeitas suas necessidades de educação e consciência ambiental, quanto dos gestores da atividade que buscam transformar em conduta o conhecimento de seus princípios.

Pires (2002, p. 17) contribui ao afirmar que “o conceito de turismo sustentável, portanto, fundamenta-se no próprio princípio universal de sustentabilidade, que implica a necessidade de conservar os recursos para que as futuras gerações possam utilizá-los e desfrutá-los com os mesmos direitos das gerações atuais [...]”.

Tais características, de acordo com o autor, contemplam tanto o turismo convencional, quanto as formas de turismo alternativo, incluindo o ecoturismo.

Para identificar quais bases conceituais estão presentes no ecoturismo, é importante apresentar os princípios básicos que compõem o produto do ecoturismo, propostos pela Conferência Global 90, realizada em Vancouver – Canadá e adaptados por Wearing e Neil, indicando que o ecoturismo:

- Auxilia na compreensão dos impactos do turismo no meio natural.
- Auxilia na compreensão dos impactos do turismo no meio cultural.
- Assegura uma distribuição justa dos benefícios.

- Assegura uma distribuição justa dos custos.
- Gera emprego local.
- Estimula as indústrias locais rentáveis.
- Injeta capital e dinheiro novo na economia local.
- Diversifica a economia local.
- É fruto de decisão de todos os segmentos da sociedade.
- Assegura o desenvolvimento turístico apropriado para a capacidade de sustentação do ecossistema.
- Estimula a melhoria da infraestrutura comunitária local.
- Cria instalações recreativas que podem ser usadas por todos.
- Estimula a preservação de sítios, edifícios e bairros históricos.
- Monitora, avalia e administra os impactos do turismo.

(WEARING; NEIL, 2001, p. 13).

De acordo com os conceitos identificados pela pesquisa, é possível elencar algumas características importantes, quando se busca compreender como deve ser formatado um pacote de ecoturismo, servindo como base de entendimento, das características do segmento ecoturístico. Assim, o ecoturismo:

- é uma modalidade do Turismo Sustentável e deve ser planejado visando a sustentabilidade ambiental, econômica e social dos destinos onde ocorra;
- tem no ambiente natural sua força atrativa;
- deve possibilitar o conhecimento do local visitado utilizando técnicas de educação ambiental e/ou interpretação ambiental, conferindo um caráter educacional ao produto ecoturístico;
- deve ser parceiro da conservação ambiental dos destinos onde ocorra;
- minimiza os impactos negativos sobre o ambiente natural, a cultura local e a estética dos destinos onde ocorra;
- opera com grupos reduzidos, respeitando os limites sociais, econômicos e ambientais dos destinos onde ocorra.

As informações que irão constituir o conceito de ecoturismo, adotado por cada agente de viagem, estão relacionadas ao conhecimento e aplicação dos conceitos ambientais,

compreendidos pelos mesmos, em sua relação com os destinos de ecoturismo comercializados. Para tanto, é importante conhecer tais conceitos, uma vez que o entendimento das características ambientais, que compõem o produto de ecoturismo, possibilita identificar diferenças importantes, determinando modalidades turísticas diferentes, que apresentam a natureza como fator principal de atratividade e que surgem, equivocadamente, como sinônimos do termo *ecoturismo*.

Tais conceitos parecem definir o produto de turismo de natureza, baseando seu entendimento em programas e práticas oferecidas quando da execução da atividade turística, seja identificando comportamentos, características naturais locais, seja motivações específicas dos turistas que buscam tais programas, mas que podem apresentar diferentes entendimentos conceituais e, conseqüentemente, diferentes práticas tanto por parte dos gestores locais, do agente de viagem e do próprio público-turista.

Ao analisar como as agências de turismo, entidades ambientalistas e órgãos governamentais buscam propagar suas ideias sobre ecoturismo, Martins (2007) identifica variadas denominações ou terminologias, próprias do ecoturismo e que apresentam variantes de acordo com os objetivos quanto à maneira de entender de cada setor estudado.

Assim, é importante analisar as informações dos gestores de agências de turismo que vendem produtos identificados como ecoturísticos, compreendendo as características ambientais próprias do segmento, para buscar perceber o quanto a variável ambiental está presente, quando da seleção, do planejamento, da comercialização e execução de programas de ecoturismo.

O surgimento do ecoturismo como terminologia nova poderia, assim, gerar novos termos a ele associados como sinônimos ou ideias complementares. Tais características estariam identificadas com os objetivos do setor de agências de turismo, conforme indica Martins (2007) ao apontar a diversidade de definições do termo *ecoturismo*, entendido pelos agentes de viagem que vendem produtos ecoturísticos.

Identifica-se como relevante a abordagem em estudos terminológicos do ecoturismo, pois possibilita buscar termos que possam ser classificados como técnicos do segmento, diferenciando um programa de ecoturismo de outras modalidades de contato do turista com o ambiente natural, auxiliando na compreensão dos fatores de sustentabilidade indispensáveis na relação do ecoturismo com os agentes de turismo.

O quadro 1 indica a frequência de citações de termos relacionados ao ecoturismo, conforme estudos de Martins.

Quadro 1: Frequência de citações de termos relacionados ao ecoturismo, conforme estudos de Martins (2007).

Termos	Citações
Turismo sustentável	155
Turismo ecológico	52
Turismo de aventura	50
Turismo responsável	18
Turismo de base comunitária	9
Turismo alternativo	7
Turismo especializado	6
Turismo local	5
Turismo solidário	4
Turismo rural	4
Turismo ambiental	3
Turismo ecológico sustentável	3
Turismo comunitário	3
Turismo em cavernas	3
Turismo na/de natureza	(2/1)
Turismo em áreas naturais	2
Turismo de baixo impacto	2
Turismo não predatório	2
Turismo de cunho ecológico	1
Turismo científico	1
Turismo ambientalmente sustentável	1
Turismo social solidário	1

A compreensão do conceito de ecoturismo pelos agentes de viagem é importante, pois irá influenciar em sua conduta como gestor, já que, como indica Pires (1998), as agências de turismo, a área governamental e as organizações não governamentais são "setores da sociedade com interesse no desenvolvimento do ecoturismo" (p. 76), necessitando, assim, identificar, compreender e analisar como são transformadas em atitudes as características que definem seu conceito.

Pires (1998, p. 78) indica que o entendimento do ecoturismo para as comunidades anfitriãs "estará tomado de uma nova dimensão de (re)valorização dos recursos naturais e culturais do seu meio como fonte de sua própria sobrevivência e, quem sabe, de seu progresso material".

Dessa forma, o uso cotidiano da terminologia *ecoturismo* pode ser influenciado pela diversidade cultural, o que identifica um termo como dependente de cada situação de uso,

indicando variáveis dependentes dos entendimentos dos variados grupos. Com relação a essa questão, Pires (1998, p. 77) identifica que "o público turista faz o seu conceito particular e circunstancial do ecoturismo".

Como produto turístico, o ecoturismo se apresenta como um dos principais responsáveis pela intermediação do turista com o destino visitado, o agente de viagens, os profissionais que, por intermédio das agências de turismo, despontam como "sistematizadores, facilitadores, intermediadores, assessores, consultores e consolidadores de viagens" (CÂMARA, 2006, p. 9).

3 AGÊNCIAS DE TURISMO E O ECOTURISMO

O turismo tem como uma de suas características “a necessidade de seu consumo *in situ* e, conseqüentemente, dos deslocamentos espaciais de consumidores-turistas”. (CRUZ, 2002, p. 17). Assim, turismo implica mobilidade, deslocamento, e essa característica representa um dos pontos fundamentais em seus estudos, uma vez que “o nomadismo está inscrito na própria estrutura da natureza humana, quer se trate do nomadismo individual ou do social”. (MAFFESOLI, 2001, p. 37-38). O turismo, assim, pode ser visto como “uma das formas mais importantes de mobilidade social”. (SILVA, 2005, p. 12).

Turismo representa deslocar-se, *tour*, ir e voltar, “uma jornada onde se retorna ao ponto de saída” (COHEN, 1974, p. 529), nos remetendo à percepção de que “o turista é sempre um visitante, com um tempo de chegada e um tempo de partida, um migrante não permanente” podendo ser entendido como um ser numa espécie “de ‘respiração’ social, na medida em que dá ênfase à dimensão estrutural do intercâmbio”. (MAFESSOLI, 2001, p. 57).

O deslocamento do ponto de residência torna-se o primeiro componente da viagem a ser analisado, indicando um afastamento do *locus* onde a vida se processa no cotidiano ou como diz Urry (1996, p. 17) “uma ruptura limitada com rotinas e práticas bem estabelecidas da vida de todos os dias, permitindo que nossos sentidos se abram para um conjunto de estímulos que contrastam com o cotidiano e o mundano”.

O deslocamento assume um caráter importante diante dos valores contemporâneos, já que “pode ser um penhor de criatividade para aquilo que concerne à pós-modernidade”. (MAFFESOLI, 2001, p. 62). Resta identificar a real percepção que o turista tem do valor implícito no espaço turístico que visita, uma vez que se imagina como um ser “de passagem”, sem compromissos e responsabilidades sociais, econômicas e ambientais, transferindo tais tarefas aos moradores, já que se vê desobrigado a cumprir regras que teria que cumprir no cotidiano.

Deslocamento envolve definição de rumo, percepção de novas experiências possíveis, construção de novas relações sociais e desejo de contato com o diferente, criando possibilidades de trocas, enfim de “um rápido e progressivo enraizamento e desraizamento sociogeográfico dos lugares” (CASTROGIOVANNI, 2003) englobando “nessa popular ‘mania de se locomover’ uma parte significativa de imaginário”. (MAFFESOLI, 2001, p. 49).

Essa operação irá determinar o uso de transporte e de estruturas como estradas, aeroportos, portos e um sistema complexo de organização local para o recebimento daqueles

que se deslocam até o atrativo e, em muitos momentos, a utilização do agente de viagem como intermediário entre o destino e o consumidor final.

O mercado turístico é, portanto, caracterizado por atividades econômicas decorrentes do planejamento, da intermediação e distribuição do produto turístico ao consumidor final, tendo, como um dos mais importantes agentes em tal intermediação, as agências de turismo.

De acordo com Cruz:

Da fixidez do produto turístico decorre a necessidade de seu consumo *in situ* e, conseqüentemente, dos deslocamentos espaciais de consumidores-turistas. Esses deslocamentos implicam, entre outras coisas, que a prática do turismo tenha repercussões sobre distintas porções do espaço, sobre os espaços emissores de turistas e os espaços de deslocamento e sobre os pólos receptores. (CRUZ, 2002, p.17).

Como o turismo necessita de deslocamento, envolve a “prestação de um significativo conjunto de serviços turísticos de diversos produtores” (REJOWSKI; PERUSSI, 2008, p. 3), entre eles os agentes de viagem que veem em Thomas Cook (1808-1892) um pioneiro da área.

As agências de turismo são canais que conduzem a demanda turística, seja atuando como emissoras de fluxos externos, seja como organizadoras de fluxos internos, colocando-se com essa função “entre o turista e os prestadores de serviços de que este necessita, em um papel de intermediadora entre ambos”. (ANSARAH, 2000, p. 40). Podem ser entendidas como “organizações responsáveis pela produção e intermediação de serviços pertencentes ao setor de viagens e turismo”. (GORNI; DREHER; MACHADO, 2009, p. 5).

Como agências de turismo são identificadas “as empresas e organizações cuja função principal é facilitar a relação entre oferta e a demanda”. (BALANZÁ; NADAL, 2003, p. 61).

A legislação brasileira estabeleceu, pelo Decreto Federal 5.406, de 30 de março de 2005 (BRASIL, 2005), duas categorias para as chamadas agências de turismo: agências de viagem (distribuidoras) e operadoras turísticas (produtoras) que, de acordo com Braga, podem assim ser classificadas:

- internacionais;
- nacionais;
- locais;
- de receptivo;
- de intercâmbio;
- de incentivo;
- de cruzeiros marítimos;
- de pesca;

- de golfe;
- operadoras de ecoturismo. (BRAGA, 2008, p. 25).

Para Braga (2008), as operadoras turísticas podem ser classificadas por critérios como espaço geográfico e tipo dos produtos e segmentação de mercado.

De acordo com a Lei Geral do Turismo 11.771/08, de 17 de setembro de 2008 (BRASIL, 2008a), são identificados como prestadores de serviços turísticos, entre outros, as agências de turismo que contemplam atividades, como serviços de operação de viagens, excursões e passeios turísticos, organização, contratação e execução de programas, roteiros, itinerários, bem como recepção, transferência e assistência ao turista.

De acordo com seu artigo 27, agência de turismo é definida como “a pessoa jurídica que exerce a atividade econômica de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos ou os fornece diretamente”. (BRASIL, 2008a).

Para a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), a NBR 15080 descreve a ocupação do agente de viagem, principalmente focada no “agenciamento e atendimento de demanda de viagens e a sua operacionalização, comprometendo-se com a excelência na prestação dos serviços”. (ABNT, 2004, p. 1).

Como agente de turismo se entende o profissional responsável pela relação entre consumidor e produto, sendo “um dos principais agentes da intermediação e distribuição dos produtos e serviços turísticos”. (CÂMARA, 2006, p. 7).

Câmara (2006) identifica o mercado de agências de turismo “pelas atividades econômicas do setor de viagens, na fase de intermediação e distribuição dos produtos turísticos ao consumidor final”. (CÂMARA, 2006, p. 7).

Para Mamede (2003, p. 2) o agente de viagem “é a pessoa que se ocupa do agenciamento de viagem e turismo”, tendo como tarefa a organização e estruturação da ação do turismo, seja agindo na emissão, seja organizando a recepção. Tal relação fica identificada ao constatar que o contato direto do consumidor, segundo Mamede (2003, p. 28) “[...] é feito por meio de agências, isto é, por estabelecimentos organizados como lojas de produtos turísticos”, incluindo nessa relação serviços terceirizados, emissão de passagens, negociação de pacotes de viagens, organizados por outras agências, contratação de seguros, serviços receptivos e outros.

Para Souto e Oliveira (2008, p. 89), a relação face a face entre o consumidor e o agente de viagem além de dar o suporte técnico e pessoal para a concretização da venda turística, ainda transmite “credibilidade através de seu comportamento amigável e

atendimento personalizado”. Cabe, assim, ao agente de viagem um papel de suma importância na concretização da venda de um pacote turístico, que é identificado por Gorni, Dreher e Machado (2009), ao indicarem o importante papel das agências como consultoras, em vez de simples intermediárias entre os produtos turísticos e os consumidores.

Estando o setor turístico diretamente influenciado pelo incremento do número de pessoas viajando pelo mundo, cada vez mais se torna necessária a busca por uma intermediação que ofereça uma melhor prestação de serviços, focada, principalmente, na organização de bens e serviços ordenados em sintonia com a perspectiva dos clientes.

Além disso, é importante entender as características do turismo e identificar quais expectativas dos turistas estão presentes na escolha de um destino de ecoturismo, e como tais expectativas podem contribuir para a construção de pacotes turísticos, que contemplem os conceitos de sustentabilidade que compõem o ecoturismo.

As agências de turismo representam uma das partes responsáveis pela formação, organização e comercialização de produtos turísticos especializados em segmentos específicos, ou direcionados para o público em geral, cabendo a elas um papel importante no aproveitamento turístico adequado dos destinos, podendo exigir do agente investigação do mercado para determinar produtos e serviços.

A transformação necessária para possibilitar o deslocamento e a recepção dos turistas, em áreas que pretendem implantar um processo de desenvolvimento, baseado em conceitos sustentáveis, deve ser realizada “numa ótica de longo prazo, com uma política comprometida com a preservação” (LEMOS, 2005, p. 76), baseando o desenvolvimento turístico numa visão futura que entenda a mercantilização da natureza como uma vantagem locacional, incorporando esses valores como força de atração e, portanto, como fator gerador de deslocamento contínuo.

Para Carey, Gountas e Gilbert (1997, p. 430), a imagem do produto a ser oferecido por uma agência de turismo “é primariamente influenciada pelas atividades promocionais locais do agente”, o que identifica a importância da atuação dos agentes de viagem na elaboração e apresentação de um produto contendo práticas ambientais e sociais sustentáveis.

Para Câmara (2006), em seu estudo sobre a estratégia ambiental e agências de viagens, “o nível de interesse dos agentes de viagens entrevistados, por assuntos relacionados às práticas ambientais no turismo, mostra-se elevado”. (CÂMARA, 2006, p. 63).

A postura do *novo turista*, conforme Barretto (2004, p.144), não comporta mais um "turismo de ver", dirigindo o olhar para os atrativos e esquecendo a população local. Esse

contato, nem sempre amistoso, é parte fundamental de uma visão nova do fazer turismo e deverá compor a estrutura do produto turístico a ser comercializado.

Porém, para Câmara (2006, p. 49), de acordo com sua pesquisa, 87,2% dos agentes de viagem entrevistados denotam a não existência de uma percepção clara quanto ao comportamento do cliente em relação à variável ambiental como decisória na compra do pacote turístico. A autora também identifica que tanto as práticas ambientais como as sociais aparentemente não se expressam, segundo os agentes de viagem, como fatores importantes na decisão de escolha do pacote turístico (p. 65).

Porém, cabe discutir em que proporção se dá essa troca, de que forma ocorre essa integração e como se pode entender a construção, ou reaproximação do ser, com os valores ambientalistas e humanistas universais e como esse entendimento se expressa na organização do produto oferecido pelas agências de turismo.

A relação comercial, com alguém vendendo e alguém querendo comprar envolve “uma relação entre consumidores e vendedores, que será desenvolvida de acordo com o tipo de turistas e de condicionantes histórico-culturais e econômicos dessa sociedade receptora”. (BARRETTO, 2004, p. 136).

Sobre as características do consumidor, Parras (2008) indica que “os consumidores são agora mais educados, mais informados, mais confiantes, e esperam um alto envolvimento na sua decisão de viagem” (PARRAS, 2008, p. 3) promovendo uma relação determinada por escolhas quanto ao desejado na postura e conduta dos agentes de viagem, bem como da real compreensão de seu papel como intermediário na venda de uma viagem que possibilite respeito pelo ambiente e pelas relações sociais ali estabelecidas, mesmo que por um breve momento, o momento da visita.

Tal venda irá ocorrer diante de uma nova realidade global, influenciada pelo avanço da tecnologia, pela queda de barreiras políticas e pelo custo mais acessível das viagens, fazendo com que o agente de viagem precise se adaptar a novas maneiras de comercialização do produto turístico. Tal realidade obriga o agente a desenvolver “[...] novas estratégias mais atraentes e mais propícias a cada mercado”. (CERON; FARAH, 2005, p. 158).

Conforme Gorni, Dreher e Machado (2009, p. 2) “o mercado encontra-se competitivo, e os consumidores, cada vez mais, buscam produtos e serviços diferenciados que atendam a suas necessidades e expectativas”.

Sobre tal assunto Yamamoto (2005, p. 22) indica que os agentes de viagem “convivem em um ambiente de constantes modificações, especialmente após o surgimento da

Internet comercial no Brasil, ocorrido em 1996 e que impôs um cenário altamente instável e volátil para este mercado”.

A influência da internet e das novas tecnologias é também ressaltada por Dias (2005, p. 71) quando indica que “o turismo está se transformando com a globalização e incorporando as novas tecnologias no cotidiano de seus diferentes atores, inclusive as agências de viagens”, disponibilizando um número crescente de informações que pode agregar valor aos serviços turísticos.

Ainda sobre essa nova realidade global e identificando sua relação com o mercado turístico, Câmara (2006) indica algumas sugestões para a atuação das agências de turismo:

- concentrar-se na prestação de serviços como relação diferencial entre o agente de viagens e o cliente;
- investigar os segmentos atrativos à demanda turística;
- adaptar-se aos novos tempos, à tecnologia, às exigências de mercado;
- estudar meios para influenciar a participação de práticas ambientais de forma a desfrutar da natureza sugerindo uma viagem responsável.

Os canais de distribuição são afetados pelas novas tecnologias que influenciam a venda de viagens, já que agregam novos valores, uma vez que

a oferta de informações já disponibilizada até então pelos meios tradicionais de comunicação somadas à Internet e as facilidades que esta tem proporcionado aos turistas e prospectivos turistas, tem causado um grande impacto nos serviços oferecidos e prestados pelas agências de turismo, tanto em relação ao tratamento dado aos clientes quanto à confiabilidade no serviço turístico oferecido. (PARRAS, 2008, p. 1).

Para Silva (2006), a sofisticação dos serviços transformou os agentes de viagem em “decodificadores das informações” (SILVA, 2006, p. 94) uma vez que cabe a eles gerenciarem a informação, servindo como mediadores entre a produção e o consumo das viagens, o que possibilita um favorecimento operacional oriundo de tais inovações, que podem determinar uma virtualização do mercado.

Tal realidade se aplica diretamente aos resultados buscados na organização do produto ecoturístico exigindo do agente de viagem uma nova postura na captação de clientes e na organização dos destinos de ecoturismo, bem como ações definidas para “[...] atrair a atenção de novos turistas e reter os atuais clientes, pela inovação de suas propostas”. (VALDÉS, 2003, p. 6).

Tal postura indica a necessidade de uma prestação de serviços diferenciada e com qualidade incorporada exigindo do agente de viagem “[...] conhecer profundamente os serviços que vende, com base em experiência própria ou em abundante informação confiável

sobre os mesmos”. (ANSARAH, 2000, p. 43). A informação pode assim ser considerada como o produto mais nobre a ser oferecido pelo agente de viagem.

Dessa forma, o foco da agência de turismo, em determinados produtos turísticos, parece ser uma realidade, determinando o surgimento de agências especializadas em segmentos específicos, uma vez que “as empresas terão que projetar suas ofertas de forma cada vez mais diferenciada e integrada ao planejamento dos destinos turísticos” (VALDÉS, 2003, p.14), identificando como tal mercado é definido, e direcionando esforços de promoção e *marketing* para uma ou mais oportunidades de negócios, desenvolvendo possibilidades maiores de competir mais efetivamente em um determinado segmento.

Tal constatação parece refletir a dificuldade das agências especializadas em se posicionarem como agências de ecoturismo exclusivamente. Em geral, as agências que comercializam produtos de natureza mesclam sua oferta entre atividades de ecoturismo, turismo de aventura e turismo rural.

Sendo o ecoturismo uma mercadoria, Hintze (2008) identifica que é preciso partir de uma visão de mercado, em que está inserida a infraestrutura, seja pela venda, por intermédio dos agentes de turismo especializados, por deslocamento, recepção e alojamento, informação e organização da viagem ou mesmo por atividades de entretenimento, para a viabilização da visita aos destinos.

O caráter de deslocamento do ecoturismo também é apresentado por Wearing e Neil (2001, p. 10-11), que indicam que “o ecoturismo abarca quatro elementos fundamentais”, identificando como características do segmento, a viagem:

- a áreas naturais relativamente tranquilas ou protegidas;
- baseada na experiência do ambiente natural da área visitada;
- indutora da conservação das culturas, heranças e ambiente natural visitado;
- com caráter educativo.

Esse conceito parece tentar responder à nova visão do turismo que considera tanto a experiência do visitante quanto a proteção dos valores naturais e culturais do visitado e a difícil relação entre os mesmos.

O ecoturismo parece ter duas maneiras de ser entendido: a primeira, identifica a relação turismo/natureza/cultura local, a segunda, identifica o ecoturismo como um processo que relaciona experiência/ natureza/imaginário, que irá derivar em tantos outros conceitos.

Tal característica que diferencia o entendimento do ecoturismo representa um importante fator a ser analisado na relação com os agentes de viagem, inclusive influenciando

no preço e, conseqüentemente, no lucro advindo da atividade de ecoturismo, como segmento independente com a ideia de “criar bens e/ou serviços suficientemente diferenciados a ponto de serem percebidos como algo único pelo consumidor”. (BALANZÁ; NADAL, 2003, p. 116).

Diante dessa postura do consumidor, parte fundamental do mercado turístico, surge possibilidades favoráveis que conduzirão a novas propostas, fazendo “com que as empresas passem a buscar particularidades que diferenciem seus produtos e serviços dos concorrentes”. (SILVA, 2005).

Para que o consumidor possa atingir tal nível de conhecimento e exigência, é importante que os cidadãos conheçam os problemas ambientais e as conseqüências do uso inadequado do patrimônio natural, desenvolvendo, assim, “habilidades para atuar como agente transformador participando de forma responsável e eficaz na proteção do meio ambiente”. (SANTOS, 2009, p. 4).

Essa nova relação cria a necessidade de novas estratégias para conquistar o chamado “consumidor-cidadão”, levando as empresas, entre elas as agências de turismo, a desenvolverem, cada vez mais, “uma reputação empresarial de ética e responsabilidade social”. (SILVA, 2006, p. 15).

Para Silva (2005), a imagem da agência de turismo para seus entrevistados é um item significativo na escolha por um pacote turístico, visto que 35,6% acreditam que esse fator é muito importante na escolha.

Já para os agentes de viagem, de acordo com Câmara (2006), a imagem da agência representa a terceira variável na escolha de um pacote turístico, após a confiança na agência de turismo e a facilidade de pagamento. A autora constata que tanto as práticas ambientais como as sociais aparentemente não se expressam, segundo os agentes de viagem, como fatores importantes na decisão de escolha do pacote turístico.

Tal dado é importante já que possibilita questionar o quanto as práticas ambientais são consideradas quando da escolha por um destino, tanto para o agente de viagem, que o seleciona e comercializa, quanto para o turista que decide para onde fará sua viagem.

Para garantir que tais práticas estejam presentes em um programa de ecoturismo e, assim, possibilitar um conhecimento melhor com relação ao produto ou serviço que está sendo adquirido, surgiram diretrizes para a operação do ecoturismo, bem como opções de certificação, “[...] seja em âmbito administrativo (com aplicação de sistemas de gestão ambiental), seja em nível de certificação de seus produtos”. (PROCHNOW; VASCONCELOS, 2008, p. 31). Tal realidade ainda parece ser pouco conhecida dos agentes

de viagem, o que atestam Prochnow e Vasconcelos (2008), ao identificarem que, na relação com os canais de certificação e/ou legislações voltadas a regulamentar o ecoturismo,

a maioria das operadoras turísticas brasileiras demonstra apresentar desconhecimento, atuam de forma isolada em algumas iniciativas, tem dificuldades em implantar ações sustentáveis e, principalmente, carecem de princípios básicos em um processo abrangente, complexo e contínuo na gestão ambiental de seus negócios (PROCHNOW; VASCONCELOS, 2008, p. 30).

Quanto às vantagens resultantes da aplicação de certificações para o turismo sustentável, Lavor (2009) indica que existem dúvidas quanto ao reconhecimento de tais certificados pelos consumidores, que “ainda se encontram pouco informados a respeito das normas, além de confusos devido à quantidade de certificados existentes”. (LAVOR, 2009, p. 35).

Com relação às empresas do setor de turismo, Lavor (2009, p. 36) acrescenta haver boa aceitação dos empresários embora tal conduta esteja difundida em pequena parcela do mercado.

Cabe salientar que a implantação e o cumprimento de normas, regulamentos e certificações podem contribuir para uma melhoria nas ações que visam à sustentabilidade na área ambiental, social e econômica, desde que colocadas de acordo com a realidade do segmento turístico, e possui relevância quando da análise da atividade turística, uma vez que “o consumidor, geralmente tem a necessidade de realizar escolhas à distância, uma vez que ele se desloca de seu ambiente para outro ao qual não pertence”. (LAVOR, 2009, p.54).

Assim, tais procedimentos servirão como garantias com relação ao produto ou serviço que está sendo adquirido, indicando o cumprimento de ações benéficas no campo ambiental, social e econômico.

Para Cariño et al. (2008, p. 11), o êxito das iniciativas empresariais ou de base comunitária, relacionadas ao ecoturismo, é visualizado quando oferecem aos usuários a garantia “[...] de que os serviços que prestam cumprem efetivamente e adequadamente com os princípios da sustentabilidade”. Uma das formas de indicar tais procedimentos se expressa na adequação às normas, aos regulamentos e às certificações possíveis ou viáveis.

A importância da assimilação dos conceitos conservacionistas pelas agências de turismo, em particular as agências especializadas em produtos de ecoturismo, é hoje um diferencial, uma vez que “se as empresas não respeitam as leis ambientais de conservação do meio ambiente e exploram os recursos naturais da região sem as considerar, esgotam seus recursos em médio prazo”. (VALDÉZ, 2003, p. 26).

O Brasil tem desenvolvido esforços no sentido de regulamentar e fiscalizar a atividade turística, indicando a necessidade de criação de normas que possibilitem fornecer um referencial de qualidade e proteção para os turistas. A Lei Geral do Turismo, entendida como marco regulatório da atividade no Brasil, apresenta, em seu artigo 5º, inciso XVIII, como um de seus objetivos “estabelecer padrões e normas de qualidade, eficiência e segurança na prestação de serviços por parte dos operadores, empreendimentos e equipamentos turísticos”. (BRASIL, 2008).

De acordo com o programa de qualificação dos equipamentos e serviços turísticos do Ministério do Turismo, a certificação

objetiva referenciar o mercado e os consumidores nas decisões de compra, como também estimular a adoção de boas práticas, contribuindo para a elevação do padrão de qualidade de serviços e produtos do segmento turístico, sendo disseminado como ferramenta da busca pela excelência na prestação dos serviços. (BRASIL, 2007).

Para que as boas práticas possam ser aceitas e postas em ação pelos empresários do Turismo, LAVOR indica, como motivações necessárias:

- a comprovação de que as normas trazem benefícios financeiros aos estabelecimentos, evitando desperdícios e aumentando a lucratividade e a produtividade (benefícios internos);
- incentivos diretos, incluindo ações de promoção, assistência técnica para adequação às normas, entre outros;
- a valorização da certificação pelos consumidores e operadores de turismo (benefícios externos). Isso inclui os casos em que o próprio governo exige a certificação, para que empresas participem de licitações;
- a conscientização do *trade* turístico de que as mudanças são necessárias para a durabilidade do destino, o que torna as adequações uma questão de sobrevivência no mercado;
- a responsabilidade do empreendedor, no caso das questões relacionadas à sustentabilidade em todos os seus aspectos. (LAVOR, 2009, p. 125).

A dimensão ambiental é apenas um dos requisitos necessários para o agente de viagem que trabalha com o ecoturismo. O mercado atual exige do profissional algumas habilidades, conhecimentos e aprimoramentos na sua relação com o cliente. Dentro dessa perspectiva, Silva sugere como recomendações para as agências de turismo:

- incentivar o diálogo entre a academia e o mercado de agências de turismo;

- contratar pessoas com formação acadêmica em turismo;
- desenvolver a teoria da hospitalidade nas relações comerciais, como vantagem competitiva;
- criar banco de dados, com informações personalizadas dos clientes;
- promover a fidelização;
- estimular a utilização de novas tecnologias;
- aprimorar a pós-venda;
- incentivar o aprimoramento profissional;
- trabalhar com planejamento estratégico;
- atualizar-se sempre. (SILVA, 2006, p. 96).

Quanto às agências de turismo, Martins (2007, p. 108) destaca que a preocupação em conquistar o cliente está centrada na “divulgação das belezas naturais e dos atrativos que possam levar a uma maior procura por pacotes turísticos”. Já o setor governamental, além de divulgar as atividades inerentes ao ecoturismo, entende ser necessário “orientar a conduta adequada nas áreas visitadas”. (BRASIL, 1994, p. 12).

Martins (2007, p. 66) identifica para o corpus de agências de turismo, palavras que indicam atividades e locais para a prática do segmento como: ecoturismo, turismo, atividades, naturais, natureza, atividade, cavernas, parques, praias, pantanal, trilha, trilhas, visitantes.

Como as 10 primeiras palavras colocadas em sua pesquisa do *corpus* das agências de turismo, Martins (2007) identifica: turismo, ecoturismo, ambiental, região, meio, desenvolvimento, sustentável, ambiente, atividades e naturais.

Em sua análise, a autora define que as primeiras palavras das listas de palavras-chave são realmente representantes das ideias e dos objetivos do *corpus* de agências de turismo, indicando como divulgam suas ideias com relação ao ecoturismo e sua necessidade de estar constantemente inovando, na tentativa de ser mais atraentes e mais facilmente comercializados.

No Brasil “é quase impossível afirmar com exatidão qual foi a primeira agência de viagem e turismo” (REJOWSKI, PERUSSI, 2008, p. 8), mas, data do ano de 1953 o surgimento da Associação Brasileira das Agências de Viagens (Abav), no Estado do Rio de Janeiro, agregando 15 empresas.

A segmentação das Agências de Turismo, entendida como uma necessidade de redirecionar os procedimentos dos agentes “especializando-se em nichos de mercado especializados” (CÂMARA, 2006, p. 9), ocorre na primeira metade dos anos 80, focadas

principalmente na atividade de ecoturismo, que começa a despontar no mundo e que desperta o interesse das agências de viagens, mesmo que de forma incipiente, pelo alto poder de crescimento já previsto.

A origem do agenciamento de ecoturismo no Brasil é atribuída à cidade de São Paulo, onde surgem as primeiras empresas especializadas contando com seus primeiros gestores profissionais de áreas como “a biologia, espeleologia, geografia e outras, que não o turismo” (MARINCEK, 2008), sendo considerados pelo autor como *ambientalistas* antes de *pequenos empresários*.

O processo de implantação das agências de ecoturismo parece ter uma ordem definida nos anos iniciais, partindo dos passeios realizados pelos futuros empresários como forma de desfrutar do tempo livre na natureza: da condução de familiares, amigos, colegas ou alunos a excursões em áreas naturais e da posterior formatação da empresa.

Essa característica inicial de cunho ideológico dos pioneiros, no agenciamento do ecoturismo, fez com que, embora trabalhassem com turismo, “as empresas pioneiras não se viam como partícipes desse mercado”. (MARINCEK, 2008, p. 216).

São essas pequenas operadoras, direcionadas a um nicho específico de mercado, que encontram no turismo sustentável uma maneira de “se diferenciarem das operadoras de grande porte, com as quais elas não podem competir em preços” (SWARBROOKE, 2000, p. 52), oferecendo produtos diferenciados e operações de pequena escala identificando um novo profissional que “devido ao seu conhecimento e experiência com um perfil reposicionado para as novas tecnologias e teorias do mercado, firmam-se como sistematizadores, facilitadores, intermediadores, assessores, consultores e consolidadores de viagens”. (CÂMARA, 2006, p. 9).

Dessa forma seria necessário discutir como o segmento de ecoturismo está situado em sua relação com as agências de turismo, uma vez que não há uma classificação própria, sendo entendidas como operadoras de ecoturismo aquelas que se especializam em formatar pacotes que insiram “contato com a natureza e as comunidades locais”. (BRAGA, 2008, p.24).

A imagem da agência de turismo no consumidor é identificada por Silva, A. (2006) como um item significativo na escolha por um pacote turístico, já que "por meio dessa imagem que o consumidor se sente seguro com relação ao compromisso da empresa com a qualidade dos produtos e serviços" (SILVA, A., 2006, p. 51).

A autora identifica como um fator importante na escolha da agência de turismo o uso de práticas de responsabilidade social, indicando que “a consciência da responsabilidade

social tem aumentado entre os empresários e os consumidores” (SILVA, A., 2006, p. 65), levando a uma nova relação do cliente com a empresa.

Para Pereira (2007), o turismo deve ser visto como "mais uma, dentre as atividades humanas capazes de impactar o meio ambiente, portanto torna-se necessário contabilizar a variável ambiental em todas as esferas de seu planejamento". (PEREIRA, 2007, p. 23).

Alves (2008), pesquisando o compromisso ambiental na hotelaria, ressalta que “é visível a existência de compromisso com o meio ambiente pelos hóspedes” (ALVES, 2008, p. 104), indicando a necessidade de uma postura ambientalmente adequada dos meios de hospedagem.

De Conto e Posser (2005, p. 2), ao investigarem informações de hóspedes sobre o compromisso com o meio ambiente, indicam que “o hóspede que se preocupa com práticas ambientalmente favoráveis, já consegue chamar a atenção do segmento de meios de hospedagem como um mercado bastante promissor”.

Já Silva (2007, p. 128), ressalta ser claro o desinteresse de alguns gestores de hotéis quando perguntados sobre o comprometimento ambiental dos fornecedores indicando que "programas e campanhas de sensibilização com os fornecedores e gestores hoteleiros devem ser fomentados e desenvolvidos".

Tal relação poderá servir como fator de influência na opção do “consumidor-cidadão” por um empreendimento hoteleiro ou por uma agência de turismo, já que faz referência ao compromisso do cliente na escolha do agente e do destino, uma vez que “o turista tem total responsabilidade pelo produto que consome, assim como pelos prejuízos ambientais gerados pelos serviços contratados”. (ALVES, 2008, p. 19).

O turismo sustentável demonstra, assim, uma ampla “dependência das estratégias dos operadores de turismo e do destino”. (WIJK; PERSON, 2006, p. 382).

Da mesma forma, uma agência de turismo se torna solidariamente responsável por qualquer dano ambiental resultante da atividade turística no destino por ela comercializado mesmo que, por intermédio de serviços terceirizados, como contratação de hospedagem, transporte e serviços de guia.

Assim, “o rigor nos impactos ambientais é também influenciado pelo tipo e pela qualidade dos serviços incluídos em um pacote turístico” (BUDEANU, 2005, p. 95), demonstrando que o agente de viagem controla os elementos a serem disponibilizados em um pacote de viagem e o manejo das facilidades oferecidas ao turista também influenciam o melhor aproveitamento da operação e a redução dos impactos negativos.

Sendo o turismo um consumidor de espaço e “um fenômeno que permite troca direta com o ambiente, é notadamente importante que os empreendimentos desse segmento assumam uma postura mais responsável”. (ALVES, 2008, p. 23).

Ao falar de agências de turismo, torna-se fundamental entender o papel do gestor do empreendimento em sua atuação como líder de equipe, supervisor e orientador do trabalho. Conforme a NBR 15081 a ocupação do gerente está focada “principalmente na gestão econômica, administrativa, de pessoal e de recursos tecnológicos, atuando empresarialmente para satisfação do cliente, crescimento e sustentabilidade do negócio”. (ABNT, 2004a).

Ainda de acordo com a ABNT (2004b), as competências necessárias ao gerente de agência de viagens estão relacionadas, entre outras, ao conhecimento das características de produtos e serviços comercializados e ao vocabulário operacional do segmento de turismo trabalhado pela agência.

Dessa forma, a relação entre o produto ecoturístico e as questões de sustentabilidade, presentes no conceito de ecoturismo, como a proteção ambiental e a relação com a comunidade local, representa importante objeto de investigação, já que compõe um importante estágio do planejamento turístico.

4 O ECOTURISMO NO RIO GRANDE DO SUL

O ecoturismo no Estado do Rio Grande do Sul é um dos mais significativos segmentos do turismo e tem servido como ferramenta na estruturação de uma prática sustentável no contato do homem com a natureza, utilizando como cenário para seus programas áreas com paisagens naturais relevantes.

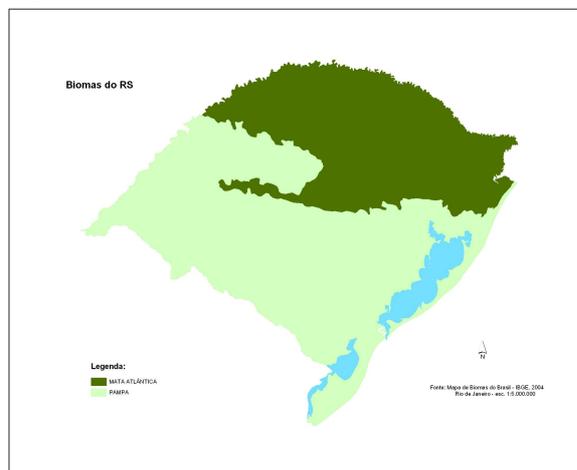
Além disso, o ecoturismo foi considerado instrumento de legislação específica no Estado do Rio Grande do Sul, quando da aprovação da Lei 12.097, de 24 de maio de 2004, e constitui um dos segmentos priorizados pelo Ministério do Turismo no Programa de Estruturação dos Segmentos Turísticos, contido no Plano Nacional do Turismo. (BRASIL, 2007a).

De acordo com a Setur/RS, o Rio Grande do Sul “apresenta diversidade de ecossistemas, permitindo aos visitantes, em pouco tempo, percorrerem múltiplas paisagens, biologicamente ricas” (RIO GRANDE DO SUL, 2009). Graças a sua localização em uma zona de transição climática, o estado tem condições de apresentar as mais variadas vegetações.

Cada ecossistema apresenta suas características próprias, o que possibilita que, ao viajar pelo Rio Grande do Sul, o turista possa vivenciar experiências em diferentes paisagens, possibilitando contato com vegetação, topografia, geologia, fauna e recursos naturais distintos.

No Rio Grande do Sul, ocorrem dois biomas, Mata Atlântica e Pampa, sendo que este último só tem ocorrência no RS, ocupando 63% do seu território e 2,07% do território brasileiro (RIO GRANDE DO SUL, 2010), conforme apresentado na figura 1.

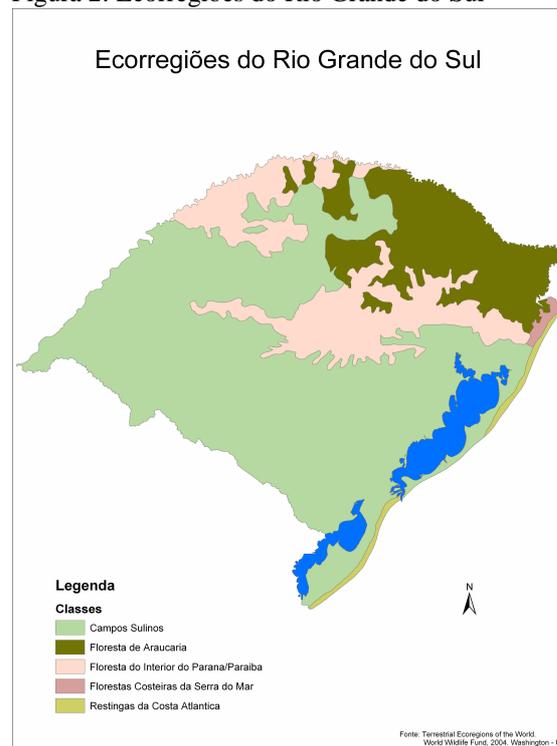
Figura 1: Biomas do Rio Grande do Sul



Fonte: Rio Grande do Sul (2010).

Além da classificação dos referidos Biomas, o estado está dividido em cinco ecorregiões: Campos Sulinos, Floresta de Araucárias, Floresta do Interior do Paraná/Paraíba, Florestas Costeiras da Serra do Mar e Restingas da Costa Atlântica (RIO GRANDE DO SUL, 2010a), conforme figura 2.

Figura 2: Ecorregiões do Rio Grande do Sul



Fonte: Rio Grande do Sul (2010a).

Quanto ao planejamento turístico, o ecoturismo é apresentado pela Secretaria de Estado do Turismo (RIO GRANDE DO SUL, 1999) dividido em sete polos de ecoturismo, a fim de auxiliar na estruturação do produto turístico regional, nos pontos de maior atratividade natural do estado. Os polos representam o potencial natural mais expressivo, podendo formatar produtos em nível internacional e servir como alicerce para o desenvolvimento dessas regiões. São apresentados os seguintes polos de ecoturismo, assim elencados de acordo com a divisão de planejamento:

– *Polo do Itaimbezinho*: Abrange a região dos Campos de Cima da Serra, que envolvem os municípios de Cambará do Sul, Bom Jesus, São José dos Ausentes, Jaquirana e São Francisco de Paula. Além dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e Serra Geral, tem

como fator de atração a Cachoeira dos Venâncios, uma queda d'água em propriedade particular na divisa de Cambará do Sul e Jaquirana; as Fazendas de São José dos Ausentes, com possibilidades de trilhas no Monte Negro, o ponto mais alto do estado; o Cânion do Monte Negro, além do Morro Maracajá e do Cachoeirão dos Rodrigues. Nas propriedades rurais, é possível uma interação total com a cultura da região. Em Bom Jesus há uma variada opção de trilhas no rio do Touro e, em São Francisco de Paula, passeios a cavalo na Fazenda Passo Alegre, na Floresta Nacional e no Parque Municipal das Cachoeiras. A região, com uma beleza atraente pela sua formação de campos nativos e matas de araucárias, possui o atrativo do frio e da cultura do gaúcho serrano, salientando-se o camargo e o sapecar de pinhões, usualmente conhecido como sapecada de pinhão.

– *Polo do Caracol*: Envolve os Municípios de Canela, Gramado e Nova Petrópolis. O polo conta com uma estrutura apropriada para o turismo. Como fator de atração, além da Cascata do Caracol, no Parque Estadual do Caracol, o ponto mais visitado do estado, há o Parque Municipal da Ferradura, Parque das Sequoias, Floresta Encantada e o Parque Municipal do Pinheiro Grosso. Canela conta com três operadoras de Ecoturismo que realizam programas regulares. Em Gramado, é possível viver o turismo rural por meio de roteiros que percorrem o interior do município e, em Nova Petrópolis, é possível o contato com a natureza da região em parques municipais.

– *Polo da Lagoa do Peixe*: Envolvendo os Municípios de Mostardas, Tavares e Palmares do Sul, o polo tem seu fator de atração principal na Lagoa do Peixe. Em Mostardas há trilhas e possibilidades de passeios de barco, hospedagem em fazendas e um contato com a variada avifauna da região, além de uma forte influência açoriana no município. Em Tavares, está situada grande parte do Parque Nacional e, em Palmares do Sul, há passeios de barco pelo rio Palmares e pela lagoa do Casamento, além de trilhas. A laguna dos Patos, o oceano protegido por dunas e a mata nativa são pontos de visitação.

– *Polo do Yucumã*: Com a atração do Salto do Yucumã, o polo envolve os Municípios de Derrubadas, Tenente Portela, Barra do Guarita, Três Passos, Tiradentes do Sul, Esperança do Sul e Humaitá. Além do Parque Estadual do Turvo em Derrubadas, há o contato com comunidades indígenas em Tenente Portela, passeios de barco pelo rio Uruguai em Esperança do Sul, praias de água doce em Tiradentes do Sul e na Barra do Guarita, e o Balneário da Cascata em Humaitá.

– *Polo do Taim*: Envolvendo os Municípios de Santa Vitória do Palmar, Rio Grande e São José do Norte, o polo abriga diversos tipos de ecossistemas e possui alto valor ecológico, com a Estação Ecológica do Taim, a laguna dos Patos, o roteiro Mundo dos Faróis em Santa Vitória, as lagoas Mirim e Mangueira e a tradição cultural de São José do Norte.

– *Polo do Cordão Lagunar*: Localizado no Litoral Norte, o polo é formado por cerca de 50 lagoas, um verdadeiro colar. A região apresenta uma fauna rica e variada, que mescla a planície costeira e a Mata Atlântica, com várias trilhas, cascatas, passeios de barco, hospedagem em fazendas e pousadas e uma boa estrutura para o turismo.

– *Polo das Guaritas*: O polo envolve os Municípios de Caçapava do Sul, Santana da Boa Vista e Lavras do Sul. As guaritas são formações de arenito, com aspecto ruiforme e representam uma beleza ímpar. Na região há uma organização da comunidade para o atendimento ao turista com possibilidades de trilhas e alimentação. A Pedra do Segredo e o Vale dos Lanceiros são outras atrações disponíveis. Em Lavras do Sul há um conjunto de fazendas pioneiras no atendimento ao turista com contato direto do visitante com a cultura gaúcha. Em Santana da Boa Vista, há uma boa estrutura para o montanhismo. (RIO GRANDE DO SUL, 1999).

Como destino privilegiado para o ecoturismo, as unidades de conservação do Rio Grande do Sul são apresentadas abaixo, de acordo com documento apresentado pela divisão de planejamento da Secretaria de Estado do Turismo (RIO GRANDE DO SUL, 2011):

– **Áreas federais:**

Parque Nacional dos Aparados da Serra: Localizado no Município de Cambará do Sul, na região serrana do Rio Grande do Sul, o parque apresenta uma boa estrutura para a prática do ecoturismo com Centro de Visitantes, condutores locais de ecoturismo treinados, trilhas, guaritas de acesso, setor de educação ambiental e uma estrutura razoável de acomodação e alimentação no município. O parque apresenta no Cânion do Itaimbezinho, um dos pontos de maior beleza para o visitante.

Parque Nacional da Serra Geral: Localizado no Município de Cambará do Sul o parque ainda não possui estrutura adequada para o ecoturismo, embora o mesmo ocorra em grande intensidade no local. Seu ponto forte é o Cânion da Fortaleza, onde é possível

acampar. Há apenas alguma fiscalização nos finais de semana, o que acaba sendo um impedimento para o desenvolvimento maior do turismo no parque.

Parque Nacional da Lagoa do Peixe: Localizado nos Municípios de Tavares e Mostardas, entre a laguna dos Patos e o oceano, o Parque Nacional da Lagoa do Peixe é um dos pontos mais importantes do Brasil para aves migratórias. O parque não possui estrutura adequada. O Plano de Manejo da área foi concluído há pouco e prevê uma série de investimentos na sua estruturação. Em Mostardas e Tavares, há alguma opção de estadia e alimentação, além de guias especializados, condutores locais de ecoturismo e Centro de Atendimento ao Ecoturista.

Estação Ecológica do Taim: Localizada nos Municípios de Santa Vitória do Palmar e Rio Grande, a área não é apropriada ao ecoturismo, por ser local de preservação. Assim, apenas 10% de sua área total é passível de visitação, sendo esta mais voltada à educação ambiental. Há propriedades particulares em seu entorno que possibilitam um contato mais direto do visitante com o ecossistema local.

Floresta Nacional de Canela: Embora seja uma área federal, a administração da área compete ao município, por meio de um convênio, que possibilita a utilização da área para o ecoturismo.

Floresta Nacional de São Francisco de Paula: A área apresenta uma estrutura suficiente para receber os visitantes, com trilhas, educação ambiental e local para refeições.

– Áreas estaduais:

Parque Estadual do Turvo: Localizado no Município de Derrubadas, o parque tem uma estrutura incipiente para o ecoturismo, embora haja uma mobilização grande na região para a organização da atividade. No município está sendo construído o Centro de Atendimento ao Turista com recursos estaduais. A grande atração é o Salto do Yucumã, localizado no interior do parque.

Parque Estadual do Delta do Jacuí: Localizado na região metropolitana, apresenta várias ações de desenvolvimento do ecoturismo, com passeios de barco, feiras de artesanato e gastronomia típica. Foi concluída a obra dos prédios administrativos do parque e para o Centro de Visitantes da Ilha da Pólvora.

Parque Estadual do Espigão Alto: Localizado no Município de Barracão, apresenta algumas trilhas definidas e um potencial grande em cascatas e vegetação. Há necessidade de

uma estruturação maior da área para o visitante, além de trabalho de conscientização com a comunidade.

Parque Estadual do Papagaio Charão: Localizado no Município de Sarandi, o parque apresenta algumas atividades de ecoturismo como trilhas e passeios de *jeep* em seu entorno.

Parque Estadual do Caracol: Administrado pela Prefeitura Municipal de Canela, o Parque do Caracol conta com uma ótima estrutura de recepção ao visitante. Em Canela, há guias especializados e várias operadoras de ecoturismo em atividade. O parque não compõe o Sistema Estadual de Unidades de Conservação, sendo legalmente considerado como Parque Turístico, embora apresente ferramentas de administração semelhantes as de uma unidade de conservação.

Parque Estadual de Itapuã: Localizado no Município de Viamão, apresenta um potencial fantástico para o ecoturismo e recebe visitantes para caminhadas em suas três trilhas implantadas e possibilita banhos nas águas da laguna dos Patos. O parque conta ainda com auditório, sala de exposições e centro de visitantes.

Parque Estadual da Guarita: Localizado no Município de Torres e administrado pelo mesmo, oferece opções de banhos de mar, caminhadas em trilhas e *camping* na área de Itapeva. Não compõe o Sistema Estadual de Unidades de Conservação.

Parque Estadual de Itapeva: Localizado em Torres, no Litoral norte gaúcho, abriga um dos únicos remanescentes de floresta paludosa em unidades de conservação no estado. O parque protege grandes dunas móveis e dunas fixadas com vegetação de restinga, paisagem característica da planície litorânea do Rio Grande do Sul. O parque dispõe de *camping* com churrasqueiras e áreas de lazer.

4.1 Agências de ecoturismo no Rio Grande do Sul

Ao analisar os dados referentes ao tempo de atuação das empresas de ecoturismo no Rio Grande do Sul, foi encontrada uma lacuna na pesquisa de tais dados. Dessa forma, na tentativa de realizar um estudo cronológico da criação e atuação de empresas no estado é possível identificar com base em informações obtidas em registros eletrônicos da divisão de planejamento da Setur-RS, a possibilidade de delimitar três momentos no desenvolvimento do ecoturismo no estado, identificados em uma linha do tempo, identificada por momentos importantes na organização do segmento no Rio Grande do Sul.

Primeiro momento: 1988 a 1995 (ano da Bienal de Ecoturismo de Canela):

– 1988 – surge a primeira empresa com atividades de ecoturismo do Rio Grande do Sul, a *Trilha Sul*, na cidade de Cachoeirinha, sem registro oficial, com os sócios Luiz Padilha, Elbio e Tatsui. A empresa encerra suas atividades em 1994;

– 1991 – surge a *Maracajá*, em Porto Alegre, primeira agência com cadastro no Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur) e que mantém suas atividades até os dias atuais;

– 1992 – surge a primeira empresa de turismo a cavalo, com foco ambiental, a *Horseback*, posteriormente denominada *CampoFora*;

– 1994 – são realizados acompanhamentos de atividades de ecoturismo na cidade de Canela, no Parque das Sequoias, embora não tendo uma agência especializada coordenando a operação; surge em Porto Alegre a empresa *Rota Cultural*, com a finalidade de vender produtos de ecoturismo no Rio Grande do Sul e em outros destinos;

– 1995 – surge a *Trekking e aventura* na cidade de Três Coroas, que tem duração de três anos transformando-se, posteriormente, em uma empresa especializada em *rafting*; iniciam atividades de ecoturismo e de aventura no *Refúgio Explorer* na cidade de Encantado, sem a formação de agência especializada na venda do produto; surge a *Rota Alternativa* em Porto Alegre, hoje sediada em Recife – PE e a JM Rafting - Ecoturismo e Aventura, em Canela.

Segundo momento: 1998 a 2001 (ano da realização da oficina de Turismo de Aventura):

– 1998 – surge a *Caa-eté* em Porto Alegre e a empresa *Caminho das Missões* em Santo Ângelo;

– 1999 – surge a *Cânyon turismo*, no município de Cambará do Sul e a *Marreco Turismo* em Nova Petrópolis, que encerra suas atividades depois de três anos de atuação;

– 2000 – surge a *Atitude Ecologia e Turismo* em Canela; é criada a *Esporte e Aventura* em Bento Gonçalves, já fora do mercado desde 2004;

– 2001 – surge a *Tosi Matti* em Antônio Prado, já com suas atividades encerradas; a *Maria Nostra* em Vila Maria e a *Criúva Operadora* em Caxias do Sul.

Terceiro momento: 2002 a 2010:

– 2002 – surge a *Eco Adventure* em Porto Alegre, com suas atividades encerradas em apenas dois anos; na região central do estado, é criada a agência *Na Trilha Ecoturismo e Aventura*;

– 2003 – surge em Gramado a empresa *Vida Livre*;

– 2004 – aberta a empresa *Apoema* em Canela e a *Rupestre* em Caxias do Sul;

– 2005 – surge a *Jambooo Turismo* em Tramandaí e a *Nativa Turismo* em Cambará do Sul, que, no ano seguinte, se associa à *Cânyon Turismo*;

– 2006 – surge a *Trilha no Sul* com programas de cicloturismo e que já não atua mais no mercado, a *Black Bear* em Gramado, a *Agência da Colina* em Cambará do Sul e a *RZ Turismo* em Porto Alegre;

– 2007 – surge a *Rota Aventuras* em Candelária com opções de caminhadas;

–2008 – surge a agência *Guia Aparados da Serra*, com sede operacional em Cambará do Sul.

– 2010 – é criada a *Rota Sul Adventure* em Porto Alegre com programas de cicloturismo e caminhadas.

5 PRÁTICAS AMBIENTAIS RELACIONADAS AO ECOTURISMO

Ao analisar as práticas ambientais identificadas, no presente estudo, parece ser necessário identificar alguns elementos que devem compor os critérios ambientais para o desenvolvimento de produtos e destinos de ecoturismo.

O papel do agente de viagem, como incentivador e promotor de práticas ambientais dos produtos de ecoturismo, assume importância durante a seleção, o planejamento e a comercialização do ecoturismo, já que cabe a ele, a intermediação entre o turista e o destino comercializado.

Assim, adotar práticas ambientais pode representar, para o agente de viagem, a possibilidade de organizar e executar programas turísticos envolvidos com os processos de conservação ambiental e a redução de impactos negativos nos destinos.

5.1 Adoção de gestão ambiental na agência de turismo

A gestão ambiental em uma empresa deve ter como premissa básica a definição de “uma política ambiental objetiva e clara, capaz de conduzir as atividades de organização de forma a reduzir seus impactos no ambiente” (PEREIRA, 2007, p. 31), promovendo ações ambientais, que devem ser adotadas nas organizações, visando “auxiliar na redução de impactos ambientais no meio ambiente”, Silva (2007, p. 35). Tal postura, complementa Silva (2007), pode levar a “[...] um novo paradigma no turismo; o comprometimento e responsabilidade para com a natureza e seus usuários” (p. 35).

Tal postura parece ser necessária para um agente de viagem, que desenvolva seu negócio na promoção de um turismo sustentável e, assim, incentive e promova práticas e políticas ambientais nos destinos que comercializa.

Para a Associação Brasileira de Normas Técnicas (2004, p. 3), por políticas ambientais, podem ser entendidas as “intenções e princípios gerais de uma organização em relação ao seu desempenho ambiental, conforme formalmente expresso pela alta administração”. Entendendo ser o gestor, o responsável pela administração da empresa, ficaria identificada a responsabilidade dos gestores de agências de viagem quanto à decisão de instituir suas políticas ambientais.

Ao analisar o papel das políticas ambientais na formulação de um plano de ecoturismo, Sonaglio (2006, p. 191) salienta sua importância ao identificar que a partir das

políticas ambientais são estabelecidos “mecanismos eficientes de controle do uso, manejo e conservação dos recursos naturais”. Ainda acrescenta que a participação comunitária é fundamental para a sustentação de tais políticas.

Cabe lembrar que para a ABNT (2004, p. 4), a definição da política ambiental pela empresa deve ser “comunicada a todos que trabalhem na organização ou que atuem em seu nome”.

Por política pode-se entender “uma forma de gerenciamento de interesses diversos, em torno de um objetivo”. (SOLHA, 2004, p. 8). Para Beni (2002, p. 178), por política de turismo entende-se “o conjunto de fatores condicionantes e de diretrizes básicas que expressam os caminhos para atingir os objetivos globais para o turismo [...]”, cabendo aos órgãos públicos de turismo “a determinação de prioridades, a criação de normas e a administração de recursos e estímulos”. (BENI, 2003, p. 179).

Políticas públicas são para Ribeiro (2008, p. 1) “ações desencadeadas pelo Estado, no caso brasileiro, nas escalas federal, estadual e municipal, com vistas ao bem coletivo. Elas podem ser desenvolvidas em parcerias com organizações não governamentais e, como se verifica mais recentemente, com a iniciativa privada”.

Ao analisar a relação das políticas públicas com o turismo, Barretto, Burgos e Frenkel indicam:

Cabe ao Estado construir a infraestrutura de acesso e a infraestrutura básica urbana – que também atende à população local – e prover de uma superestrutura jurídico-administrativa (secretarias e similares) cujo papel é planejar e controlar que os investimentos que o estado realiza – que permitem o desenvolvimento da iniciativa privada, encarregada de construir os equipamentos e prestar os serviços – retornem na forma de benefícios para toda a sociedade. (BARRETTO; BURGOS; FRENKEL, 2003, p. 33).

Como uma das preocupações decorrentes das ações determinadas pelas políticas públicas, a tendência à descontinuidade é uma discussão sempre presente e preocupante, pois “[...] denota fragilidade, decorrente da dependência que a atividade turística apresenta em relação às ações governamentais”. (SILVEIRA; PAIXÃO; COBOS, 2006, p. 122).

É importante destacar a contribuição de Frey (2000, p. 213), que indica que a política pública está composta por campos específicos, como as políticas econômicas, tecnológicas, sociais ou ambientais, consistindo na “avaliação das contribuições que certas estratégias escolhidas podem trazer para a solução de problemas específicos”.

Ao abordar políticas ambientais de empresas, Pereira (2007, p. 31) indica que a mesma “expressa seu respeito ao meio ambiente e sua responsabilidade perante a solução

adequada de problemas ambientais”. E complementa ao indicar que a política ambiental deve estar comprometida com:

- o gerenciamento de resíduos sólidos;
- a eficiência energética;
- a educação ambiental;
- o princípio da prevenção;
- a responsabilidade solidária entre os agentes envolvidos nos processos do empreendimento.

Para a Eletrobras, a política ambiental tem como características:

- estar em conformidade com as políticas públicas, em especial aquelas relativas a meio ambiente, recursos hídricos, mudanças climáticas e energia, com os marcos legais e regulatórios pertinentes, bem como com os acordos internacionais dos quais o Brasil é signatário;
- atender aos princípios da sustentabilidade corporativa;
- assegurar a manutenção de um processo sistemático e contínuo de melhoria nas práticas de gestão. (ELETROBRAS, 2009, p. 5).

Para Little (2003, p. 18), políticas ambientais seriam as políticas “que procuram garantir a existência de um meio ambiente de boa qualidade para todos [...]”. Assim, é importante entender que a exposição clara das políticas ambientais dos destinos ecoturísticos visa a propiciar uma melhor qualidade ambiental para visitantes, moradores locais e gestores.

Para Gobbi (2005, p. 17) as políticas ambientais passam a ser formuladas por vários países em âmbito federal, após a conferência de Estocolmo, com “o intuito de minimizar as conseqüências dos problemas ambientais”. No Brasil, a Política Nacional do Meio Ambiente foi estabelecida em 1981, mediante a edição da Lei 6.938/ 81, que dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, com o objetivo de “preservação, melhoria e recuperação da qualidade ambiental propícia à vida”. (BRASIL, 1981).

É importante lembrar que as políticas ambientais se consolidam na esfera local, já que possibilitam uma intervenção mais direta nos problemas ambientais e uma participação mais ativa da população local. Tais práticas podem estar expressas nas Políticas Municipais de Meio Ambiente (PMMA), que visam a “regular a ação do poder público municipal com os cidadãos e instituições públicas e privadas”. (SOUZA et al., 2003, p. 71). Tais políticas devem visar a ações de preservação, conservação, defesa, melhoria, recuperação, uso sustentável dos recursos naturais e controle do meio ambiente ecologicamente equilibrado (p.71).

A Política Nacional do Meio Ambiente visa, assim, a estabelecer padrões que tornem possível o desenvolvimento sustentável, mediante mecanismos e instrumentos capazes de conferir ao meio ambiente maior proteção.

Diante de tal questão, cabe questionar: As agências de ecoturismo têm suas próprias políticas ambientais? Como as mesmas são socializadas para os clientes ecoturistas? É importante analisar, também, se ao comercializarem os destinos ecoturísticos os agentes de viagem cumprem as políticas ambientais locais, regionais ou federais.

Para responder a tais questões, parece necessária a implantação de um plano de gestão ambiental pelos agentes de viagem de ecoturismo, socializando informações e condutas, com os colaboradores e demais atores envolvidos na operação turística.

5.2 Ações de educação ambiental nas agências de turismo e nos destinos

Em programas de ecoturismo, é fundamental a presença de processos que auxiliem na conservação do ambiente e de processos que englobem a Educação Ambiental (EA), quando da prática turística em áreas naturais, cabendo ao agente de viagem, um importante papel na promoção de tais programas.

A expressão *educação ambiental* é definida na Política Nacional de Educação Ambiental, Lei 9.795, de 1999 (BRASIL, 1999) como

os processos por meio dos quais o indivíduo e a coletividade constroem valores sociais, conhecimentos, habilidades, atitudes e competências voltadas para a conservação do meio ambiente, bem de uso comum do povo, essencial à sadia qualidade de vida e sua sustentabilidade, sendo visto como um componente essencial e permanente da educação nacional, devendo estar presente, de forma articulada, em todos os níveis e modalidades do processo educativo, em caráter formal e não-formal. (BRASIL, 1999).

Cabe destacar que, independentemente da forma de educação (formal ou não formal), é importante no planejamento do turismo ter presentes os objetivos fundamentais da educação ambiental, conforme apresentado na Política Nacional de Educação Ambiental.

I – o desenvolvimento de uma compreensão integrada do meio ambiente em suas múltiplas e complexas relações, envolvendo aspectos ecológicos, psicológicos, legais, políticos, sociais, econômicos, científicos, culturais e éticos;

II – a garantia de democratização das informações ambientais;

III – o estímulo e o fortalecimento de uma consciência crítica sobre a problemática ambiental e social;

IV – o incentivo à participação individual e coletiva, permanente e responsável, na preservação do equilíbrio do meio ambiente, entendendo-se a defesa da qualidade ambiental como um valor inseparável do exercício da cidadania;

V – o estímulo à cooperação entre as diversas regiões do País, em níveis micro e macrorregionais, com vistas à construção de uma sociedade ambientalmente equilibrada, fundada nos princípios da liberdade, igualdade, solidariedade, democracia, justiça social, responsabilidade e sustentabilidade;

VI – o fomento e o fortalecimento da integração com a ciência e a tecnologia;

VII – o fortalecimento da cidadania, autodeterminação dos povos e solidariedade como fundamentos para o futuro da humanidade. (BRASIL, 1999).

Ainda, na referida lei, em seu art. 3º, é declarado que todos têm direito à educação ambiental, incumbindo:

I – ao Poder Público, nos termos dos arts. 205 e 225 da Constituição Federal, definir políticas públicas que incorporem a dimensão ambiental, promover a educação ambiental em todos os níveis de ensino e o engajamento da sociedade na conservação, recuperação e melhoria do meio ambiente;

II – às instituições educativas, promover a educação ambiental de maneira integrada aos programas educacionais que desenvolvem;

III – aos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Meio Ambiente - Sisnama, promover ações de educação ambiental integradas aos programas de conservação, recuperação e melhoria do meio ambiente;

IV – 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;

V – às empresas, entidades de classe, instituições públicas e privadas, promover programas destinados à capacitação dos trabalhadores, visando à melhoria e ao controle efetivo sobre o ambiente de trabalho, bem como sobre as repercussões do processo produtivo no meio ambiente;

VI – à sociedade como um todo, manter atenção permanente à formação de valores, atitudes e habilidades que propiciem a atuação individual e coletiva voltada para a prevenção, a identificação e a solução de problemas ambientais. (BRASIL, 1999).

A partir do art. 3º, é possível constatar que a responsabilidade pela incorporação da dimensão ambiental na gestão das organizações, é notória. Todos os segmentos da sociedade precisam conhecer de fato a Política de Educação Ambiental e assumir seu papel no cumprimento da mesma. Isso diz respeito também aos produtos turísticos, especialmente aos produtos e programas de ecoturismo e aos gestores de agências de turismo, que vendem produtos ecoturísticos.

O turismo surge como "uma atividade catalisadora capaz de aliar sustentabilidade ao desenvolvimento, a partir do momento em que esta, quando bem planejada e incentivada passa a trabalhar e executar os princípios da sustentabilidade". (SANTOS, 2009, p. 2).

É importante entender que a EA é um direito de todos e cabe ao Poder Público, às instituições educativas, aos meios de comunicação de massa, às empresas, entidade de classes, instituições privadas e à sociedade como um todo, torná-la possível, tanto em seu caráter formal, envolvendo educação básica e superior, e não formal, identificada com ações e

práticas educativas voltadas à sensibilização da coletividade sobre as questões ambientais e à sua organização e participação na defesa da qualidade do meio ambiente.

O tema da EA abrange, na maior parte dos municípios, duas áreas interligadas, a educação e o meio ambiente, o que pode ser comprovado por “sua internalização como objeto de políticas públicas de educação e de meio ambiente em âmbito nacional”. (CARVALHO, 2002, p.1). Cabe a elas a definição de propostas que busquem sensibilização, adoção de novas práticas, mudanças de comportamentos considerados predatórios, desenvolvimento de competências e capacidade de avaliação e participação da comunidade local.

O processo educativo não se dá apenas por mecanismos de informações, mas pelas vivências e, sobretudo, pela aprendizagem ativa e pela percepção e assimilação do papel que cada um exerce na crise ambiental, conduzindo a uma nova postura que implica uma “vinculação afetiva com os valores éticos e estéticos dessa visão de mundo”. (CARVALHO, 2002, p. 9).

Tais informações indicam variadas possibilidades de ação dos agentes de viagem de ecoturismo quanto às práticas de EA em seus programas, buscando sensibilizar seus agentes e colaboradores, para que possam oferecer mecanismos que contribuam para uma nova postura ambiental nos destinos.

Como processo educativo, a EA apresenta valor próprio ao entender “um espaço de relações socioambientais historicamente configurado e dinamicamente movido pelas tensões e conflitos sociais” (CARVALHO, 2002, p. 3), indo além do entendimento dos sistemas naturais, associando tais práticas ao contexto histórico e social onde são exercidas, na busca de um novo paradigma de desenvolvimento.

Nessa perspectiva, Oliveira e Vargas (2009, p. 312) identificam o papel da EA numa visão que “ultrapassa as fronteiras do conhecimento sobre o ambiente e a compreensão dos problemas ambientais, rumo à análise crítica e busca de soluções para os problemas sócio-econômicos que atingem as populações e que contribuem para o aumento da crise ambiental”.

Dessa forma, a EA deve utilizar ferramentas capazes de proporcionar “o desvelar de atitudes e comportamentos não nocivos e conservadores da natureza” (BUENO; PIRES, 2006, p. 2), para promover novas visões e uma nova postura ao usufruir do meio natural, utilizando-se de uma ação educativa que se desenvolve “através de uma prática, em que valores e atitudes promovem um comportamento rumo a mudanças perante a realidade, tanto em seus aspectos naturais como sociais, desenvolvendo habilidades e atitudes necessárias para dita transformação e emancipação”. (JARDIM, 2009, p. 123).

Assim, problemas ambientais globais também podem ser analisados pelos indivíduos, tendo uma compreensão maior dos impactos negativos e das responsabilidades pelo meio onde vivem, com a finalidade de produzir no cidadão uma consciência mais ecológica, mais sustentável, que possa levá-lo a uma mudança nos valores sociais, fazendo com que suas atitudes estejam relacionadas à valorização, conservação e preservação do meio ambiente.

Ao investigar a relação dos agentes de turismo com a EA, Hintze (2008, p. 79) afirma que a mesma mostra seu “desconforto quanto à possibilidade de promover atos educativos em seus pacotes de viagem, alegando que a inserção de discursos ambientalistas é fator de desgaste ao produto”. Tal postura é defendida pelos agentes, de acordo com o autor, pelo fato de não combinar com o momento de lazer propiciado pelo ecoturismo.

Cabe então questionar: Como os agentes de viagem de ecoturismo entendem e promovem práticas e programas de EA na realização de seus produtos? Sem EA é possível realizar um programa de ecoturismo?

Tais questões parecem ser respondidas pela análise do conceito de ecoturismo, ao associar a prática turística, à identificação de ações de educação e interpretação ambiental nos destinos.

É importante salientar que a EA deve valer-se do momento oportunizado pelo ecoturismo, de contato do visitante com o ambiente natural, para promover uma sensibilização continuada das questões ambientais, tanto no destino visitado, quanto no seu cotidiano. Tal contato, intermediado pelo agente de viagem, indica a importância do papel do mesmo na formatação e execução de programas de ecoturismo.

Assim, o ecoturismo, como veículo para a EA não formal, ou seja, sem a preocupação de transmitir conhecimentos de forma professoral, “exige que se pense numa maneira proveitosa no sentido da experiência de se realizar visitas à natureza” (HINTZE, 2008, p. 81), entendendo que uma experiência proveitosa é aquela que possibilita relações e comportamentos comprometidos consigo mesmo, com o destino visitado e com o ambiente natural.

5.3 Sensibilização ambiental

A compra de um produto ou serviço, incluindo produtos e serviços turísticos, é motivada “quando um indivíduo sente um vazio entre seu estado atual e um estado desejado”. (COSTA et al., 2010, p. 219).

É lícito identificar que “o estudo do comportamento do consumidor é interdisciplinar” (PÉREZ-NEBRA, 2005, p. 97); exige diferentes análises na busca da satisfação de necessidades capazes de orientar o desejo de compra de um produto ou destino turístico.

Assim, o compromisso ambiental dos agentes e dos destinos poderia representar uma das necessidades a ser atendida, quando da compra de um produto turístico que tenha como motivação visitas a ambientes naturais.

É importante perceber que uma comunicação eficaz no turismo é aquela em que “o comunicador consegue detectar os gostos e as preferências das pessoas” (PÉREZ-NEBRA, 2005, p. 107). Tal identificação determinará a elaboração da imagem do destino e o desejo de conhecê-lo, possibilitando ao consumidor a escolha entre destinos que apresentem ou não compromisso ambiental expresso na atividade turística, o que demonstraria sua relevância.

Tal questão é importante, pois, como afirmam Bonilla e De Conto (2003), um dos fatores de competitividade de uma operação turística diz respeito ao comprometimento com o meio ambiente. Câmara (2006) também indica como um dos fatores capazes de influenciar na decisão de escolha de um cliente por um pacote turístico, a temática ambiental.

Tal questão é apresentada pela Associação Brasileira de Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura (Abeta), ao analisar o perfil do turista de aventura e do ecoturista no Brasil, ao identificar que 54% dos entrevistados indicaram ser o motivo das viagens, no último ano, definido pelo interesse de entrar em contato com a natureza, observar ou praticar atividades na natureza.

Tal motivação serviria como fator de fortalecimento na comercialização de produtos de turismo, associados ao ambiente natural, cabendo a discussão do papel do gestor dos destinos e do agente de viagem, na organização de tais produtos, quanto ao seu compromisso ambiental. Isso garantiria a implantação de atividades que contemplem as expectativas do ecoturista, ao mesmo tempo que garante a proteção da natureza.

Também para Costa et al. (2010), o contato com a natureza e a possibilidade de descanso, reflexão e meditação em áreas naturais protegidas, aparecem como fatores motivacionais de maior impacto nos turistas que visitam a região pesquisada.

Tal informação poderia indicar uma responsabilidade ambiental que deve estar impressa nas ações organizadas para viabilizar o deslocamento do visitante onde se dará a prática turística e na formatação do produto de ecoturismo pelo agente de viagem.

Para Tomazzoni (2006, p. 346): “A divulgação do turismo tem objetivo comercial quando se realiza por meio da publicidade e da propaganda, que são estratégias convencionais de marketing utilizadas por outros setores de atividades”.

Assim, pode-se concluir que para o turismo, entendido como produto a ser comercializado como destino ou pacote formatado por uma agência, “o entendimento do comportamento do consumidor – em particular dos processos motivacionais – é de extrema importância para o desenvolvimento de ações mercadológicas mais eficazes” (COSTA et al., 2010, p. 219), e, principalmente, ações que possibilitem um claro entendimento do compromisso ambiental presente no destino e na execução do pacote ecoturístico pelo agente de viagem.

Tais questões são também abordadas por Tomazzoni (2006, p. 347) ao identificar a presença na mídia de informações e comentários que apresentem, além dos questionamentos econômicos do turismo, “ [...] questionamentos e críticas das relações do turismo com: as políticas públicas, os temas ambientais, as identidades culturais[...]”.

Ao buscar identificar fatores determinantes na compra do consumidor turístico de um Parque Nacional, Costa et al. (2010) indicam que dentre aqueles que influenciam na decisão de escolha, o preço aparece como o fator que mais influencia em tais decisões. Os autores também identificam ser grande a influência da divulgação “boca a boca”, uma vez que o fator indicações de amigos e/ou parentes apresentou um escore considerado médio.

Para transmitir tais informações, pode-se elencar como possibilidade mais comum a utilização dos meios de comunicação, uma vez que conforme afirma Marujo (2008, p. 26), “a decisão de um turista real ou potencial “comprar” um destino, ou seja visitá-lo, depende em grande parte da informação que é oferecida ao turista pelos meios de comunicação”.

Alves (2008) indica que entre os meios de divulgação mais citados em sua pesquisa, a informação de amigos, com 20% das indicações; o uso da Internet, com 17,14% e a divulgação por meio da TV, com 14,29%, são os canais mais utilizados na escolha de um destino turístico.

Marujo (2008) identificou entre os destinos turísticos pesquisados, que jornais e revistas, brochuras, internet, livros, televisão e rádio são os canais considerados importantes na divulgação do turismo de tais localidades. É importante ressaltar que, de acordo com a autora, a internet é citada por todos os sujeitos como o meio mais importante para a promoção do turismo.

Ao analisar os meios de divulgação de um evento turístico, Pereira (2007) indica que a utilização de *banners*, cartazes, fôlderes, jornal, *outdoor*, placas indicativas, rádio, internet e TV aparecem como os mais citados pelos sujeitos.

Em pesquisa sobre a percepção dos visitantes e dos empresários de turismo sobre o Pantanal, Piovezan, Congro e Mourão (2004) indicam que 43% dos visitantes consideram o vídeo a forma mais adequada de veicular informações sobre as características naturais da área. Cabe ressaltar que o uso de vídeos, além de representar uma mídia cara é de difícil acesso ao consumidor, cabendo seu uso quando da presença do mesmo no destino, não se configura um meio de divulgação, mas de sensibilização. A categoria “guia de bolso” foi a segunda mídia mais votada dentre as opções com 23% de indicações, seguida de folder, com 12% e da internet, com 8%.

Quanto ao uso da internet, Tomazzoni (2006, p. 348) afirma que “o advento da Internet potencializou e fomentou extraordinariamente a divulgação e a comercialização do turismo”, transformando-o em um importante instrumento de divulgação das agências de turismo e dos destinos.

Ao analisar a influência da internet na divulgação turística, Longhini e Borges (2005) afirmam que “o mercado turístico, em tempos de globalização e de tecnologia da informação, é caracterizado por uma grande quantidade de informações e mensagens publicitárias” (p. 2), cabendo às agências de turismo um papel importante em tal processo visto serem organizações cuja finalidade é comercializar produtos turísticos. Porém, os autores indicam que das agências pesquisadas, 53% não possuíam *site* na internet, o que identifica que muitas agências ainda não utilizam o comércio eletrônico.

Outro dado importante apresentado por Longhini e Borges (2005), informa que das 47% das agências pesquisadas, que possuem página na internet, apenas 36% afirmam utilizar tal ferramenta para divulgação de seus serviços.

Ruschmann (2003) indica a possibilidade de dois tipos de folhetos turísticos, ou fôlderes. O primeiro, teria caráter informativo, com a finalidade de tornar o destino mais conhecido e o segundo, um caráter comercial, com a função de estimular a venda. Cabe assim a pergunta: Os folhetos de divulgação de agências e destinos de ecoturismo apresentam os compromissos ambientais impressos nas imagens e nos textos de divulgação dos mesmos? Os materiais produzidos pelas agências podem ser reaproveitados?

Machado e De Conto (2010, p.12) contribuem ao indicar que 86,6% dos expositores do V Salão Gaúcho de Turismo (2010) informaram produzir material passível de utilização após o evento. Porém, para 60% dos sujeitos, não foi planejado o uso de papel reciclado na

confeção do material. Já para 80% dos organizadores do evento, que não houve essa preocupação no planejamento de recuperação de material e uso de papel reciclado.

O fato de planejar a recuperação desses materiais indica uma preocupação com a minimização de recursos naturais e geração de resíduos, como também com o destino dos mesmos após seu descarte.

É importante salientar que a relação do turista com o ambiente natural deve estar inserida num contexto que privilegie a minimização dos impactos, uma vez que a atividade ecoturística,

sendo realizada de forma planejada e corretamente adequada, ainda que não possa impedir a degradação ambiental e conseqüentemente a devastação do meio ambiente amplamente considerado, possa ao menos somar-se aos instrumentos de defesa ambiental, atuando em favor da população no sentido de se fazer necessário a preservação do meio ambiente para atingimento do desenvolvimento local, visando diminuir ao máximo o impacto causado ao meio ambiente através de um turismo ecológico, alcançando o objetivo do denominado desenvolvimento sustentável. (MEDEIROS, 2006, p. 11).

Uma vez que o ecoturismo pode ser entendido como uma atividade econômica que utiliza o ambiente natural como fonte de renda e objeto principal da atividade, deve estar atento ao contexto jurídico válido a todas as atividades que resultem em algum tipo de interferência no meio ambiente.

5.4 Minimização da geração de resíduos

Resíduo sólido, de acordo com De Conto (2006, p. 63), é definido como “um produto descartado diariamente, resultante da atividade do homem na sociedade”.

De acordo com a Lei 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, a expressão *resíduos sólidos* é definida como:

material, substância, objeto ou bem descartado resultante de atividades humanas em sociedade, a cuja destinação final se procede, se propõe proceder ou se está obrigado a proceder, nos estados sólido ou semissólido, bem como gases contidos em recipientes e líquidos cujas particularidades tornem inviável o seu lançamento na rede pública de esgotos ou em corpos d'água, ou exijam para isso soluções técnica ou economicamente inviáveis em face da melhor tecnologia disponível. (BRASIL, 2010).

A coleta seletiva é um dos componentes do gerenciamento integrado dos resíduos sólidos e pode ser definida como o recolhimento de materiais recicláveis, tais como papéis, plásticos, vidros, metais e material orgânico, previamente separados na fonte geradora.

De acordo com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (BRASIL, 2010), em seu art. 3º, é definida coleta seletiva “como a coleta de resíduos sólidos previamente segregados conforme sua constituição ou composição”.

Ao tratar de coleta seletiva, Ferrari (2006, p. 69) indica que a mesma “coopera com o meio ambiente, por reduzir a extração de matéria-prima virgem e economizar energia” uma vez que “a extração dos recursos naturais para a produção dos bens de consumo se encontra acima da capacidade de suporte do planeta”. (BESEN, 2006, p. 13).

A Política Nacional de Resíduos Sólidos define, em seu art. 3º, gerenciamento de resíduos sólidos como o

conjunto de ações exercidas, direta ou indiretamente, nas etapas de coleta, transporte, transbordo, tratamento e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos, de acordo com plano municipal de gestão integrada de resíduos sólidos ou com plano de gerenciamento de resíduos sólidos, exigidos na forma desta Lei. (BRASIL, 2010).

A responsabilidade pela implantação de um correto gerenciamento dos resíduos sólidos é um dos princípios da Lei 12.305, que determina, em seu princípio VI, que o mesmo deve ser atendido mediante “cooperação entre as diferentes esferas do poder público, o setor empresarial e demais segmentos da sociedade”. (BRASIL, 2010).

A gestão dos resíduos sólidos deve trabalhar, assim, com alguns conceitos indispensáveis para a promoção de um ambiente mais equilibrado. Ao tratar do assunto, De Conto (2006, p. 62) indica que o ciclo dos resíduos sólidos é composto pela “concepção, produção e uso dos bens de consumo, descarte dos resíduos sólidos, coleta, tratamento e destino final”.

Portanto, uma das etapas a ser desenvolvida é a que trata da redução na fonte, incluindo o reuso, que ajuda a reduzir os resíduos a serem dispostos, evitando custos com reciclagem, compostagem, aterramento e incineração. Cabe lembrar que, de acordo com a Lei 12.305 (BRASIL, 2010), a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos envolve fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes, os consumidores e os titulares dos serviços públicos de limpeza e de manejo dos resíduos sólidos, objetivando reduzir sua geração, o desperdício de materiais, a poluição e os danos ambientais.

Tal questão pode ser assumida pelos agentes de viagem, quando da escolha das ferramentas para divulgação de seus pacotes turísticos. Isso reduz o uso de papel e, se necessária a utilização, priorizando o uso de papel reciclado.

Sobre essa questão, De Conto (2006, p. 70) chama a atenção para o fato de ser “necessário construir o conceito de consumo sustentável para o direito ambiental e para o direito do consumidor”, construindo o chamado consumo consciente, calcado na não geração de resíduos.

Tal afirmação é referendada por Besen (2006, p. 20) ao afirmar que “a sociedade moderna incentiva o descarte e a substituição rápida dos produtos tecnologicamente ultrapassados, mas não implementa políticas públicas efetivas de recuperação que minimizem seus impactos, tanto na produção quanto na destinação final”.

O tratamento de resíduos sólidos pode abranger etapas de compostagem, incineração, de remediação de lixões e aterros sanitários, entre outros. De acordo com a Lei 12.305 (BRASIL, 2010), como objetivos da Política Nacional dos Resíduos Sólidos, expressos em seu art. 7º, são indicados: a não geração, redução, reutilização, reciclagem e tratamento dos resíduos sólidos, bem como a disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos, entendida como a “distribuição ordenada de rejeitos em aterros, observando normas operacionais específicas de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais adversos”. (BRASIL, 2010).

A implantação de um plano de gerenciamento de resíduos sólidos abrange a esfera nacional, sob a coordenação do Ministério do Meio Ambiente, a esfera estadual, como “condição para os Estados terem acesso a recursos da União, ou por ela controlados, destinados a empreendimentos e serviços relacionados à gestão de resíduos sólidos” (BRASIL, 2010) e a esfera municipal, sendo priorizados para acesso aos recursos da União os municípios que:

I – optarem por soluções consorciadas intermunicipais para a gestão dos resíduos sólidos, incluída a elaboração e implementação de plano intermunicipal, ou que se inserirem de forma voluntária nos planos microrregionais de resíduos sólidos referidos no § 1º do art. 16;

II – implantarem a coleta seletiva com a participação de cooperativas ou outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis formadas por pessoas físicas de baixa renda. (BRASIL, 2010).

O sistema de gerenciamento de resíduos sólidos do Estado do Rio Grande do Sul é regido pela Lei 9.921, de 27 de julho de 1993 (RIO GRANDE DO SUL, 1993), que dispõe sobre a gestão dos resíduos sólidos. De acordo com o art. 1º, a segregação dos resíduos sólidos, na busca de seu aproveitamento otimizado “[...] é responsabilidade de toda a sociedade e deverá ser implantada gradativamente nos municípios, mediante programas educacionais e projetos de sistemas de coleta segregativa”. (RIO GRANDE DO SUL, 1993).

Quanto aos municípios, a referida lei, em seu art. 1º, parág. 2º, indica que os mesmos devem priorizar “processos de reaproveitamento, através da coleta segregativa ou da implantação de projetos de triagem dos recicláveis [...]” (RIO GRANDE DO SUL, 1993).

Para Álvares (2010, p. 61), “todos os municípios devem elaborar o Plano de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos”. Tal questão assume maior importância quando focada em um

destino turístico, uma vez que “a gestão integrada poderia transformar o manejo do lixo urbano e do ‘lixo turístico’ em menos impactante tanto para o meio ambiente quanto para a comunidade local”. (ÁLVARES, 2010, p. 60).

De acordo com o IBGE (2008), na Região Sul do Brasil, 46% dos municípios possuíam programas de coleta seletiva cobrindo a totalidade do município, abrangendo as áreas urbanas e rurais, no ano de 2008. Besen indica que os programas de coleta seletiva nos municípios podem

ser operacionalizados exclusivamente pelas prefeituras (ou por empresas terceirizadas contratadas para esta finalidade), ou pelas prefeituras em parceria com catadores organizados em cooperativas, associações ou organizações não governamentais- ONGs e Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIPs e micro empresas comunitárias. (BESEN, 2006, p 47).

Para Besen (2006, p. 4) “os programas municipais de coleta seletiva em parceria com organizações de catadores reduziram o custo dos programas de coleta seletiva para os municípios”. Tal afirmação engloba o entendimento das vantagens adquiridas pela possibilidade de geração de renda e inclusão social, além dos benefícios ambientais.

Mesmo apresentando crescimento nos últimos anos, a coleta seletiva no Brasil ainda está longe de ser universalizada, já que “apenas 8,2% dos municípios brasileiros (451) declaram ter programas de coleta seletiva”. (BESEN, 2006, p. 39). Essa constatação é também referendada pelo IBGE (2008) ao identificar apenas 994 programas de coleta seletiva em todo o País e indicar que a gestão dos resíduos sólidos é ainda um sério problema no Brasil, visto que, em 50,8% dos municípios brasileiros, a destinação final é feita em vazadouros a céu aberto, conhecidos como *lixões*.

Entendendo que uma construção de um destino de ecoturismo deve buscar sua responsabilidade quanto ao armazenamento e destino final dos resíduos sólidos, é importante que seja observada essa condição, quando da seleção dos meios de hospedagem de um destino de ecoturismo.

Em sua pesquisa com meios de hospedagem, no Município de Canela, Alves (2008) identifica que 56,25% dos sujeitos entrevistados separavam os resíduos sólidos no domicílio, enquanto que, quando os sujeitos se hospedam em meios de hospedagem, 62,5% também costumam separar os resíduos sólidos. Já em Caxias do Sul, 60, 65% dos hóspedes separam os resíduos em sua residência. Quando hospedados em um meio de hospedagem, apenas 45,81% dos sujeitos responderam realizar a separação.

Tal constatação é reforçada por Vieira Filho, Duarte e Souza (2005, p. 6) ao afirmarem que os turistas em geral, “não se comportam e consomem como habitualmente,

querendo romper com o cotidiano. Nesse contexto, tendem a se sentir liberados de suas inibições normais e adotam comportamentos pouco usuais no dia-a-dia”.

Ao procurar entender por quê o hóspede não separa resíduos em sua residência ou nos meios de hospedagem, foi constatado que o fato de o município não possuir coleta seletiva aparece como principal motivo entre as respostas, o que indica a necessidade que têm os municípios dos destinos ecoturísticos de contemplarem a coleta seletiva, como motivação para a separação dos resíduos sólidos pelos visitantes.

Tal constatação é reforçada por Ferrari (2006, p. 66) ao informar que, dos sujeitos pesquisados nos meios de hospedagem, que informaram não separar os resíduos sólidos, 50% deram como explicação a existência de problemas no serviço público de coleta e 50% não fazem a separação por não existir no local serviço de recolhimento para resíduos separados, ou seja, não ter coleta seletiva local.

De Conto et al. (2006) indicam uma lacuna nos aspectos necessários para a aprovação de projetos arquitetônicos em meios de hospedagem, quanto à inclusão de espaços para armazenamento de resíduos sólidos. A importância do tema é comprovada ao indicarem que, em 55% dos meios de hospedagem pesquisados, não existe abrigo interno para depósito de resíduos sólidos e, em 28,34%, não existem abrigos externos.

De acordo com De Conto et al. (2006) “apesar de 71,7% relatarem a existência de abrigos, é possível afirmar que os mesmos não são específicos para o armazenamento de resíduos sólidos”. Tal aspecto é importante de ser analisado ao se questionar a existência de locais de estocagem apropriados para os resíduos sólidos quando da escolha dos meios de hospedagem utilizados para a prática do ecoturismo.

No que tange à preocupação em diminuir resíduos gerados nos eventos turísticos, Machado e De Conto (2010, p.11) indicam que 53,3% dos expositores do V Salão Gaúcho de Turismo (2010) afirmaram ter havido tal preocupação, enquanto apenas 10% dos organizadores do evento indicaram tal questão.

Para Pereira (2007, p. 77), dos sujeitos investigados na Festa da Uva, 47,7% indicaram que a prevenção na geração de resíduos foi planejada. Já 21,1% dos sujeitos indicaram que a mesma não foi planejada. Cabe destacar que contemplar a geração de resíduos sólidos, no planejamento de um evento, significa contabilizá-lo antes de sua geração, no sentido de definir as melhores opções de gerenciamento dos mesmos (priorizando a não geração), como também a definição de responsabilidades dos agentes que organizam, expõem e apoiam a atividade turística. O conhecimento das diferentes frações dos componentes que fazem parte da composição dos resíduos sólidos também possibilita definir as etapas de

gerenciamento dos mesmos (acondicionamento, coleta, reuso, reutilização, reciclagem, tratamento e destino final).

Cabe ressaltar que, conforme o Cempre (2010), a não existência de coleta seletiva no município não justifica a não separação do lixo, visto que o material reciclável pode ser separado no domicílio ou no destino e ser “encaminhado a catadores de rua autônomos, cooperativas de catadores, associações de moradores, ONGs ou qualquer outro tipo de iniciativa espontânea da comunidade local”.

Ao pesquisar a relação do hóspede de um meio de hospedagem e a escolha do destino turístico determinada pelas condições de coleta, tratamento e disposição final dos resíduos sólidos, De Conto e Posser (2005) indicam que, dos sujeitos pesquisados, 70,59% dos hóspedes conhecem o destino dos resíduos sólidos em seus municípios. Esse dado é confrontado com a pesquisa sobre a influência da existência de programas de coleta, tratamento e disposição final dos resíduos sólidos, como fator de escolha dos destinos, já que 58,82% das indicações dizem não ser esse um fator para a escolha do destino turístico.

Cabe um questionamento a respeito de tal postura, já que se espera que a conduta do turista, em um destino turístico seja a mesma que possui em seu município de origem. Tal questão deverá contemplar o programa a ser implantado pelo agente de viagem quando da execução de um pacote ecoturístico, no que tange à geração e ao destino dos resíduos gerados, bem como seu comprometimento no processo de implantação do Plano Integrado de Gestão de Resíduos Sólidos.

Ao tratar do assunto, Alves (2008) identifica que, de acordo com a informação dos sujeitos pesquisados, o fato de separar os resíduos no domicílio é diretamente proporcional à ação de separar resíduos durante períodos passados em um meio de hospedagem.

Para De Conto et al. (2006), ao investigar os resíduos sólidos da hotelaria é possível identificar diferentes fatores que determinam sua origem: número de hóspedes; número de funcionários; variação sazonal; classificação do hotel; serviços oferecidos aos hóspedes; faixa etária dos hóspedes; poder aquisitivo dos hóspedes; motivo da hospedagem; área relativa de geração de resíduos em jardins e parques, entre outros. Diante de tal identificação, é importante questionar: Quais fatores determinam a origem dos resíduos sólidos de um programa de ecoturismo? É importante identificar os resíduos gerados na estruturação do projeto, em sua divulgação e comercialização, bem como nas estruturas receptivas como hotéis, pousadas, centro de visitantes, trilhas, equipamentos e outros, bem como identificar qual conduta é esperada dos agentes de viagem em um programa ecoturístico, envolvendo os gestores, colaboradores e clientes.

Ao analisar as ações ambientais em meios de hospedagem da Região Uva e Vinho da Serra gaúcha – RS, Silva (2007) indica que 92,5% dos meios de hospedagem pesquisados não possuem um programa interno de sensibilização com os colaboradores, referente à redução dos resíduos, que demonstra ser um dado preocupante uma vez que a geração de resíduos é um dos fatores de maior impacto resultante do turismo.

Ao analisarem tal relação, Pires e Philippi (2004, p. 149) identificam que o turista, ao buscar um destino para o consumo do lazer, pretende “[...] se desligar do mundo administrado e não pensar nos policiamentos do cotidiano: isso pressupõe não ter preocupações e cuidados, principalmente em relação ao entorno”.

Outra questão importante surge na pesquisa de Sperb e Teixeira (2007) que ao analisarem a gestão dos resíduos sólidos por meio de hospedagens na Ilha do Mel, Paraná, indicam que 90% dos entrevistados dizem separar resíduos inorgânicos de resíduos orgânicos; porém, “apenas 6% do total informaram ter muito rigor na separação desses dois grupos de resíduos, como inclusive lavar vasilhames sujos de alimentos antes do descarte para a coleta pública” (SPERB; TEIXEIRA, 2007, p. 5). Isso indica a necessidade de não apenas incentivar a separação de resíduos, como, principalmente, fazê-lo de forma adequada.

Tal afirmação parece indicar a necessidade de um programa que induza o turista a separar de forma correta os resíduos gerados em sua viagem, bem como induza os gestores dos destinos a adequarem programas de ecoturismo que apresentem a mínima geração de resíduos, uma vez que, conforme Pereira (2007, p. 60), “a responsabilidade pelo manejo dos resíduos sólidos é solidária entre todos os agentes envolvidos no processo turístico”.

5.5 Soluções que minimizem o consumo de água

O abastecimento de água por rede geral, de acordo com Pesquisa Nacional de Saneamento Básico, organizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (2008), está presente em 99,4% dos municípios brasileiros, mesmo que em apenas um distrito dos mesmos. Porém, esse percentual diminuiu para apenas 87,2% quando analisados os municípios que distribuíam água totalmente tratada em 2008.

A problemática do uso da água atinge tanto o ambiente urbano quanto o rural, visto que a disputa pelo seu uso se concentra unicamente na captação e no uso, para atender às necessidades locais, “sem pensar nos efeitos que causam a outros usuários e ao meio ambiente no seu conjunto”. (CORSAN, 2010).

Tal afirmação é corroborada pelo IBGE (2008), ao indicar que dos 3.141 municípios brasileiros, que informaram efetuar captação superficial de água, somente 83,2% dão alguma proteção aos mananciais (cerca, preservação da vegetação e/ou proibição de dejetos) atingindo menos de um terço dos municípios brasileiros.

A Lei Federal 9.433, de 8 de janeiro de 1997 (BRASIL, 1997), em seu art. 1º, define que a Política Nacional dos Recursos Hídricos baseia-se nos seguintes fundamentos:

- I – a água é um bem de domínio público;
- II – a água é um recurso natural limitado, dotado de valor econômico;
- III – em situações de escassez, o uso prioritário dos recursos hídricos é o consumo humano e a dessedentação de animais;
- IV – a gestão dos recursos hídricos deve sempre proporcionar o uso múltiplo das águas;
- V – a bacia hidrográfica é a unidade territorial para implementação da Política Nacional de Recursos Hídricos e atuação do Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos;
- VI – a gestão dos recursos hídricos deve ser descentralizada e contar com a participação do Poder Público, dos usuários e das comunidades. (BRASIL, 1997).

De acordo com a Lei Estadual 10.350, de 30 de dezembro de 1994, a Política Estadual de Recursos Hídricos, em seu art. 1º indica “A água é um recurso natural de disponibilidade limitada e dotado de valor econômico que, enquanto bem público de domínio do Estado, terá sua gestão definida através de uma Política de Recursos Hídricos”. (RIO GRANDE DO SUL, 1994).

Dentre os objetivos indicados na referida lei, está a promoção da harmonização entre os múltiplos e competitivos usos dos recursos hídricos. Vale lembrar que a comunidade é chamada a participar, por meio dos Comitês de Gerenciamento de Bacias Hidrográficas, que congregam usuários de água, representantes políticos e de entidades atuantes na respectiva bacia.

A respeito de poluição, a Política Nacional dos Recursos Hídricos indica, em seu art. 9º, possibilitar o enquadramento dos corpos de água em classes, visando a “diminuir os custos de combate à poluição das águas, mediante ações preventivas permanentes”. (BRASIL, 1997). Tal afirmação parece servir de base para a análise de programas de ecoturismo, nos quais o uso da água deve ser realizado buscando manter a qualidade da água, a proteção dos mananciais, das margens, do solo e da biota.

Existem vários benefícios advindos dos ecossistemas aquáticos, provendo o ser humano de variados benefícios, como “produtos de consumo direto (também denominados de bens ambientais), água para abastecimento e irrigação, recursos genéticos e alimentares e de serviços ambientais”. (PIZELLA, 2006, p. 14).

González (2004) indica a necessidade de proteção das águas para o abastecimento humano, a piscicultura, os mananciais, as nascentes e áreas de proteção da biota, bem como as zonas de uso recreativo.

De acordo com a Corsan (2010), “os usos da água abarcam as atividades humanas em seu conjunto” e um dos usos possíveis da água é o fim recreativo e turístico.

Ao analisar as possibilidades turísticas da água, González (2004) indica a possibilidade da promoção do turismo náutico com cruzeiros marítimos e fluviais; o uso para banho e lazer; os parques aquáticos; a possibilidade de atividades turísticas complementares, com uma ampla gama de atividades esportivas; a pesca esportiva, a utilização de balneários e a relação turística entre água e herança cultural, considerando a potencialidade turística de pontes históricas, eclusas, aquedutos e fontes. O autor sugere que tal relação turística poderia ser classificada como “nova cultura das águas”. (GONZÁLEZ, 2004, p. 249).

De acordo com o Ministério do Turismo (BRASIL, 2006^a, p. 9), turismo náutico “caracteriza-se pela utilização de embarcações náuticas como finalidade da movimentação turística”, podendo ocorrer em águas interiores ou em mar aberto. Para um melhor desempenho do segmento, é proposta a análise da cor, transparência e temperatura da água; a intensidade das ondas, marés e dos ventos; as condições de navegabilidade; a qualidade do solo na margem do corpo de água; a balneabilidade e a singularidade do atrativo.

Ao tratar de turismo de pesca, o Ministério do Turismo indica que o mesmo “compreende as atividades turísticas decorrentes da pesca amadora”. (BRASIL, 2006b, p. 28). Por pesca amadora se entende aquela com finalidade de lazer, turismo ou desporto, sem finalidades comerciais e que pode ser realizada desembarcada, embarcada ou na forma subaquática.

Ao analisar a relação da água com seus usos múltiplos, González (2004, p. 250) indica que “a importância da água em quase todas atividades do homem implica um caráter amplo e generoso do mesmo em seu tratamento”, uma vez que qualquer atividade humana, entre elas o turismo, deve ser organizada utilizando um planejamento de longo prazo e que evite aspectos irreversíveis.

Como umas das possibilidades legais para o adequado uso das águas, foram criados no Brasil Comitês de Gerenciamento de Bacias Hidrográficas, caracterizados “pela descentralização das decisões e pela ampla participação da sociedade organizada em Comitês de Bacias”. (RIO GRANDE DO SUL, 2000, p.18).

Para Machado (2003, p. 126) a gestão integrada de Bacias Hidrográficas possui, como uma de suas dimensões, o entendimento dos “[...] usos múltiplos de um curso de água,

de um reservatório artificial ou natural, de um lago, de uma lagoa [...]”. Tal questão estaria diretamente relacionada ao turismo, já que, “no começo do século XXI, as tendências estão mudando em relação ao uso da água”. (GONZÁLEZ, 2003, p. 244). Para o autor, o mundo urbanizado vê a água como um elemento de ócio e de riqueza natural.

O problema da qualidade da água encanada é discutido por Sperb e Teixeira (2007) ao indicarem que, na Ilha do Mel, Paraná, 57% dos proprietários de meios de hospedagem acreditam que aspectos relacionados ao saneamento está afugentando os turistas, principalmente “devido ao problema de qualidade da água encanada oferecida nas pousadas e a balneabilidade da Prainha de Encantadas devido à contaminação por esgotos”. (SPERB; TEIXEIRA, 2007, p. 13).

Além da preocupação com a qualidade da água, a necessidade de garantir seu uso para o futuro, precisa ser adotada como prática ambiental nos destinos ecoturísticos. Com relação a tal questão, ao analisar as ações ambientais em meios de hospedagem, na Região Uva e Vinho da Serra gaúcha – RS, Silva (2007) indica que 72,5% dos meios de hospedagem pesquisados não possuem programas de treinamentos internos para a redução do consumo de água.

Trentin e Sansolo (2006) indicam, em sua pesquisa com meios de hospedagem no município de Bonito – MS, que quanto ao uso de equipamentos para economia de água, apenas um hotel possui redutores de vazão nos chuveiros e, dos 15 meios de hospedagem pesquisados, nove apresentam armazenamento de água para os vasos sanitários em caixas ao invés de válvulas hídras. Os autores indicam como maneiras de reaproveitar a água da lavanderia, adotada pelos meios de hospedagem, a utilização da mesma para jardinagem ou limpeza de calçadas.

Para Paz et al. (2009), a gestão ambiental da água em um meio de hospedagem, deve priorizar “[...] a captação da água da chuva (para limpeza do estabelecimento), implementação de mecanismos de economia de água (descargas mais eficientes e torneiras de pressão hidromecânica) e racionalização do uso da água”. (PAZ et al., 2009, p. 3).

Tais questionamentos devem estar presentes quando da seleção de destinos ecoturísticos pelos agentes de viagem, uma vez que o turista espera encontrar um ambiente saudável.

5.6 Soluções que minimizem o consumo de energia

O que se busca hoje é a possibilidade de suprir as necessidades de energia da população de um modo que seja, ao mesmo tempo, mais barato e com menor impacto ambiental. Tal planejamento, visando à eficiência energética, pode ser entendido como Planejamento Integrado de Recursos (PIR) que, para Jannuzzi e Swisher (1997, p. 7), pode ser identificado como “desenvolvimento combinado da oferta de eletricidade e de opções de gerenciamento do lado da demanda para fornecer serviços de energia a custo mínimo”.

De acordo com Jannuzzi e Swisher (1997), o sistema energético pode ser dividido em três níveis:

- a) produção e conversão de fontes, entendidas como a forma como a energia é encontrada na natureza, em vetores energéticos;
- b) armazenamento e distribuição dos vetores, entendidos como a forma como a energia é processada e convertida;
- c) consumo final.

A energia pode ser considerada como uma necessidade básica da sociedade atual, assim como a provisão de água, o saneamento, o sistema de transporte e a saúde pública. Dessa forma, pode-se dizer que “a sustentabilidade no suprimento de energia é o grande desafio que se coloca para o futuro da humanidade”. (SILVA et al., 2003, p. 10).

De acordo com a Eletrobras, para explorar as potencialidades de recursos energéticos locais e regionais, atendendo aos princípios do desenvolvimento sustentável na sua relação com a questão energética, é importante:

- Estimular a utilização de fontes renováveis na expansão da oferta de energia elétrica.
- Utilizar os mecanismos de incentivo à redução de emissões de gases de efeito estufa como oportunidade de negócios.
- Internalizar os custos e benefícios sociais e ambientais na definição da utilização dos recursos energéticos.
- Apoiar programas de conservação de energia e de eficiência energética como estratégia para a racionalização do uso dos recursos naturais. (ELETROBRAS, 2009, p. 8).

As fontes de energia podem ser classificadas, de acordo com Jannuzzi e Swisher (1997, p. 9), como renováveis quando “suas reposições naturais levarem muitos séculos ou milênios sob condições muito particulares” ou não-renováveis, sendo estas identificadas quando “seu uso pela humanidade não causa uma variação significativa nos seus potenciais e se suas reposições a curto prazo são relativamente certas”.

O quadro 6 apresenta as possibilidades do sistema energético a partir do uso de serviços de energia, de acordo com as seguintes funções derivadas de fontes energéticas.

Quadro 6: Sistema energético

Fontes	Petróleo	Carvão	Gás Natural	Solar	Biomassa
Extração, tratamento	Poço de petróleo	Mina de carvão	Jazida	—	Agrofloresta, agricultura
Conversão, tecnologia	Refinaria	Usina de energia	Beneficiamento	Célula voltaica	—
Vetores	Gasolina, diesel, etc.	Eletricidade	Metano	Eletricidade	Etanol, Metanol
Distribuição e armazenamento	Sistemas de distribuição de derivados do petróleo	Rede elétrica	Rede de gás	Rede elétrica/ uso local	Caminhões/ dutos
Consumo final	Automóvel	Ar-condicionado	Fogão a gás	Lâmpada fluorescente	Automóvel
Serviços de energia	Transporte	Qualidade do ar/ conforto térmico	Cozimento	Iluminação	Transporte

Fonte: Januzzi e Swisher (1997, p. 8).

O uso de energias não renováveis tem acarretado, além da preocupação com seu caráter finito, a emissão de grandes quantidades de gás carbônico (CO₂) na atmosfera, gerando o chamado efeito estufa que, se por um lado ainda não é totalmente aceito pelos pesquisadores, passa a fazer parte de discussões internacionais, buscam soluções que tornem mais eficiente o uso da energia.

Os países signatários do Protocolo de Kioto, entre eles o Brasil, definiram limites para a emissão de gases de efeito estufa indicando, em seu art. 2º, como alternativas:

- a) O aumento da eficiência energética em setores relevantes da economia nacional;
- b) A proteção e o aumento de sumidouros e reservatórios de gases de efeito estufa não controlados pelo Protocolo de Montreal, levando em conta seus compromissos assumidos em acordos internacionais relevantes sobre o meio ambiente, a promoção de práticas sustentáveis de manejo florestal, florestamento e reflorestamento;
- c) A promoção de formas sustentáveis de agricultura à luz das considerações sobre a mudança do clima;

- d) A pesquisa, a promoção, o desenvolvimento e o aumento do uso de formas novas e renováveis de energia, de tecnologias de seqüestro de dióxido de carbono e de tecnologias ambientalmente seguras, que sejam avançadas e inovadoras;
- e) A redução gradual ou eliminação de imperfeições de mercado, de incentivos fiscais, de isenções tributárias e tarifárias e de subsídios para todos os setores emissores de gases de efeito estufa que sejam contrários ao objetivo da Convenção e aplicação de instrumentos de mercado;
- f) O estímulo a reformas adequadas em setores relevantes, visando a promoção de políticas e medidas que limitem ou reduzam emissões de gases de efeito estufa não controlados pelo Protocolo de Montreal;
- g) Medidas para limitar e/ou reduzir as emissões de gases de efeito estufa não controlados pelo Protocolo de Montreal no setor de transportes;
- h) A limitação e/ou redução de emissões de metano por meio de sua recuperação e utilização no tratamento de resíduos, bem como na produção, no transporte e na distribuição de energia. (BRASIL, 1997a).

Cabe identificar como a questão energética deve ser identificada e adotada como prática ambiental em programas de ecoturismo. Ao indicarem como aspecto ecológico de um ecoalojamento, no que tange ao uso de energia, Bonilla e De Conto (2003) indicam que o mesmo deve utilizar “energia solar, eólica e biogás com cogeração de sistemas energéticos convencionais, como por exemplo, GLP”.

Os alojamentos com tais características, quando presentes nos destinos de ecoturismo, deveriam ser priorizados pelos agentes de viagem, na formatação de seus produtos turísticos, incentivando, assim, a adoção de relações mais sustentáveis dos responsáveis pelos meios de hospedagem, com a questão energética.

Os autores também contribuem sugerindo o uso de lâmpadas fluorescentes reflexivas de 25Watts, já que dão uma iluminação equivalente a um foco comum de 100Watts.

Quando há necessidade do uso de maior iluminação, os autores propõem que a mesma seja obtida de um painel fotovoltaico, que converte a energia solar em elétrica armazenando-a em uma bateria.

Para Paz et al. (2009, p. 3), em termos de energia, as práticas de gestão mais apropriadas são: “[...] aquisição de equipamentos mais eficientes, valorização da iluminação e ventilação natural, utilização de energias alternativas (sobretudo a energia solar para aquecimento da água), realizar manutenção preventiva.”.

Sendo o turismo uma das atividades humanas mais significativas no consumo de energia e combustíveis, é importante analisar como o produto turístico, em especial, o produto ecoturístico, é preparado para o mercado em sua relação com o consumo de energia elétrica e qual papel deve ser desempenhado pelo agente de viagem que seleciona e formata tais produtos.

5.7 Ações que possibilitem um destino turístico sustentável quanto ao tratamento de esgoto

Ao falar de coleta e tratamento de esgoto, é importante identificar que a adoção de ações, que sensibilizem e conscientizem a comunidade, os agentes de turismo e os órgãos públicos, propicia a recuperação dos recursos hídricos locais, ponto fundamental para o desenvolvimento do ecoturismo.

De acordo com o IBGE (2008), o único serviço de saneamento que ainda não está próximo da totalidade dos municípios brasileiros é a coleta de esgoto por rede geral, estando presente em apenas 55,2% dos municípios. Ainda de acordo com a pesquisa, de 2000 para 2008 aumentou o percentual de municípios com serviço de coleta de esgoto sanitário, que realizaram ampliações ou melhorias no sistema ou em parte(s) dele. Em 2008, 79,9% deles estavam ampliando ou melhorando o serviço, contra 58% em 2000.

Porém, quando analisado o tratamento do esgoto, o IBGE (2008) indica que apenas 28,5% dos municípios brasileiros com esgotamento por rede geral, faziam tratamento de esgoto (pelo menos um distrito do município tratava o esgoto coletado, mesmo que parte dele) no ano de 2008, representando 68,8% do volume total coletado no País. Nos grandes municípios (com mais de 1 milhão de habitantes), consequentemente grandes produtores, o percentual de esgoto tratado foi superior a 90%.

Tal análise é importante já que indica haver um percentual menor de esgoto tratado nos médios e pequenos municípios, incluindo, assim, os principais municípios ecoturísticos. Tal indicação se repete ao analisar a rede geral coletora de esgoto, constatando ser mais elevada nos municípios de maior população. Todos aqueles municípios com mais de 500 mil habitantes possuíam esse serviço, que também estava presente em mais de 90% dos municípios com população entre 100 mil e 500 mil habitantes. Com cobertura abaixo da média nacional estavam apenas os municípios com menos de 50 mil habitantes.

A questão é abordada por Barros e Silva (2009), ao analisarem a questão do tratamento de esgoto em pesquisa realizada com os moradores de Cachoeira dos Índios – PB, indicando ser o esgoto a céu aberto o principal problema que interfere na vida das pessoas, para 70% dos sujeitos.

Esses dados devem ser considerados pelos gestores de agências de viagem, quando da seleção dos destinos ecoturísticos a serem comercializados, já que o turismo pode acentuar o impacto sobre a disponibilidade de água tratada, afetando a qualidade do produto turístico.

Admite-se que as deficiências no tratamento de esgoto comprometam tanto o meio ambiente, quanto a saúde pública, desencadeando danos ambientais, que podem

gerar efeitos de curto e longo prazo, colocando em risco setores produtivos, como a pesca, a maricultura e o turismo. (WAGNER; BELOTTO, 2008, p. 106).

Quanto ao turismo, Trentin e Sansolo (2006, p. 71), em pesquisa realizada no Município de Bonito – MS, indicam que “o esgoto tem sua produção aumentada na alta temporada, diminuindo a qualidade da água, uma vez que não há tratamento de 100% dos efluentes”. Muito do esgoto é depositado em fossa séptica ou em sumidouro.

Bonilla e De Conto (2003) propõem, como forma de atuação sustentável dos meios de hospedagem, o uso do biogás, que pode ser obtido de um reator anaeróbio, cuja matéria-prima sejam as fezes das caixas de concreto, que recolhem as excretas do sistema sanitário de duplo compartimento, como também a matéria orgânica vegetal oriunda da região de abrangência do empreendimento. Esses resíduos, logo depois de misturados, são alimentados no reator onde é procedida a degradação da matéria com conseqüente geração de biogás.

No que tange ao saneamento, Wagner e Belotto (2008, p. 106), em pesquisa desenvolvida nos Municípios de Balneário Camboriú e Itajaí – SC, sugerem que “é economicamente viável a combinação de unidades convencionais, condominiais e individuais de tratamento de esgoto para atender às demandas dos municípios”. Para os autores, as soluções descentralizadas são importantes diante da falta de recursos financeiros para construções de grandes estações de tratamento.

Assim, o agente de viagem poderia ser um parceiro na execução do Plano Municipal de Gestão de Resíduos Sólidos, alertando os visitantes sobre seu papel como consumidores e, conseqüentemente, geradores de resíduos, cabendo a eles uma parcela de envolvimento com as ações ambientais locais, reduzindo o consumo, separando adequadamente os resíduos e depositando os mesmos em locais apropriados.

5.8 Inserção do ecoturismo no planejamento municipal

Dentre os instrumentos desenvolvidos para o planejamento das cidades, uma das mais importantes é a elaboração do Plano Diretor. De acordo com Villaça,

seria um plano que, a partir de um diagnóstico científico da realidade física, social, econômica, política e administrativa da cidade, do município e de sua região, apresentaria um conjunto de propostas para o futuro desenvolvimento socioeconômico e futura organização espacial dos usos do solo urbano, das redes de infra-estrutura e de elementos fundamentais da estrutura urbana, para a cidade e para o município, propostas estas definidas para curto, médio e longo prazos, e aprovadas por lei municipal. (1998, p. 238).

A Constituição Federal (BRASIL, 1988), no capítulo que trata da Política Urbana, em seu parág. 1º, estabelece como obrigatório o plano diretor para cidades com mais de 20 mil habitantes, que deve ser aprovado pela Câmara Municipal e serve como instrumento básico da política de desenvolvimento e de expansão urbana. Além disso, em seu art. 41, parág. 4º, indica como obrigatório o Plano Diretor para municípios integrantes de áreas de especial interesse turístico.

Dessa forma, a Constituição Federal estabelece como competência do Poder Público municipal a responsabilidade pela execução da política de desenvolvimento urbano e indica ser o Plano Diretor o instrumento básico do ordenamento territorial urbano, devendo definir qual deve ser o uso e as características de ocupação de cada porção do território municipal, fazendo com que todos os imóveis cumpram sua função social.

Ao falar de Plano Diretor, é importante lembrar que,

para que o processo de elaboração e implementação do Plano Diretor realmente expresse um pacto social, econômico e territorial, é fundamental que haja a participação efetiva da população em todas as etapas. Isso deve ser garantido pelo Poder Público municipal pela constituição de conselhos com ampla participação dos diversos segmentos da sociedade, de fóruns de acompanhamento, controle e deliberação, da realização de audiências públicas, e ainda, conferindo transparência nas informações. (BARROS; CARVALHO; MONTANDON, 2020, p. 23).

Para Braga (1995), o Plano Diretor deve contemplar três aspectos importantes:

- ser político: o plano deve ser bom tecnicamente e viável politicamente para que possa ser realizado;
- ter transparência: o plano deve dar transparência à política urbana, possibilitando críticas e avaliações dos agentes sociais;
- ser democrático: o plano deve ser elaborado possibilitando a participação das entidades representativas da sociedade.

Além da Constituição Federal, a Lei Federal 10.257, de 10 de julho de 2001, sob o título de Estatuto da Cidade (BRASIL, 2001), indica em seu art. 2º, parág. 1º, que trata sobre a política urbana, como sendo uma das diretrizes para o ordenamento das funções sociais da cidade e da propriedade urbana a garantia do direito a cidades sustentáveis, entendido como o direito à terra urbana, à moradia, ao saneamento ambiental, à infraestrutura urbana, ao transporte e aos serviços públicos, ao trabalho e ao lazer, para as presentes e futuras gerações. Além disso, em seu parág. 4º afirma que planejar o desenvolvimento das cidades, a distribuição espacial da população e as atividades econômicas do município e do território,

sob sua área de influência, devem ser ações desenvolvidas de modo a evitar e corrigir as distorções do crescimento urbano e seus efeitos negativos sobre o meio ambiente.

Para Fidelis (2006, p. 44) o plano diretor municipal envolve “temas e questões relativos aos aspectos urbanos, sociais, econômicos e ambientais [...]”. Assim, o ecoturismo, entendido como uma atividade com influência na área urbana, espaço onde, em geral, ocorre a gestão pública do turismo, como hospedagem, alimentação e uso de equipamentos e serviços, além da relação direta com os aspectos econômicos e sociais, está diretamente identificado com os aspectos ambientais, e deve ter um importante espaço determinando ações e programas que busquem seu incentivo e sua organização de forma sustentável.

Sendo o Plano Diretor, como afirma Braga (1995, p. 20), “um plano de diretrizes”, o mesmo deverá conter “diretrizes, metas e programas de atuação do poder público nas diversas áreas atinentes à sua atribuição” (BRAGA, 1995, p. 20), focando sua atuação numa perspectiva de médio e longo prazo, para elaborar, assim, uma escala de prioridades.

Diante de tal afirmação surge uma questão: O turismo estaria sendo contemplado no Plano Diretor dos municípios compreendidos como destinos para o ecoturismo? Sobre tal questão, Fidelis (2006, p. 44) contribui ao afirmar que o Plano Diretor municipal “constitui-se no principal instrumento de planejamento sustentável das cidades [...]”, contribuindo com diretrizes, metas e programas de diversas áreas, como a área turística.

Cabe salientar que a implantação de um sistema territorial turístico está baseada em um plano que oriente “[...] para o desenvolvimento de estratégias, operacionalização e avaliação” (ANJOS; ANJOS; RADOS, 2006, p. 108) e deve ser construído tendo como base um sistema de informações que permita armazenar informações espaciais, ecológicas, econômicas e sociais.

Em pesquisa realizada em três municípios do Estado do Paraná, Fidelis (2006) identifica, como fatores positivos da elaboração do Plano Diretor municipal, a contribuição para direcionar e orientar o desenvolvimento da cidade e o estabelecimento de diretrizes e políticas de desenvolvimento municipal a curto, médio e longo prazo.

Cabe lembrar que no Estatuto da Cidade (BRASIL, 2002), em seu art. 40, parág. 4º, indica que, na elaboração e fiscalização do Plano Diretor, os Poderes Legislativo e Executivo municipais garantirão:

I – a promoção de audiências públicas e debates com a participação da população e de associações representativas dos vários segmentos da comunidade;

II – a publicidade quanto aos documentos e informações produzidos;

III – o acesso de qualquer interessado aos documentos e informações produzidos.

Quanto ao Município de Cambará do Sul, a pesquisa da Abeta (2011) sobre a cadeia produtiva do entorno do Parque Nacional dos Aparados da Serra, indica a implantação do Plano Diretor municipal para o início do ano de 2011 e ressalta a fala de um representante do Poder Público que afirma ser o Plano Diretor municipal “*quase um plano diretor turístico*”. (p. 73). Tal afirmação representaria um avanço na relação do planejamento territorial de um município determinado a investir na atividade ecoturística.

Outro instrumento de planejamento municipal, que pode ter influência no planejamento do ecoturismo é a Agenda 21 local, que Pires e Philipps (2004, p. 148), indicam ser “um plano de ação para ser adotado global, nacional e localmente, em todas as áreas em que a ação humana impacta o ambiente”. A Agenda 21 seria uma tentativa de orientar o planejamento pelo viés ambiental, em uma relação estruturada em ações que busquem “sustentabilidade ambiental, social e econômica, perpassando em todas as ações propostas, nos seus vários capítulos, o estímulo à sensibilização ambiental sem perder o elo com o consumo”. (PIRES; PHILIPPS, 2004, p. 148).

Para o Ministério do Meio Ambiente (MMA), Agenda 21 local é

um instrumento de planejamento de políticas públicas que envolve tanto a sociedade civil e o governo em um processo amplo e participativo de consulta sobre os problemas ambientais, sociais e econômicos locais e o debate sobre soluções para esses problemas através da identificação e implementação de ações concretas que visem o desenvolvimento sustentável local. (BRASIL, 2010a).

Para Font e Subirats (2000, p. 9), a Agenda 21 local representa uma das iniciativas acordadas na Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento – Rio 92, “que mais teve repercussão no terreno da sustentabilidade local”.

Silva (2006c, p. 146), indica que “o objetivo principal da Agenda 21 local é, na verdade, a formulação e implantação de políticas públicas, por meio de metodologia participativa, que produza um plano de ação para o alcance de um cenário de futuro desejável pela comunidade local”.

O conceito de Agenda 21 local surgiu na “Sessão Especial da Assembléia Geral das Nações Unidas (Ungaas), celebrada em Nova York em 1997”. (FONT; SUBIRATS, 2000, p. 21). Em 1996, foi celebrada a Segunda Conferência Europeia de Cidades e Povos Sustentáveis, quando foi aprovado o Plano de Ação de Lisboa contendo 12 pontos para estimular as administrações locais a iniciarem sua Agenda 21 local, indicando entre outros pontos, ser a autoridade local a principal dinamizadora do processo Agenda 21 local. (PLANO DE AÇÃO DE LISBOA, 1996).

De acordo com o MMA, no ano de 2002 “1652 municípios brasileiros já haviam iniciado processo de Agenda 21” (BRASIL, 2009). No período de 2005 a 2009, cerca de 600 processos de Agenda 21 foram implantados pela Assistência Técnica, para implementação de processos pelo programa Agenda 21.

A importância da Agenda 21 está presente na *Pesquisa Nacional para Identificar os Resultados de Implementação de Processos de Agenda 21 Locais* (BRASIL, 2009a), realizada pela Secretaria de Articulação Institucional e Cidadania Ambiental do Ministério do Meio Ambiente (MMA). De acordo com essa pesquisa, os municípios que possuem uma Agenda 21 sofrem influência direta nas ações ambientais locais. A pesquisa, que teve um universo de 177 processos de Agenda 21, indicou a gestão de resíduos sólidos com 63% de indicações e a recuperação de áreas degradadas com 53% de indicações, como as ações ambientais que mais foram influenciadas pela Agenda 21 local.

Conforme o Programa Nacional de Educação Ambiental (Pronea), desenvolvido pelo MMA (BRASIL, 2005a, p. 26), a Agenda 21 e o ecoturismo já integravam ações desenvolvidas pelo Grupo de Trabalho de Educação Ambiental criado pelo MMA em 1996, com a realização de seminários sobre as práticas da educação ambiental no ecoturismo, biodiversidade e Agenda 21.

O Pronea ainda aborda a Agenda 21 ao indicar, como um dos objetivos do programa, “estimular e apoiar as instituições governamentais e não-governamentais a pautarem suas ações com base na Agenda 21”. (BRASIL, 2005a, p. 40).

Ao se questionar em que medida e de que maneira a Agenda 21 local está se convertendo em um instrumento adequado para a adoção de estratégias de sustentabilidade em âmbito local, Font e Subirats (2000, p. 7) indicam que a filosofia da Agenda 21 põe ênfase no envolvimento de *todos* os agentes sociais do processo. Estaria surgindo em âmbito local a demanda de “uma maior capacidade de decisão sobre seu futuro”.

5.9 Práticas de minimização de impactos negativos

É nítida a relação entre a sustentabilidade do turismo e o planejamento de possíveis impactos advindos da atividade uma vez que, ao prejudicar a qualidade ambiental do destino “o turista passa a buscar outros locais para visitar, mais preservados, atraídos novamente pelo interesse no ambiente intocado” (Sonaglio, 2006, p. 65).

Tal questionamento é necessário na organização do produto ecoturístico, uma vez que, ao causar impacto elevado no ambiente natural, a atividade estará correndo riscos de ser

prejudicada, já que, ao alterar as características naturais do destino, poderá haver uma perda significativa de interesse dos turistas, refletindo-se negativamente no produto comercializado pelas agências de viagem.

O planejamento do turismo e seu constante monitoramento devem ser uma preocupação cotidiana para todos os profissionais interessados em seu desenvolvimento sustentável, incluindo os gestores de agências de viagem, uma vez que, reforçando o pensamento de Sonaglio (2006), Seabra (2003, p. 101) afirma que “a história do turismo, no mundo e no Brasil, é carregada de episódios que evidenciam o desgaste de muitas áreas de atrativos turísticos”.

Cabe, assim, questionar qual o papel do agente de viagem na busca de atividades menos impactantes nos destinos ecoturísticos, e na relação dos turistas com os recursos naturais. É importante salientar que a relação do turista com o ambiente natural deve estar inserida em um contexto que privilegie a minimização dos impactos, uma vez que a atividade ecoturística,

sendo realizada de forma planejada e corretamente adequada, ainda que não possa impedir a degradação ambiental e conseqüentemente a devastação do meio ambiente amplamente considerado, possa ao menos somar-se aos instrumentos de defesa ambiental, atuando em favor da população no sentido de se fazer necessário a preservação do meio ambiente para atingimento do desenvolvimento local, visando diminuir ao máximo o impacto causado ao meio ambiente através de um turismo ecológico, alcançando o objetivo do denominado desenvolvimento sustentável. (MEDEIROS, 2006, p. 11).

A responsabilidade dos agentes de viagem deve ser visualizada como sendo uma situação especial, uma vez que pode ser uma aliada nas práticas sustentáveis e menos impactantes ou, caso venha a interferir negativamente na manutenção de tais recursos, possa recair sobre ele as consequências de um fato danoso, na esfera jurídica.

Por dano entende-se como “um ato realizado por um agente responsável” (MEDEIROS, 2006, p. 66), que ao realizar o ato danoso, gera efeitos, entendidos como impactos e cujas consequências devem ser reparadas.

O dano é constatado pela repetição e insistência, ao exceder a capacidade do meio em tolerar seus efeitos, sendo necessário “estabelecer um nexo entre a sua ocorrência e a sua fonte de origem” (MEDEIROS, 2006, p. 80) o que poderá gerar uma “responsabilização solidária a todos os agentes envolvidos na produção do dano”. (MEDEIROS, 2006, p. 81). Uma vez que o ecoturismo pode ser entendido como uma atividade econômica que utiliza o ambiente natural como fonte de renda e objeto principal da atividade, deve estar inserido no contexto jurídico válido a todas as atividades que resultem em algum tipo de interferência no

meio ambiente, sendo a responsabilização passível de ser aplicada tanto à pessoa física, quanto à pessoa jurídica.

Sendo assim, tanto o agente de viagem, como a pessoa física, e mais a agência de turismo, como pessoa jurídica, possuem responsabilidades em sua relação com o ambiente natural.

Sendo o turismo uma atividade que causa impacto, é necessário entender a responsabilidade de seus gestores quanto ao uso adequado do patrimônio natural. Por impacto ambiental entende-se, de acordo com o Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA),

qualquer alteração das propriedades físicas, químicas e biológicas do meio ambiente, causada por qualquer forma de matéria ou energia resultante das atividades humanas que, direta ou indiretamente, afetam:

- I – a saúde, a segurança e o bem-estar da população;
- II – as atividades sociais e econômicas;
- III – a biota;
- IV – as condições estéticas e sanitárias do meio ambiente;
- V – a qualidade dos recursos ambientais. (BRASIL, 1986).

De acordo com Beni (2002) o turismo pode provocar os seguintes impactos no meio visitado:

1. Degradação e destruição dos espaços naturais;
2. Perda da autenticidade da cultura local;
3. Descrição estereotipada e falsa do turista e do país ou região de que procede, por falta de informação adequada;
4. Ausência de perspectivas para aqueles grupos da população local das áreas de destinação turística, que não obtêm benefícios diretos das visitas dos turistas ou do próprio sistema de turismo da localidade;
5. Aparecimento de fenômenos de disfunção social na família, patologia no processo de socialização, desintegração da comunidade;
6. Dependência do capital estrangeiro ou de esteriótipos existentes em face do turismo. (BENI, 2002, p. 39).

Para Vieira Filho, Duarte e Souza (2005, p. 5), os impactos do turismo podem ser sentidos de variadas formas. Ao analisar os impactos ambientais do turismo, os autores indicam que a atividade turística pode impactar o ambiente por construção malplanejada, falta de saneamento, poluição das águas, solo e ar por lixo, esgoto, erosões e desmatamentos. Por outro lado, indicam que, devido à importância do meio ambiente na atratividade da localidade, o turismo pode levar ao aumento da consciência ambiental e à conservação e melhoria deste.

Como os mais frequentes impactos ambientais negativos do turismo no ambiente natural, Silva e Vieira Filho colocam:

– a poluição das águas em razão do lançamento de águas residuais diretamente em rios próximos ou em áreas costeiras;

- o comprometimento do lençol freático pela ausência de um sistema de tratamento de esgoto;
- as poluições do ar e sonora geradas pelo excesso de visitantes e de veículos automotores nas localidades turísticas;
- a poluição visual em consequência de uma arquitetura em desarmonia com o estilo local e com a paisagem natural;
- a compactação e erosão do solo;
- o assoreamento de rios, represas e lagos; a perda de mata ciliar, acarretando o desmoronamento de terras e a sedimentação dos leitos dos rios;
- a perda de vida da flora e da fauna nos *habitats* selvagens e o lixo.

(SILVA; VIEIRA FILHO, 2009, p. 4).

Para Sonaglio (2006, p. 69), como impactos decorrentes do ecoturismo podem ser citados o comprometimento do ambiente natural dos destinos e a dependência econômica das comunidades receptoras diante da atividade. Tal dependência cria impactos negativos, devido à falta de continuidade da atividade turística, que pode se caracterizar exatamente pela perda da qualidade ambiental do destino, indicando a responsabilidade dos gestores públicos e dos agentes de viagem na formatação e execução dos pacotes de ecoturismo.

Para Swarbrooke (2000, p. 30), o impacto é considerado benéfico ao ambiente natural “quando oferece uma motivação para a sua conservação”. O ecoturismo, assim, quando organizado de forma adequada, poderá ser positivo tanto para os gestores de agência de turismo, quanto para a comunidade local e, motivando a conservação dos recursos naturais, propicia benefícios para a manutenção das áreas naturais utilizadas.

A atividade turística, assim, deve estar atenta aos impactos originados quando da visitação, buscando meios de minimizá-los, seja no cuidado com o ambiente, com os visitantes ou com a comunidade local.

5.10 Construções integradas ao espaço natural

A sustentabilidade na arquitetura tem sido amplamente discutida na atualidade, uma vez que “o espaço construído tem a capacidade de influenciar de maneira positiva ou negativa a saúde do ser humano”. (AVEZUM, 2007, p. 105).

De acordo com Gonçalves e Duarte (2006), os assuntos relacionados à sustentabilidade chegaram à agenda da arquitetura e do urbanismo no final da década de 80 e início da década de 90. Para as autoras:

A partir das preocupações com o consumo de energia, originadas na década de 1970, o tema da arquitetura sustentável evoluiu para outros aspectos do impacto ambiental da construção, como o impacto gerado pelos processos de industrialização dos materiais e a busca por sistemas prediais mais eficientes. (GONÇALVES; DUARTE, 2006, p. 53).

Tal questão é importante ao entender que, a exemplo de outras atividades humanas, a arquitetura também proporcionou um “distanciamento na utilização de materiais e técnicas construtivas vernaculares, perdendo sua integração com o entorno”. (AVEZUM, 2007, p. 90).

A construção sustentável passa a ser, assim, perspectivada com referências aos componentes ecológicos, éticos e econômicos, mesmo que “em muitos casos a dimensão ambiental está omissa ou aparece mais como um problema do que como uma solução ou um fator chave de desenvolvimento”. (PINHEIRO, 2003, p. 3).

A partir de tal entendimento, “surgem inúmeras iniciativas em muitos países, como normas, regulamentações e incentivos que buscam reduzir o consumo dos recursos naturais”. (VÉRAS, 2008, p. 24).

Um projeto arquitetônico que vise à sustentabilidade, de acordo com Gonçalves e Duarte (2006), deverá incluir o estudo de tópicos como: orientação solar e dos ventos, forma arquitetônica, condicionantes ambientais (vegetação, corpos d’água, ruídos), materiais de estrutura, tratamento das fachadas e coberturas, de acordo com a proteção solar; áreas envidraçadas e de abertura, detalhamento das proteções solares e detalhamento das esquadrias.

Ao examinar a sustentabilidade na arquitetura, é importante entender que tópicos seriam fundamentais para a real aplicação do termo. Com base nos estudos de Vêras (2008), tais tópicos podem ser assim identificados:

- redução de impactos sobre o meio ambiente;
- redução de consumo de recursos limitados;
- sustentabilidade de materiais, componentes e tecnologias construtivas;
- incorporação de questões sociais e econômicas;
- implicações do patrimônio cultural;
- sustentabilidade na concepção, construção, utilização e no descarte.

É necessário compreender que projetos arquitetônicos estarão sempre adequados às edificações locais, variando de uma região para outra e serão dependentes “dos materiais locais disponíveis e das condições climáticas predominantes” (GARROCHO; AMORIM, 2004, p. 5), que exercerão um papel importante no desempenho térmico, já que o mesmo será determinado exatamente pelas variadas condições climáticas, uma vez que a análise sobre a arquitetura e o clima não pode ser feita de forma dissociada.

Outro fator indispensável para uma arquitetura ambiental é o aproveitamento da iluminação natural.

É importante compreender que a arquitetura de baixo impacto ambiental “não pressupõe um estilo ou um movimento arquitetônico” (GONÇALVES; DUARTE, 2006, p. 54); pode ser encontrada nas mais variadas culturas. Sendo assim, a sustentabilidade de um projeto arquitetônico está diretamente ligada à leitura do contexto onde se inserirá e às decisões iniciais do projeto.

É importante ressaltar que a interferência da arquitetura em ambientes naturais poderá ser um motivo de descaracterização da paisagem, podendo gerar conflitos e degradação ambiental, bem como poderá representar uma ruptura com o contexto cultural onde esteja inserida.

Para Avezum (2007), a proposta de uma arquitetura sustentável depende de alguns passos necessários na busca da melhoria da qualidade de vida no planeta, diminuindo a pressão nos ecossistemas naturais. Como estratégias para alcançar tal objetivo, o autor propõe:

- reduzir: Relacionada à redução na demanda de recursos naturais não renováveis, investindo na criação de recursos alternativos;
- reutilizar: ao invés de demolir ou reciclar, já que não se produzem resíduos e não há consumo de energia;
- reciclar: quando não há possibilidade de reutilização dos materiais, recuperando a parte útil de um material mediante sua extração e reprocessamento.

Nesse contexto, de acordo com Gonçalves e Duarte (2006) uma arquitetura de menor impacto ambiental deverá considerar, entre outros pontos, a questão energética, apresentando soluções que lidem com as condições ambientais (temperatura, umidade, radiação solar, ventos, ruídos) e um bom aproveitamento da luz natural.

Tal pensamento é reforçado por Garrocho e Amorim (2004, p. 2), ao identificarem que para a diminuição do consumo energético “[...] a adequação do padrão arquitetônico é o item que exige menores investimentos, e proporciona uma das maiores economias de energia”.

Ao abordar a questão energética e a construção ambiental, Garrocho e Amorim (2004), afirmam que “a utilização da iluminação natural reflete-se diretamente na energia gasta em ar condicionado e iluminação artificial”. Tal questão é importante ao se analisar o uso de energia em construções inseridas em ambientes tropicais, já que a radiação solar

permitiria a redução do uso de energia elétrica em muitas dessas construções, servindo para a obtenção de um melhor desempenho ambiental e uma melhor eficiência energética.

Assim, um projeto de ecoturismo deverá contemplar em sua estruturação edifícios sustentáveis, entendendo que

viabilizar a produção da arquitetura sustentável vai muito além do conhecimento específico do arquiteto e das novas estratégias de projeto. As várias áreas ligadas à produção da construção civil deverão se mobilizar, adequando-se às novas necessidades produtivas, através de uma série de medidas. (AVEZUM, 2007, p. 164).

Como uma possibilidade para utilização da luz natural, Avezum (2007, p.128) indica a possibilidade do uso de novos vidros e sistemas de caixilhos que minimizam a insolação direta no ambiente sem, entretanto, perder a luz natural.

Sobre tal aspecto, Baltar (2006, p. 6) afirma que “com um bom planejamento, é possível construir um edifício que demande 45% menos energia que outro com as mesmas características”, o que reforça a ideia da necessidade de um bom planejamento arquitetônico, sobretudo quando se pensam estruturas construídas em áreas naturais.

Como exemplo de eficiência energética, é possível citar o aproveitamento de ventilação natural que diminui o uso de ar-condicionado. Avezum (2007, p. 129) sugere o uso de uma nova geração de caixilhos, que flexibilizam a ventilação natural em períodos do dia.

Ao tratar de projeto arquitetônico de ecoalojamento, Bonilla e De Conto (2003) indicam como aspectos ecológicos:

consumo de energia e de água; tecnologias alternativas; utilização de materiais menos agressivos ao meio ambiente e que, tenham em seu processo de fabricação, baixo consumo de água e de energia; materiais recicláveis; eliminação de CFCs (Cloro-fluor-carbonos), redução na fonte dos resíduos; bem como sistema de circulação natural de ar, para maior conforto ambiental, não requerendo o uso de ar-condicionado. (BONILLA; DE CONTO, 2003).

Para Avezum (2007, p. 105), a sustentabilidade na arquitetura “tenta equilibrar, por exemplo, a eficiência energética com a saúde humana, ao invés de priorizar a primeira”. Tal constatação é importante ao entender que um ambiente saudável deve buscar conforto para quem o utiliza, estar livre de contaminação e ser estimulante e sensível às necessidades humanas.

Tal constatação está diretamente relacionada ao aproveitamento das estruturas construídas em áreas naturais, que devem aliar a sustentabilidade com as necessidades dos turistas e dos gestores locais, aproveitando as características que o clima do local é capaz de oferecer.

Sobre tal aspecto, Vêras (2008, p. 30) indica que a arquitetura bioclimática “é uma abordagem que tira vantagem do clima mediante a aplicação correta de elementos de projeto e tecnologias, mantendo o conforto dos ocupantes na edificação”.

Ao aproveitar as características climáticas do local, é possível criar edificações integrando as variáveis climáticas com as necessidades humanas. Tal relação é importante para o desenvolvimento de um projeto ecoturístico, já que

é cada vez mais importante auxiliar os diversos intervenientes da atividade turística a adotar medidas apropriadas a uma redução efetiva dos diversos impactos, viabilizando-a economicamente, protegendo os recursos naturais e buscando a qualidade de vida da população residente e boas experiências aos turistas. (VÉRAS, 2008, p. 35).

Outra questão a ser considerada na arquitetura sustentável está relacionada ao uso racional da água, considerando a redução do consumo, o tratamento das águas servidas e seu reaproveitamento.

Para Avezum (2007, p. 11) “só mediante a tecnologia poderá obter-se uma arquitetura sustentável”. Tal afirmação é importante ao entender que é necessária a adoção de novos materiais para a construção, que não representem riscos à saúde dos usuários e diminuam a geração de resíduos, o que está diretamente relacionado ao uso de novas tecnologias, tornando os materiais mais eficientes.

Ao analisar sobre materiais sustentáveis para a construção, Pinheiro fornece alguns indicativos importantes. Para o autor:

Produtos como o cartão de gesso e painéis acústicos para o teto, têm já uma percentagem de produtos reciclados há vários anos. Materiais como o aço e alumínio são reciclados desde os anos 40. Novos e inovadores produtos de materiais sustentáveis naturais e agriprodutos, estão aumentando o seu conteúdo reciclado dia a dia. Com a escassez e o aumento de custo de algumas matérias-primas e dos custos de deposição em aterro, a procura por materiais reciclados vai certamente aumentar. Paralelamente, existem já em nível do rótulo ecológico produtos como tintas, bem como um vasto conjunto de instrumentos que permitem selecionar materiais com melhor desempenho ambiental. (PINHEIRO, 2003, p. 8).

Ao possibilitar a redução de custos, diminuindo os gastos com a gestão dos resíduos, a construção sustentável não só poupa recursos financeiros como possibilita lugares mais limpos e ecologicamente mais equilibrados.

Para Pinheiro (2003, p. 3), construção sustentável “significa construir de forma estável, fiável, energeticamente eficiente e na qual os edifícios fazem sentido, não só do ponto de vista funcional, mas também do ponto de vista de negócio”.

5.11 Adoção de medidas de mitigação de impactos pelas agências

Um dos problemas recorrentes da visitação em áreas naturais é a possibilidade de impactos derivados da ação antrópica, decorrente de atividade pontual ou permanente. Tal realidade propicia a discussão de medidas que possibilitem a mitigação dos problemas ambientais das regiões onde o ecoturismo ocorre, aliando esforços com os gestores do turismo, na busca de viabilidade de um sistema de pagamentos por serviços ambientais, que contribua com a conservação ecológica.

Tal questão poderia ser considerada, quando da organização turística de áreas protegidas, utilizando-se o mecanismo denominado como compensação ambiental.

Tal possibilidade, porém, parece não satisfazer as necessidades de apoio à conservação do patrimônio natural implícita ao ecoturismo, já que está restrita ao “empreendedor de uma atividade de significativo impacto ambiental, segundo a avaliação do órgão ambiental competente [...]” (ASSIS, 2005, p. 77).

Tal realidade, assim, parece não estar associada aos possíveis impactos decorrentes dos programas de visitação pública, que não podem ser classificados como de significativo impacto, o que poderia representar uma desobrigação dos empreendedores de ecoturismo em auxiliar na manutenção dos recursos naturais que servem como atração ao turismo.

Cabe ressaltar que, de acordo com a Lei 9.985, de 18 de julho de 2000, que institui o Sistema Nacional de Unidades de Conservação (SNUC) (BRASIL, 2000), é possível a entrada de recursos privados ou públicos para a manutenção das áreas naturais, uma vez que, em seu art. 34 está previsto:

Os órgãos responsáveis pela administração das unidades de conservação podem receber recursos ou doações de qualquer natureza, nacionais ou internacionais, com ou sem encargos, provenientes de organizações privadas ou públicas ou de pessoas físicas que desejarem colaborar com a sua conservação. (BRASIL, 2000).

Uma importante questão a ser abordada envolve a compensação ambiental derivada de uma operação ecoturística e o papel do agente de viagem nesse contexto. Cabe ressaltar que tal compensação deve ser considerada como uma possibilidade reparatória ou indenizatória de algum possível dano resultante da implantação ou execução da atividade, servindo assim como “fonte de custeio de unidade de conservação, na medida em que se destina à sua implantação ou manutenção”. (ASSIS, 2005, p. 83).

Tal realidade, porém, ainda não foi assimilada pelos gestores do ecoturismo nem mesmo constitui uma questão legal no uso de áreas protegidas para atividades ecoturísticas.

Como exemplo de compensações ambientais possíveis, pode-se questionar o quanto é destinado à neutralização das emissões de carbono geradas por uma viagem ecoturística ou

o quanto do recurso financeiro gerado pela viagem é destinado à manutenção das características naturais das áreas exploradas pelo ecoturismo.

Cabe ressaltar que a compensação ambiental visa a contrapesar os efeitos negativos de uma atividade, cabendo ao empreendedor de ecoturismo, mesmo que de forma não obrigatória, responsabilidade por minimizar impactos ambientais.

Tais questionamentos carecem de pesquisas aprofundadas e parecem sugerir a necessidade de estudos que possibilitem a valoração econômica dos bens e serviços oferecidos pelos ecossistemas naturais, como a possibilidade de uso turístico.

Diante dessa realidade, Pereira e Campos (2009) sugerem a possibilidade de criação de um fundo para pagamento de serviços ambientais com a finalidade de:

- estimular o manejo adequado dos recursos naturais protegendo a cobertura florestal, a biodiversidade e os recursos hídricos;
- favorecer o incremento de renda aos proprietários rurais;
- favorecer a continuidade de programas agroflorestais e de econegócios;
- fomentar ações de educação ambiental no desenvolvimento do ecoturismo local.

Tais possibilidades podem estar presentes no planejamento dos agentes de viagem de ecoturismo, buscando ações que possibilitem a execução dos programas turísticos, aliadas à medidas concretas de proteção dos recursos naturais: base de atratividade do ecoturismo. Cabe, portanto, questionar: Qual compromisso é assumido pelo agente de viagem de ecoturismo com relação à manutenção dos recursos naturais que utiliza como atração de seus pacotes ecoturísticos?

Maia contribui ao indicar que,

[...] partindo do princípio de que as organizações diretamente envolvidas com qualquer atividade produtiva ou de serviços tornam-se responsáveis diretas por suas ações, na oferta dos serviços turísticos, as agências e operadoras ecoturísticas também ficam diretamente responsáveis por suas ações, principalmente nos locais onde há frágeis ecossistemas. (MAIA, 2005, p. 68).

Tal questão é importante de ser analisada, ao se compararem tais indicações com a pesquisa de Pereira e Campos (2009), que indica que 23% dos empreendedores entrevistados consideram que a responsabilidade de manter e preservar as áreas naturais é do governo; 16% indicam ser responsabilidade dos empreendedores turísticos, e 9% referem que a mesma cabe aos turistas.

Fica, assim, identificada a necessidade de pesquisar a disponibilidade dos empreendedores ecoturísticos em contribuir para a manutenção das áreas naturais que servem de atrativo a seus negócios, aliando a prática do ecoturismo ao discurso ambientalista do mesmo.

6 MÉTODO

A construção do conhecimento implica a escolha de um (ou mais) método de investigação que defina sua linha de pesquisa, viabilizando a coleta de dados, sua análise e interpretação.

A pesquisa realizada pode ser classificada como descritiva quanto a seu objetivo já que “procura descrever fenômenos ou estabelecer relações entre variáveis”. (DENCKER, 2002, p. 124). O instrumento de pesquisa utilizado foi o questionário, sendo enviado por escrito, via eletrônica aos sujeitos.

De acordo com Dencker (2002, p. 146), a finalidade do questionário é obter, de maneira sistemática e ordenada, informações sobre as variáveis que intervêm em uma investigação, em relação a uma população ou amostra determinada. Essas informações dizem respeito, por exemplo, a quem são os turistas, o que fazem e pensam, suas opiniões, sentimentos, esperanças, desejos, etc. (DENCKER, 2002, p. 146).

As principais características do questionário são destacadas pela autora:

- (1) Não se observam os fatos diretamente, mas sim mediante as manifestações verbais que as pessoas fazem sobre eles;
- (2) Podem ser anônimos ou identificados;
- (3) Não exige do pesquisador o mesmo preparo que a entrevista;
- (4) O questionário é mais barato que a entrevista;
- (5) Permite analisar aspectos subjetivos e objetivos e, portanto, o estudo direto dos fenômenos sociais. Permite perguntas sobre fatos e opiniões.
- (6) Pode ser aplicado a um grande número de pessoas simultaneamente.
- (7) Permite a obtenção de uma grande quantidade de informações com referência a aspectos bastante diversificados.
- (8) Garante certa uniformidade das respostas devido ao caráter padronizado das perguntas, instruções etc.
- (9) Pode ser enviado por correio e cobrir áreas mais extensas.

(DENCKER, 2002, p. 148).

6.1 Seleção das agências de viagem e aplicação dos questionários

Foram selecionadas somente as agências que simultaneamente estivessem cadastradas no Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas que atuam no setor do turismo (CADASTUR, 2010) e na relação das agências de Ecoturismo e Turismo de Aventura da Secretaria de Estado do Turismo do Rio Grande do Sul, no ano de 2010.

Conforme disposto no art. 21 da Lei 11.771, de 17 de setembro de 2008 (BRASIL, 2008), o cadastro tornou-se obrigatório e contempla os prestadores de serviços turísticos constituídos na forma de empresário individual, sociedades empresariais, sociedades simples

e serviços sociais autônomos, que prestem serviços turísticos remunerados e que exerçam as seguintes atividades econômicas relacionadas à cadeia produtiva do turismo: meios de hospedagem, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, parques temáticos, acampamentos turísticos e guias de turismo.

O cadastro é excelente fonte de consulta do mercado turístico brasileiro, sendo disponibilizado *online*.

De acordo com o Cadastur, o número total de agências de turismo no Brasil é de 11.272 e no Rio Grande do Sul é de 995. (CADASTUR, 2010).

Também, de acordo com o Cadastur, o número de agências que comercializam o ecoturismo é 259 no Estado do Rio Grande do Sul. As seis atividades do segmento ecoturismo que estão registradas no Cadastur, são: eco caminhada, eco observação de flora, ecoturismo outros, safári fotográfico, trilhas interpretativas e observação de fauna.

As variadas atividades propostas no Cadastur possibilitam o número elevado de 995 agências registradas no mesmo. Tais dados, ao serem confrontados com a relação de agências de ecoturismo da Setur – RS, indicam um número menor de agências atuando no estado com o segmento de ecoturismo.

Em pesquisa realizada no cadastro eletrônico de agências de ecoturismo e turismo de aventura, disponível na divisão de planejamento da Setur – RS, foi encontrado um universo de apenas 46 agências. Das 46 agências de turismo que comercializam o ecoturismo e que estão cadastradas no estado, apenas 23 fazem parte do Cadastur.

Importante é salientar que o cadastro da Setur – RS engloba agências que desenvolvem atividades classificadas como ecoturismo e atividades de turismo de aventura, sem uma definição objetiva do segmento de abrangência de algumas agências especializadas.

Assim, as agências selecionadas receberam uma mensagem eletrônica de apresentação do projeto de dissertação, solicitando aos gestores das mesmas sobre o interesse em participar da pesquisa. Também, nessa mensagem foi solicitada a apresentação dos principais destinos ecoturísticos comercializados pela agência (Apêndice A).

A próxima etapa foi realizar três pré-testes, por meio eletrônico, com três gestores de agências que não fizeram parte da pesquisa no sentido de validar as perguntas. A seguir foram encaminhados os questionários para as agências que responderam positivamente para a participação na pesquisa totalizando o número de 20.

Os questionários contêm perguntas relacionadas a dados gerais dos gestores, conhecimento da legislação estadual de ecoturismo, visão do gestor sobre a gestão ambiental do município turístico, educação ambiental, compromisso ambiental da agência e dos

destinos, visibilidade das políticas ambientais, programas de coleta seletiva de resíduos sólidos, programas de controle do uso da água, programas de diminuição do uso de energia elétrica, programas de coleta e tratamento de esgoto, políticas de ecoturismo inseridas no plano diretor e na Agenda 21 dos municípios-sede, políticas de proteção ao ambiente natural, medidas para minimizar impactos, impactos das construções e apoio da visitação pública como fator de proteção ambiental (Apêndice B).

6.2 Observação direta

Um dos aspectos fundamentais no desenvolvimento de uma pesquisa é a escolha da metodologia, do caminho a ser percorrido pelo pesquisador em sua busca, entendendo ser “ o objeto de estudo que define a linha de encaminhamento da investigação”. (CARVALHO, 2007, p. 3). Entendendo ser as práticas ambientais presentes nos destinos ecoturísticos do Rio Grande do Sul o tema de estudo, percebe-se que o mesmo não poderia ser compreendido apenas com dados quantitativos.

Além da aplicação dos questionários aos agentes de turismo selecionados, foram realizadas três visitas com observação direta nos três principais destinos de ecoturismo comercializados pelas agências no Estado do Rio Grande do Sul, no sentido de identificar práticas ambientais adotadas.

Para tanto, foi realizada a observação direta nos destinos – Parque Nacional dos Aparados da Serra; Parque Estadual do Caracol e Parque Nacional da Lagoa do Peixe. Os destinos observados pertencem aos Municípios de Cambará do Sul, Canela e Mostardas, respectivamente.

Os destinos selecionados foram observados de forma direta durante o mês de fevereiro de 2011, na busca de informações de práticas ambientais investigadas na pesquisa realizada com gestores de agências de turismo do Rio Grande do Sul, que comercializam o ecoturismo.

Como possibilidades de observação direta em cada destino e município selecionado, foram identificadas algumas práticas ambientais para a análise da relação dos agentes de viagem com as mesmas, nos locais vendidos como destinos ecoturísticos, buscando identificar:

– as políticas ambientais e sua exposição de forma visível no destino, identificando placas de informação, material de divulgação de políticas ambientais do destino e informações contidas no *site* do mesmo;

- a existência de programas de Educação Ambiental no destino e como tal programa está formatado, analisando informações locais sobre sua execução;
- como ocorre o gerenciamento de resíduos sólidos no destino e/ou município, observando a política de resíduos sólidos, identificando se há coleta seletiva e cooperativas de catadores nos destinos;
- a existência de programa de controle do uso da água no destino, utilizando a observação direta e informações locais;
- a presença de iniciativas para o controle do consumo de energia elétrica no destino, utilizando a observação direta e informações locais;
- como é apresentada a política de proteção ao ambiente natural no destino, utilizando a observação direta pela presença de placas e material informativo;
- qual tratamento é dado ao esgoto no destino, utilizando a observação direta e informações do destino e dos gestores municipais;
- quais medidas são adotadas para minimizar impactos no destino, utilizando a observação direta de programas possíveis de serem comercializados pelas agências de viagem e análise de placas e material informativo;
- a existência de construções integradas ao espaço natural dos destinos utilizando a observação direta no destino e no entorno;
- de que maneira a visita auxilia na proteção ambiental do destino e município, utilizando a observação direta e informações locais.

A observação direta realizada na pesquisa, e entendida como uma metodologia “[...] mais voltada a aspectos micro-sociológicos” (MARTINS, 2004, p. 296), se justifica pela possibilidade de complementar as informações recolhidas pelos questionários, por meio da prática do olhar e do escutar impondo, assim, ao pesquisador “um deslocamento de sua própria cultura para se situar no interior do fenômeno por ele ou por ela observado através da sua participação efetiva nas formas de sociabilidade por meio das quais a realidade investigada se lhe apresenta”. (ROCHA; ECKERT, 2008).

Entendendo que a pesquisa científica envolve etapas importantes já vencidas como a construção do tema, a adoção dos recortes teórico-conceituais necessários, a adequação à linha de pesquisa de Turismo, Organizações e Sustentabilidade proposta pelo programa de Mestrado em Turismo e a construção de hipóteses iniciais, a observação direta serve como técnica para investigar “os saberes e as práticas na vida social e reconhecer as ações e as representações coletivas na vida humana” (ROCHA; ECKERT, 2008).

Tal entendimento se expressa na fundamentação de que a pesquisa qualitativa pode ser definida como a que “privilegia a análise de microprocessos, através do estudo das ações sociais individuais e grupais, realizando um exame intensivo dos dados, e caracterizada pela heterodoxia no momento da análise” (MARTINS, 2004, p. 289), possibilitando que a cada questão técnica seja agregada uma discussão teórica.

Assim, a existência ou ausência de práticas ambientais nos programas de ecoturismo do Estado do Rio Grande do Sul pode ser analisada como um processo capaz de identificar até quanto o entendimento dos princípios ambientais, que compõem a terminologia do ecoturismo, são transformados em conduta pelos agentes de viagem.

É necessário entender que, em uma pesquisa qualitativa, todo o processo de investigação trata “as unidades sociais investigadas como totalidades que desafiam o pesquisador” (MARTINS, 2004, p. 292) buscando apreender e compreender a realidade da melhor maneira possível, pela elaboração de significados atribuídos aos dados coletados.

A etapa da pesquisa qualitativa utilizada pode ser identificada como *saída exploratória* e serve para orientar a investigação promovendo um “[...] olhar atento ao contexto e a tudo que acontece no espaço observado”(ROCHA; ECKERT, 2008), orientado pelas questões teórico-conceituais construídas durante o desenvolvimento da pesquisa.

Assim, o espaço observado passa a ser composto em uma escala macro, quando envolve o município detentor das áreas naturais, que servirão de atração ao ecoturista e, em escala menor, ao estar diretamente relacionado ao destino onde ocorre a prática do ecoturismo.

Cabe lembrar que a pesquisa proposta envolve um ser humano, tanto no papel de turista quanto no de agente de turismo e, portanto, identificado como objeto sujeito a modificações, complexo e que “reage a qualquer tentativa de caracterização e previsão”. (MARTINS, 2004, p. 291). Além disso, a pesquisa também é realizada por um observador falível.

Assim, para a realização da observação direta alguns passos foram fundamentais como:

- seleção dos locais a serem visitados para a observação direta: para a realização de tal etapa, foi determinada a observação direta nos três principais destinos de ecoturismo indicados pelos sujeitos da pesquisa;
- obtenção da concordância das secretarias municipais de turismo dos três destinos selecionados: foram contatadas as secretarias dos Municípios de Cambará do Sul

(Aparados da Serra), Canela (Parque Estadual do Caracol) e Mostardas (Lagoa do Peixe);

- obtenção da concordância dos agentes de turismo em transmitir informações quando necessárias, possibilitando analisar de que maneira as informações conceituais do ecoturismo são transmitidas aos clientes e como as questões ambientais estão sendo expostas aos mesmos;
- observação participante, que busca identificar como as práticas ambientais estão presentes no destino, baseando a investigação nos conceitos desenvolvidos pela pesquisa.

Toda observação foi orientada pela motivação científica, buscando superar “as armadilhas de explicar o que observamos pelo senso comum” (ROCHA; ECKERT, 2008), ordenando as descobertas na busca do conhecimento sobre o observado, sobre a aplicação das práticas ambientais e sobre as dinâmicas envolvidas na relação do turismo com o ambiente natural visitado.

A pesquisa de campo buscou auxiliar na compreensão de que os sujeitos, no caso os agentes de viagem responsáveis pela venda de destinos ecoturísticos, possuem das práticas ambientais e como as internalizam e transformam em conduta, na tentativa de investigar como o cliente, participante do momento sagrado do turismo, na expressão do simbólico presente no contato direto com o espaço natural, identifica e está atento às práticas ambientais, reconhecendo a possibilidade de conviver com singularidades e diversidades oriundas tanto da organização local dos destinos quanto das características de cada região onde o destino está inserido.

É importante identificar que o resultado da observação direta não pretende atingir um conhecimento amplo do tema pesquisado, mas identificar o conhecimento produzido e acumulado pela experiência singular do pesquisador com os locais observados, buscando identificar critérios que revelem os cuidados ambientais dos gestores com o ambiente natural, em suas relações com a natureza e em suas preocupações com as práticas ambientais do produto turístico que estão oferecendo.

Assim, as disposições intelectuais, construídas pelo conhecimento adquirido na formação pessoal do pesquisador, possibilitaram delimitar a pesquisa na busca do entendimento das relações que se estabelecem quando da organização de um destino natural para a prática turística. Envolve os agentes interessados em tais práticas e a comunidade local, como direta ou indiretamente influenciada, por sua estruturação, como produto a ser

comercializado, contando com a importante participação do agente de viagem e do entendimento do que o pesquisador identifica como sendo importante em um destino ecoturístico.

A indagação que surge diante de tal método leva ao questionamento do quanto seria representativa a análise dos destinos investigados no conjunto de casos que poderiam compor o chamado produto ecoturístico.

Para Martins (2004, p. 293), a “representatividade está relacionada às possibilidades de generalização e se baseia na noção estatística de amostra”. Assim, partindo de um conjunto ordenado de forma aleatória, entende-se que o mesmo pode ser representativo da população que utiliza o meio natural para as práticas turísticas, restando sempre o questionamento acerca de tal representatividade.

Para o exercício da metodologia foram realizadas anotações buscando traduzir acontecimentos vivenciados, para uma possível análise dos procedimentos, das atitudes, das expectativas e orientações, de acordo com os conceitos teóricos e metodológicos identificados pela pesquisa.

Tal prática busca identificar o que o pesquisador “vê e ouve entre as pessoas com que ele compartilha um certo tempo de suas vidas cotidianas” (ROCHA; ECKERT, 2008), anotando em um caderno de notas de campo, os acontecimentos que poderiam auxiliar na compreensão das práticas ambientais e sua relação com o tema pesquisado.

É importante entender que em uma pesquisa social, como a que está proposta, uma vez que dependente de análise quantitativa, o pesquisador está diretamente influenciado por sua posição, história bibliográfica, seus interesses e sua formação, ou seja, “[...]a neutralidade não existe e a objetividade é relativa[...]” (MARTINS, 2004, p. 289), devendo a mesma provir de critérios que sejam identificados para as questões investigadas pelo pesquisador.

7 CARACTERÍSTICAS DOS GESTORES DE AGÊNCIAS DE ECOTURISMO

Neste capítulo são apresentados dados relacionados às informações dos gestores das agências de turismo pesquisados, sobre formação profissional, idade, gênero, escolaridade dos sujeitos; tempo de inserção no mercado de ecoturismo e tempo de atuação do sujeito na agência, bem como dados compilados nos questionamentos a respeito das práticas ambientais adotadas pela agência e destinos ecoturísticos. (Quadro 2).

Informações dessa natureza são importantes, pois há uma lacuna em pesquisas, que busquem identificar o perfil dos gestores de agências de ecoturismo, principalmente relacionadas à escolaridade. De acordo com levantamento realizado no banco de dados da Capes (CAPES, 2011), na busca por teses e dissertações com o termo ecoturismo, as informações levantadas durante as pesquisas, apresentam dados referentes aos turistas e aos gestores dos meios de hospedagem, não contemplando informações dos gestores de agências.

Pela análise dos dados, é possível perceber que 60% dos sujeitos possuem formação profissional na área de Turismo, seja em nível de graduação, seja em cursos técnicos e/ou de formação profissional.

Vale ressaltar que a figura do instrutor de turismo de aventura, citada por dois sujeitos, a exemplo do turismólogo, representa uma atividade ainda não reconhecida no Brasil embora esteja contida na Lei Estadual 12.228, de 5 de janeiro de 2005, que regulamenta o turismo de aventura no estado (RIO GRANDE DO SUL, 2005).

A referida lei, aprovada pela Assembleia Legislativa do estado, dispõe sobre o turismo de aventura no Estado do Rio Grande do Sul. Indica a necessidade de capacitação de instrutores para atuação com o segmento no território do Rio Grande do Sul, estando também presente nos processos de capacitação promovidos pelo programa Aventura Segura, desenvolvido pelo Ministério do Turismo e pela Associação Brasileira de Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura (Abeta).

Também o reconhecimento da atividade de condutor de ecoturismo, indicada pelos sujeitos quanto à sua formação profissional, ainda não existe, sendo apenas reconhecida a profissão de guia de turismo especializado em atrativos naturais, não citada por nenhum dos sujeitos.

Com relação ao gênero dos sujeitos, verificou-se que 75% fazem parte do gênero masculino e que 25% são do gênero feminino.

Quadro 2: Informações dos sujeitos sobre a formação profissional, idade, gênero, escolaridade e tempo de inserção do gestor e da agência no mercado.

Nº	Formação	Idade	Gênero	Escolaridade	Tempo de inserção no mercado	
					do gestor	da agência
01	Turismólogo	36	Feminino	Pós-Graduação	15	08
02		48	Masculino	Pós-Graduação	08	08
03	Tecnólogo em hotelaria	36	Masculino	Superior	05	05
04	Instrutor de aventura	30	Masculino	Ensino Médio	05	08
05	Instrutor de aventura	40	Masculino	Superior	04	04
06		42	Masculino	Superior incompleto	10	10
07	Comunicação social	57	Masculino	Superior	18	18
08	Turismólogo	37	Feminino	Pós-Graduação	12	12
09	Turismólogo	32	Masculino	Superior	04	04
10	Turismólogo	31	Masculino	Pós-Graduação	11	07
11	Guia de turismo	55	Feminino	Pós-Graduação	08	08
12	Comunicação social	35	Feminino	Superior	12	12
13	Turismólogo	26	Masculino	Superior	05	05
14	Gestor do patrimônio cultural	43	Feminino	Pós-Graduação	10	10
15	Condutor de ecoturismo	26	Masculino	Superior incompleto	03	03
16	Empresário	43	Masculino	Superior incompleto	20	17
17	Administração	60	Masculino	Superior	03	05
18	Turismólogo	29	Masculino	Pós-Graduação	04	04
19	Turismólogo	36	Masculino	Superior	07	07
20	Educação Física	29	Masculino	Superior incompleto	04	04

Ao avaliar os dados referentes à escolaridade dos sujeitos pesquisados, verifica-se que 75% dos sujeitos apresentam nível superior de escolaridade. Considerando-se os quatro sujeitos com curso superior incompleto, a porcentagem atinge 95% com formação superior concluída, ou em processo de conclusão.

A relação da escolaridade com a questão ambiental está presente em estudo apresentado pela pesquisa da Abeta, sobre o perfil do turista de aventura e do ecoturista no Brasil (ABETA, 2010), no qual foi constatado que a elevada escolaridade é um fator marcante

desse público, apresentando 58% dos sujeitos com Ensino Superior completo ou incompleto e 13% dos sujeitos com Pós-Graduação. A indicação de potencial consumidor de turismo de natureza, e como consequência de ecoturismo, indica, conforme a pesquisa da Abeta, terem motivação para viagens pelo interesse de interação com a natureza.

Na ausência de dados, referentes a escolaridade dos gestores de agências de viagem de ecoturismo, é possível indicar informações de outros importantes sujeitos da atividade turística, como os gestores de meios de hospedagem.

Com informação presente em pesquisa desenvolvida por Sabino et al. (2005), no Município de Bombinhas – SC, com os gestores de pousadas locais, é indicado que 80% dos sujeitos possuem formação superior. Tal dado é significativo ao identificar, conforme Sabino et al. (2005), a alta influência dos gestores de empreendimentos turísticos, especificamente os gestores de pousadas na decisão de compra dos clientes. Quanto aos agentes de turismo, o autor indica haver uma influência considerada média em tal decisão dos clientes.

Em pesquisa realizada com gestores de meios de hospedagem, em São Lourenço do Sul – RS, Oliveira (2009) indica que 67% dos sujeitos apresentam formação superior ligada à área de atuação (turismo, hotelaria ou administração). A autora salienta que tal informação é importante, uma vez que “a tendência do mercado é a de exigir cada vez mais profissionais especializados” (OLIVEIRA, 2009, p. 3).

Ao pesquisar a indicação de hóspedes de um meio de hospedagem de Caxias do Sul, relacionando escolaridade e informação quanto ao entendimento dos sujeitos em serem bem-informados sobre questões ambientais, Alves (2008) indica haver uma relação direta entre o nível de escolaridade dos sujeitos pesquisados e o fato de considerarem-se bem-informados quanto a questões ambientais, uma vez que 77,89% dos sujeitos com maior grau de escolaridade consideraram-se bem-informados quanto à questão ambiental. Para Alves (2008), o aumento do nível escolar é diretamente proporcional à informação sobre o meio ambiente.

Assim, é pertinente questionar o quanto o nível de escolaridade, e o consequente conhecimento das questões ambientais pelos gestores de agências, é capaz de influenciar na captação, venda e postura do cliente em um destino de ecoturismo, verificando como as informações do agente de viagens de ecoturismo correspondem aos princípios socioambientais internalizados e como tais informações são transformadas em conduta.

É importante ressaltar que, conforme indicado pelo documento de estudos da competitividade do turismo brasileiro, o MinTur considera que “o segmento de agências e de operadoras tem um pequeno peso relativo no setor de turismo brasileiro, considerando o

número de empresas, pessoal ocupado, receita e valor adicionado”. (BRASIL, 2006, p. 6). Porém, de acordo com o documento, as mesmas exercem um importante papel de articulação e mediação entre o cliente e o destino turístico.

Ainda de acordo com o documento, a identificação de um nível maior de escolaridade de funcionários e gestores de agências de turismo no Brasil parece indicar “sinais de melhores condições de trabalho e de um nível razoável de capacitação de seus recursos humanos” (BRASIL, 2006, p. 6), uma vez que,

considerando a distribuição do pessoal ocupado pelo segmento de agências nos diferentes níveis de escolaridade (analfabeto, fundamental incompleto, médio incompleto, superior incompleto e superior completo), percebe-se a elevada concentração dos empregados no nível superior incompleto (55,3%), seguido pelo nível superior completo (19,1%), o que contrasta claramente com a concentração verificada nos demais segmentos do turismo no nível fundamental incompleto. (BRASIL, 2006, p. 56).

Assim, o setor de agências de turismo tende a empregar mão de obra com um maior grau de escolaridade, o que pode ser identificado na pesquisa, diferenciando-se de outros setores do turismo. Tal necessidade é justificada, entre outras razões, pela “difusão da tecnologia na atividade de agenciamento, para aprimorar seu papel de intermediação tradicional ou mesmo para redefinir algumas de suas funções de intermediação” (BRASIL, 2006, p. 57), objetivando a obtenção de ganhos de competitividade.

Para análise dos dados, é importante ressaltar que as agências de ecoturismo em geral constituem-se de pequenas e médias empresas, que “apresentam muitas dificuldades para sobreviverem e se tornarem competitivas”. (TERENCE; ESCRIVÃO FILHO, 2001, p. 3).

Para Pires (1999), um dos motivos para a dificuldade das agências de ecoturismo cumprirem seu papel no mercado ecoturístico está relacionado, entre outros fatores, ao gerenciamento pouco estruturado.

De acordo com Pires (1999), toda organização, independentemente de seu porte, desenvolve algum tipo de planejamento. No caso dos agentes de ecoturismo, tal planejamento deve ser compatível com a realidade; realizado com a menor complexidade possível, atendendo à realidade da situação local; incorporado às ações dos funcionários e, planejado considerando a variável ambiental que, dessa forma, “passa a fazer parte da realidade empresarial, da mesma forma como ocorreu com a questão social: por meio dos grupos de pressão e da legislação”. (p. 55).

Assim, ao surgir uma nova postura das empresas, como resposta à realidade ambiental global, o setor empresarial, incluindo as agências de turismo e, de forma correlata, as agências especializadas em ecoturismo, passa a assumir uma “[...] atitude positiva para com

o meio ambiente, mas não mais compulsoriamente, por causa da rigidez da legislação ambiental, e sim voluntariamente, por vislumbrar oportunidades de negócio, ao agregar a variável ambiental na dimensão empresarial”. (LAYLARQUES, 2000, p. 84).

Quanto à indicação dos sujeitos, referente ao tempo de inserção da agência no mercado de ecoturismo e o tempo de atuação dos mesmos na agência, pode-se verificar que apenas seis indicaram que a agência possui dez ou mais anos de atuação no mercado. Tal consideração é importante para analisar o tempo de duração das agências de ecoturismo no mercado de turismo do Brasil.

De acordo com dados obtidos na divisão de planejamento da Setur-RS (RIO GRANDE DO SUL, 2011), pode-se indicar que das empresas abertas no primeiro momento de consolidação do ecoturismo no Estado do Rio Grande do Sul (1988- 1995), quatro mantêm suas atividades, representando 80% do total. Esse primeiro momento é marcado pelo início das atividades formais de ecoturismo, até a realização da Bienal de Ecoturismo em Canela, marco importante nas discussões do segmento no Brasil.

O segundo momento (1998 a 2001) é definido pela realização da Oficina de Turismo de Aventura, realizada em 2001 no Município de Osório e que serviu como marco na definição dos conceitos diferenciais entre o segmento de ecoturismo e de aventura. Das nove agências abertas nesse período, apenas seis ainda estão em atividade, representando 66,7% do total.

O terceiro momento (2002 a 2010) indica o surgimento de 14 empresas, sendo que 11 ainda estão em atividade, duas com as atividades encerradas e uma que se associou com outra empresa. O total de empresas em atividades representa 78,6%. Nesse momento, várias agências passam a focar produtos de ecoturismo e de turismo de aventura concomitantemente, o que poderia explicar a adoção do termo *aventura* em muitos nomes fantasia de agências criadas nesse momento.

A análise do tempo de atuação das empresas de ecoturismo, no Estado do Rio Grande do Sul, indica que das 31 empresas criadas nos diversos momentos, identificados na estruturação do segmento, 22 ainda mantêm suas atividades, representando 71% do total.

Cabe identificar quais motivos são os mais representativos para o fechamento precoce de muitas agências de ecoturismo no Estado do Rio Grande do Sul, já que, pelos dados levantados, apenas 30% das mesmas possuem 10 ou mais anos de atuação no mercado.

Como foi identificada tal lacuna, é uma sugestão para novas pesquisas, tal como a realização da análise dos fatores que interferem no tempo de atuação das agências que vendem produtos de ecoturismo no Brasil e no Rio Grande do Sul.

Ao analisar o surgimento de agências de ecoturismo no Estado de São Paulo, Pires (1999) indica que muitas agências iniciaram suas atividades durante a década de 80. Conforme a autora, “no final da década de 80 e início da década de 90 surgem novas agências, cujos proprietários são, em sua maioria, guias ou funcionários das primeiras agências”. (p. 52). A pesquisa não indica dados referentes ao tempo de atuação das mesmas, mas é importante por abordar o período de organização inicial do ecoturismo no Brasil.

Esse primeiro momento identificado no final dos anos 80 e início dos anos 90, também marca a organização do ecoturismo no Rio Grande do Sul, com o surgimento das primeiras agências especializadas.

8 DESTINOS MAIS COMERCIALIZADOS NO RIO GRANDE DO SUL

No quadro 3 são apresentados dados indicados pelos sujeitos, ao informarem os destinos de ecoturismo mais comercializados no Rio Grande do Sul.

Para a análise dos dados da pesquisa, relacionados aos destinos mais comercializados pelas agências de ecoturismo do Rio Grande do Sul, são necessários alguns esclarecimentos quanto às citações dos sujeitos.

A região denominada Aparados da Serra, com 12 citações, compreende uma formação vegetal característica da Floresta Ombrófila Mista – Mata de Araucárias, situada na Serra gaúcha e abrangendo os Municípios de Cambará do Sul, com quatro citações e São Francisco de Paula, citada duas vezes pelos sujeitos, além de Bom Jesus, São José dos Ausentes, Jaquirana e Vacaria, entre outros.

A mesma área recebe também a denominação de Campos de Cima da Serra, citada duas vezes pelos sujeitos. O nome deriva de sua formação original, apresentando campos de altitude e capões de araucárias.

Assim, para a análise dos dados, foi definida a região denominada Aparados da Serra como a que melhor representa o ecossistema, totalizando 20 citações: Aparados da Serra, Campos de Cima da Serra, Cambará do Sul e São Francisco de Paula.

O Município de Três Coroas, citado por cinco sujeitos, é um destino formatado para o desenvolvimento do Turismo de Aventura, com atividades de *rafting*, tirolesa, rapel, e *boia-cross*, organizadas em dois parques de aventura – o Parque Municipal das Laranjeiras e o Brasil Raft Parque de Aventura –, o que não identificaria os programas comercializados como atividades de ecoturismo, sendo assim, desconsiderado para a análise.

O Município de Canela, que recebeu cinco citações, pertence à Região das Hortênsias, na Serra gaúcha e possui um parque estadual – Parque Estadual do Caracol –, uma Floresta Nacional, dois parques municipais – Parque Municipal da Ferradura e Parque Municipal do Pinheiro Grosso –, além de áreas particulares que desenvolvem programas de ecoturismo e educação ambiental.

A Serra gaúcha, que recebeu quatro citações, abrange uma área que engloba os Campos de Cima da Serra, onde estão situados os Parques Nacionais dos Aparados da Serra e da Serra Geral, a Região Uva e Vinho, a Região das Hortênsias, com Canela, o Vale do Paranhana, onde se localiza Três Coroas e a Região Nordeste do Rio Grande do Sul, sendo difícil definir qual destino o sujeito faria referência, sendo assim desconsiderado para a análise.

Quadro 3: Citações dos destinos mais comercializados

Destino	Citações
Aparados da Serra	12
Três Coroas	5
Canela	5
Serra gaúcha	4
Cambará do Sul	4
Lagoa do Peixe	3
São Francisco de Paula	2
Campos de Cima da Serra	2
Vila Maria	1
Marau	1
Passo Fundo	1
Salto do Yucumã	1
Ametista do Sul	1
Pampa	1
Fronteira	1
Bento Gonçalves	1
Candelária	1
Lagoas do Litoral Norte	1
Quarta Colônia	1
Missões	1
Gramado	1
Criúva	1
Torres	1
Osório	1
Bonito – MS	1

O Município de Cambará do Sul, com quatro citações, já está englobado na região dos Aparados da Serra.

A Lagoa do Peixe, com três citações, pertence à região do Litoral Norte gaúcho, abrangendo um ecossistema da Planície Costeira e está protegida pela presença do Parque Nacional da Lagoa do Peixe, nos Municípios de Mostardas, Tavares e São José do Norte. A sede do Instituto Chico Mendes, que administra o Parque, está localizada no Município de Mostardas, e os principais acessos ocorrem por estradas no interior de Mostardas e de Tavares.

Um dos objetivos da pesquisa foi identificar os três principais destinos comercializados pelas agências de ecoturismo do Rio Grande do Sul. Para tanto, foram selecionados para a observação direta os três destinos mais citados pelos sujeitos e que correspondem aos critérios indicados, conforme o quadro 4.

Quadro 4: Destinos de ecoturismo mais comercializados no Rio Grande do Sul

Destino	Citações
Aparados da Serra	20
Canela	5
Lagoa do Peixe	3

Ao analisar as informações obtidas na pesquisa, pode-se identificar que a região denominada Aparados da Serra é indicada pelos sujeitos como o destino de ecoturismo mais comercializado do estado.

Em segundo lugar nas citações, o Município de Canela, por seu atrativo natural e por sua estrutura turística consolidada, parece possibilitar maior atratividade para o ecoturismo que outros destinos.

Já no que tange à Lagoa do Peixe, mesmo ainda sendo um destino pouco comercializado, como demonstrou a pesquisa, é um importante local para as práticas de ecoturismo por suas características naturais e sua importante função biológica, principalmente nos meses que recebe grande quantidade de aves em migração e por suas características naturais protegendo áreas de restinga litorânea.

Assim, foram selecionados como principais destinos: Aparados da Serra, Canela e Lagoa do Peixe.

9 POLÍTICAS AMBIENTAIS DOS DESTINOS COMERCIALIZADOS

A tabela 1 apresenta dados a respeito da política ambiental dos destinos ecoturísticos comercializados pelas agências, indicando o questionamento de clientes e a exposição de práticas e/ou políticas ambientais de forma visível nos mesmos.

Tabela 1 – Frequência e porcentagem de indicações dos sujeitos sobre o questionamento por algum cliente e a exposição de forma visível em relação a práticas e/ou políticas ambientais dos destinos ecoturísticos comercializados pela agência.

Políticas ambientais dos destinos ecoturísticos comercializados pelas agências	f	%
Quanto ao questionamento dos clientes		
Ocorre o questionamento	05	25
Não ocorre o questionamento	15	75
Total	20	100
Quanto à exposição de forma visível		
Ocorre	03	15
Não ocorre	04	20
Em apenas alguns destinos	11	55
Nunca observou	01	5
Não respondeu	01	5
Total	20	100

A análise dos dados identifica que os clientes, ou seja, os consumidores de ecoturismo e assim denominados de ecoturistas, em 75% das respostas dos gestores das agências, não demonstram preocupação em identificar uma política ambiental dos destinos de ecoturismo. Com relação às práticas e/ou políticas ambientais de forma visível nos destinos ecoturísticos comercializados, 20% dos sujeitos indicam não haver apresentação das mesmas nesses destinos.

É importante identificar a resposta de 5% dos sujeitos, que indicaram nunca ter observado a exposição clara de práticas ou políticas ambientais. Tal informação parece demonstrar pouca preocupação do agente com as políticas ambientais dos destinos que é comercializado pelas agências.

Dentre os que indicam haver exposição clara de práticas e/ou políticas ambientais, 15% responderam haver tais práticas em termos gerais, enquanto 55% dos sujeitos admitem que em apenas alguns destinos tais informações estão claras.

Cabe indagar qual responsabilidade cabe ao agente de viagem, na seleção dos destinos a serem comercializados, no sentido de contemplar práticas ou políticas ambientais locais e que sejam apresentadas de forma clara e visível.

É também necessário questionar a responsabilidade dos gestores locais e dos ecoturistas quanto à existência de políticas ambientais na formatação do produto ecoturístico e na escolha do destino a ser visitado.

Tal questão é importante, pois poderá refletir-se na organização do produto ecoturístico, uma vez que

a ausência de pesquisa sobre como o público-alvo vê a problemática ambiental e qual o caminho para sensibilizá-lo para a questão, talvez seja o grande obstáculo para a dificuldade em passar mensagens (escrita ou oral) educativas e sensibilizadoras, sem o perigo de sobrecarregar o turista com informações que pareçam discurso ideológico ou aula. (PIRES, 1999, p. 62).

O quadro 5 apresenta as indicações dos gestores de agências quanto aos questionamentos dos clientes sobre a presença de políticas ambientais nos destinos comercializados:

Quadro 5: Questionamentos dos clientes sobre a presença de políticas ambientais nos destinos

Preservação da política de organização de visita aos *Canyons*, o fato de não permitirem trânsito de automóveis e acampamentos no local. Todos concordam com o acerto dessa decisão.

Que tipo de ações e preocupações a empresa possui em relação ao meio ambiente e ao local onde as atividades são realizadas.

Qualidade da água para beber e destino dos resíduos sólidos.

Em geral as pessoas querem saber sobre a destinação do lixo, destinação de resíduos, atuação em escolas (educação ambiental), alimentação orgânica (se os alimentos estão livres de agrotóxicos, se a água do rio/lagoa é limpa para banho, para beber, etc).

Por que os Aparados da Serra, sendo tão extensos, cortando dois estados, somente têm dois parques nacionais, com territórios pequenos.

Cabe destacar que qualquer atividade na área ambiental, incluindo a utilização do ambiente natural para a prática turística, além da demonstração de seu desempenho social, econômico e ambiental, precisa estar inserida numa proposta de estímulo, que ofereça possibilidades de convencimento de toda a equipe responsável pela viagem, incluindo a organização do local, a formatação do pacote, a venda e o consumo do destino.

Considerando que a informação é uma variável que determina o comportamento das pessoas em relação ao meio ambiente (MANDELLI, 1997), é importante que a mesma tenha qualidade e que possa ser disponibilizada de forma visível aos agentes de turismo, à comunidade local e aos visitantes uma vez que “[...] uma agência de ecoturismo deve seguir uma série de orientações pertinentes à filosofia do ecoturismo, de modo a possibilitar a proteção e a educação ambiental e o desenvolvimento das localidades visitadas”. (PIRES, 1999, p. 47).

Tal orientação é importante, pois estaria diretamente relacionada ao diferencial que o produto de ecoturismo pode apresentar ao mercado, aprimorando um tipo de serviço ambientalmente responsável.

Dessa forma, o agente de viagem, que comercializa produtos de natureza parece ter uma importante contribuição na formatação de um produto de ecoturismo, que possibilite o desenvolvimento de práticas ambientais adequadas para a garantia de um ambiente natural saudável.

É interessante confrontar tais dados com a análise feita por Alves (2008, p. 61), que salienta que o turista “quando relaciona sua viagem ao lazer ou a negócios, também procura visualizar que a destinação turística deve lhes prover um meio ambiente calmo e harmônico”.

Essa relação do visitante com o meio ambiente natural está influenciada por experiências, expectativas e vivências anteriores, sendo importante reafirmar a informação de Pires (1998, p. 77) de que o público ecoturista “faz o seu conceito particular e circunstancial do ecoturismo”, aplicando uma grande dose de subjetividade refletida pela experiência e motivação pessoal.

Cabe salientar que a preocupação com o meio ambiente faz parte do conceito literário do ecoturismo e está também expressa na pesquisa desenvolvida por Niefer, Silva e Amend (2000), que identificaram o contato com a paisagem/natureza como o principal fator de motivação para visitas ao Parque Nacional de Superagüi, no Estado do Paraná. A natureza é o fator de motivação para a venda de pacotes ecoturísticos; portanto, torna-se fundamental a implantação de práticas e/ou políticas ambientais nos destinos, possibilitando, assim, a continuidade de sua atração turística.

Tal indicação deve estar presente na atuação do agente de viagem que, somente com um ambiente saudável e turisticamente atrativo, terá continuidade em seus negócios, possibilitando a oferta de um produto ambientalmente responsável por um longo tempo.

A pesquisa desenvolvida pela Abeta (2010, p. 35), sobre o perfil do turista de aventura e do ecoturista no Brasil, identifica dados que formarão um conceito de ecoturista, baseado no envolvimento com a natureza para visita ao ambiente natural. Assim, pode-se citar como envolvimento:

- contato: quando a natureza é vista como algo admirável, intocável, uma espécie de santuário;
- interação: a natureza como dinâmica, repleta de boas surpresas;
- combinação: natureza, atividades e observações, turistas e comunidades, equilíbrio perfeito.

Dessa maneira, seja para contemplação, seja para a realização de atividades, a natureza é fator de atração para os praticantes do segmento e deve estar inserida em programas que possibilitem a manutenção de suas características naturais, decorrentes de práticas e/ou políticas ambientais expressas de forma visível a todos os atores envolvidos no ecoturismo.

Dentre tais atores, o agente de viagem pode exercer um importante papel ao incentivar e promover práticas e políticas ambientais, que possibilitem a integração do turista com o ambiente natural de forma sustentável.

No que tange à ação de empresas, dentre elas as empresas turísticas, é importante ressaltar a mudança de atuação das mesmas que passam a ser entendidas não mais como instituições econômicas, mas como portadoras de responsabilidades instituídas pelo “surgimento de novos papéis que devem ser desempenhados, como resultado das alterações no ambiente em que operam”. (DONAIRE, 1999, p. 1).

De Conto (2005) relaciona tal desempenho identificando a necessidade de os agentes de turismo transformarem informação ambiental em conduta. Cabe ressaltar que a existência de informações claras sobre políticas e práticas ambientais locais pode colaborar decisivamente para prevenir e minimizar impactos ambientais, que possam ocorrer em decorrência da prática da atividade ecoturística.

Ao abordar tal questão, a ABNT (2004, p. 12) recomenda que “a política ambiental seja suficientemente clara para seu entendimento pelas partes interessadas internas e externas

e que ela seja periodicamente analisada e revisada, para refletir as mudanças nas condições e informações”.

Tal fato demonstra o importante papel do agente de viagem de ecoturismo quanto a seu compromisso no cumprimento das políticas ambientais e na promoção de tais informações de forma clara, adequando sua atuação às possíveis necessidades decorrentes de mudanças.

Assim, analisar a relação da venda de pacotes de ecoturismo com a presença de políticas e práticas ambientais nos destinos, e sua informação compartilhada, justifica-se ao se entender que “o ecoturismo depende da saúde da natureza da qual ele se vale para atrair turistas”. (SONAGLIO, 2006, p. 179). A manutenção da saúde da natureza será assim uma responsabilidade do Poder Público, da comunidade local, do agente de viagem e do turista.

Ao analisar a estratégia ambiental e as agências de turismo, Câmara (2006) identificou haver uma relação entre a venda de pacotes turísticos, na qual o cliente demonstra preocupação ambiental com a qualidade ambiental do local e a percepção da importância de haver práticas ambientais no local, como fator importante na decisão de compra de um pacote turístico. Tal afirmação demonstra ser positivo para a venda de pacotes turísticos identificar claramente as práticas ambientais dos destinos ecoturísticos.

Para Alves (2008), em sua pesquisa sobre a responsabilidade de hóspedes em relação à variável ambiental em dois meios de hospedagem, dos 310 sujeitos pesquisados 57,74% responderam considerarem-se bem-informados quanto ao meio ambiente. O estudo conclui que esse grupo procura, no destino turístico, um meio ambiente calmo e harmônico. É importante identificar a relação entre estar bem-informado sobre o meio ambiente, buscar um ambiente calmo e harmônico e respeitar políticas e práticas ambientais.

Entendendo que para respeitar as políticas e práticas ambientais nos destinos turísticos é fundamental conhecê-las, torna-se importante em um processo de ecoturismo identificar e promover informações claras sobre as ações ambientais locais seja realizando palestras e cursos de sensibilização, seja expondo materiais impressos, de divulgação, placas, *outdoors* e outros, tanto para os gestores, colaboradores e planejadores, quanto para aqueles que usufruem a atividade turística.

Assim, com relação às políticas ambientais existentes nos destinos comercializados pelos agentes de viagem, parece necessária a adoção de regras e políticas claras quanto às práticas ambientais necessárias para o desenvolvimento do ecoturismo. Tal situação é importante, uma vez que a natureza preservada é fundamental para a prática do segmento. Assim, recomenda-se ao agente de viagem:

- implantar políticas ambientais em sua agência;

- socializar suas políticas ambientais com os colaboradores;
- socializar suas políticas ambientais com os clientes;
- cumprir as políticas ambientais presentes nos destinos que comercializa;
- incentivar a adoção de políticas ambientais nos destinos que comercializa.

10 EDUCAÇÃO AMBIENTAL (EA) COMO CRITÉRIO DE SELEÇÃO DOS DESTINOS COMERCIALIZADOS

Os dados apresentados na tabela 2 estão relacionados às informações dos sujeitos sobre o fato de adotarem, como critério de seleção dos destinos de ecoturismo pela agência, a existência de programas ou práticas de educação ambiental.

Tabela 2 – Frequência e porcentagem de indicações dos sujeitos sobre o desenvolvimento de programas ou práticas de Educação Ambiental nos destinos ecoturísticos como critério para a comercialização dos mesmos

O desenvolvimento de programas ou práticas de EA é um critério para seleção do destino a ser comercializado?	F	%
Sim	11	55
Não	8	40
Nunca pensou no assunto	1	5
Total	20	100

Diante dos dados existentes, verifica-se que 55% dos sujeitos indicam que a educação ambiental é um dos critérios para selecionar os destinos a serem comercializados, enquanto 40% indicaram não ser esse um dos critérios. É importante a indicação de 5% dos sujeitos ao responderem que nunca pensaram no assunto, uma vez que a EA é um dos pontos principais que compõem a caracterização do ecoturismo, como segmento sustentável.

Assim, é importante e oportuno questionar qual o entendimento dos agentes de viagem de ecoturismo sobre programas ou práticas de educação ambiental. Logo, cabe fazer as seguintes perguntas: Sendo a educação ambiental uma ferramenta intrínseca ao conceito de ecoturismo, a seleção dos destinos comercializados está atrelada à existência de programas ou práticas de educação ambiental? Qual o papel do agente de viagem de ecoturismo em relação à educação ambiental? A existência de programas ou práticas de educação ambiental representa um diferencial de sustentabilidade de um programa de ecoturismo?

Ao analisar o ecoturismo, é importante ressaltar a possibilidade de experiências novas que o turista poderá vivenciar em seu contato com os destinos naturais, compreendendo os diferentes significados que assume a relação turística com o meio ambiente natural. Sobre tal afirmação, Marinho (2005, p. 6) indica que “as atividades na natureza requerem um repensar sobre o meio ambiente a partir de três principais aspectos interdependentes: a prática, a conservação ambiental e o processo educativo”.

Na implantação de um Programa de Educação Ambiental, o desenvolvimento de ações integradas em prol da preservação ambiental surge como importante instrumento de formação e, como decorrência, de sensibilização dos atores envolvidos na seleção, no planejamento e na definição de um produto ecoturístico, para que os mesmos assumam suas responsabilidades com o meio ambiente. Mudanças de conduta em todos esses agentes precisam ocorrer, e isso só é possível quando são estabelecidas as relações entre diferentes atores e as políticas ambientais e de turismo no âmbito nacional, estadual e municipal (DE CONTO, 2009).

Assim, entende-se a EA como algo que produz mudanças de hábitos, condutas, posturas sociais, introduzindo o conceito de sociedade sustentável no cotidiano das pessoas, pelo conhecimento e vivência adquirida, capaz de expressar o pensamento de Silva et al. (2006, p. 287) que entende a EA como “um processo continuado, que deve acontecer ao longo de todas as fases de formação do indivíduo”.

A EA surge, assim, como uma ferramenta eficiente na busca de um mundo mais equilibrado e ambientalmente adequado, pois incentiva o exercício da cidadania e a participação coletiva na busca de soluções capazes de responder, de forma correta, aos problemas ambientais.

Para Santos (2009, p. 5) a relação da EA com o turismo tem como ação fundamental encontrar “o ponto de intersecção entre as operações de hospitalidade, a comunidade local (que trabalha neste segmento) e o turista/consumidor”.

Assim, a educação ambiental deve ser vista como uma prática efetiva do turismo sustentável, consolidando o visitante e o visitado na construção de uma nova atitude na medida em que educa o cidadão mediante programas e projetos exequíveis, nos quais são envolvidos todos os atores envolvidos no processo turístico, buscando desenvolver um conhecimento profundo dos problemas ambientais e, principalmente, formando agentes capazes de interferir positivamente no ambiente natural e social.

Nessa relação, dois fatores são fundamentais no processo. O primeiro, envolve o destino turístico, com seus agentes locais, que "deve estar planejado e organizado para fornecer condições favoráveis para que os turistas tenham percepção ambiental e que, dessa forma, possam socializar, em sua comunidade de origem, o que aprenderam". (DE CONTO et al., 2009, p. 4-5).

O segundo, envolve o turista que parece refletir em um ambiente natural o seu comprometimento no cotidiano. Ao abordar tal aspecto, De Conto e Posser (2005) indicam que "hóspedes que se envolvem com ações ambientais em suas atividades apresentam maior

interesse na participação e colaboração nos programas ambientais desenvolvidos no destino turístico". O mesmo parece servir como orientação aos requisitos ambientais necessários para o desenvolvimento de um turismo realmente sustentável.

Cabe, assim, ao agente de viagem, que participa do processo de organização e comercialização do ecoturismo, estar adequadamente preparado para atender o turista que vai usufruir de seus produtos ecoturísticos, fornecendo ferramentas de EA que possam atender os visitantes, bem como estar inserido em programas que desenvolvam práticas ambientais adequadas no destino ecoturístico.

Cabe lembrar o importante papel do agente de viagem diante de tal realidade, já que, durante o desenvolvimento do processo turístico, poderá desenvolver ferramentas adequadas que possibilitem a compreensão dos problemas ambientais locais e, conseqüentemente, possibilitar ações sustentáveis, tanto na organização da agência quanto na relação com o turista, durante o exercício da atividade turística.

Sobre tal aspecto, Botelho (2007, p. 68) afirma que a educação ambiental "incita a ideia de que a viagem turística deve partir para uma prática participativa (ativa), um maior envolvimento do viajante com o lugar visitado". Essa realidade irá proporcionar um melhor conhecimento do ambiente, de seus sistemas naturais e de que maneira é possível afetar as características do local e promover uma melhor qualidade de vida. Indica também um importante papel a ser desenvolvido pelos agentes de turismo.

Assim, é possível entender a educação ambiental como uma possibilidade capaz de satisfazer as necessidades expressas nos conceitos de sustentabilidade do turismo, pensando em uma viagem que "conduza o homem ao seu interior e ao outro, por meio do contato e partilha de experiências e vivências reais". (BOTELHO, 2007, p. 71).

Tal afirmação parte do entendimento de que a educação ambiental se fundamenta em uma mudança de atitudes e valores que se expressa no interior de cada um, possibilitando novas condutas na relação com o outro, com o ambiente natural, com a comunidade local e com a experiência proporcionada pelo ato de viajar. Cabe então questionar: Como a educação ambiental pode representar um diferencial na relação do visitante com o ambiente visitado? O que parece adequado é pensar em uma nova maneira de viajar, proporcionando uma experiência turística capaz de promover novos valores e novas atitudes, seja dos agentes de viagem, das comunidades visitadas, seja dos visitantes.

Ao identificar o importante papel da EA, Behling (2007, p. 99) indica que a mesma "apresenta um papel fundamental como intérprete e mediadora de conflitos, sendo

indispensável em todos os momentos e espaços onde o ser humano se relacione com o meio ambiente”.

Tal expressão é claramente identificada com a proposta de ecoturismo, já que propõe o uso sustentável do ambiente natural, e na relação dos agentes de viagem com o destino comercializado e seus clientes ecoturistas, diante de uma realidade própria do ambiente visitado.

Torna-se importante, portanto, pensar o ecoturismo como uma nova maneira de viajar, capaz de oferecer ao visitante a possibilidade de satisfazer suas necessidades de experiências por meio de políticas que assegurem o cuidado ambiental e a promoção social.

Para Botelho, tal característica só se torna possível se o agente de viagem:

- evitar a monocultura do turismo;
- priorizar e conciliar as necessidades e os interesses dos turistas e da população local;
- manter nas mãos das populações locais o controle do solo;
- orientar os investimentos de capitais destinados ao turismo;
- centrar o desenvolvimento na utilização de mão-de-obra local;
- qualificar melhor os responsáveis pelo turismo;
- esclarecer as populações visitadas sobre os impactos positivos e negativos do turismo. (BOTELHO, 2007, p.75-76).

Sobre a conscientização das populações visitadas, é interessante observar a afirmação de Behling (2007) que, em sua pesquisa com moradores da APA da Lagoa Verde em Rio Grande – RS, indica que os moradores da área entendem ser importante que o trabalho de EA seja feito não só com eles, mas também com as pessoas que acabam usufruindo do local, já que muitas vezes praticam ações que agredem a natureza.

Tal indicação reforça a ideia da importância de programas de ecoturismo formatados com características sustentáveis e do papel do agente de viagem que, mais que desenvolver a comercialização dos destinos, deve estar inserido em processos que sensibilizem os visitantes para práticas ambientais adequadas.

No que tange aos eventos turísticos, Machado e De Conto (2010) indicam que para 93,4% dos expositores e organizadores do V Salão Gaúcho de Turismo em 2010, a educação ambiental não foi contemplada no planejamento do evento. Já para 76,7% dos sujeitos, não houve elaboração de programa de EA para os visitantes do evento. Caber ressaltar que o

evento congrega os principais agentes de viagem do Rio Grande do Sul e oferece produtos turísticos formatados nas regiões turísticas do estado.

Tais questões demonstram que mudanças de conduta em todos esses agentes precisam ocorrer. Isso só é possível quando são estabelecidas relações entre diferentes setores públicos e privados, incluindo órgãos públicos de turismo e meio ambiente, agências, operadoras, meios de hospedagem, entre outros, e as políticas ambientais e de turismo no âmbito nacional, estadual e municipal.

Para Hintze (2008, p. 82) a possibilidade de se trabalhar a EA durante as práticas do ecoturismo “deve iniciar-se na intencionalidade de quem programa tais atividades, as operadoras ecoturísticas”. Assim, é possível relacionar a importância do papel do gestor de agências de ecoturismo no planejamento, na seleção e formatação de um produto ambientalmente responsável.

É importante a observação de um gestor de agência pesquisado, ao afirmar: *Acreditamos que o turismo é uma ferramenta de EA, porém pouco utilizada pela educação formal.* Como questionamento é possível perguntar: Um produto de ecoturismo que não envolva programas de EA pode ser considerado sustentável? Um programa de EA que inclua passeios à natureza com caráter educativo pode ser considerado ecoturismo?

É importante a sugestão fornecida pela pesquisa sobre o perfil do turista de aventura e do ecoturista no Brasil (ABETA, 2010) que indica o caráter lúdico do ecoturismo e do turismo de aventura, como modelo a ser adotado pelos agentes de viagem frente ao mercado.

Dessa forma, é adequado indicar que os profissionais gestores de agências de ecoturismo devem ter presente a inserção do caráter educativo do ecoturismo em seus produtos.

Sendo o ecoturismo um produto consumido *in loco* e que, muitas vezes, estará sendo guiado por profissionais como guias de turismo, condutores ou monitores ambientais, surge a pergunta: Será possível esperar uma postura adequada do guia (monitor, condutor) em sua ação com os visitantes no ambiente natural, caso a EA não esteja priorizada pelo gestor de uma agência de ecoturismo ou pelo próprio destino turístico?

Cabe destacar que a pesquisa revela uma lacuna na percepção do caráter educativo do ecoturismo e da necessidade de promoção de atitudes conservacionistas, por meio de práticas lúdicas e educativas na natureza. Nessa direção, é possível ao agente de turismo:

- adotar em sua empresa programas de educação ambiental;
- incentivar os membros da equipe a desenvolverem atitudes ambientais adequadas;

- promover tais práticas com os colaboradores que atuam na empresa e com aqueles que atuam como executores das ações de acompanhamento do cliente, meios de hospedagem, fornecedores de alimentação e transporte;
- utilizar-se de ferramentas capazes de sensibilizar o turista quanto às práticas ambientais necessárias para uma viagem sustentável;
- democratizar as informações ambientais entre toda cadeia produtiva do turismo;
- desenvolver ferramentas adequadas que possibilitem ao turista a compreensão dos problemas ambientais locais;
- incluir a educação ambiental como parte importante do produto comercializado.

11 COMPROMISSO AMBIENTAL NA DIVULGAÇÃO DA AGÊNCIA

Os dados apresentados na tabela 3 estão relacionados às informações dos sujeitos sobre a apresentação de informações sobre o compromisso ambiental da agência e dos destinos nos meios de divulgação dos pacotes ecoturísticos.

Tabela 3 – Frequência de indicações dos sujeitos sobre a apresentação de informações relacionadas ao compromisso ambiental das agências e dos destinos turísticos nos meios de divulgação dos pacotes ecoturísticos.

Há informações relacionadas ao compromisso ambiental da agência e dos destinos turísticos, nos meios de divulgação dos pacotes ecoturísticos?	F	%
Sim	5	25
Não	7	35
Às vezes	7	35
Somente nos destinos	1	5
Total	20	100

Ao analisar os dados da tabela 3, é possível visualizar que apenas 25% dos sujeitos indicaram haver a inclusão de informações relacionadas ao compromisso ambiental das agências e dos destinos ecoturísticos nos meios de divulgação dos pacotes formatados pelas agências. Já para 35% dos sujeitos, o compromisso ambiental não está incluído nos meios de divulgação das agências.

Para 35% dos sujeitos, tais informações estão presentes apenas às vezes, o que poderia indicar não ser uma prioridade das agências socializar informações sobre o seu compromisso ambiental.

Ao analisar a importância da inclusão de informações relacionadas ao compromisso ambiental nos meios de divulgação de uma agência ou destino ecoturístico, cabe formular algumas perguntas: Quem é o turista que pode vir a buscar esse produto ou destino? Como ocorre o processo de decisão do turista? Qual a importância que o turista atribui ao comprometimento de uma agência de ecoturismo com as questões ambientais? Quais as formas e os meios de divulgação mais apropriados para socializar informações relacionadas ao compromisso ambiental dos agentes e atingir de forma efetiva os ecoturistas?

A divulgação de pacotes turísticos é uma etapa importante na determinação de sucesso de um destino turístico, já que “toda a questão da comunicação sobre o local de destino é apontada pela literatura como fator importante na formação de sua imagem”.

(PÉREZ-NEBRA, 2005, p. 107). Porém, a pesquisa para conhecer as características dos consumidores de ecoturismo e sua relação com o compromisso ambiental ainda apresenta lacunas a serem preenchidas.

Ao relacionar o compromisso ambiental com a divulgação de destinos turísticos, analisando a postura dos consumidores, Câmara (2006, p. 59) identificou que somente 7,4% dos entrevistados sempre vendem pacotes turísticos para clientes que demonstram preocupação ambiental. Câmara (2006) também destaca que não há uma percepção clara dos agentes quanto à relação de compra de pacotes turísticos e a variável ambiental, como decisória na compra, atingindo 87,2% dos sujeitos.

Tal indicação reforçaria os dados levantados pelo presente estudo, já que apenas 25% dos sujeitos indicaram haver compromisso ambiental da agência e dos destinos turísticos nos meios de divulgação dos pacotes ecoturísticos.

Cabe salientar que, para Câmara (2006), variável ambiental é entendido o compromisso com a qualidade ambiental do destino, não pontuando quais práticas ambientais indicam tal qualidade.

Outro dado importante apresentado pela autora refere-se à indicação de 74,7% dos sujeitos entrevistados de que práticas que envolvam a preocupação ambiental podem gerar vantagens competitivas. Essa indicação, entretanto, não é tão importante ao ser comparada com outras variáveis, como confiança na agência, facilidade de pagamento e imagem da agência.

Corroborando tal informação, Tomazzoni (2006, p. 347) indica que na promoção de um destino, “uma das estratégias mais utilizadas é a divulgação destacada dos preços e das condições de pagamento das viagens, com objetivo de tentar desmistificar a idéia de que viajar custa muito caro”.

A escolha por um determinado destino implica a possibilidade de acesso “a um conjunto de informações sobre os elementos que compõem a oferta turística de uma localidade”. (MARUJO, 2008, p. 26).

Cabe, assim, questionar quais informações são repassadas aos clientes pelo agente de viagem, no que tange ao compromisso ambiental da agência e do destino e como tais informações estão expressas nos meios de divulgação das mesmas.

Assim, é importante pesquisar quanto o compromisso ambiental está inserido na elaboração e confecção dos materiais de divulgação, quando envolvem destinos ou agências de ecoturismo, seja utilizando a internet, como meio de divulgação de compromissos ambientais, ou, principalmente, quando utilizam meios de divulgação que necessitam de

materiais como: papel, plástico, alumínio ou madeira em sua confecção identificando se são utilizados materiais passíveis de reciclagem na confecção das peças de divulgação das agências e destinos de ecoturismo. Cabe salientar, conforme De Conto (2006) que a reciclagem é apenas uma forma de reaproveitamento, caracterizando, portanto, uma ação corretiva. O ideal seria promover ações preventivas, priorizando a não geração de resíduos desnecessários, como por exemplo, os resíduos gerados pela produção de material impresso.

Ao optar pela utilização de fôlderes turísticos, o agente estará utilizando uma importante fonte de informação para a população que pesquisa sobre localidades turísticas e compra de viagens, uma vez que possibilita comparar produtos oferecidos, entre tantas outras opções de mercado. É importante, portanto, utilizar tais ferramentas para demonstrar o compromisso ambiental da agência de viagem e do destino a ser comercializado, servindo como um diferencial em tal escolha; possibilitando informações das práticas ambientais e mensagens que auxiliem no entendimento da relação do turista com o ambiente natural visitado.

Tal questão é constatada pela pesquisa sobre o perfil do turista de aventura e do ecoturista no Brasil (ABETA, 2010, p. 89) ao afirmar que, além do preço justo, “ações concretas dos destinos em relação ao meio ambiente são também determinantes na percepção do turista de aventura e ecoturista”.

Dessa forma, ao selecionar, planejar e definir pacotes ecoturísticos, fundamentados em uma política pública comprometida com a sustentabilidade, estipulando metas e regras que proporcionem o desenvolvimento da atividade de ecoturismo; identificando o compromisso ambiental da agência, do destino e da operação como um todo, de forma a impedir fatores que venham a contribuir com a degradação ambiental, o agente de ecoturismo estará cumprindo seu papel como agente de desenvolvimento econômico e social, pelo uso adequado dos recursos naturais e culturais locais.

Tal atitude deverá estar presente nos canais de divulgação utilizados pelo agente de turismo e pelos destinos, utilizando tais ferramentas como uma clara demonstração da qualidade ambiental da operação ecoturística.

A pesquisa revela a perda de oportunidade dos agentes em utilizar seus meios de divulgação para demonstrar tal compromisso. Estando a temática ambiental na pauta do consumidor, é de se esperar uma maior procura por destinos que comprovem seu compromisso com o ambiente natural. O agente de viagem poderia, assim:

- formatar pacotes ecoturísticos demonstrando seu compromisso com as questões ambientais, tanto na agência quanto no destino que comercializa;

- utilizar os meios de divulgação de que dispõe para apresentar seu compromisso ambiental;
- elaborar materiais de divulgação inserindo o compromisso ambiental da agência;
- utilizar material de divulgação passível de reciclagem;
- priorizar meios de divulgação que gerem menos resíduos;
- reduzir o uso de papel e, se necessária a utilização, priorizar o uso de papel reciclado.
- incluir informações ambientais no *site* da agência.

12 PROGRAMA DE COLETA SELETIVA DE RESÍDUOS SÓLIDOS NOS DESTINOS COMERCIALIZADOS

A tabela 4 apresenta dados referentes à existência de programas de coleta seletiva de resíduos sólidos nos destinos ecoturísticos que são comercializados pelas agências.

Tabela 4 – Frequência e porcentagem de indicações dos sujeitos sobre a existência de programas de coleta seletiva de resíduos sólidos nos destinos ecoturísticos que são comercializados pela agência.

Os destinos ecoturísticos que são comercializados apresentam programas de coleta seletiva de resíduos sólidos	F	%
Sim	4	20
Não	2	10
Em apenas alguns	10	50
Nunca observou	4	20
Total	20	100

Os dados da tabela 4 indicam que apenas 20% dos sujeitos indicam haver coleta seletiva de resíduos sólidos nos destinos de ecoturismo comercializados pela agência. Já 10% indicam não haver tal procedimento, e 20% responderam nunca haver observado tal fato. A indicação de 50% dos sujeitos, de que a coleta seletiva de resíduos sólidos, ocorre “em apenas alguns destinos”, comprova a necessidade da análise de tais dados em destinos de ecoturismo.

Cabe destacar que contemplar a geração de resíduos sólidos no planejamento de um produto turístico é uma responsabilidade compartilhada por todos os envolvidos no processo turístico, contabilizando os resíduos sólidos antes de sua geração, no sentido de definir as melhores opções de gerenciamento dos mesmos (priorizando a não geração), como também a definição de responsabilidades dos agentes que organizam e apoiam a atividade turística.

Diante de tal compreensão, surgem as perguntas: Como um destino ecoturístico deve estar organizado no gerenciamento de seus resíduos sólidos? É possível identificar um destino como de ecoturismo, se o mesmo não possui coleta seletiva, tratamento e destino correto de resíduos sólidos?

Tais questionamentos são importantes, pois poderiam auxiliar na definição dos agentes de viagem quando da seleção de destinos ecoturísticos, por entenderem a importância do tema para a caracterização do turismo sustentável e, conseqüentemente, para a identificação dos produtos a serem comercializados pelas agências.

A responsabilidade das agências de ecoturismo com o gerenciamento correto dos resíduos sólidos em parceria com os gestores municipais e com os gestores das áreas naturais

utilizadas como atrativo de seu produto, poderia significar um critério para a seleção de produtos turísticos sustentáveis. Cabe indagar qual a responsabilidade atribuída ao gestor de agência de ecoturismo quanto ao gerenciamento dos resíduos sólidos no destino comercializado?

Tal questionamento é importante, pois indica a necessidade de reavaliar a relação dos gestores de agências de ecoturismo, quanto aos direitos e deveres dos mesmos frente aos resíduos sólidos gerados na operação ecoturística, uma vez que cabe a todos a responsabilidade pelo gerenciamento correto, exigindo do agente uma ampla informação sobre o assunto.

O agente de viagem poderia, assim, transformar-se em um parceiro na gestão dos resíduos sólidos, promovendo ações pontuais, como auxiliar na limpeza das áreas visitadas, prestar informações corretas aos turistas sobre o compromisso de cada um no gerenciamento dos resíduos gerados em uma atividade ecoturística, incluindo a geração dos mesmos.

Tal questão referenda a responsabilidade pós-consumo, que, para De Conto (2006, p. 72) ultrapassa a responsabilidade pela poluição gerada introduzindo a ideia de “rever processos produtores de bens de consumo, no sentido de introduzir tecnologias mais limpas, que reduzam o consumo de água e de energia e a geração de resíduos sólidos”.

Tais questões são importantes de serem assimiladas pelos gestores de agências de turismo, já que “a gestão integrada de resíduos sólidos surge como uma alternativa que deveria ser imperativa nos destinos turísticos que almejem estar em consonância com as premissas e manutenção do turismo sustentável”. (ÁLVARES, 2010, p. 62).

Além dos gestores de agências de turismo, é possível elencar, como atores principais que devem estar envolvidos no processo de gestão integrada de resíduos sólidos, em um município turístico, o Poder Público municipal, os meios de hospedagem, os restaurantes, os parques temáticos, os parques naturais, os clubes, as associações e a própria comunidade.

Assim, novas pesquisas devem ser realizadas na busca de informações sobre a conduta do turista em destinos de ecoturismo analisando como ocorre a seleção dos destinos e sua relação com as variáveis ambientais dos mesmos. Como propostas de pesquisas, pode-se sugerir: Que tipo de destinação pública de resíduos está mais presente nos municípios de ecoturismo no Rio Grande do Sul? Existe consórcio entre os municípios integrados em programas de ecoturismo? Há usinas de compostagem em tais destinos? Como ocorre a separação, a coleta, o transporte e a destinação final dos resíduos, nos destinos de ecoturismo do Rio Grande do Sul?

Os resultados da pesquisa indicam que a coleta seletiva de resíduos sólidos ainda não é uma realidade na maior parte dos destinos de ecoturismo, possibilitando ao agente de viagem desenvolver atitudes de cooperação para uma adequada gestão de resíduos sólidos. Assim, o agente de viagem pode:

- promover ações para auxiliar no gerenciamento dos resíduos sólidos;
- informar os turistas do compromisso de cada um na geração e no gerenciamento dos resíduos gerados em uma atividade ecoturística;
- esclarecer o turista sobre a responsabilidade pelos seus resíduos gerados;
- incentivar cooperativas de coleta seletiva nos destinos comercializados;
- sensibilizar sua equipe para alertar sobre problemas com resíduos sólidos nos destinos utilizados para a prática do ecoturismo;
- reduzir o consumo de papel, de plástico e de matéria orgânica, incentivando a não-geração de resíduos;
- separar adequadamente os resíduos;
- depositar os resíduos sólidos em locais apropriados como lixeiras, composteiras ou usinas de reciclagem.

13 PROGRAMA DE CONTROLE DO USO DA ÁGUA NOS DESTINOS COMERCIALIZADOS

A tabela 5 apresenta dados referentes às informações dos gestores sobre a existência de programas de controle sobre o uso de água nos destinos ecoturísticos, que são comercializados pelas agências.

Tabela 5 – Frequência e porcentagem de indicações dos sujeitos sobre a existência de programas de controle sobre o uso de água nos destinos ecoturísticos, que são comercializados pelas agências.

Os destinos ecoturísticos que são comercializados apresentam programas de controle do uso de água	F	%
Sim	1	5
Não	8	40
Em apenas alguns destinos	3	15
Nunca observou	6	30
Não respondeu	2	10
Total	20	100

Pelos dados da tabela 5, é possível verificar que 40% dos sujeitos indicaram não haver um programa de controle sobre o uso de água nos destinos comercializados, enquanto apenas 5% indicam haver tal programa. Já para 15%, apenas alguns destinos comercializados apresentam tal controle, e 30% indicaram nunca ter observado tal questão.

Relacionar o uso da água com a atividade turística é importante, já que “existe nos últimos anos uma importante tendência de aproveitamento das águas continentais, desde o ponto de vista turístico” (GONZÁLEZ, 2004, p. 240), complementando outras utilizações tradicionais, como agricultura, abastecimento e indústria.

O aproveitamento turístico das águas, além do abastecimento da população e dos visitantes, assume importância ao relacionarem-se os múltiplos usos recreacionais, esportivos e contemplativos que possibilitam. Parece, importante, sim, identificar ações que possibilitem o uso correto dos mananciais de água, como produto inserido em um programa turístico e, especialmente, em programas de ecoturismo, buscando seu uso de maneira sustentável, uma vez que

praias, rios e lagoas não são apenas as bordas do mar ou as margens que canalizam um curso d'água ou que encerram uma porção dela. São ecossistemas em que a água, posto que vital, é um dos componentes de um todo complexo incluindo solo, subsolo, estrutura geológica, clima e seres vivos. (SOFIATI, 2003, p. 16).

O tema da água assume importância fundamental em um programa de ecoturismo, visto que, conforme indica a Companhia Riograndense de Saneamento (Corsan) (2010), o aumento

crescente da população aumenta a procura por água, e seu uso irracional, aliado a uma administração deficiente, causa o esgotamento de muitas fontes de água.

Cabe questionar: Qual o papel do gestor de agência de turismo durante a execução de um programa de ecoturismo, entendido como um produto que prioriza a sustentabilidade ambiental, na relação do uso e proteção dos mananciais de água? Diante de tal questão, é importante analisar a relação entre a seleção dos destinos ecoturísticos e a qualidade da água, e como o agente de viagem auxilia nos programas de controle de uso dos recursos hídricos.

Tais questões parecem ressaltar a importância dos gestores locais de turismo, e dos agentes de viagem que comercializam destinos ecoturísticos, estarem integrados nas discussões e propostas, visando ao controle adequado dos recursos hídricos, visto que a água representa um importante bem público a ser utilizado em atividades turísticas e no próprio abastecimento do visitante.

É importante identificar a responsabilidade de todos na manutenção dos sistemas ecológicos, a fim de evitar ações que venham a causar possíveis impactos difíceis de serem recuperados, incluindo a proteção aos ecossistemas terrestres e aquáticos, buscando atitudes ecológicas que venham em acordo aos processos de gestão ambiental e gestão dos recursos hídricos.

De acordo com Pizella:

Nos sistemas hídricos, os impactos ambientais podem ser causados por contaminação/poluição química e orgânica, a destruição de habitats e o uso consumptivo que supere a recarga das reservas superficiais e subterrâneas, ocasionando a desorganização estrutural e funcional da biota aquática e a perda hídrica em termos qualitativos e quantitativos. (PIZELLA, 2006, p. 16).

A definição de programas, ações e atividades turísticas deve, portanto, envolver o agente de viagem no planejamento do uso sustentável dos recursos hídricos, seja para possibilitar o exercício de atividades recreativas e turísticas, seja visando ao abastecimento dos visitantes e da comunidade ou, ainda, à sobrevivência da biota local.

A poluição pode ser tóxica quando derivada de materiais inorgânicos, como metais e compostos industrializados ou orgânicos, de acordo com a natureza dos poluentes e com seus consequentes efeitos.

Para Machado (2003, p. 134), tais impactos forneceram subsídios que estão permeados nas leis nacional e estadual dos recursos hídricos, já que as mesmas surgem “[...] da necessidade de conter ou contornar uma crise de qualidade e quantidade, nascida do uso excessivo e mal organizado do recurso hídrico [...]”.

O turista é um consumidor de recursos hídricos; por isso, cabe aos gestores locais, em parceria com os agentes de viagem e demais envolvidos no processo de ecoturismo, promoverem ações que visem à proteção de tais recursos, colaborando na manutenção dos mananciais hídricos, na proteção das matas ciliares e na minimização de impactos que causem perda na qualidade da água.

Cabe, portanto, questionar se há programas de capacitação dos colaboradores das agências de viagem que comercializam o ecoturismo para o uso adequado dos recursos hídricos, e como tais programas são adotados pelos gestores quando da seleção de empresas colaboradoras da execução do produto ecoturístico.

Ao indicar como aspecto ecológico de um ecoalojamento, no Município de Canela, no que tange à questão do uso da água, Bonilla e De Conto (2003) observam que o sistema de água deve aproveitar a água da chuva como alternativa prioritária.

Quanto às águas residuárias, Bonilla e De Conto (2003) contribuem com a proposta de utilizar sanitário de duplo compartimento, economizando 30 litros por descarga e o uso de caixa de descarga com duplo compartimento. Também sugerem que as instalações de água sejam “[...] exteriores, em PVC, o que permite economia em custo de instalações, facilidade de manutenção e controle de fuga de água” (BONILLA; DE CONTO, 2003). Tal questão é importante ao se verificar a possível queda nos custos com a manutenção do prédio e, também, a responsabilidade de um meio de hospedagem de ecoturismo em evitar o desperdício de água.

Como indicações para um adequado uso das águas pelo turismo, González (2004, p. 253) sugere como parâmetros básicos:

- luta constante contra contaminação das águas (subterrâneas e superficiais);
- prioridade na defesa do domínio público das águas;
- ordenação dos recursos hídricos com planos de gestão de uso;
- conscientização e valorização da importância dos recursos hídricos turísticos;
- entendimento da água como patrimônio natural e cultural.

É importante analisar a questão do uso da água em destinos turísticos, uma vez que os mesmos convivem com a flutuação populacional, principalmente em fins de semana e férias, podendo “ocasionar racionamento de água em razão do excesso de consumo”. (IBGE, 2008).

Cabe, portanto, aos agentes de viagem, desenvolverem propostas que busquem o uso adequado das águas, participando de discussões que visem à proteção da qualidade da mesma;

incentivando e participando da gestão dos recursos hídricos dos destinos que comercializam e desenvolvendo atividades que sensibilizem os visitantes para a importância do cuidado com os recursos hídricos.

Como propostas de novas pesquisas, é possível prosseguir o estudo na busca de informações quanto ao uso da água nos meios de hospedagem dos destinos de ecoturismo e de como tal atitude pode influenciar na escolha do agente de ecoturismo e do ecoturista.

A correta prática ambiental do uso da água inclui a tomada de consciência de ser a água um bem finito, que deve ser adequadamente aproveitado e, quando utilizado, repostado em condições similares.

A pesquisa indica que a maior parte dos destinos comercializados não possui um programa de controle sobre o uso da água, o que pode comprometer os destinos de ecoturismo na manutenção de um ambiente saudável para a prática do ecoturismo. O agente de viagem, assim, pode:

- priorizar locais que apresentem abastecimento de água potável;
- auxiliar nos programas de controle de uso dos recursos hídricos;
- auxiliar nos programas de controle de uso dos recursos hídricos;
- estar integrado nas discussões e propostas visando ao controle adequado dos recursos hídricos;
- promover ações que visem à proteção dos recursos hídricos;
- proteger as matas ciliares, evitando aberturas de acesso nas margens das águas utilizadas para atividades turísticas;
- evitar atividades que causem perda de qualidade da água;
- desenvolver programas de capacitação de seus colaboradores para o uso adequado dos recursos hídricos;
- selecionar meios de hospedagem, restaurantes e empresas transportadoras que adotem programas de controle do uso da água.

14 PROGRAMA DE REDUÇÃO DE CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA NOS DESTINOS COMERCIALIZADOS

A tabela 6 apresenta os dados referentes à frequência e porcentagem dos sujeitos sobre a existência de programas de redução do consumo de energia elétrica nos destinos ecoturísticos, que são comercializados pelas agências.

Tabela 6 – Frequência e porcentagem de indicações dos sujeitos sobre a existência de programas de redução do consumo de energia elétrica nos destinos ecoturísticos que são comercializados pela agência.

Os destinos ecoturísticos que são comercializados apresentam programas de redução de consumo de energia elétrica	F	%
Não	9	45
Em apenas alguns	7	35
Nunca observou	4	20
Total	20	100%

Pelos dados da tabela 6, pode-se verificar que 45% dos sujeitos indicaram não haver um programa de redução de consumo de energia elétrica nos destinos comercializados, enquanto 35% indicam haver tal programa em apenas alguns destinos. Já para 20% dos sujeitos, tais programas nunca foram observados, e nenhum sujeito respondeu que tais programas estejam inseridos nos destinos comercializados pela agência.

Cabe questionar: Como um produto que é vendido como sustentável pode desconsiderar o controle do consumo de energia elétrica em seus destinos? Cabe destacar que a questão energética assumiu contornos preocupantes no mundo atual, decorrente do crescimento em uma velocidade acelerada e, ao mesmo tempo, de uma produção malplanejada, que leva a impactos ambientais passíveis de comprometer o desenvolvimento, uma vez que “muitos desses impactos ambientais são provenientes da geração, manuseio e uso da energia”. (SILVA et al., 2003, p. 2).

De acordo com Jannuzzi e Swisher (1997, p. 3), para se atingirem metas de redução de impactos, “serão necessárias mudanças tecnológicas para diminuir a intensidade do uso de combustíveis fósseis na maioria dos sistemas energéticos dos países”, além de serem necessárias ações que visem à “melhoria da eficiência no uso de combustíveis e eletricidade”.

Assim, parece ser importante que os agentes de viagem priorizem destinos que apresentem soluções energéticas, seja na inclusão de novas tecnologias e fontes energéticas, seja no planejamento e na execução de programas de redução do consumo energético, visando maior adequação aos princípios de sustentabilidade do produto comercializado.

Com relação a tal questão, Bonilla e De Conto (2003) indicam, para um ecoalojamento, o uso do biogás, obtido de um reator anaeróbico, como alternativa energética para uso no fogão.

Cabe identificar quais ações podem ser adotadas pelos agentes de viagem com os destinos comercializados como, por exemplo, na seleção dos alojamentos e locais de alimentação, buscando aqueles que possuam programas de redução de consumo de energia elétrica, na seleção dos veículos utilizados, priorizando a redução do uso de combustíveis fósseis, na seleção de destinos que possuam programas de redução do consumo de energia elétrica e que incentivem a adoção de novas fontes de energia, priorizando fontes renováveis.

Uma das questões a ser considerada pelos agentes de viagem, quando da seleção dos meios de hospedagem presentes nos destinos ecoturísticos, diz respeito à existência de programas de consumo de energia conscientes, incentivando relações com os meios de hospedagem que apresentem tais propostas.

Tais questões assumem importância ao identificar-se, como indica Souza (2002, p. 18), como uma das características empresariais, a assimilação das questões ambientais que, “têm atualmente dimensões econômicas (redução de custos, de riscos, melhoria de eficiência, diferenciação de produtos, etc.) e simbólicas (melhoria na reputação e na imagem das organizações)”.

Assim, cabe ao gestor de agência de turismo incentivar a adoção de práticas ambientais pelos gestores locais dos destinos comercializados, priorizando espaços e serviços que adotem práticas ambientais em seus produtos.

Como exemplo, pode-se elencar o uso de energia elétrica para aquecimento da água de banho. Sobre tal questão Bonilla e De Conto (2003) sugerem a adoção de chuveiros contendo 7 litros/min com tempo de banho de 5 minutos, o que, além de racionalizar o uso de energia elétrica, também auxilia no uso responsável de água tratada.

Quanto à possibilidade de economia de energia elétrica em meio de hospedagem, os autores sugerem que os tetos e as paredes interiores dos quartos sejam forradas de madeira aglomerada, recoberta de papel lavável com cor clara, o que dá a sensação de maior espaço e maior iluminação.

Cabe, assim, ao gestor de agência de turismo, firmar parcerias locais para uma gestão ambiental do uso de energia, tanto na seleção dos locais, priorizando destinos com políticas ambientais de controle do uso de energia elétrica, quanto na escolha dos colaboradores locais, selecionando meios de hospedagem, restaurantes, bares, programas e passeios turísticos que priorizem tais ações.

É importante, também, que o gestor de agência de turismo incentive os colaboradores a promoverem ações de minimização do uso de energia elétrica, buscando constantemente a participação dos turistas em tais programas, fazendo com que todos assumam o compromisso de obter maior produtividade, minimizar impactos e conservar melhor a matéria-prima do ecoturismo, que é a natureza.

A pesquisa indica não haver um programa de redução de consumo de energia elétrica na maior parte dos destinos comercializados, o que compromete a sustentabilidade do destino, uma vez que é necessária a busca de melhoria da eficiência no uso de combustíveis e eletricidade. Como responsabilidade para os agentes de viagem na seleção, formatação e comercialização do produto, pode-se indicar:

- priorizar parceiros que utilizem energia solar, eólica ou biogás para o abastecimento;
- incentivar o uso de lâmpadas fluorescentes reflexivas;
- auxiliar nos programas de uso consciente de energia;
- priorizar espaços e serviços que adotem práticas ambientais de controle do uso de energia seus produtos;
- adquirir equipamentos mais eficientes energeticamente como eletrodomésticos e veículos de transporte ecoeficientes;
- incentivar, na agência e nos meios de hospedagem e locais de alimentação utilizados na atividade turística, o uso de iluminação e ventilação natural sempre que possível;
- priorizar destinos com políticas ambientais de controle do uso de energia elétrica.

15 SISTEMA DE COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTO NOS MUNICÍPIOS COMERCIALIZADOS

A tabela 7 indica as respostas dos sujeitos sobre a existência de sistema de coleta e tratamento de esgoto nos municípios dos destinos ecoturísticos.

Tabela 7 – Frequência e porcentagem de indicações dos sujeitos sobre a existência de sistema de coleta e tratamento de esgoto nos municípios dos destinos ecoturísticos.

Os municípios dos destinos ecoturísticos oferecidos pela agência possuem sistema de coleta e tratamento de esgoto?	F	%
Sim	1	5
Não	5	25
Apenas coleta	4	20
Em apenas alguns	7	35
Nunca observou	3	15
Total	20	100%

Pelos dados da tabela 7, é possível identificar que 25% dos sujeitos indicam não haver sistema de coleta e tratamento de esgoto nos municípios dos destinos ecoturísticos comercializados, enquanto apenas 5% indicam haver tal sistema. Esse dado é preocupante, uma vez que se espera, num destino de ecoturismo, um sistema de coleta e tratamento adequado de seu esgoto. Outro dado importante refere-se aos 35% dos sujeitos que indicaram haver tal coleta e tratamento em apenas alguns municípios que comercializam o ecoturismo, o que pode indicar não ser essa uma realidade presente nos destinos de ecoturismo.

Cabe um questionamento quanto aos 15% dos sujeitos que indicaram nunca ter observado tal questão, o que pode representar uma noção equivocada das necessidades de proteção dos recursos naturais, que os mesmos utilizam no próprio.

Ao analisar tais dados, é possível comparar as informações com os números apresentados pelos municípios mais comercializados para ecoturismo, no Estado do Rio Grande do Sul.

De acordo com o IBGE (2002), o Município de Mostardas apresentava apenas 22,2% dos domicílios atendidos por rede geral de esgoto ou pluvial, enquanto 60,9% possuíam fossa séptica e 15,5% fossa rudimentar. Para o Município de Cambará do Sul, indica que 23,9% dos domicílios eram atendidos por rede geral de esgoto ou pluvial; 57,1% com fossa séptica; 13,68% com fossa rudimentar e 24,6% com esgoto direto em rio ou lago.

Já para a Prefeitura Municipal de Canela (CANELA, 2010), apenas 30% do município possuía rede coletora de esgoto, atendido por seis estações de tratamento. Cabe ressaltar que a Lei Complementar 21, de 8 de fevereiro de 2011, que altera dispositivos da Lei Municipal 457 (CANELA, 2011), determina ser obrigatório para hotéis e pousadas com até 50 usuários, executar a instalação de caixa de gordura, fossa séptica, filtro anaeróbio e sumidouro ou vala de infiltração. Para hotéis e pousadas com porte acima de 50 usuários, a referida lei determina ser obrigatório executar a instalação de caixa de gordura, estação de tratamento de esgoto (ETE), atendendo às Resoluções 128/06 e 129/06 do Consema.

Tal questão é importante, uma vez que cabe ao gestor de agência de ecoturismo assumir seu papel no enfrentamento da questão de tratamento do esgoto, nos destinos onde executa suas ações. Estando os meios de hospedagem obrigados a cumprir determinações legais, quanto ao descarte e tratamento do esgoto, é possível estabelecer a relação do agente de viagem com a seleção dos meios de hospedagem que utilizam em sua atividade, com o cumprimento dos mesmos em tais determinações.

Tal questão, quando não instituída de forma clara pelos municípios, pode interferir na qualidade de vida dos moradores e na qualidade da visita dos turistas.

Ao questionar sobre o conhecimento dos hóspedes de um meio de hospedagem de Canela, Alves (2008) indica que 75% dos sujeitos pesquisados afirmam não conhecer o tratamento de esgoto da cidade de Canela. Tal indicação é importante, já que 75% dos sujeitos afirmaram conhecer o tratamento de esgoto em seu município de origem. A mesma pesquisa realizada com hóspedes, no Município de Caxias do Sul, indica que 51,94% dos sujeitos conhecem o serviço de tratamento de esgoto em seu município de origem, enquanto 60,65% afirmaram não conhecer o serviço no município visitado.

É possível indicar que o fato de conhecer o serviço de tratamento de esgoto em seu município de origem não significa estar informado sobre o sistema nos destinos turísticos, não exigindo essa condição de saneamento básico nos critérios de seleção dos destinos ecoturísticos.

A pesquisa indica a ausência de sistema de coleta e tratamento de esgoto em 25% dos municípios dos destinos ecoturísticos, o que causa preocupação, uma vez que se espera de um destino de ecoturismo, um sistema de coleta e tratamento adequado de seu esgoto. É também preocupante a não demonstração de preocupação pelos agentes quanto à esse serviço de saneamento, uma vez que 15% dos sujeitos indicaram nunca ter observado tal questão. Ao indicar responsabilidades dos agentes de viagem quanto à coleta e tratamento do esgoto, pode-se sugerir:

- priorizar destinos que possuam sistema de coleta e tratamento de esgoto (prioritariamente 100% de esgoto tratado);
- buscar parceiros que priorizem o uso de biogás gerado pelo sistema sanitário;
- conhecer o serviço de tratamento de esgoto nos destinos;
- informar o turista sobre o sistema de tratamento de esgoto dos destinos;
- desenvolver ações de minimização da produção de resíduos orgânicos, principalmente, em alta temporada, apoiando ações descentralizadas que ofereçam opções para a coleta e tratamento do esgoto, como caixas de gordura, fossas sépticas, filtros anaeróbios e sumidouros ou valas de infiltração;
- priorizar meios de hospedagem que tratem o seu esgoto;
- incentivar a implantação de sistemas compartilhados de tratamento de esgoto nos destinos, enfatizando a combinação de unidades convencionais, condominiais e individuais de tratamento de esgoto.

16 POLÍTICAS DE ECOTURISMO NO PLANO DIRETOR MUNICIPAL

A tabela 8 apresenta dados relacionados a políticas de ecoturismo estar inseridas no Plano diretor dos municípios dos destinos ecoturísticos.

Tabela 8 – Frequência e porcentagem de indicações dos sujeitos sobre as políticas de ecoturismo estar inseridas no Plano diretor dos municípios dos destinos ecoturísticos.

Os municípios dos destinos ecoturísticos oferecidos pela agência possuem políticas de ecoturismo inseridas no Plano Diretor?	F	%
Sim	3	15
Não	3	15
Em apenas alguns municípios	5	25
Não sabe	9	45
Total	20	100%

Pelos dados da tabela 8, pode-se verificar que 15% dos sujeitos indicaram que o Plano Diretor dos municípios dos destinos ecoturísticos comercializados pelas agências, apresenta políticas de ecoturismo, enquanto 15% indicam não haver tal inserção. Para 25% dos sujeitos, o conhecimento da inserção do ecoturismo no Plano Diretor Municipal está presente em apenas alguns municípios comercializados. Já, 45% dos sujeitos responderam não ter tais informações, o que poderia representar um desconhecimento por parte dos gestores de agências de viagem do Plano Diretor Municipal.

Ao tratar da amplitude de um Plano Diretor, Braga (1995, p. 19) indica que o mesmo deve tratar do: uso do solo urbano, da expansão urbana, do parcelamento do solo urbano, da habitação, do saneamento básico e dos transportes urbanos.

Tais características revelam um conteúdo urbanístico fortemente presente na elaboração de um Plano Diretor. Porém, como visto, se sua obrigatoriedade abrange também municípios com características muito mais rurais que urbanas, é exigido do Plano Diretor considerar a zona rural em seu planejamento.

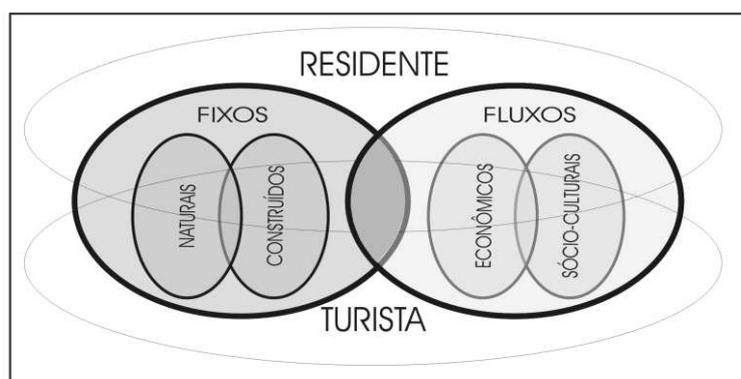
Tal questão deverá afetar diretamente a elaboração do Plano Diretor nos municípios de ecoturismo, já que a atratividade do destino de ecoturismo está centrada em áreas rurais, onde a natureza encontra-se, em geral, melhor conservada.

Ao relacionar o turismo com propostas de planejamento e gestão, Anjos, Anjos e Rados (2006, p. 106) indicam que, “com a emergência do ecoturismo e das questões ligadas à sustentabilidade, ocorreu significativo direcionamento do planejamento do turismo em

direção ao campo do planejamento e gestão ambiental”. De acordo com esses autores; “a compreensão do sistema territorial turístico deve considerar as especificidades territoriais de dois subsistemas sociais que o constituem: o subsistema dos residentes e o subsistema dos turistas”. (ANJOS; ANJOS; RADOS, 2006, p.107).

Além da divisão socioterritorial existente, há necessidade de analisar o sistema territorial turístico, diante de dois outros subsistemas, que seriam o subsistema de fixos, abrangendo os elementos naturais, elementos construídos pelo homem e as infraestruturas, e o subsistema de fluxos que abrange as dinâmicas socioculturais e as dinâmicas econômicas. A compreensão de tal sistema estaria, assim, materializada nos indicadores ecológicos, socioespaciais, socioculturais e econômicos, conforme apresentado na figura 3.

Figura 3: Sistema territorial turístico



Fonte: Anjos; Anjos; Rados (2006, p. 107).

Diante de tal entendimento, os indicadores ecológicos estariam relacionados à necessária proteção dos elementos naturais presentes no território e “ligada ao conceito de desenvolvimento territorial almejado pelos grupos sociais envolvidos que, por sua vez, estará diretamente relacionado ao tipo de turismo pretendido”. (ANJOS; ANJOS; RADOS, 2006, p. 109). Assim, ao desenvolver-se como destino de ecoturismo, o município estaria associando a proposta de desenvolvimento territorial com as ações a serem implantadas, por meio da execução das propostas do Plano Diretor, que contemplaria ações visando ao planejamento do turismo, com a necessária gestão ambiental.

O município que mantém em seu território áreas e serviços associados ao ecoturismo apresentaria, assim, bens e serviços de atendimento ecoturístico colocados num circuito em rede, identificado como o território onde ocorre a organização de serviços. Tal território será identificado por Rodrigues Netto (2006, p. 31), como “a estrutura territorial baseada na organização econômica para o desempenho dos serviços de atendimento ao turista”. A

duração de tais serviços estaria relacionada ao envolvimento dos agentes, “[...] que se dispõem a trabalhar conectados ao atrativo e se interessam por ele”.

Cabe assim, buscar uma relação que possibilite o planejamento dos destinos de ecoturismo associado ao planejamento dos municípios que contemplem áreas de ecoturismo em seus domínios. Assim, o Plano Diretor deverá conter propostas que busquem a organização espacial do uso do solo contemplando o ecoturismo e sua relação com os bens e serviços preparados para seu desenvolvimento.

O agente de viagem de ecoturismo poderia influir positivamente em tal questão, ao informar-se da importância do turismo e do planejamento do ecoturismo no Plano Diretor municipal, buscando possibilidades de contribuir, quando possível, e fiscalizar as diretrizes previstas para o ecoturismo. O não conhecimento de tais informações poderia, portanto, representar um não compromisso com o planejamento sustentável local.

A pesquisa indica o desconhecimento de 45% dos agentes quanto à presença de políticas de ecoturismo no Plano Diretor Municipal. Tal dado representa preocupação, uma vez que o ecoturismo é uma atividade que necessita do ambiente natural para seu consumo e, portanto, de planejamento adequado para seu uso. Cabe, assim, indicar aos agentes de viagem:

- conhecer o plano diretor municipal;
- socializar as informações sobre o plano diretor municipal;
- contribuir para direcionar e orientar o desenvolvimento dos municípios que comercializa;
- influir positivamente no planejamento do ecoturismo nos municípios que comercializa;
- sensibilizar a comunidade dos destinos onde atua para a importância do plano diretor municipal.

17 INSERÇÃO DO ECOTURISMO NA AGENDA 21 LOCAL

A tabela 9 apresenta os dados referentes às informações dos sujeitos sobre a inserção do ecoturismo na Agenda 21 dos municípios dos destinos ecoturísticos que são comercializados pela agência.

Tabela 9 – Frequência e porcentagem de indicações sobre as informações dos gestores sobre a inserção do ecoturismo na Agenda 21 dos municípios dos destinos ecoturísticos que são comercializados pela agência.

Os destinos ecoturísticos que são comercializados apresentam o ecoturismo contemplado na Agenda 21 Local	F	%
Não	5	25
Em apenas alguns municípios	2	10
Não sabe	13	65
Total	20	100

Pelos dados da tabela 9 pode-se verificar que 25 % dos sujeitos indicaram não estar o ecoturismo inserido na Agenda 21 local, nos destinos comercializados, enquanto 65% indicam não saber se há tal inserção. Para 10% dos sujeitos, a Agenda 21 local está inserida em apenas alguns municípios comercializados. Nenhum dos sujeitos respondeu positivamente à pergunta.

Como questionamento é possível perguntar: A Agenda 21 local é um instrumento conhecido e valorizado por moradores, turistas, gestores municipais e gestores de agências de viagem, quando da seleção e organização do produto ecoturístico que vendem?

Como contribuição, Silva (2006c) indica que 76% dos sujeitos pesquisados em um distrito de Pelotas – RS, não conhecem a Agenda 21. A autora ainda indica que dos que conhecem a Agenda 21, a expectativa é pelo desenvolvimento de conscientização, orientação e projetos de melhoria do meio ambiente, melhorando a qualidade de vida no distrito.

Sendo o ecoturismo uma atividade que necessita do ambiente natural para seu consumo, tanto a gestão de resíduos sólidos nos municípios, quanto a recuperação de áreas degradadas se tornam elementos importantes na construção da paisagem dos destinos ecoturísticos, e tal importância é reforçada uma vez que “documentos oficiais como a Agenda 21, a Lei 9795/99 (Política Nacional de Educação Ambiental) e publicações da Embratur têm, como exemplo para ações de cuidados com o ambiente, atividades de promoção do ecoturismo”. (PIRES; PHILIPPS, 2004, p. 148).

Tal importância também está presente na pesquisa do MMA ao identificar a influência da Agenda 21 em relação a atividades econômicas, cujo o turismo sustentável aparece como uma das indicações mais citadas. (BRASIL, 2009a).

Tais dados são importantes para identificar o papel do gestor de agência de viagem em sua relação com a agenda 21 dos municípios que possuem produtos de ecoturismo comercializados pelo mesmo. Diante de tal situação, surgem como perguntas: que processos devem ser identificados pela Agenda 21 Local em relação à prática do ecoturismo? Como o gestor de agência de viagem pode contribuir para o cumprimento dos processos determinados na Agenda 21 local?

Assim, em um município ecoturístico, a possibilidade de decisão conduziria a variadas leituras, que estariam relacionadas com os processos decisórios coletivos das instituições locais, incluindo as agências de viagem; possibilitando a participação do gestor e dos demais colaboradores, na busca de participação e contribuição nas discussões coletivas da Agenda 21 local, quando possível.

Sobre tal questão, é importante a contribuição de Silva (2006c), ao identificar que, após um ano de atuação de um núcleo de educação ambiental na comunidade-alvo de sua pesquisa, houve uma mudança nos conhecimentos sobre a Agenda 21 e sobre o que ela representa. A autora indica um acréscimo de 24% de respostas afirmativas da comunidade sobre o conhecimento da Agenda 21.

O agente de viagem de ecoturismo pode, assim, tornar-se parceiro na difusão do conhecimento da Agenda 21 local com os turistas, prestando informações sobre as políticas públicas presentes na mesma. Pode, também, ser um agente de sensibilização na comunidade, em especial, com os moradores que estão próximos aos locais de destino de ecoturismo, auxiliando na proteção do ambiente natural e na qualidade de vida da população.

Cabe, assim, aos governos municipais incentivarem “processos participativos que sejam deliberativos e bidirecionais, e que capacitem a comunidade para o poder compartilhado” (FONT; SUBIRATS, 2000, p. 88), inserindo pelos fóruns da comunidade propostas e diretrizes de ecoturismo na Agenda 21 local.

A pesquisa indica o desconhecimento de 65% dos agentes, quanto à Agenda 21 local. Tal dado representa preocupação, uma vez que o planejamento adequado do ecoturismo deve ser realizado, considerando-se as políticas públicas determinadas. Cabe, assim, indicar aos agentes de viagem:

- conhecer a Agenda 21 local;
- socializar as informações sobre a Agenda 21 local;

- participar de discussões que envolvam definições para a agenda 21 local nos municípios que comercializa;
- contribuir para direcionar e orientar o desenvolvimento dos municípios que comercializa;
- influir positivamente no planejamento do ecoturismo nos municípios que comercializa;
- sensibilizar a comunidade dos destinos onde atua para a importância da Agenda 21 local.

18 ADOÇÃO DE MEDIDAS DE MITIGAÇÃO DE IMPACTOS PELAS AGÊNCIAS

A tabela 10 apresenta os dados referentes à adoção, pelas Agências, de medidas específicas para minimizar impactos ao ambiente natural.

Tabela 10 – Frequência e porcentagem de indicações dos sujeitos sobre a adoção pela Agência de medidas específicas para minimizar impactos ao ambiente natural

A agência adota medidas específicas para minimizar impactos ao ambiente natural	F	%
Sim	17	85
Não	2	10
Não respondeu	1	5
Total	20	100

Pelos dados da tabela 10, pode-se verificar que 85% dos sujeitos indicaram que a agência adota medidas específicas para minimizar impactos ao ambiente natural, enquanto apenas 10% indicam não adotar tais medidas. Não responderam à pergunta 5% dos sujeitos.

Uma das mais importantes questões a serem desenvolvidas, em um projeto de ecoturismo, é saber até quando é possível utilizar uma área natural para o desenvolvimento da atividade. A resposta varia de acordo com as características de cada local e o que se espera desse uso. Porém, a utilização dessas áreas implica o entendimento de alguns conceitos indispensáveis, que garantirão qualidade e responsabilidade ao projeto.

Tal relação torna-se preocupante quando se percebe que, ao alterar em grande escala os ecossistemas, o homem “[...] o faz sem avaliar e dimensionar formal e racionalmente, no sentido de planejamento integrado, o impacto causado por tal alteração”. (BENI, 2002, p. 52).

Para Sonaglio (2006, p. 61), “a atividade ecoturística deve ser sustentável, caso contrário, transforma-se em algo destrutivo, prejudicial, ocasionando problemas que, na verdade, deveria combater”.

Sobre tal questão, De Conto (2007) salienta que “não é possível conceber atividades turísticas em municípios que não estejam preparados para evitar, ou minimizar, os impactos ambientais negativos decorrentes dessas atividades”. Tal questão, assim, assume grande importância quando é analisada a estrutura turística de municípios que detêm atratividade para o ecoturismo e a formatação de produtos e atividades realizadas pelos gestores de agências de turismo. É importante, também, que se identifiquem quais características devem estar presentes em um município que desenvolve o ecoturismo e de que maneira os impactos negativos são controlados ou minimizados no destino.

Para Pires (2006, p. 12), “o turismo exerce impactos sobre o ambiente por ser um grande consumidor de combustíveis, eletricidade, alimentos e outros recursos da água e da terra, gerando significativas quantidades de lixo e de emissões neste mesmo ambiente”.

É importante lembrar que a atividade turística é capaz de provocar impactos ambientais, sociais e econômicos tanto negativos quanto positivos. Tal entendimento é corroborado por Santos Júnior e Ribeiro (2006, p. 22), ao indicarem ser o turismo tão impactante como qualquer outra atividade de desenvolvimento econômico e que, “dependendo da estrutura, gestão, organização e interface dos seus atores pode ter níveis altos e baixos de efeitos”.

Entendendo que o turismo, ao causar impactos, promove efeitos tanto na atividade turística quanto na vida da população residente das localidades turísticas. O impacto só poderá ser positivo quando “gera oportunidades sociais para ambas as partes”. (BOLSON; FERREIRA, 2006, p. 3).

Tal constatação indica a responsabilidade dos agentes de viagem em organizar produtos que possibilitem, além da minimização de impactos ambientais, a promoção social da comunidade envolvida, seja firmando parcerias, seja utilizando mão de obra local.

Da mesma forma, o turismo só poderá gerar impacto ambiental positivo quando realizado com responsabilidade ambiental, uma vez que “o ônus da degradação ambiental será muito mais impactante do que qualquer transformação social positiva, que tenha ocorrido na comunidade”. (FIGUEIREDO; VIANA; AZEVEDO, 2010, p. 8).

Assim, cabe como questões e possibilidades de novas pesquisas: Quais medidas de minimização de impactos são adotadas pelo agente de viagem, quando da formatação e execução de um produto ecoturístico? Que métodos de controle de impactos são conhecidos e executados pelos gestores de agências de turismo?

A responsabilidade do agente de viagem de ecoturismo deve ser visualizada como sendo uma situação especial na qual possam recair sobre ele as consequências de um fato, que pode gerar algum efeito danoso na esfera jurídica, e entende dano como “um ato realizado por um agente responsável” (MEDEIROS, 2006, p. 66), que, ao realizar o ato danoso, irá gerar efeitos, entendidos como impactos e cujas consequências devem ser reparadas.

Tal pensamento está fundamentado na ideia de Medeiros ao afirmar:

Em nosso ordenamento jurídico, a responsabilização civil ambiental está prevista no artigo 225, § 3º da Constituição Federal, sendo certo que neste contexto inserem-se também os empreendedores da atividade do Ecoturismo, devendo estes se aterem às normas infraconstitucionais que regem todo o ordenamento, já que tal atividade típica de consumo, não se difere de nenhuma outra atividade existente na ordem legal (MEDEIROS, 2006, p. 83).

O quadro 7 apresenta as indicações dos gestores de agências quanto às medidas adotadas pelas agências para minimizar impactos ao ambiente natural.

Quadro 7: Indicações dos gestores de agências quanto às medidas adotadas pelas agências para minimizar impactos ao ambiente natural

- Entrega aos passageiros de uma cartilha de responsabilidade ambiental
- A agência realiza a coleta de lixos e a formatação de trilhas
- Palestra de conscientização na rede de ensino, reutilização de papéis
- Remanejamento de trilhas, conscientização do praticante quanto ao lixo produzido ou encontrado. Entrega de bônus em corridas de aventura para o lixo recolhido nos ambientes naturais. Plantação de espécies nativas. Respeito ao espaço da fauna e flora em trilhas.
- Modulação de grupo que respeita o ambiente, o ritmo da natureza e sua capacidade de carga. Nos passeios a cavalo, os animais não comem nada que não seja nativo da região. Embalagens plásticas e vidros são entregues pessoalmente a sucateiros. As seringas dos animais são entregues em coleta específica. Na propriedade, a água é sem tratamento químico, esgoto tratado e sobras orgânicas compostadas particularmente.
- Projetos de EA, campanha de coleta de pilhas, preservação de nascentes, expedição Rio Camisas, caminha das pelas nascentes, informativos de turismo e meio ambiente, retirada de pinus no Parque Nacional da Serra Geral.
- Número reduzido de passageiros, emissão de ruídos, recolhimento de lixo, número de pax a cada operação, informações sobre cultura local, código de conduta.
- O guia é um fiscal da natureza e faz a tradução do ambiente e conduz as atitudes dos turistas no local evitando retirada de material orgânico, evitando que escrevam em pedras e árvores, que abram novas trilhas, matem algum animal, deixem lixo. Escolhemos pousadas e parceiros locais que tenham o mesmo pensamento e atitude de mínimo impacto.
- Apenas não jogando lixo e não retirando nenhuma planta do lugar.
- Acompanhamento de um guia funcionário da agência com instruções específicas de ambientalismo, que repassa para os turistas durante o passeio.
- Informação dos guias sobre limpeza constante dos lugares visitados; limite no número de participantes; seguir trilhas já existentes, não retirar material dos locais visitados, não deixar nada de lixo nos locais.

Ao identificar ações de redução de impactos, por parte dos gestores de agências de viagem que vendem ecoturismo no Rio Grande do Sul, é possível perceber que tais medidas estão relacionadas à sensibilização para a responsabilidade ambiental, a coleta de resíduos nas

trilhas, o envolvimento em campanhas ecológicas municipais, como recolhimento de pilhas, preservação de nascentes e retirada de espécies exóticas, bem como o controle no número de passageiros.

Pires (2006, p. 11), ao pesquisar os impactos do turismo, entende ser a definição de impacto ambiental muito genérica “não contemplando claramente o caráter positivo ou de contribuição que estas mesmas atividades podem ter em relação ao ambiente”. Tal indicação é importante, pois, ao falar de impacto, é fundamental entender que

os impactos ambientais que o turismo pode causar são reconhecidamente amplos e multifacetados. Eles podem ser considerados pelos efeitos adversos (negativos) ou pelos efeitos benéficos (positivos) que desencadeiam, a partir da implantação e do funcionamento da infra-estrutura, das facilidades e dos equipamentos turísticos e recreativos, bem como dos fluxos de visitantes e da sua permanência nas localidades e nos destinos turísticos (PIRES, 2006, p. 11).

Essa característica multifacetada dos impactos indica ser necessária uma atenção especial por parte dos gestores públicos e privados, uma vez que, como afirma Seixas et al. (2010, p. 197), “a preocupação em minimizar os impactos ambientais negativos decorrentes do turismo se apresenta como uma grande preocupação para todos os profissionais interessados na sustentabilidade da atividade”.

Dentre as possibilidades de minimização de impactos, os métodos mais frequentes encontrados na literatura do turismo se referem à determinação da capacidade de suporte ou capacidade de carga, e aos limites aceitáveis de mudança.

Para Takahashi e Milano (2002, p. 62), a capacidade de carga recreativa deve considerar “o impacto dos visitantes sobre os recursos naturais, além do tipo e da qualidade da experiência da visita”. Tal informação é importante, uma vez que há lacunas no estudo da experiência da visita em áreas naturais e na percepção do turista quanto às modificações ambientais ocorridas nos destinos, já que tais estudos “poderiam auxiliar na seleção dos melhores indicadores de impacto de uma área”. (p. 76).

Ao analisar a preferência e percepção dos visitantes em duas unidades de conservação do Paraná, Takahashi e Milano (2002) indicam que dentre os dados obtidos, 65% dos visitantes das duas áreas responderam ser a visualização de danos na vegetação, a presença de lixo e os ruídos provocados por outras pessoas os responsáveis pela perda de qualidade na visita.

É importante indicar a responsabilidade do agente de viagem de ecoturismo, em organizar programas que estejam inseridos em um planejamento que priorize medidas de

minimização dos impactos, considerando o número de turistas por programa, como um fator capaz de aumentar o impacto da atividade.

A pesquisa indica a preocupação dos gestores quanto à implantação de medidas para mitigar impactos oriundos da atividade turística. Como responsabilidades a serem observadas pelos agentes de viagem, pode-se indicar:

- conceber atividades turísticas que evitem, ou minimizem, os impactos ambientais negativos;
- formatar produtos de baixo impacto;
- monitorar constantemente os impactos gerados pela atividade turística;
- ser um aliado nas práticas sustentáveis e menos impactantes;
- organizar produtos que possibilitem, além da minimização de impactos ambientais, a promoção social da comunidade envolvida;
- sensibilizar os colaboradores para a responsabilidade ambiental;
- participar de campanhas ecológicas municipais;
- formatar produtos que tenham controle sobre o número de passageiros.

19 CONSTRUÇÕES INTEGRADAS AO ESPAÇO NATURAL

A tabela 11 apresenta os dados referentes à apresentação de construções integradas ao espaço natural, nos destinos ecoturísticos comercializados pelas agências.

Tabela 11 – Frequência e indicações dos sujeitos sobre a apresentação de construções integradas ao espaço natural, nos destinos ecoturísticos oferecidos pelas agências.

Os destinos ecoturísticos oferecidos pela agência apresentam construções integradas ao espaço natural?	F	%
Sim	7	35
Não	3	15
Nunca pensou no assunto	1	5
Em apenas alguns destinos	9	45
Total	20	100

Ao analisar os dados da tabela 11, é possível identificar que 35% dos sujeitos indicam haver construções integradas ao espaço natural, nos destinos ecoturísticos comercializados; entretanto, 15% indicam não haver tal integração. Já para 45% dos sujeitos, em apenas alguns destinos as construções estão integradas ao ambiente natural e 5% nunca pensaram no assunto.

Tais dados são importantes para possibilitar a compreensão da integração dos prédios construídos, como hotéis, pousadas, centros de interpretação e educação ambiental, centro de visitantes e outros, em áreas naturais e em municípios ecoturísticos e compreender quais características uma construção integrada a um programa de ecoturismo deve apresentar.

É importante analisar a relação dos gestores de agência de turismo e dos turistas quanto aos aspectos ecológicos das construções utilizadas como meios de hospedagem. Sobre tal assunto, Alves (2008, p. 93) indica que 93,75% dos sujeitos entrevistados consideram que os meios de hospedagem devem ter compromisso com o ambiente.

A mesma preocupação é apresentada por Rudzewicz (2006), ao informar que 71% dos proprietários de Reservas Particulares do Patrimônio Natural (RPPN) demonstram preocupação quanto às construções e instalações em área de cada um.

Cabe assim questionar: Quais medidas são adotadas pelos agentes de viagem em sua relação com as estruturas receptoras nos destinos de ecoturismo, e quais práticas ambientais são exigidas pelos gestores de agências de turismo, ao selecionarem seus parceiros locais para hospedagem dos turistas?

Entendendo que o compromisso ambiental é responsabilidade de todos os envolvidos no projeto de ecoturismo, devendo estar presente no projeto de organização do turismo, nas construções utilizadas e nas atividades desenvolvidas, surgem como questionamentos: Como vem sendo demonstrado o compromisso ambiental de um meio de hospedagem, localizado em destinos de ecoturismo? Que características possuem os projetos arquitetônicos que podem ser considerados sustentáveis e assim adequados ao ecoturismo? Que importância é dada pelos gestores de áreas naturais na organização da paisagem local para a prática do ecoturismo? Que importância é dada pelos gestores de agências de ecoturismo na seleção dos destinos ecoturísticos, no que tange à questão arquitetônica?

Caberia, então, aos gestores de ecoturismo, incluindo os gestores de agências de turismo, buscar uma nova possibilidade de relação do turista com as construções edificadas nos destinos de ecoturismo, buscando espaços que priorizem as questões ambientais em sua estrutura, visando à sustentabilidade.

Dessa forma, o Ministério do Meio Ambiente (BRASIL, 2008) indica que o planejamento das construções em áreas de ecoturismo deve incluir “questões organizacionais, questões de planejamento do local, design das edificações, utilização de energia e infraestrutura dentro do conceito de tecnologias limpas, disposição de resíduos e acessibilidade”. (p. 50).

É importante entender que o custo de uma construção sustentável deve ser considerado sob a ótica ecológica, uma vez que “quando se consegue poupar energia, aumentar a durabilidade, poupar água e ao mesmo tempo aumentar a produtividade, as características de sustentabilidade do projeto e dos materiais são muito fáceis de justificar”. (PINHEIRO, 2003, p. 7).

Cabe, assim, ao gestor de agência de turismo, buscar parcerias com colaboradores que invistam em estruturas construtivas sustentáveis, agregando valor ambiental a seu produto.

A inserção de construções sustentáveis em projetos de ecoturismo é, portanto, um fator importante na análise de sua sustentabilidade, entendendo a construção numa visão holística, quando se entende construção sustentável como a possibilidade de “fazer mais com menos e encontrar eficiências nos sistemas e nos materiais, que resultem em menores utilizações de energia [...]” (PINHEIRO, 2003, p. 7).

Embora a pesquisa indique um número considerável de gestores respondendo que os destinos de ecoturismo possuem construções integradas (35%), há um número elevado de

indicações para essa realidade em apenas alguns destinos (45%). Assim, como critérios a serem observados pelos agentes de viagem, pode-se indicar:

- priorizar parcerias com meios de hospedagem que apresentem preocupação ambiental em sua construção e no gerenciamento;
- incentivar o compromisso ambiental nas construções oferecidas pelos parceiros;
- incentivar a organização da paisagem local para a prática do ecoturismo, priorizando medidas ecológicas;
- priorizar edificações que aproveitem as características climáticas do local;
- organizar produtos que possibilitem, além da minimização de impactos ambientais, a promoção social da comunidade envolvida.

20 AUXÍLIO DA VISITAÇÃO NA PROTEÇÃO DOS RECURSOS NATURAIS

A tabela 12 apresenta os dados referentes à indicação sobre o fato da visitação da área auxiliar na proteção dos recursos naturais.

Tabela 12 – Frequência e indicações dos sujeitos sobre o fato da visitação da área auxiliar nas questões de proteção dos recursos naturais.

A visitação pública auxilia na proteção dos recursos naturais?	F	%
Sim	15	75
Em apenas alguns destinos	4	20
Não respondeu	1	5
Total	20	100

De acordo com a tabela 12, 75% dos sujeitos afirmam que a visitação pública auxilia na proteção dos recursos naturais das áreas comercializadas para o ecoturismo, enquanto para 20% tal fato ocorre em apenas alguns destinos; 5% dos sujeitos não responderam à pergunta. Cabe ressaltar que o conceito de ecoturismo, desenvolvido pelo Brasil, indica como uma de suas características o fato de incentivar a conservação do patrimônio natural e cultural.

Diante de tal entendimento, surge como pergunta: Qual o papel dos operadores de ecoturismo na conservação do patrimônio natural dos destinos comercializados? Quanto é investido em auxílio financeiro ou pessoal, na manutenção das características naturais dos destinos comercializados?

Parece ser necessário identificar qual forma de contribuição cabe aos gestores de agências de ecoturismo, bem como aos turistas, aos gestores locais e à comunidade na proteção dos bens naturais que servem de atração para o ecoturista.

Para Hintze (2008, p. 105), a abordagem do discurso ambientalista pelo mercado pode representar apenas “um ótimo exemplo da espetacularização promovida pelo marketing do ecoturismo e da ideologia de que a compensação ambiental tem efeito de reverter a poluição promovida pelo consumo da viagem ecoturística”. Ou seja, a ideia de poluir, e posteriormente pagar ou compensar o dano, poderia refletir uma incoerência por parte dos agentes responsáveis pela prática do ecoturismo.

Ao pesquisar Reservas Particulares do Patrimônio Natural (RPPNs), Rudzewicz e Lanzer (2008, p. 93) sugerem que “o ecoturismo deve ser um complemento à busca pela viabilidade financeira das reservas, dentre as opções de uso compatível com a conservação” (p.92), porém indicam que “essas práticas ainda encontram-se distantes da essência do

ecoturismo, sendo esse ainda um desafio como instrumento de conservação dos ecossistemas”.

Tal realidade parece identificar a necessidade de aplicação das bases conceituais do ecoturismo, como fator de desenvolvimento sustentável e de conservação ambiental, gerando recursos que possam ser aplicados tanto no desenvolvimento da comunidade local como em programas e projetos de proteção do patrimônio natural.

Assim, auxiliar na proteção dos recursos naturais utilizados pelo ecoturismo é uma das características de um produto ecoturístico, e tal preocupação “deve estar presente tanto na comunidade receptora, quanto no operador que ‘convida’ o visitante e no próprio turista”. (SANTOS, 2009, p. 7).

A pesquisa indica a preocupação dos gestores de agências de viagem em demonstrar que estão auxiliando a proteção dos recursos naturais das áreas comercializadas. Tal fato está diretamente relacionado à característica do ecoturismo em incentivar a conservação do patrimônio natural e cultural. Cabe, assim, ao gestor de agência:

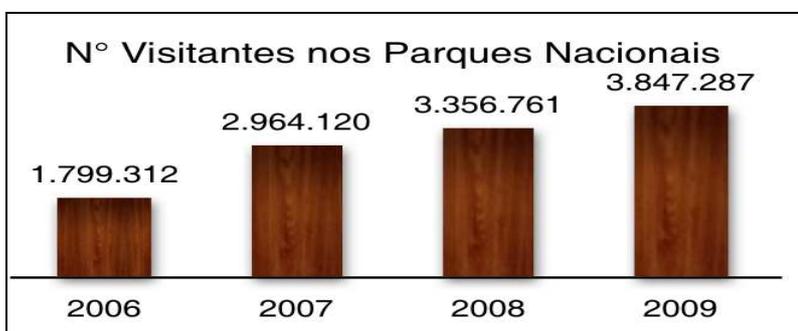
- investir um percentual arrecadado com a visitação pública, para manter as características naturais dos destinos;
- incentivar a adoção de sistemas de pagamentos por serviços ambientais que contribuam com a conservação ecológica;
- auxiliar na manutenção dos recursos naturais, que servem como atração do turismo;
- destinar recursos para a neutralização das emissões de carbono geradas por uma viagem ecoturística;
- desenvolver ações para manter e preservar as áreas naturais;
- desenvolver ações que sirvam como complemento à busca pela viabilidade financeira das áreas protegidas, utilizadas para o ecoturismo.

21 OBSERVAÇÃO DIRETA NOS DESTINOS DE ECOTURISMO SELECIONADOS

A observação direta nos destinos indicados pelos sujeitos, como os destinos mais comercializados no Estado do Rio Grande do Sul, foi realizada durante o mês de fevereiro de 2010 abrangendo os Municípios de Cambará do Sul, Canela e Mostardas.

A justificativa para tal observação pode ser percebida pelo crescente interesse do público em visitar áreas naturais protegidas, em especial os Parques Nacionais, como demonstrado na figura 4:

Figura 4: Número de visitantes nos Parques Nacionais



Fonte: Brasil (2010b)

A observação direta envolveu o Parque Nacional dos Aparados da Serra, o Parque Nacional da Lagoa do Peixe e o Parque Estadual do Caracol.

O Parque Nacional dos Aparados da Serra, localizado no Município de Cambará do Sul, foi criado em 1959 e é um dos mais antigos. (BRASIL, 2010). Já o Parque Nacional da Lagoa do Peixe, localizado nos Municípios de Mostardas e Tavares, abrange uma área de 33.248 ha e teve sua criação no ano de 1986 (BRASIL, 1999a, p. 23). O Parque Estadual do Caracol, localizado no município de Canela, abrange uma área de 100 ha e teve sua criação em 1973. (PREFEITURA MUNICIPAL DE CANELA, 2010). Cabe lembrar que o Parque Estadual do Caracol não compõe a rede de unidades de conservação do Estado do Rio Grande do Sul, por ter sido classificado como Parque Turístico, estando ligado administrativamente à Secretaria de Estado do Turismo.

Ao observar as práticas ambientais presentes nos destinos mais comercializados para o ecoturismo no Estado do Rio Grande do Sul, é possível identificar que apenas em um dos destinos há indicações visíveis de práticas ambientais para o turista. Em dois destinos, as indicações, quando encontradas, são restritivas, informando apenas algumas regras de uso. Tal questão é importante de ser analisada, já que a exposição de práticas ambientais nos destinos

deve contemplar informações que sensibilizem à adoção de atitudes e condutas adequadas para o uso do ambiente natural, informando como a visita pode ser realizada de forma a causar o mínimo impacto possível.

Com exceção de um destino, onde há placas apresentando informações ambientais e a localização dos pontos de interesse para a visitação, os demais não apresentam informações visíveis sobre as características ambientais do local, como fauna, flora e geologia, bem como há falta de utilização de espaços para prestar informações ambientais do destino. Em um dos destinos, há algumas placas sinalizando trilhas ou pontos de interesse para observação; em outro, as poucas placas existentes, além de estarem em estado precário de conservação, não contribuem para haver informação ambiental, nem para a localização adequada das trilhas.

Cabe ressaltar que a visitação pública é indicada como um dos objetivos da criação dos três parques observados e deveria, portanto, estar inserida no planejamento de ações possíveis de serem desenvolvidas em sua área e em seu entorno.

Quanto à existência de programas de educação ambiental, em um destino há um programa voltado à comunidade. A educação ambiental para o visitante ocorre na sede do parque e está composta por informações transmitidas aos que buscam o local para receber orientação sobre a visita. No local há informações sobre o ambiente natural e a explicação de algumas regras de conduta. Em outro destino, o programa de educação ambiental foi suspenso e está sendo providenciado outro meio de oferecer educação ambiental para o visitante. No terceiro destino, o programa de educação ambiental foi suspenso e não há indicação de novo programa. Tal dado é preocupante, uma vez que a educação ambiental é um critério essencial para a prática adequada do ecoturismo.

Quanto às construções, o que pode ser observado nos destinos visitados é que há preocupação com a característica local, buscando materiais e estilos regionais; porém, a mesma preocupação não parece demonstrada, quando envolve questões como aproveitamento da luz natural para economia de energia e presença de local adequado para depositar os resíduos. Também não são observados mecanismos capazes de racionalizar o uso da água, seja nas instalações comerciais, nos sanitários, centros de visitantes ou na residência do pessoal administrativo. Cabe salientar que, em alguns destinos, as construções presentes são, em grande parte, casas pertencentes aos antigos moradores. Também é possível afirmar que não há, em nenhum dos destinos, instalações para aproveitamento da água da chuva.

Quanto ao saneamento básico, há problema visível em um dos destinos, cujas águas que atravessam o parque encontram-se poluídas devido, à falta de saneamento nas áreas lindeiras. Nos outros destinos, não há indícios de problemas quanto ao saneamento. É

importante identificar que tal questão não significa a não existência do problema nas áreas de entorno; porém, o mesmo não aparece visível nos destinos.

Quanto aos resíduos sólidos, em um destino há uma quantidade satisfatória de cestos de vime nas trilhas e lixeiras espalhadas pela área. Cabe ressaltar que a coleta é realizada diariamente e há aproveitamento no local do material orgânico coletado. Os outros destinos não possuem depósitos para resíduos, com exceção das construções da sede ou centro de visitantes, com lixeiras e recolhimento dos resíduos. A orientação, em ambos, é que cada visitante cuide de seus resíduos, durante a visita nas trilhas, e os carregue de volta até o local de depósito.

Quanto ao impacto da visitação nos destinos, é possível indicar que em um deles há tratamento do piso das trilhas, buscando diminuir o impacto do pisoteio. Nos outros destinos, as trilhas são realizadas sem cuidado com o uso do solo. Em um dos destinos, as trilhas mais impactantes apenas podem ser realizadas com acompanhamento de condutor cadastrado para a atividade. Em outro destino, além da falta de informação e de cuidados para minimizar impactos, não há regras claras quanto ao acompanhamento dos visitantes nas trilhas.

Dois dos destinos observados apresentam preocupação quanto ao número de visitantes que utilizam o destino, restringindo a capacidade de visitação e os períodos de liberação da mesma. É possível questionar o quanto tal medida é útil para a minimização dos impactos, uma vez que o impacto parece ser muito mais resultado de conduta equivocada, do que da frequência de uso.

Tais questões merecem resposta quando da elaboração de um projeto de ecoturismo.

Quanto à divulgação na internet, nenhum dos destinos possui *site* próprio, sendo citados nos *sites* dos órgãos administrativos dos mesmos, no *site* da Secretaria de Estado do Turismo ou nos *sites* dos municípios onde estão localizados.

Cabe, assim, como questionamento: Um destino turístico pode ser considerado de ecoturismo se a população residente e/ou visitante apresenta descaso com as questões ambientais? Qual política de ecoturismo é possível em um destino que não apresenta política ambiental transformada em conduta por seus moradores? Qual postura ambiental é esperada de visitantes em um destino de ecoturismo? E de seus moradores? E de seus agentes públicos?

22 CONCLUSÃO

A implantação de práticas ambientais relacionadas ao saneamento básico, à educação ambiental, à flora, à fauna, ao consumo de energia e de água, nos destinos de ecoturismo, representam condições importantes e necessárias para o desenvolvimento efetivo do turismo sustentável. Tal relação pode ser considerada complexa, já que envolve fatores interligados e que não podem ser analisados isoladamente. Além disso, é importante ressaltar que os impactos ambientais, relacionados à prática de ecoturismo, em geral começam com a falta de critérios ambientais no planejamento, na seleção e comercialização de produtos e nos destinos ecoturísticos.

A falta de interlocução entre os diferentes agentes responsáveis pela comercialização de pacotes ecoturísticos e as Secretarias Municipais de Meio Ambiente, do Turismo e de Planejamento dos municípios turísticos contribui para a manutenção dos atuais problemas que decorrem da operacionalização dos pacotes, sem o planejamento necessário e sem a identificação de critérios capazes de garantir um produto ecologicamente sustentável.

A falta de clareza, de parte das agências de turismo que comercializam o ecoturismo, sobre as relações que se estabelecem entre a atividade turística e as práticas ambientais necessárias para a realização de viagens ecoturísticas nos municípios, é um exemplo a ser analisado, no sentido de possibilitar um produto turístico que responda às premissas do desenvolvimento sustentável.

O presente estudo teve como objetivo analisar as relações que se estabelecem entre as informações que os gestores de agências de turismo têm sobre o ecoturismo e as práticas ambientais previstas na seleção, no planejamento e na definição de pacotes ecoturísticos por eles comercializados, identificando lacunas que existem entre o conceito do ecoturismo e a prática das atividades promovidas pelos agentes de turismo. Tal constatação indica um distanciamento entre o conceito do ecoturismo, e suas bases teóricas, e a conduta dos agentes de viagem.

No que se refere ao entendimento do conceito de ecoturismo e de suas bases ambientais, é importante entender que o segmento identifica uma nova possibilidade de relação do turista com o ambiente natural, partindo de conceitos de sustentabilidade quanto às relações que venham a ser influenciadas pela organização da visitação pública em áreas naturais. Tal entendimento influencia a tomada de decisões, na gestão turística dos destinos, envolvendo órgãos públicos e privados, na busca de um turismo mais sustentável, incluindo o importante papel exercido pelos agentes de turismo na cadeia produtiva da atividade turística.

As práticas ambientais representam, assim, uma oportunidade de diferenciação mercadológica para as empresas, atingindo um grupo de turistas, identificados como ecoturistas, que entende seu papel como cidadão consciente da problemática ambiental, compreendendo seus deveres e seus direitos na relação com a natureza, exigindo do mercado uma nova postura ambiental.

Tais questões parecem exigir novas estratégias das agências de viagem, na promoção de relações positivas com os parceiros, clientes e as comunidades receptoras, identificando novas maneiras de administrar o negócio de viagens; criando demandas que visem ao melhoramento ambiental. Porém, tais relações são assimiladas e administradas de forma diferente em cada empresa; dependem do entendimento de cada gestor quanto às oportunidades, ou entraves representados pelas práticas ambientais.

Quanto aos conceitos identificados para o ecoturismo, a relação das práticas ambientais com a qualidade do produto parece clara, uma vez que o segmento busca a conservação dos ambientes naturais, utilizando-se do caráter lúdico da experiência turística para sensibilizar os visitantes na relação com o destino selecionado, promovendo o desenvolvimento e o bem-estar da população local, minimizando impactos e buscando formas sustentáveis de uso dos recursos naturais.

Tais práticas, porém, não parecem estar claras no entendimento do compromisso ambiental que as agências de ecoturismo deveriam assumir, na proposta de um turismo mais sustentável e que corresponda aos conceitos do ecoturismo.

A identificação de regras, regulamentos e políticas ambientais deve ser uma atividade permanente do agente de viagem que pretende comercializar produtos ambientalmente sustentáveis, selecionando destinos que tenham a clareza na definição de tais questões, ou incentivando a adoção de medidas que minimizem efeitos negativos no ambiente natural.

Cabe destacar a importância de interiorizar os princípios da Educação Ambiental na rotina de trabalho da agência de ecoturismo, promovendo ações de sensibilização e engajamento da equipe e buscando implementar procedimentos de gestão que priorizem práticas ambientais.

A partir da análise dos dados obtidos no estudo, é possível afirmar que o conhecimento sobre os sistemas e problemas ecológicos ainda está distante de ser considerado no âmbito das agências de turismo, quando da seleção, formatação e comercialização dos pacotes de ecoturismo. Tal realidade também não se apresenta nas expectativas dos turistas,

uma vez que, em geral, não relacionam o pacote ecoturístico com práticas e políticas ambientais presentes nos municípios que abrigam o destino de ecoturismo visitado.

A necessidade de identificar a natureza e os determinantes de problemas ambientais, associados ao ecoturismo, parece ser importante para a definição de critérios ambientais no planejamento de atividades no ambiente natural, de forma adequada, causando o mínimo impacto possível; promovendo a educação ambiental em toda cadeia produtiva do turismo e incentivando a promoção social nos destinos comercializados.

Assim, a partir do momento em que for entendida a necessidade de uma gestão baseada na concepção de critérios ambientais, para a definição de pacotes de ecoturismo, será possível determinar produtos que considerem a relação sustentável do visitante com o ambiente natural, englobando as relações entre as pessoas (gestores de agências, gestores públicos, turistas e população local), com os recursos naturais disponíveis e com o espaço que as mesmas necessitam para a realização de práticas ecologicamente adequadas. Nesse sentido, é possível que o entendimento do caráter sustentável do ecoturismo se torne mais visível para o agente de viagem e para o turista.

Ainda que limitados, é possível, a partir do estudo realizado, apontar importantes práticas ambientais que servem de critérios para a seleção, formatação e comercialização de um produto de ecoturismo, servindo de ferramenta para o agente de viagem de ecoturismo, na busca da comercialização de um produto turístico ecologicamente sustentável:

- a) inserção do ecoturismo nas políticas públicas municipais;
- b) programas de educação ambiental implantados;
- c) compromisso ambiental assumido pelos gestores do destino;
- d) sistema de segregação, coleta, destino final de resíduos sólidos e disposição final de rejeitos implantado;
- e) programa de controle do uso da água implantado;
- f) programa de controle do uso de energia implantado;
- g) sistema de coleta e tratamento de esgoto implantado;
- h) ecoturismo incorporado na legislação municipal;
- i) programa de mitigação de impactos implantado;
- j) construções arquitetônicas sustentáveis presentes no destino;
- k) programa de auxílio à proteção do ambiente natural implantado.

A adoção desses critérios pode auxiliar nas possíveis reformulações dos programas de ecoturismo comercializados e servir como orientação na formulação de novos produtos a serem formatados pelos agentes de viagem. A partir da análise dos critérios ambientais

apontados, é possível concluir que lidar com os mesmos exige um esforço sistêmico e integrado com as políticas públicas, uma vez que os problemas relacionados aos impactos ambientais nos municípios turísticos não constituem uma condição isolada. Em geral eles ocorrem quando diferentes fatores interagem (políticos, legais, sociais, técnicos, econômicos e educacionais).

Se a definição de pacotes turísticos for limitada à oferta segmentada do turismo, comercializando o atrativo natural existente e ignorando critérios ambientais importantes para a elaboração de um produto sustentável, a intervenção nos impactos ambientais dos municípios que detêm áreas de atratividade para o ecoturismo será limitada e tenderá a constituir fracassos.

Com trabalhos multidisciplinares e uma sólida e diversificada atuação de diferentes profissionais, feita de maneira sistêmica, as soluções para os crescentes problemas ambientais nos municípios que possuem áreas de interesse para o ecoturismo podem ser mais rápidas ou facilmente encontradas. De acordo com Mandelli (1997, p. 143), “isso, porém, parece exigir profissionais formados de maneira diferente daquela compartimentalizada existente nas universidades”. “Parece exigir um sistema de administração pública mais sistêmica e diferente da usualmente realizada. Parece exigir sistemas de educação da população e processos de execução operacional e de gerenciamento diversos dos comumente utilizados.” (p. 143).

Identificando os questionamentos de Mandelli (p. 145-146) para examinar a contribuição dos cursos de graduação na formação de um novo profissional, é possível questionar: Como os programas de ensino dos cursos de graduação em turismo são desenvolvidos? A dimensão ambiental faz parte integrante do planejamento turístico estudado na academia? Os objetivos de ensino mantêm a relação com a realidade do futuro profissional? Como o processo de formação de profissionais vem articulando o conhecimento produzido nas diferentes áreas, no sentido de atender às necessidades da sociedade? Existe a preocupação, nesses programas, de relacionar critérios básicos de proteção ambiental dos municípios turísticos, como uma condição de planejamento do pacote turístico? Como esses programas de ensino relacionam a produção de conhecimento das questões ambientais e a produção de conhecimento no turismo?

Essas, entre outras questões, merecem um exame minucioso. A visão holística dos problemas ambientais, relacionados à seleção, ao planejamento, à formatação e à comercialização de pacotes ecoturísticos, deve ser internalizada no âmbito das agências de turismo, principalmente, dos agentes que se apresentam ao mercado como agentes de ecoturismo. Essa visão parece ser uma exigência a ser atendida e que só será possível a partir

da integração do conhecimento produzido nas diferentes áreas e na execução de atividades que considerem a proteção e a qualidade do ambiente natural fator de incentivo e produção da atividade turística local.

Nesse contexto, destaca-se a importância de a universidade estar apta para capacitar pessoas para utilizarem o conhecimento de diferentes áreas nos campos de atuação profissional e produzir o conhecimento necessário para essa capacitação. (REBELATTO; BOTOMÉ, 1987).

Assim, algumas perguntas podem ser elaboradas, além daquelas apresentadas nos capítulos anteriores, indicando, inclusive, o que pode permitir o prosseguimento de estudos que os dados examinados neste trabalho já permitem fazer: Que comportamentos as pessoas já podem apresentar em relação ao que foi descoberto? Que elementos dos aqui descobertos podem tornar-se instrumentos de formação de profissionais de nível superior, sob a forma de objetivos de ensino? Os profissionais formados em turismo possuem uma visão que contemple critérios ambientais para o uso do ambiente natural? Que capacitações são necessárias para o desenvolvimento de produtos sustentáveis no turismo? Quais critérios ambientais são esperados do turista, quando da seleção e realização de um pacote de ecoturismo?

Responder aos questionamentos propostos representa dar continuidade ao estudo que agora é concluído. Esta é uma das formas com a qual os pesquisadores podem contribuir para uma relação mais sustentável do turismo com o ambiente natural, buscando uma gestão ambiental que resgate uma visão holística do uso dos bens naturais e que colabore na construção do estado da arte do ecoturismo.

REFERÊNCIAS

ÁLVARES, Priscila. **Lixo turístico e a importância da gestão integrada de resíduos sólidos urbanos para um turismo sustentável**: o caso de Caldas Novas, Goiás. 2010. 209 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Sustentável) - Universidade de Brasília: Brasília, 2010. Disponível em: <http://bdtj.ibict.br/executarAcao.jsp?codAcao=3&codTd=229246&url=http://bdt.d.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=6669>. Acesso em: 14 fev. 2010.

ALVES, Thiago José Costa. **Responsabilidade de hóspedes em relação à variável ambiental**: estudo de caso de dois meios de hospedagem. 2008. 117 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade de Caxias do Sul – UCS: Caxias do Sul, 2008. Disponível em: <http://tede.ucs.br/tde_arquivos/3/TDE-2008-07-04T075419Z-199/Publico/Dissertacao%20Thiago%20Jose%20C%20Alves.pdf>. Acesso em: 10 set. 2009.

ANJOS, Francisco; ANJOS, Sara; RADOS, Gregório. O processo de compreensão do sistema territorial turístico para o planejamento e a gestão integrados. **Turismo Visão e Ação**, Itajaí, v. 8, n. 1., p. 105-118., 2006. Disponível em: <<https://www6.univali.br/seer/index.php/rtva/article/viewFile/498/428>>. Acesso em: 25 ago. 2010.

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. **Turismo**: como aprender, como ensinar. São Paulo: Senac, 2000.

ARAUJO, Carolina; CÂNDIDO, Débora; SILVA, Mauro. Políticas de turismo: a percepção do empreendedor local em relação ao turismo no Vale do Café fluminense. **Observatório de Inovação do Turismo**, Revista Acadêmica, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, 2009. Disponível em: <http://www.ebape.fgv.br/revistaoit/asp/dsp_texto_completo.asp?cd_pi=718750>. Acesso em: 16 nov. 2009.

ASSIS, Alexandre Camanho. A compensação ambiental como fonte de custeio de unidades de conservação. **Boletim científico**, Escola Superior do Ministério Público da União, Brasília, ano 4, v. 14, jan./mar. 2005. Disponível em: <<http://www3.esmpu.gov.br/linha-editorial/boletim-cientifico/BOLETIM%2014.pdf#page=73>>. Acesso em: 6 jan. 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE ECOTURISMO E TURISMO DE AVENTURA (ABETA). **Perfil do turista de aventura e do ecoturista no Brasil**. Brasília, 2010. 1 CD ROM.

_____. **Cadeia produtiva em parques nacionais e entorno** – PARNA Aparados da Serra. Brasília, 2011. 1 CD ROM.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR ISO 14001**. Sistemas da gestão ambiental – Requisitos com orientações para uso. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.

_____. **NBR 15081**. Turismo – gerente de agência de viagens. Brasília, 2004a.

_____. **NBR 15080**. Turismo – agente de viagens. Brasília, 2004b.

AVEZUM, André. **Arquitetura ecológica e tecnologia no século XX**: base para o projeto arquitetônico sustentável. 2007. 170 f. Dissertação (Mestrado em Arquitetura) USP, São Paulo, Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/16/16138/tde-18052010-140610/pt-br.php>>. Acesso em: 1º dez. 2010.

BALANZÁ, Isabel Mílio; NADAL, Mônica Cabo. **Marketing e comercialização de produtos turísticos**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

BALTAR, Marta. **Redução da demanda de energia elétrica utilizando parâmetros construtivos visando ao conforto térmico**. 2006, 123 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Elétrica) – PUC, Porto Alegre. Disponível em: <http://tede.pucrs.br/tde_arquivos/11/TDE-2006-11-16T200104Z-123/Publico/384715.pdf>. Acesso em: 21 set. 2010.

BARRETTO, Margarita. Relações entre visitantes e visitados: um retrospecto dos estudos socioantropológicos. **Turismo em Análise**, São Paulo, v. 15, n. 2. nov. 2004.

BARRETTO, Margarita; BURGOS, Raul; FRENKEL, David. **Turismo, políticas públicas e relações internacionais**. Campinas: Papirus, 2003.

BARROS, Ana Maria; CARVALHO, Celso; MONTANDON, Daniel. **O Estatuto da Cidade comentado**. In: CARVALHO, Celso; ROSSBACH, Anaclaudia (org.). São Paulo. Ministério das Cidades. 2010. Disponível em: <http://www.citiesalliance.org/ca/sites/citiesalliance.org/files/CA_Images/CityStatuteofBrazil_Port_Ch6.pdf>. Acesso em: 24 ago. 2010.

BARROS, José Deomar; SILVA, Maria de Fátima. Educação para sustentabilidade ambiental social em Cachoeira dos Índios – PB. **Revista Brasileira de Gestão Ambiental**, Mossoró, v.3, n. 1, 2009. Disponível em: <<http://www.gvaa.com.br/revista/index.php/RBGA/article/viewFile/372/347>>. Acesso em: 11 fev. 2011.

BEHLING, Greici Maia. **Refletindo o processo de criação da APA da Lagoa Verde pelo olhar da educação ambiental**. 2007. 129 f. Dissertação (Mestrado em Educação Ambiental) – Fundação Universidade Federal do Rio Grande, Rio Grande, 2007. Disponível em: <http://bdtd.furg.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=62>. Acesso em: 7 out. 2010.

BENI, Mário Carlos. **A análise estrutural do turismo**. 7 ed. São Paulo: Senac, 2002.

BESEN, Gina Rizpah. **Programas municipais de coleta seletiva em parceria com organizações de catadores na Região Metropolitana de São Paulo**: Desafios e perspectivas. 2006. 207 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/6/6134/tde-24062006-112335/pt-br.php>>. Acesso em: 24 set. 2010.

BOLSON, Jaisa; FERREIRA, Marta. Os impactos do turismo em Tiradentes: uma análise da percepção do setor público. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 4., 2006, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2006. 1 CD-ROM. p.

BONILLA, J.; DE CONTO, S. M. Planejamento de um meio de hospedagem ecológico. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2003, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2003. 1 CD-ROM.

BOO, Elizabeth. O planejamento ecoturístico para áreas protegidas. In: LINDBERG, Kreg; HAWKINS, Donald E. (org.) **Ecoturismo: um guia para planejamento e gestão**. São Paulo: Senac, 1999.

BOTELHO, Daniel Moraes. **A educação ambiental como perspectiva para uma outra viagem turística**: revisitando os passos do guia-educador com viajantes na Costa Doce/RS. 2007. 135 f. Dissertação (Mestrado em Educação ambiental) – Fundação Universidade Federal do Rio Grande, Rio Grande, 2007.

BRAGA, Debora C. et al. **Agências de viagens e turismo: práticas de mercado**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

BRAGA, Roberto. Plano Diretor Municipal: três questões para discussão. **Caderno do Departamento de Planejamento**, Presidente Prudente, v. 1. n. 1, ago.1995. Disponível em: <http://www.dadosmunicipais.org.br/arquivos/plano_diretor_1237397365.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2010.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Secretaria de Extrativismo e Desenvolvimento Rural Sustentável. **Proecotur**. Programa de Apoio ao Ecoturismo e a Sustentabilidade Ambiental do Turismo. Brasília, 2004. Disponível em: <<http://www.meioambiente.gov.br/sitio/index.php?id=conteudo.monta&idEstrutura=140>>. Acesso em: 6 out. 2010.

_____. Ministério do Meio Ambiente e da Amazônia Legal; Ministério da Indústria, do comércio e do Turismo. **Diretrizes para uma política nacional de ecoturismo**. Brasília, DF, 1994.

_____. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas do Turismo. **Ecoturismo: Orientações básicas**. Brasília, DF. 2008.

_____. **Lei 11.771**, de 17 de setembro de 2008a. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, no desenvolvimento e no estímulo ao setor turístico; revoga a Lei 6.505, de 13 de dezembro de 1977, sobre atividades e serviços turísticos, e condições para o seu funcionamento e fiscalização; o Decreto-Lei 2.294, de 21 de novembro de 1986, relacionado ao exercício e à exploração de atividades e serviços turísticos; e dispositivos da Lei 8.181, de 28 de março de 1991, que renomeia a Embratur e dá outras providências. Brasília, 2008a.

_____. Ministério do Turismo. **Programa de certificação do turismo**. Plano Nacional do Turismo. Brasília, 2007. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/programas_acoas/qualificacao_equipamentos/>. Acesso em: 12 jul. 2010.

_____. Ministério do Turismo. **Plano Nacional de Turismo: uma viagem de inclusão**. Brasília, 2007a. Disponível em:

<http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/plano_nacional/downlo ads_plano_nacional/PNT_2007_2010.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2010.

_____. Decreto-lei 5.406, de 30 de março de 2005. Regulamenta o cadastro obrigatório para fins de fiscalização das sociedades empresárias, das sociedades simples e dos empresários individuais que prestam serviços turísticos remunerados, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 30 mar. 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5406.htm>. Acesso em: 14 nov. 2009.

_____. Ministério do Meio Ambiente. **Programa Nacional de Educação Ambiental** (Pronea). Brasília, 2005a.

_____. Ministério do Turismo. **Estudos da competitividade do turismo brasileiro: o segmento de agências e operadoras de viagens e turismo**. 2006. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/O_SEGMENTO_DE_AGxNCIAS_E_OPERADORAS_DE_VIAGENS_E_TURISMO.pdf>. Acesso em: 10 set. 2010.

_____. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas do Turismo. **Turismo Náutico: orientações básicas**. Brasília, 2006a.

_____. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas do Turismo. **Segmentação do Turismo**. Brasília, 2006b.

_____. **Lei 6.938**, de 31 de agosto de 1981. Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L6938.htm>. Acesso em: 29 jul. 2010.

_____. **Lei 9.795**, de 27 de abril de 1999. Dispõe sobre a educação ambiental, institui a Política Nacional de Educação Ambiental e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9795.htm>. Acesso em: 20 maio 2009.

_____. Ministério do Meio Ambiente (IBAMA). **Plano de Manejo do Parque Nacional da Lagoa do Peixe**. Brasília, 1999a.

_____. **Lei 12.305**, de 2 de agosto de 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/112305.htm>. Acesso em: 19 ago. 2010.

_____. **Agenda 21 Local**. Brasília, 2010a. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/sitio/index.php?ido=conteudo.monta&idEstrutura=18&idConteudo=1081&idMenu=375>>. Acesso em: 26 ago. 2010.

_____. Ministério do Meio Ambiente. Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade. **Turismo nos Parques**. Brasília, 2010b. Disponível em: <<http://www.icmbio.gov.br/menu/turismo-nos-parques>>. Acesso em: 26 mar 2011.

_____. **Lei 9.433**, de 8 de janeiro de 1997. Institui a Política Nacional de Recursos Hídricos, cria o Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos, regulamenta o inciso XIX do art. 21 da Constituição Federal, e altera o art. 1º da Lei 8.001, de 13 de março de 1990, que modificou a Lei 7.990, de 28 de dezembro de 1989. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9433.htm>. Acesso em: 3 ago. 2010.

_____. **Lei 10.257**, de 10 de julho de 2001. Estatuto da Cidade. Disponível em: <http://www.citiesalliance.org/ca/sites/citiesalliance.org/files/CA_Images/CityStatuteofBrazil_Port_Ch6.pdf>. Acesso em: 24 ago. 2010.

_____. Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT). **Protocolo de Quioto**. Brasília, 1997a.

_____. **Constituição Federal**. 1988. Disponível em: <<http://www.cursoformacao.com.br/HTMLCF/images/legislacao/10/CF.pdf>>. Acesso em: 24 ago. 2010.

_____. **Estatuto da Cidade**. Brasília, 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/LEIS_2001/L10257.htm>. Acesso em: 14 fev. 2010.

_____. Ministério do Meio Ambiente (MMA). **Pesquisa Agenda 21**. Brasília, 2009.

_____. Secretaria de Articulação Institucional e Cidadania Ambiental. **Pesquisa Nacional para Identificar os Resultados de Implementação de Processos de Agenda 21 Locais**. Brasília, 2009a. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/sitio/index.php?ido=ascom.noticiaMMA&idEstrutura=8&codigo=6041>>. Acesso em: 23 jan. 2011.

_____. **Diagnóstico da Cadeia Produtiva do Turismo em Parques Nacionais no Brasil e entorno**. Brasília, 2011.

_____. **Resolução CONAMA 1**, de 23 de janeiro de 1986. Dispõe sobre critérios básicos e diretrizes gerais para a avaliação de impacto ambiental. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/legiabre.cfm?codlegi=23>>. Acesso em: 3. ago. 2010.

_____. **Lei 9985**, de 18 de julho de 2000. Regulamenta o art. 225, § 1º, incisos I, II, III e VII da Constituição Federal, institui o Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9985.htm>. Acesso em: 6 jan 2011.

BUDEANU, Adriana. Impacts and responsibilities for sustainable tourism: a tour operator's perspective. **Journal of cleaner production**, n.13, p. 89-97, 2005.

BUENO, F.; PIRES, P. Ecoturismo e educação ambiental: possibilidades e potencialidades de conservação da natureza. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 4., 2006, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2006. 1 CD-ROM

CADASTUR. **Cadastro dos prestadores de serviços turísticos**. Agência de turismo. Brasília, 2010. Disponível em: <<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/swfs/index2.jsp>>. Acesso em: 22 mar. 2010.

CÂMARA, Michele Galdino. **Estratégia ambiental e agências de viagens e turismo: um estudo sobre a importância de práticas ambientais na escolha de um pacote turístico.** 2006. 85 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2006. Disponível em: <http://bdtd.bczm.ufrn.br/tesesimplificado//tde_arquivos/6/TDE-2006-10-03T214445Z-338/Publico/MicheleGC.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2009.

CAPES. (Dissertações e teses do banco de teses da Capes a partir do termo ecoturismo), 2011. Disponível em:

<<http://servicos.capes.gov.br/capesdw/Pesquisa.do;jsessionid=79F6F60C8A06262B854503A76FE0B8BB.VSRV41?autor=&tipoPesqAutor=T&assunto=ecoturismo&tipoPesqAssunto=T&ies=&tipoPesqIes=T&nivel=&anoBase>>. Acesso em 08 fev.2011.

CAREY, Sandra; GOUNTAS, Y.; GILBERT, D. Tout operations and destination sustainability. **Tourism management**, v. 18, n. 7, p. 425-431, 1997.

CARIÑO, Michele et al. Ecoturismo, certificación y desarrollo sustentable: la empresa Kuyimá en Baja California Sur, México. **Revista Global Tourism**, v. 5, n. 1, p. 1-23. jun. 2008, Disponível em: <<http://www.periodicodeturismo.com.br/site/artigo/pdf/EcoturismoKuyima.pdf>>. Acesso em: 11 jul. 2010.

CARVALHO, Isabel. Qual educação ambiental? elementos para um debate sobre educação ambiental popular e extensão rural. **Revista Agroecologia e Desenvolvimento Rural Sustentável**, Porto Alegre, v. 2, n. 2, abr/jun. 2002.

CARVALHO, Luiza. Metodologia qualitativa em pesquisa sobre formação de professores. **Educación y futuro.** 01 jun. 2007. Disponível em: <<http://www.cesdonbosco.com/revista/articulos2007/junio07/luciaalves.pdf>>. Acesso em: 17 nov. 2010.

CASTROGIOVANNI, Antonio Carlos. Turismo x espaço: reflexões necessárias na pós-modernidade. In: GASTAL, S.; CASTROGIOVANNI, A.C. (Org.). **Turismo na pós-modernidade (des)inquietações.** Porto Alegre: Edipucrs, 2003.

CEMPRE. Dúvidas frequentes. São Paulo, 2010. Disponível em: <http://www.cempre.org.br/serv_duvidas.php>. Acesso em: 10 dez. 2010.

CERON, Marcelo; FARAH, Osvaldo. O empreendedorismo e o turismo: Ações empreendedoras no setor de agências de viagens e turismo contra o fenômeno da desintermediação. **Revista de Negócios**, Blumenau, v. 10, n.3, p. 157-168, 2005. Disponível em: <<http://proxy.furb.br/ojs/index.php/rn/article/view/248/222>>. Acesso em: 18 jun. 2010.

COHEN, Erik. Who is a tourist? A conceptual clarification. **The sociological review**, v. 22, n. 4, 1974.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR (CAPES). Número de dissertações e teses produzidas utilizando a palavra-chave ecoturismo de acordo com a biblioteca digital da CAPES. 2011. Disponível em:

<<http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/PesquisaPeriodicoForm.do>>. Acesso em: 19 mar. 2011.

COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO (CORSAN). **Programas ambientais**. Disponível em: <<http://www.corsan.com.br/ambientais/ambiental.htm>>. Acesso em: 3 ago. 2010.

COSTA, A.C.M. et al. Análise dos fatores motivacionais e determinantes no processo de decisão de compra do consumidor turístico no entorno do Parque Nacional da Serra da Canastra na região de São Roque de Minas (MG). **Revista Brasileira de Ecoturismo**. São Paulo, v.3, n.2, p.215-234, 2010.

CRUZ, Rita de Cássia. **Política de turismo e território**. São Paulo: Contexto, 2002.

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

_____. Resíduos sólidos: uma análise comportamental. In: SPAREMBERGER, R.F.L.; PAVIANI, J. (Org.). **Direito ambiental: um olhar para a cidadania e sustentabilidade planetária**. Caxias do Sul: Educs, 2006. p. 61-82.

_____. Notícias online. Caxias do Sul, 2007. Disponível em: <<http://www.ucs.br/ucs/noticias/1185416906>>. Acesso em: 8 set. 2010.

DE CONTO, S. M.; POSSER, L. Informações de hóspedes de um meio de hospedagem em relação à escolha do destino turístico determinada pela variável ambiental. **Visão e Ação**, Itajaí, v. 7, n. 3, set./dez. 2005.

DE CONTO, S. M. et al. Informações de hóspedes sobre gerenciamento de resíduos sólidos como fator decisivo na escolha do destino turístico. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 6., 2009, São Paulo. **Anais**. São Paulo: UAM, 2009. 1 CD-ROM.

_____. Informações dos gerentes sobre situações de manejo e destino de resíduos sólidos gerados no âmbito dos meios de hospedagem. In: CONGRESO INTERAMERICANO DE INGENIERÍA SANITARIA Y AMBIENTAL, 30., 2006, Punta del Este - Uruguay. **Anais...** Punta de Leste – Uruguay: AIDIS, 2006. 1 CD-ROM

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 5. ed. São Paulo: Futura, 2001.

DIAS, Sabrina Gomes. **Características e competências do guia de turismo regional do Rio Grande do Sul**. 2005. 82 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2005.

DONAIRE, Denis. **Gestão ambiental na empresa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ELETOBRAS. **Políticas ambientais**. Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <<http://www.eletobras.com/ELB/main.asp?View={376C5AF5-83B5-4914-A1DE->

4B9CA9ED395E}&Team=¶ms=itemID=&UIPartUID={D90F22DB-05D4-4644-A8F2-FAD4803C8898}>. Acesso em: 17 ago. 2010.

FERRARI, Patrícia. **Percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem** – estudo de caso em Caxias do Sul – RS. 2006, 116 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2006. Disponível em: <http://tede.uces.br/tde_arquivos/3/TDE-2006-09-22T080445Z-16/Publico/DISSERTACAO%20FERRARI%20PATRICIA%20FLORES.pdf>. Acesso em: 23 set. 2010.

FIDELIS, Jussara. **Instrumentos de planejamento e suas contribuições na gestão municipal**: Estudo de caso em três municípios. 2006. 129 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Urbana) – Programa de Pós-Graduação em Gestão Urbana da Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUCPR: Curitiba, 2006. Disponível em: <http://bdtj.ibict.br/executarAcao.jsp?codAcao=3&codTd=137671&url=http://www.biblioteca.pucpr.br/tede//tde_busca/arquivo.php?codArquivo=632>. Acesso em: 14 fev. 2010.

FIGUEIREDO, José; VIANA, Divalci; AZEVEDO, Icaro. Os impactos ambientais do turismo e as condições sociais da população do distrito de conceição de Jacareí – RJ. Disponível em: <<http://www.physis.org.br/ecouc/Resumos/Resumo154.pdf>>. Acesso em: 08 set. 2010.

FONT, Nuria; SUBIRATS, Joan. **Local y sostenible**. la Agenda 21 local en España. Barcelona: Icaria Editorial, 2000.

FREY, Klaus. **Políticas públicas**: um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise de políticas públicas no Brasil. 2000. Disponível em: <http://campinas.estudiopin.com/arquivos/txt_Frey.pdf>. Acesso em: 16 ago. 2010.

GARROCHO, Juliana; AMORIM, Cláudia. Luz natural e projeto de arquitetura: estratégias para iluminação zenital em centros de compras. In: ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 10., 2004, São Paulo. **Anais...** São Paulo, 2004. Disponível em: <<http://e-groups.unb.br/fau/qualilumi/arquivos/luznatural.pdf>>. Acesso em: 21 set. 2010.

GOBBI, Beatriz Christo. **Gestão ambiental como prática social**: uma análise dos sentidos da interação organização de meio ambiente. 2005. 136 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2005. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cp005485.pdf>>. Acesso em: 29 jul. 2010.

GONÇALVES, Joana; DUARTE, Denise. Arquitetura sustentável: uma integração entre ambiente, projeto e tecnologia em experiências de pesquisa, prática e ensino. **Ambiente Construído**, Porto Alegre, v. 6, n. 4, p. 51-81, 2006. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/ambienteconstruido/article/viewPDFInterstitial/3720/2071>>. Acesso em: 21 set. 2010.

GONZÁLEZ, Leandro. Agua y turismo: nuevos usos de los recursos hídricos el la Península Ibérica. Enfoque integral. **Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles**, La Rioja, v. 37,

2004. Disponível em: <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=930138>>. Acesso em: 20 dez. 2010.

GORNI, Patrícia; DREHER, Marialva; MACHADO, Denise. Inovação em serviços turísticos: a percepção desse processo em agências de viagens. **Observatório de inovação do turismo**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, 2009. Disponível em: <http://www.ebape.fgv.br/revistaoit/asp/dsp_texto_completo.asp?cd_pi=644845>. Acesso em: 21 jun. 2010.

HINTZE, Hélio César. Ecoturismo na cultura de consumo: possibilidade de educação ambiental ou espetáculo? **Revista Brasileira de Ecoturismo**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 57-100, 2009.

_____. **Ecoturismo na cultura de consumo**: possibilidade de educação ambiental ou espetáculo? 2008. 137 f. Dissertação (Mestrado em Ecologia Aplicada) — Universidade de São Paulo: Piracicaba, 2008.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pesquisa Nacional de Saneamento Básico**. 2008. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1691&id_pagina=1>. Acesso em: 20 ago. 2010.

JANNUZZI, Gilberto; SWISHER, Joel. **Planejamento integrado de recursos energéticos**: meio ambiente, conservação de energia e fontes renováveis. Campinas: Autores Associados, 1997.

JARDIM, Daniele Barros. Educação ambiental: trajetórias, fundamentos e identidades. **Revista eletrônica do mestrado em educação ambiental**, Rio Grande, v. 22, jan-jul. 2009.

LAVOR, Cecília. **Um estudo sobre a normalização e a certificação do turismo no Brasil**: situação atual e perspectivas. 2009. 140 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Turismo) — Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: <http://www.cet.unb.br/portal/attachments/1207_Um%20estudo%20sobre%20a%20normaliza%C3%A7%C3%A3o%20e%20a%20certifica%C3%A7%C3%A3o%20do%20turismo%20no%20Brasil.PDF>. Acesso em: 12 jul. 2010.

LAYLARQUES, Philippe. Sistemas de gerenciamento ambiental, tecnologia limpa e consumidor verde: a delicada relação empresa-meio ambiente no ecocapitalismo. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 40, n. 2. p. 80-88, 2000.

LEMOS, Leandro de. **O valor turístico na economia da sustentabilidade**. São Paulo: Aleph, 2005.

LITTLE, Paul Elliot. (Org.) **Políticas ambientais no Brasil**: análises, instrumentos e experiências. São Paulo: Peirópolis. Brasília: Instituto Internacional de Educação do Brasil, 2003.

LONGHINI, Fernanda; BORGES, Marta. A influência da internet no mercado turístico: um estudo de caso nas agências de viagem de Piracicaba (SP) e região. **Caderno Virtual do Turismo**, v. 5, n. 3, 2005.

MACHADO, Álvaro; DE CONTO, Suzana. Dimensão ambiental no planejamento de atividades do V Salão Gaúcho de Turismo: informações de expositores e organizadores. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 6; 2010. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2010. 1 CD-ROM.

MACHADO, Carlos José Saldanha. Recursos hídricos e cidadania no Brasil: limites, alternativas e desafios. **Ambiente e Sociedade**, v. 6, n. 2, jul.dez. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/asoc/v6n2/a08v06n2.pdf>>. Acesso em: 3 ago. 2010.

MAFFESOLI, Michel. **Sobre o nomadismo: vagabundagens pós-modernas**. Rio de Janeiro: Record, 2001.

MAIA, Andrei Giovanni. **Sustentabilidade e ecoturismo: um estudo de multi-casos em agências turísticas do município de Joinville/SC**. 2005. 180 f. Dissertação (Mestrado acadêmico em administração) — universidade do Vale do Itajaí: Biguaçu, 2005. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cp001345.pdf>>. Acesso em: 23 fev. 2011.

MAMEDE, G. **Agências, viagens e excursões: regras jurídicas, problemas e soluções**. São Paulo: Manole, 2003.

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

MARINCEK, Jota. Mercado de ecoturismo. In: BRAGA, Débora Cordeiro et al. (Org.). **Agências de viagens e turismo**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008, p. 213-224.

MARINHO, Alcyane. **Atividades na natureza, lazer e educação ambiental: refletindo sobre algumas possibilidades**. Florianópolis, 2005. Disponível em:<<http://www.journal.ufsc.br/index.php/motrivivencia/article/viewPDFInterstitial/1184/1919>>. Acesso em: 21 jul. 2010.

MARQUES, Adriana Wilke. **Desafios competitivos para o setor de agenciamento de viagens da Região do Vale do Rio Pardo**. 2003. 175f. Dissertação (Mestrado em Turismo) — Universidade de Caxias do Sul, 2003.

MARTINS, Heloisa Helena. Metodologia qualitativa de pesquisa. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 30, n. 2, p. 289-300, maio/ago. 2004.

MARTINS, Josimeire. **A terminologia do ecoturismo como espelho de diferentes visões: agências de turismo, ambientalistas e governo**. 2006. 181 f. Dissertação (Mestrado em estudos lingüísticos e literários em inglês) — Departamento de Letras Modernas da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo: São Paulo, 2007. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8147/tde-20022008-103947/publico/DISSERTACAO_JOSIMEIRE_CRISTINA_MARTINS.pdf>. Acesso em: 17 ago. 2009.

MARUJO, Maria Noemi. A internet como novo meio de comunicação para os destinos Turísticos: O caso da Ilha da Madeira. **Turismo em Análise**, v. 19, n. 1, maio 2008.

Disponível em:

<<http://www.turismoemanalise.org.br/index.php/turismoemanalise/article/viewFile/7/7>>.

Acesso em: 17 out. 2010.

MEDEIROS, Wendell Lima Lopes. **A atividade do ecoturismo como instrumento de preservação e conservação do meio ambiente**. 2006. 686 f. Dissertação (Mestrado em direito) — Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cp011781.pdf>>. Acesso em: 22 jul. 2010.

MEDINA, N. M.; SANTOS E.C. **Educação ambiental: uma metodologia participativa de formação**. Petrópolis: Vozes, 1999.

NIEFER, Inge Andrea; SILVA, João Carlos; AMEND, Marcos. Ecoturistas ou não? análise preliminar dos visitantes do Parque Nacional de Superagüi. **Turismo Visão e Ação**, Itajaí, v. 3, n. 6, p. 49-68, 2000. Disponível em: <<https://www6.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/1320/1042>>. Acesso em: 20 jul. 2010.

OLIVEIRA, Ruti. Análise do ponto de vista dos gestores dos meios de hospedagem de São Lourenço do Sul/RS sobre qualidade. In: CIC, 18., 2009, Pelotas. **Anais...** Pelotas, 2009. Disponível em: <http://www.ufpel.tche.br/cic/2009/cd/pdf/CH/CH_01248.pdf>. Acesso em: 10 set. 2010.

OLIVEIRA, Thaisa; VARGAS, Icléia. Vivências integradas à natureza: por uma educação ambiental que estimule os sentidos. **Revista Eletrônica do Mestrado em Educação Ambiental**, v. 22, jan.-jul. 2009.

PARRAS, Rodrigo. Análise preliminar da internet como canal de distribuição de serviços turísticos. **Patrimônio: lazer e turismo**, Santos, ed. 3, jul./ago./set, 2008. Disponível em: <http://www.unisantos.br/pos/revistapatrimonio/images/artigos/Artigo4_JulAgoSet08.pdf>. Acesso em: 29 jun. 2010.

PAZ, Yenê et al. Práticas de gestão ambiental em micro e pequenas empresas: o caso das pousadas de Porto de Galinhas (PE). Disponível em:

<<http://www.eventosufrpe.com.br/jepex2009/cd/resumos/R0929-1.pdf>>. Acesso em: 11 fev. 2011.

PEREIRA, Gisele Silva. **A variável ambiental no planejamento de eventos turísticos: estudo de caso da Festa Nacional da Uva – RS**. 2007. 127 f. Dissertação (Mestrado em turismo) — Universidade de Caxias do Sul: Caxias do Sul, 2007. Disponível em: <http://tede.ucs.br/tde_arquivos/3/TDE-2007-07-16T111521Z-115/Publico/Dissertacao%20Gisele%20Silva%20Pereira.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2009.

PEREIRA, Marco Aurélio; CAMPOS, Wildes Gomes. Pagamento por serviços ambientais aliando conservação e ecoturismo. **Revista Brasileira de Ecoturismo**, São Paulo, v. 2, n. 3, 2009.

PÉREZ-NEBRA, Amália. **Medindo a imagem do destino turístico**. 2005. 126 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) — Universidade de Brasília. Brasília. 2005. Disponível em: <http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/1546/1/Dissertacao_Amalia_Raquel.PDF>. Acesso em: 17 out. 2010.

PINHEIRO, Manuel. Construção sustentável: mito ou realidade. In: CONGRESSO NACIONAL DE ENGENHARIA DO AMBIENTE, 7., 2003, Lisboa, 6-7 nov. 2003. **Anais...** Lisboa, 2003. Disponível em: <https://dspace.ist.utl.pt/bitstream/2295/40823/1/PaperAPEA_ConstrucaoSustentavel.pdf>. Acesso em: 2 dez. 2010.

PIOVEZAN, Ubiratan; CONGRO, Christiane; MOURÃO, Guilherme. Pré-diagnóstico da percepção de visitantes e empresas de turismo da região de Corumbá sobre a fauna do Pantanal. In: SIMPÓSIO SOBRE RECURSOS NATURAIS E SÓCIO-ECONÔMICOS DO PANTANAL, 4., 2004, Corumbá. **Anais...** Corumbá: 2004. Disponível em: <http://www.cpap.embrapa.br/agencia/simpan/sumario/artigos/asperctos/pdf/socio/326SC_piovezan_1-OKVisto.pdf>. Acesso em: 21 out. 2010.

PIRES, Paulo dos Santos. Entendendo o ecoturismo. In: TRIGO, L.G.G. **Análises regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005. p. 483-494.

_____. **Dimensão do ecoturismo**. São Paulo: Senac, 2002.

_____. A dimensão conceitual do ecoturismo. **Turismo Visão e Ação**, Itajaí, v. 1, n.1, p. 75-91, 1998. Disponível em: <<https://www6.univali.br/seer/index.php/rtva/article/viewFile/1392/1095>>. Acesso em: 20 jul. 2010.

_____. As múltiplas facetas e implicações da relação turismo e meio ambiente. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL. 4., 2006. Caxias do Sul: UCS. **Anais...** Caxias do Sul, 2006. 1 CD-ROM.

PIRES, Bely Clemente Camacho. Gestão em agências de ecoturismo e sua inserção no contexto da sustentabilidade. **Turismo Visão e Ação**, Itajaí, v. 1, n. 2, p. 45-69, 1999. Disponível em: <<https://www6.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/1381/1085>>. Acesso em: 20 jul. 2010.

PIRES, Thyrsa Schlichting; PHILIPPI, Luiz Sérgio. O turismo ecológico e a exploração ambiental. **Motrivivência**, Florianópolis, n. 22, p. 145-155, 2004. Disponível em: <<http://www.journal.ufsc.br/index.php/motrivivencia/article/viewFile/1192/1917>>. Acesso em: 26 ago. 2010.

PIZELLA, Denise. **Análise da sustentabilidade ambiental do sistema de classificação das águas doces superficiais**. 2006. 172 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Engenharia Ambiental) — Universidade de São Paulo. São Carlos, 2006. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18139/tde.../DeniseGalloPizella.pdf>>. Acesso em: 27 nov. 2010.

PLANO DE AÇÃO DE LISBOA. **Preparación del gobierno local para el proceso de la Agenda local 21**. 1996. Disponível em:

<http://www.marbella.es/medioambiente/index.php?option=com_content&view=article&id=72&Itemid=249>. Acesso em: 27 ago. 2010.

PROCHNOW, Waldir; VASCONCELOS, Eliane. O estado-da-arte das ações para certificação em ecoturismo. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 3, 2008. Disponível em: <<http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/ojs/viewarticle.php?id=337&layout=abstract>>. Acesso em: 21 jun. 2010.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CANELA. **Notícias**. Canela, 2010. Disponível em: <<http://www.canela.rs.gov.br/site2009/site/content/noticia/?id=803>>. Acesso em: 18 fev. 2011.

_____. Secretaria Municipal de Meio Ambiente. **Plano de Manejo do Parque Estadual do Caracol**. Canela, 2009.

_____. **Lei Complementar 21**, de 8 de fevereiro de 2011. Altera dispositivos da Lei Municipal 457, de 25 de junho de 1978, que “dá nova redação ao código de edificações”, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.camaracanela.com.br:8180/portal/leis/legislacao-municipal/>>. Acesso em: 23 mar. 2011.

REBELATTO, J.R.; BOTOMÉ, S.P. **Fisioterapia no Brasil**: perspectivas de evolução como campo profissional e como área de conhecimento. São Paulo: Manole, 1987.

REJOWSKI, Mirian; PERUSSI, Regina. Trajetória das agências de turismo: apontamentos no mundo e no Brasil. In: BRAGA, Debora Cordeiro (Org.). **Agências de viagens e turismo - práticas de mercado**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008, p. 3-17, v. 1.

RIBEIRO, Wagner Costa. **Diez años de cambios en el mundo, en la geografía e en las ciencias sociales**. Barcelona, 2008. X Coloquio Internacional de Geocritica. Disponível em: <<http://www.ub.es/geocrit/-xcol/377.htm>>. Acesso em: 17 ago. 2010.

RIO GRANDE DO SUL. **Lei 12097**, de 24 de maio de 2004. Dispõe sobre a política de desenvolvimento do ecoturismo e do turismo sustentável no Estado do Rio Grande do Sul. Disponível em: <http://www.al.rs.gov.br/legis/M010/M0100099.ASP?Hid_Tipo=TEXT0&Hid_TodasNormas=47614&hTexto=&Hid_IDNorma=47614>. Acesso em: 24 abr. 2010.

_____. Secretaria de Estado do Turismo do Rio Grande do Sul. **Atrativos**. Porto Alegre, 2009. Disponível em: <<http://www.turismo.rs.gov.br/portal/index.php?q=atrativo&id=141&bd=&fg=2>>. Acesso em: 16 dez. 2010.

_____. Secretaria do Meio Ambiente. **Biomassas do Rio Grande do Sul**. Porto Alegre, 2010. Disponível em: <http://www.biodiversidade.rs.gov.br/portal/index.php?acao=secoes_portal&id=24&submenu=13>. Acesso em: 24 mar. 2010.

_____. Secretaria do Meio Ambiente. **Ecorregiões do Rio Grande do Sul**. Porto Alegre, 2010a. Disponível em: <http://www.biodiversidade.rs.gov.br/arquivos/1162476674ecorreg_rs.jpg>. Acesso em: 24 mar. 2010.

_____. Secretaria de Estado do Turismo, Esporte e Lazer. **Motivações**. Porto Alegre, 2010b. Disponível em: <<http://www.turismo.rs.gov.br/portal/index.php?q=atrativo&id=2271&bd=&fg=2>>. Acesso em: 23 mar.2010.

_____. Secretaria de Estado do Turismo. **Pólos de ecoturismo**. Porto Alegre, 1999.

_____. Secretaria de Estado do Turismo. **Lei 12228**. Dispõe sobre o turismo de aventura no Estado do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2005.

_____. **Lei 9921**, de 27 de julho de 1993. Dispõe sobre a gestão dos resíduos sólidos, nos termos do artigo 247, parágrafo 3º da Constituição do Estado e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.fepam.rs.gov.br/legislacao/arq/leg0000000028.pdf>>. Acesso em: 10 dez. 2010.

_____. **Lei 10.350**, de 30 de dezembro de 1994. Institui o Sistema Estadual de Recursos Hídricos, regulamentando o artigo 171 da Constituição do Estado do Rio Grande do Sul. Disponível em: <http://www.sema.rs.gov.br/sema/html/lei_10350.htm>. Acesso em: 27 nov. 2010.

_____. Secretaria do Meio ambiente. **Legislação de recursos hídricos**. Porto Alegre: [s.n.], 2000.

ROCHA, Ana Luiza; ECKERT, Cornelia. Etnografia: saberes e práticas. **Ciências Humanas: pesquisa e método**. Porto Alegre: Editora da Universidade, 2008.

RODRIGUES NETTO, Joaquim. **Unidades de conservação, ecoturismo e territorialidades locais na perspectiva do desenvolvimento local**. 2006. 121 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Local) — Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, 2006. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cp061150.pdf>>. Acesso em: 25 ago. 2010.

RUDZEWICK, Laura. **Ecoturismo em reservas particulares do patrimônio natural e seu papel na conservação dos ecossistemas brasileiros**. 2006. 179 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) — UCS: Caxias do Sul, 2006. Disponível em: <http://tede.ucs.br/tde_arquivos/3/TDE-2007-05-21T055602Z-93/Publico/Dissertacao%20Laura%20Rudzewicz.pdf>. Acesso em: 20 out. 2009.

RUDZEWICZ, Laura; LANZER, Rosane Maria. Práticas de ecoturismo nas Reservas de Patrimônio Natural. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, ano V, n. 1, p. 81-96, jun. 2008.

RUSCHMANN, Dóris. **Marketing turístico: um enfoque promocional**. 8. ed. Campinas/SP: Papirus, 2003.

SABINO, Bárbara et al. A importância dos *Stakeholders* na tomada de decisão das pousadas de Bombinhas. **Turismo Visão e Ação**, Itajaí, v. 7, n. 2, p. 341-354, 2005. Disponível em: <<https://www6.univali.br/seer/index.php/rtva/article/viewFile/530/457>>. Acesso em: 10 set. 2010.

SANTOS, Aristides. Atividades de lazer: meio para educação ambiental. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 6., 2009, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2009.

SANTOS JUNIOR, Aldemir; RIBEIRO, Joana D'arc. Análise dos impactos ambientais do turismo em uma área protegida na Amazônia. **Caderno Virtual de Turismo**, v.6, n. 1, Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/ojs/include/getdoc.php?id=914...pdf>. Acesso em: 8 set. 2010.

SEABRA, Lilia. Monitoramento participativo do turismo desejável: uma proposta metodológica preliminar. In: MARINHO, Alcyane; BRUHNS, Heloisa (Org.). **Turismo, lazer e natureza**. Barueri: Manole, 2003.

SEIXAS, Sônia et al. Conservação de recursos naturais e práticas turísticas sustentáveis em Vargem (SP). **Revista Brasileira de Ecoturismo**, São Paulo, v.3, n. 2, p. 191-214, 2010. Disponível em: <<http://www.sbecotur.org.br/rbecotur/artigos/artigo26.pdf>>. Acesso em: 4 set. 2010.

SILVA, Ana Patrícia Sousa. **Responsabilidade social e competitividade**: um estudo sobre a influência do uso de práticas sociais na decisão de escolha de um destino turístico. Natal: UFRN, 2005. 83 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) — Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2005. Disponível em: <http://bdtd.bczm.ufrn.br/tesesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=736>. Acesso em: 27 abr. 2010.

SILVA, Andréa. **Perfil profissional do agente de viagem da cidade de São Paulo** – um estudo de competências. 2006a. 112 f. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade). Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2006a. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cp011423.pdf>>. Acesso em: 7 jul. 2010.

SILVA, Ennio et al. Recursos energéticos, meio ambiente e desenvolvimento. **MultiCiência**. v. 1, 2003. Disponível em: <http://www.multiciencia.unicamp.br/artigos_01/A4_SilvaCamargo_port.PDF>. Acesso em: 05 ago. 2010.

SILVA, Evaristo. **Sistema de avaliação de desempenho ambiental para empreendimentos hoteleiros**: estudo de casos na praia dos Ingleses. 2006b. 231 f. Dissertação (Mestrado em Arquitetura e Urbanismo) — Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cp094554.pdf>>. Acesso em: 28 set. 2010.

SILVA, F. et al. Guia didático para os intérpretes/educadores da “Trilha do Lobo” da Fundação Zoo-Botânica de Belo Horizonte-MG. **Revista de Biologia e Ciências da Terra**, v.6, n. 2, p. 286-294, 2006.

SILVA, Neuza. **Educação ambiental e transformação sócio-ambiental com a implantação da Agenda 21 local**: o caso do núcleo de educação ambiental da colônia de Pelotas. 2006c. 159 f. Dissertação (Mestrado em Educação Ambiental) — UFRG: Rio Grande. 2006. Disponível em: <http://btdt.furg.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=64>. Acesso em: 14 fev. 2010.

SILVA, Roberto do Nascimento e. **Ações ambientais em meios de hospedagem da região Uva e Vinho da Serra Gaúcha – RS**. 2007. 157 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) — Universidade de Caxias do Sul: Caxias do Sul, 2007. Disponível em: <http://tede.ucs.br/tde_arquivos/3/TDE-2007-07-16T123939Z-116/Publico/Dissertacao%20Roberto%20do%20Nascimento%20e%20Silva.pdf>. Acesso em: 10 set. 2009.

SILVA, Karla; VIEIRA FILHO, Nelson. Os resorts e seus impactos nas comunidades locais: estudo de caso do Águas do Treme Lake Resort no município de Inhaúma em Minas Gerais. **Observatório de Inovação do Turismo**, v. 4, n. 3, set. 2009.

SILVEIRA, Carlos; PAIXÃO, Dario; COBOS, Valdir. Políticas públicas do turismo e a política no Brasil: singularidades e (des)continuidade. **Ciência e Opinião**, Curitiba, v. 3, n. 1, jan./jun. 2006. Disponível em: <http://cienciaeopinio.up.edu.br/index.asp?secao_tipo=4&id_menu=1716>. Acesso em: 23 set. 2010.

SOFIATI, Arthur. Água e turismo. **Caderno Virtual do Turismo**, v. 3, n. 3, 2003. Disponível em: <http://74.125.155.132/scholar?q=cache:6hNnRIk5UHwJ:scholar.google.com/+agua+e+turismo&hl=pt-BR&as_sdt=2000>. Acesso em: 21 dez. 2010.

SOLHA, Karina. **Órgãos públicos estaduais e o desenvolvimento do turismo no Brasil**. 2004. 178 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) — Universidade de São Paulo. São Paulo. 2004. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27148/tde-26072005-133940/publico/orgaosturismoBrasil.pdf>>. Acesso em: 12 jul. 2010.

SONAGLIO, Kerlei. **A transdisciplinaridade no processo em planejamento e gestão do ecoturismo em Unidades de Conservação**. 2006. 226f. Tese (Doutorado em Engenharia Ambiental) — Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <<http://www.tede.ufsc.br/teses/PGEA0266.pdf>>. Acesso em: 3 set. 2010.

SOUTO, Chistiane; OLIVEIRA, Lucia. Ter funcionários satisfeitos é ter clientes satisfeitos: realidade ou indícios? Um estudo em agências de viagens. **Turismo Visão e Ação**, Itajaí, v. 10, n.1, p. 75-93, 2008. Disponível em: <<https://www6.univali.br/seer/index.php/rtva/article/viewFile/7/3>>. Acesso em: 14 jun. 2010.

SOUZA, Elaine Castelo Branco et al. Desafios da gestão ambiental em municípios. In: Little, Paul E. **Políticas ambientais no Brasil**: análises, instrumentos e experiências. São Paulo: Peirópolis, Brasília: Instituto Internacional de Educação do Brasil, 2003.

SOUZA, Renato Santos. Evolução e condicionantes da gestão ambiental nas empresas. **Revista Eletrônica de Administração**, Porto Alegre, v.8, n.6, 2002. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/read/article/view/15611/9295>>. Acesso em: 11 fev. 2011.

SPERB, Matias; TEIXEIRA, Rivanda. A gestão dos resíduos sólidos na Ilha do Mel, PR: Um estudo exploratório sobre o tratamento dado por meios de hospedagem e pelo setor público. In: ENCONTRO NACIONAL SOBRE GESTÃO EMPRESARIAL E MEIO AMBIENTE, 9., 2007, Curitiba. **Anais...** Curitiba, 2007. Disponível em: <<http://www.engema.up.edu.br/arquivos/engema/pdf/PAP0289.pdf>>. Acesso em: 01 set. 2010.

SWARBROOKE, John. **Turismo sustentável: conceitos e impacto ambiental**. São Paulo: Aleph, 2000. v. 1.

TAKAHASHI, Leide; MILANO, Miguel. Preferência e percepção dos visitantes em relação aos impactos do uso público no parque estadual pico do Marumbi e na reserva natural Salto Morato. **Turismo Visão e Ação**, Itajaí, ano 4, n. 10, p. 61-78, 2002. Disponível em: <<https://www6.univali.br/seer/index.php/rtva/article/viewFile/1239/950>>. Acesso em: 8 set. 2010.

TAVOLARO, Sérgio B. De Faria. **Movimento ambientalista e modernidade: sociabilidade, risco e moral**. São Paulo: Annablume, 2001.

TEIXEIRA, Maria Adriana Sena Bezerra. **A prática do turismo de natureza em hotéis de selva do estado do Amazonas e sua relação com as ações estratégicas da política nacional de ecoturismo**. 2006. 130 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) — UCS, Caxias do Sul, 2006. Disponível em: <http://tede.ucs.br/tde_arquivos/3/TDE-2006-12-07T094736Z-54/Publico/Dissertacao%20Maria%20Adriana%20Teixeira.pdf> Acesso em: 16 set. 2009.

TEIXEIRA, Paulo. **A visão da população de Mostardas e Tavares – RS sobre a contribuição do turismo no Parque Nacional da Lagoa do Peixe ao desenvolvimento local**. 2009. 99 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) — UCS, Caxias do Sul, 2009. Disponível em: <http://tede.ucs.br/tde_arquivos/3/TDE-2009-06-01T123151Z-275/Publico/Dissertacao%20Paulo%20Roberto%20Teixeira.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2010.

TERENCE, Ana Cláudia; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. **Planejamento estratégico na pequena empresa: as particularidades das pequenas empresas no processo estratégico**. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2001_TR72_0908.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2010.

TOMAZZONI, Edegar Luis. Análise do discurso turístico da Serra gaúcha. **Em Questão**, Porto Alegre, v.12, n. 12, p. 339-365, p. 2006. Disponível em: <<http://revistas.univerciencia.org/index.php/revistaemquestao/article/viewPDFInterstitial/3745/3532>>. Acesso em: 21 out. 2010.

TRENTIN, Fábila; SAN SOLO, Davis. Políticas públicas de turismo e indicadores de sustentabilidade ambiental: um estudo sobre Bonito – MS. **Turismo Visão e Ação**, Itajaí, v. 8, n.1, jan. /abr. 2006.

UNIÃO EUROPÉIA/EMBRATUR. **Manual de Ecoturismo**. Brasília, 1994.

URRY, John. **O olhar do turista: lazer e viagens nas sociedades contemporâneas**. São Paulo: Studio Nobel, 1996.

VALDÉZ, Jesus Álvarez. **Marketing estratégico e estratégia competitiva de empresas turísticas: um estudo de caso da cadeia turística Sol Meliá**. 2003. 313 f. Dissertação (Mestrado em Administração) — FEZ/USP, São Paulo, 2003. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-13102003-081411/>>. Acesso em: 30 jun. 2010.

VÉRAS, Katia. **Recomendações para pousadas mais sustentáveis na Ilha de Fernando de Noronha – PE**. 2008. 161 f. Dissertação (Mestrado em Arquitetura e Urbanismo) — Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cp094392.pdf>>. Acesso em: 3 dez. 2010.

VIEIRA FILHO, Nélon; DUARTE, Gabriela; SOUZA, Talita. O impacto do turismo sobre a arte e o artesanato em Tiradentes, Minas Gerais. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 4., 2006, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2006. 1 CD-ROM.

VILLAÇA, Flávio. **Dilemas do Plano Diretor**. Disponível em: <<http://www.ongcidade.org/site/arquivos/artigos/dilemas436f9e94d59fb.pdf>>. Acesso em: 25 ago. 2010.

WAGNER, Andressa; BELOTTO, Valeria. Estações de tratamento de esgoto sanitário: análise econômica de alternativas para municípios litorâneos - estudo de caso – Balneário Camboriú e Itajaí (SC), Brasil. **Revista da Gestão Costeira Integrada**, Itajaí, v. 8, n. 1, 2008. Disponível em: <http://www.aprh.pt/rgci/pdf/revista8f1_6.pdf>. Acesso em: 13 fev. 2010.

WEARING, S.; NEIL, J. **Ecoturismo: impactos, potencialidades e possibilidades**. Barueri: Manole, 2001.

WESTERN, David. Definindo ecoturismo. In: LINDBERG, Kreg; HAWKINS, Donald E. (Ed.). **Ecoturismo: um guia para planejamento e gestão**. São Paulo: Senac, 1999.

WIJK, Jeroen; PERSON, Winifred. A long-haul destination: sustainability reporting among tour operators. **European management journal**, v. 24, n. 6, p 381-395, 2006.

YAMAMOTO, Jun Alex. Análise dos eventos determinantes nos canais de distribuição no turismo: uma abordagem a partir das agências de viagem. **Saber científico**, Porto Velho, v.1, n. 1, p. 132-157, 2005. Disponível em: <<http://www.saolucas.edu.br/revista/index.php/resc/article/viewFile/9/ED19>>. Acesso em: 30 jun. 2010.

Mensagem eletrônica enviada às agências de viagem

Boa tarde:

Meu nome é Álvaro Machado e estou realizando minha dissertação de Mestrado em Turismo, da Universidade de Caxias do Sul, sob a orientação da Profa. Dra. Suzana Maria De Conto (smcmande@ucs.br). O tema da pesquisa é o *Ecoturismo e suas práticas ambientais*. Se o(a) Sr.(a) está recebendo esta mensagem, é porque sua agência consta no Cadastur do Ministério do Turismo, como realizadora de atividades de ecoturismo.

Assim, solicito um retorno caso tenha interesse em participar da referida pesquisa, informando o que segue:

1) A AGÊNCIA COMERCIALIZA PROGRAMAS DE ECOTURISMO?

SIM

NÃO

2) O SR.(A) TEM INTERESSE EM PARTICIPAR DESSA PESQUISA DO MESTRADO SOBRE ECOTURISMO NO RIO GRANDE DO SUL?

SIM

NÃO

3) EM CASO AFIRMATIVO, CITE POR ORDEM DE IMPORTÂNCIA OS TRÊS PRINCIPAIS DESTINOS COMERCIALIZADOS PELA AGÊNCIA:

Desde já agradeço a atenção.

Biólogo Álvaro Machado
Mestrando em Turismo / UCS

APÊNDICE B

Questionário com gestores de agências

Caro gestor,

Está sendo realizado um estudo intitulado “**O ECOTURISMO: relações que se estabelecem entre as informações dos gestores de agências de viagem e as práticas ambientais previstas na seleção, no planejamento e na definição de pacotes ecoturísticos**”*, com o objetivo de avaliar informações de gestores de agências de viagem e as práticas ambientais dos pacotes turísticos. A pesquisa faz parte da dissertação do mestrando Álvaro Luis de Melo Machado e a orientação é da Profa. Dra. Suzana Maria De Conto (smcmande@ucs.br) do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade de Caxias do Sul. Todas as informações do questionário serão de uso exclusivo para a realização da pesquisa, da dissertação, ou dos relatórios e artigos que delas resultem. Agradecemos desde já pela colaboração e participação na pesquisa. O questionário deverá ser devolvido para o e-mail (alv_ecotur@hotmail.com).

DADOS GERAIS

1 Idade : _____

2 Gênero: () Masculino () Feminino

3 Escolaridade:

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| () Ensino Fundamental Incompleto | () Ensino Fundamental Completo |
| () Ensino Médio Incompleto | () Ensino Médio Completo |
| () Superior Incompleto | () Superior Completo |
| () Pós-Graduação | () Mestrado |
| () Doutorado | |

4. Formação profissional _____

5. Nome da agência:

6. Localidade:

7. Tempo de inserção da agência no mercado de ecoturismo (em anos):

8. Tempo de atuação junto à agência (em anos):

9. O(a) Sr.(a) conhece a política de desenvolvimento do ecoturismo e do turismo sustentável no Estado do Rio Grande do Sul definida pela Lei N° 12.097?

() Sim () Não

* Título provisório utilizado no momento da coleta de dados

Práticas ambientais

10. O(a) Sr.(a) já foi questionado por algum cliente sobre a política ambiental dos destinos ecoturísticos comercializados pela sua agência?

Sim Não

Em caso positivo, o que?

11. O desenvolvimento de programas ou práticas de Educação Ambiental nos destinos ecoturísticos é um critério para a comercialização dos mesmos em sua Agência?

Sim Não Nunca pensei no assunto

12. Nos meios de divulgação dos pacotes ecoturísticos são apresentadas informações relacionadas ao compromisso ambiental das Agências e dos destinos ecoturísticos?

Sim Não Às vezes Somente das agências Somente dos destinos

13. Os destinos ecoturísticos que são comercializados apresentam as práticas e ou políticas ambientais de forma visível?

Sim Não Nunca observei Outro:

14. Os destinos ecoturísticos que são comercializados apresentam programas de coleta seletiva de resíduos sólidos?

Sim Não Nunca observei Em caso positivo, qual o setor?

15. Os destinos ecoturísticos que são comercializados apresentam programas de controle do uso da água?

Sim Não Às vezes Nunca observei

16. Os destinos ecoturísticos que são comercializados apresentam programas de redução do consumo de energia elétrica?

Sim Não Às vezes Nunca observei

17. Os destinos ecoturísticos oferecidos pela agência apresentam políticas de proteção ao ambiente natural?

Sim Não Não sei Em apenas alguns

18. Os municípios dos destinos ecoturísticos comercializados pela agência possuem sistema de gerenciamento de resíduos sólidos (coleta seletiva, cooperativas de catadores, tratamento e disposição final)?

Sim Não Apenas coleta Nunca observei Outro:

19. Os municípios dos destinos ecoturísticos comercializados pela agência possuem sistema de coleta e tratamento de esgoto?

Sim Não Apenas coleta Nunca observei Outro:

20. Os municípios dos destinos ecoturísticos comercializados pela agência possuem políticas de ecoturismo inserida no Plano Diretor?

Sim Não Não sei Em apenas alguns

21. Os municípios dos destinos ecoturísticos comercializados pela agência contemplam o ecoturismo na Agenda 21 local?

Sim Não Não sei Em apenas alguns

22. A agência adota medidas específicas para minimizar impactos ao ambiente natural?

Sim Não Em caso positivo quais:

23. Os destinos ecoturísticos oferecidos pela agência apresentam construções integradas ao espaço natural?

Sim Não Nunca pensei nisso Em apenas alguns

24. A visitação da área auxilia nas questões de proteção dos recursos naturais?

Sim Não Não sei Em apenas alguns

Comentários e sugestões: _____