

# Revista

---

# HOSPITALIDADE

ISSN 1807-975X

V. VI, número 2 - Dezembro 2009

## INFORMAÇÕES DE HÓSPEDES EM RELAÇÃO A PRÁTICAS AMBIENTAIS COMO FATOR DE ESCOLHA DE UM MEIO DE HOSPEDAGEM

### GUESTS' INFORMATIONS ABOUT ENVIRONMENTAL PRACTICES AS A FACTOR CHOOSING A HOTELS

Thiago José Costa Alves<sup>1</sup>  
Suzana Maria De Conto<sup>2</sup>

**RESUMO:** A presente pesquisa se propõe a analisar informações de hóspedes sobre meio ambiente, considerando as seguintes perguntas: a) o hóspede é bem informado quanto a questões ambientais? e b) a prática ambiental é um fator de escolha do meio de hospedagem? Para atender aos objetivos propostos por este estudo, foram aplicados questionários nos dois meios de hospedagem, durante dois períodos distintos, alta e baixa estação, respeitando o calendário turístico de cada município. Os resultados permitem concluir que os hóspedes manifestam interesse pelas relações entre turismo, meio de hospedagem e meio ambiente.

---

<sup>1</sup> Professor do Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Estadual de Roraima, UERR; Coordenador do Laboratório de Turismo, Ecologia e Meio Ambiente (LabTEMA) da Universidade Estadual de Roraima e Mestre em Turismo pela Universidade de Caxias do Sul, UCS. E-mail: [thiago.uerr@gmail.com](mailto:thiago.uerr@gmail.com)

<sup>2</sup> Engenheira Química, Doutora em Educação pela Universidade Federal de São Carlos. Professora do Departamento de Engenharia Química e no Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul. E-mail: [smcmande@ucs.br](mailto:smcmande@ucs.br)

Cabe destacar que o papel do hóspede é importante na tomada de decisão dos gestores, interferindo na adoção de práticas ambientais no âmbito dos meios de hospedagem.

**PALAVRAS-CHAVE:** Turismo. Responsabilidade ambiental. Meios de hospedagem. Hóspedes.

**ABSTRACT:** This research wants to study the relation between the guests' behaviour and the environment, regarding the next questions: a) the guest is well informed about environmental issues? and b) the environmental practice is a factor in choice of hotels? To attend the purposes of this study, questionnaires were applied with the guests of the two hotels during two different periods, high and low season, respecting the hotels touristic calendar. The results allow to conclude that the guests show interest about the relations between the tourism, the hotels and the environment. It is noted that the guest role is important in the make decision of managers, interfering in the adoption of environmental practices in the hotels scope.

**KEYWORDS:** Tourism. Environmental responsibility. Hotels. Guests.

## INTRODUÇÃO

Os meios de hospedagem são empreendimentos importantes para se entender o comportamento de alguns atores que interagem durante a atividade do turismo. Esse segmento é responsável por grande parte de empregos gerados e por considerável criação de divisas. Porém, assim como qualquer outro empreendimento, um meio de hospedagem também se caracteriza por intervir e modificar o funcionamento natural das variáveis ambientais, sociais, econômicas e culturais. Os meios de hospedagem são empreendimentos que apresentam rotinas bem definidas de operação. É visível que, durante seu funcionamento, acontece o consumo de água, de energia elétrica, geração de resíduos sólidos, emissão de efluentes líquidos, entre outros.

Nessa direção, para se entender como funciona a relação da atividade turística com o meio ambiente, é interessante analisar a postura de outro personagem nessa cadeia de consumo, o hóspede. O hóspede é o principal responsável pelo funcionamento desses estabelecimentos, pois apresenta uma relação de compra e usufruto do produto turístico, o que, por sua vez, caracteriza uma relação de interdependência com os meios de hospedagem.

A relevância do tema “Responsabilidade ambiental em meios de hospedagem” está fundamentada nos seguintes aspectos: a) carência de estudos que examinem as questões de responsabilidade ambiental dos hóspedes em meios de hospedagem; b) carência de estudos que examinem o saneamento ambiental, como fator de escolha de um produto; c) carência de estudos que examinem o comprometimento dos hóspedes e dos meios de hospedagem no que tange ao meio ambiente.

Em decorrência da produção desse conhecimento, é possível desenvolver novos estudos voltados ao hóspede e ao funcionamento ambientalmente correto de meios de hospedagem, assim como tentar evitar o surgimento de problemas ambientais relacionados ao seu comportamento.

Diante dessa problemática, emerge como tema central deste estudo: as práticas ambientais são contempladas pelo hóspede como fator de escolha dos meios de hospedagem?

Contudo, para que pudessem ser alcançados os objetivos propostos, buscando-se as elucidações necessárias, foi preciso relacionar os hóspedes de meios de hospedagem com as práticas de saneamento ambiental em meios de hospedagem, estabelecidas dentro de um roteiro: nesse caso, dois meios de hospedagem. Dessa forma, o presente estudo quer identificar:

- (1) O perfil do hóspede de dois meios de hospedagem (idade, escolaridade, sexo, considerar-se bem-informado quanto à questão ambiental e motivação da viagem).
- (2) Se as práticas ambientais são fator de escolha dos meios de hospedagem pelos hóspedes.

## **MÉTODO DE COLETA DE DADOS**

### **Características dos municípios onde os dados foram coletados**

A coleta dos dados para a construção deste estudo ocorreu em dois meios de hospedagem localizados nos municípios de Caxias do Sul e Canela, ambos no interior do Estado do Rio Grande do Sul.

#### **Caxias do Sul**

O município de Caxias do Sul, situado no Planalto Meridional, localiza-se na Encosta Superior do Nordeste do Rio Grande do Sul, parte na extremidade leste da microrregião vitivi-

nícolica e parte no planalto dos Campos de Cima da Serra. Sua longitude: -51,179 graus e sua latitude: -29,168 graus. A cidade apresenta uma população de 412.053 habitantes (CAXIAS DO SUL, 2008a), é a segunda maior cidade do Estado do Rio Grande do Sul e também o segundo pólo metal-mecânico do País e um dos maiores da América Latina. Mais de 6.500 indústrias fazem com que o município responda por 6,5% do PIB do Rio Grande do Sul.

O município de Caxias do Sul produz aproximadamente 400 toneladas diárias de resíduos coletados por 230 trabalhadores do Departamento de Limpeza Urbana. A coleta dos resíduos sólidos orgânicos é realizada em todos os bairros e loteamentos da cidade. No centro e nos bairros próximos, é executada diariamente, e nos demais bairros, a coleta acontece três vezes por semana. O resíduo orgânico é destinado ao Aterro Sanitário Municipal São Giacomino (CAXIAS DO SUL, 2008b).

Também realizada no sistema porta a porta, a coleta seletiva dos resíduos acontece em toda a área urbana e em parte da zona rural. A coleta seletiva começou no município em 1991, como experiência, em apenas um bairro da cidade. A partir de agosto de 1997, foi sendo ampliada aos poucos. O recolhimento passou a ser realizado em todos os bairros e loteamentos da cidade, com frequência relacionada à densidade de população, exceto na área central, onde a coleta é diária. São coletadas, no sistema porta a porta, aproximadamente 60 toneladas de resíduos seletivos (CAXIAS DO SUL, 2008b).

### **Canela**

O município de Canela, situado na encosta da serra Geral, na porção nordeste do Estado do Rio Grande do Sul, compõe a Região das Hortênsias, juntamente com os municípios de Gramado, Nova Petrópolis e São Francisco de Paula, constituindo-se essa região num dos mais importantes pólos do Sul do País, a 126 quilômetros da capital do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. Tem seus limites ao norte: Caxias do Sul; ao Sul: Três Coroas; ao Leste: São Francisco de Paula; a Oeste: Gramado. Sua coordenada geográfica está na latitude: 29° 20' 15" e longitude: 50° 53' (CANELA, 2008).

### **Seleção dos meios de hospedagem**

A escolha dos meios de hospedagem ocorreu baseada nos seguintes critérios: a) os meios de hospedagem apresentam histórico de cooperação com a Universidade de Caxias do Sul, para a realização de pesquisas e b) desenvolvem ações ambientais. No sentido de dar con-

tinuidade às pesquisas e dissertações geradas na UCS, a presente pesquisa foi desenvolvida em uma pousada (Canela) e em um hotel (Caxias do Sul).

### **Características dos meios de hospedagem**

O primeiro meio de hospedagem localiza-se na cidade de Caxias do Sul. O estabelecimento possui 90 Unidades Habitacionais (UH's) divididas em apartamentos de luxo, apartamentos executivos, apartamentos standard, suítes de luxo e suítes executivas. O hotel desenvolve palestras relacionadas à sensibilização ambiental aos administradores e colaboradores; separa os resíduos sólidos para a reciclagem; incentiva projetos de pesquisa.

O espaço físico do meio de hospedagem se define por: a) noventa unidades habitacionais; b) recepção; c) três salas executivas para pequenas reuniões ou entrevistas; d) três salas de eventos para eventos ou reuniões; e) sala para ginástica; f) salão para Jogos; g) Solarium; h) lavanderia; i) Espaço-arte; j) bar e *coffee shop*; e l) garagem no subsolo.

O segundo meio de hospedagem é uma pousada na cidade de Canela. O meio de hospedagem comporta 15 Unidades Habitacionais (UHs) divididas em três tipos: a) suítes standard; b) suítes de luxo e c) suítes superluxo. A pousada desenvolve atividades relacionadas à sensibilização ambiental de colaboradores e hóspedes, separa os resíduos sólidos para a reciclagem, reaproveita a água da chuva e incentiva estudos sobre o comportamento ambientalmente responsável.

O espaço físico do meio de hospedagem se define por: a) quinze apartamentos; b) recepção; c) salão de café; d) sala da lareira; e e) estacionamento.

### **Sujeitos**

O estudo contempla os hóspedes durante períodos de alta e de baixa estação. Todos os hóspedes foram solicitados a preencher o questionário durante os períodos de pesquisa.

### **Instrumento para coleta de dados**

#### *Ferramenta estatística*

Para o cruzamento dos dados colhidos no questionário, foi utilizado o programa *SPSS 15.0 for Windows*. Esse programa funciona através de inserção de dados e variáveis em uma

planilha. Essa ferramenta permite estabelecer relações entre variáveis que, *a priori*, podem não deixar visível sua importância. Como forma de aproveitar melhor os dados em uma interpretação criteriosa, essa ferramenta é um adicional para as possibilidades de análises.

### **Procedimento para aplicação dos questionários**

Os questionários foram aplicados em quatro momentos distintos em cada um dos meios de hospedagem. Foram escolhidas, mediante análise de data duas épocas de baixa estação e duas de alta estação por empreendimento. Durante essas épocas, entre a colocação e a retirada dos questionários, transcorreram sete dias. Os questionários foram colocados nos meios de hospedagem sob supervisão dos proprietários e das recepcionistas. Cada hóspede, ao dar entrada no hotel recebeu um questionário e, na sua saída, foi solicitado a devolvê-lo.

O município de Caxias do Sul, segundo a Secretaria de Turismo, apresenta um turismo motivado basicamente por negócios. Por tal, o município apresenta um calendário turístico bastante diferenciado da maioria dos destinos de lazer, seguindo uma regularidade durante o ano. A temporada de alta estação caracteriza-se pelo acontecimento de grandes feiras e eventos de negócios na região. As temporadas de baixa estação são caracterizadas por feriados e férias escolares.

Na primeira coleta, que aconteceu no período de 17 de março a 23 de março de 2007, são apresentadas características de alta estação. Nessa ocasião, aconteceu no município de Bento Gonçalves-RS a Feira Internacional de Máquinas, Matérias-Primas e Acessórios, a Fimma. Na segunda coleta, que aconteceu no período de 21 de abril a 28 de abril de 2007, o município registra um período de baixa estação.

Na terceira coleta, que aconteceu no período de quatro de junho a 11 de junho de 2007, a cidade apresenta temporada de baixa estação. Nessa semana, aconteceu o feriado de *Corpus Christi*. Na quarta coleta, que aconteceu no período de 23 de outubro a 28 de outubro de 2007, foi realizada a Feira de Subcontratação e Inovação Industrial (Mercopar). Nesse período, o município apresenta período de alta estação.

O município de Canela, segundo sua Secretaria de Turismo, tem os períodos de baixa estação nos meses de janeiro, fevereiro, março e semanas anteriores e posteriores aos eventos (segunda semana de maio e primeira semana de junho). No restante do ano, a cidade apresenta-se em alta estação. A sazonalidade turística do município é explicada pelo acon-

tecimento de eventos. Para o empreendimento de Canela, foram agendados conforme os períodos, do quadro 2.

## RESULTADOS

### **Informações sobre dados pessoais e motivações de hóspedes de dois meios de hospedagem**

Nesta parte do artigo são apresentadas as tabelas correspondentes aos meios de hospedagem dos municípios de Canela e de Caxias do Sul, contendo a distribuição de frequência e porcentagens das indicações dos sujeitos sobre: a) faixa etária; b) sexo; c) escolaridade dos sujeitos; d) informação quanto ao meio ambiente e e) motivos da viagem;.

A tabela 1 apresenta a distribuição de frequência e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre os dados pessoais (faixa etária, sexo, escolaridade e informações sobre o meio ambiente), referentes aos sujeitos do meio de hospedagem do município de Canela. Com relação à faixa etária, 37,5% dos hóspedes têm entre 31 e 39 anos, 25% deles têm entre 40 e 49 anos; 12,5% têm entre 25 e 30 anos; 6,25% têm entre 16 e 24 anos; 6,25% têm entre 50 e 59 anos e 6,25% não responderam a esse questionamento.

Diante dos dados contidos na tabela 1, em relação ao sexo dos sujeitos, verificou-se, que dos sujeitos questionados, 56,25% fazem parte do sexo masculino e que 43,75% são do sexo feminino. A partir da avaliação dos dados, no que tange às indicações referentes à escolaridade, pode-se concluir que, dos 16 sujeitos questionados, 37,5% apresentam Ensino Superior completo; 37,5% apresentam pós-graduação; 12,5% apresentam superior incompleto; 6,25% apresentam mestrado e 6,25% não responderam.

Em relação ao questionamento que indica “considerar-se bem-informado quanto ao meio ambiente”, 81,25% dos sujeitos declararam se considerar bem-informados quanto ao meio ambiente, enquanto que 6,25% responderam “não” se considerar bem-informados quanto ao meio ambiente; 6,25% declararam não ter certeza sobre a afirmação e, por fim, 6,25% não responderam ao questionamento.

**Tabela 1 – Distribuição de freqüência e porcentagem de indicações dos hóspedes sobre dados pessoais (faixa etária, sexo, escolaridade e informações sobre o meio ambiente), no meio de hospedagem do município de Canela**

Semanas	1a. (**)		2a. (**)		3a. (*)		4a. (*)		TOTAL	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
16 – 24	-	-	-	-	-	-	1	12,5	1	6,25
25 - 30	-	-	-	-	-	-	2	25	2	12,5
31 – 39	2	66,67	1	50	2	66,67	1	12,5	6	37,5
40 – 49	1	33,33	-	-	1	33,33	2	25	4	25
50 – 59	-	-	-	-	-	-	1	12,5	1	6,25
Mais de 60	-	-	-	-	-	-	1	12,5	1	6,25
Não respondeu	-	-	1	50	-	-	-	-	1	6,25
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>100</b>
<b>Sexo</b>										
Masculino	1	33,33	1	50	2	66,67	5	62,5	9	56,25
Feminino	2	66,67	1	50	1	33,33	3	37,5	7	43,75
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>100</b>
<b>Escolaridade</b>										
Superior completo	-	-	-	-	1	33,33	5	62,5	6	37,5
Pós-Graduação	2	66,67	1	50	1	33,33	2	25	6	37,5
Superior incompleto	1	33,33	-	-	1	33,33	-	-	2	12,5
Mestrado	-	-	-	-	-	-	1	12,5	1	6,25
Não respondeu	-	-	1	50	-	-	-	-	1	6,25
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>100</b>
<b>Considera-se bem-informado quanto ao meio ambiente</b>										
Sim	3	100	1	50	1	33,33	8	100	13	81,25
Não	-	-	-	-	1	33,33	-	-	1	6,25
Não tem certeza	-	-	-	-	1	33,33	-	-	1	6,25
Não respondeu	-	-	1	50	-	-	-	-	1	6,25
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>100</b>
<b>( *) Semana de alta estação e com evento</b>										
<b>(**) Semana de baixa estação e sem evento</b>										

A tabela 2 apresenta a distribuição de freqüência e porcentagens de indicações dos sujeitos sobre os dados pessoais (faixa etária, sexo, escolaridade e sobre considerar-se bem informado sobre o meio ambiente), referentes aos sujeitos do meio de hospedagem do município de Caxias do Sul. Através dos dados, ao tratar da faixa etária dos sujeitos, constatou-se que 21,02% têm entre 40 e 49 anos; 15,25% têm entre 50 e 59 anos; 14,92% têm ente 25 e 30



anos; 12,88% têm entre 31 e 39 anos; 6,78% têm mais de 60 anos e 4,07% têm entre 16 e 24 anos. É interessante destacar que, na quarta semana, o número de hóspedes que não respondeu ao questionário foi de 46,15%. Esse fato interferiu de forma significativa no fim da coleta desse meio de hospedagem, visto que 25,08% dos sujeitos não responderam.

No tocante ao sexo dos sujeitos respondentes, verificou-se que 73,10% são do sexo masculino e 26,9% são do sexo feminino. Durante a quarta semana, é notória a diferença em relação às outras semanas, pelo número de pessoas que não responderam, que foi de 44,76%. Esse fato interferiu no resultado final, ao notar que 23,23% dos sujeitos não responderam a essa questão.

Diante dos dados coletados, ao serem questionados sobre a escolaridade, 22,26% responderam ter curso superior completo; 15,81% disseram ter curso superior incompleto; 14,84% têm curso de pós-graduação; 8,06% responderam ter Ensino Médio completo; 5,16% dos hóspedes têm mestrado; 3,55% têm Ensino Médio incompleto; 3,23% tem doutorado; 2,9% têm Ensino Fundamental completo e 1,29% tem Ensino Fundamental incompleto. Cabe destacar que, durante a quarta semana, o número de questionários entregues sem respostas não respeitou a ordem natural ocorrida nas três primeiras semanas. Na quarta semana, 44,76% dos sujeitos não responderam a essa questão. Esse fato resultou em interferências nos números finais, quando 22,9% não responderam a esse questionamento.

Sobre se considerar bem-informado quando ao meio ambiente, dos 310 sujeitos questionados 57,74% responderam que “sim” isto é, consideram-se bem-informados quanto ao meio ambiente; 11,29% disseram não ter certeza quanto a ser bem-informado sobre o meio ambiente e 5,81% não se consideram bem-informado quanto ao meio ambiente. É interessante destacar que, durante a quarta semana, 46,85% dos sujeitos questionados não responderam a essa questão. Esse fato refletiu-se no resultado final desse meio de hospedagem, em que 25,16% não responderam a essa pergunta.

Nessa direção, é interessante notar que, assim como os hóspedes, os gestores de meios de hospedagem exercem grande influência no direcionamento ambiental dado ao empreendimento. Ao tratar do comportamento dos gestores de meios de hospedagem, Ferrari (2006, p. 87) indagou sobre considerarem-se bem-informados em relação ao ambiente. Os resultados mostram que 61,9% dos gestores de meios de hospedagem responderam que não; 19,05% admitiram não ter certeza e 19,05% disseram que se consideram bem-informados quanto ao meio ambiente. Num segundo momento, a autora perguntou se os gestores gostariam de ser

mais bem-informados quanto à questão ambiental. Diante dessa pergunta todos, os sujeitos, 100%, responderam que “sim”. Apesar de as considerações sobre as motivações de aprendizado ambiental serem bastante positivas, Ferrari (2006, p. 87), quando questionou seus sujeitos sobre a existência de informações relacionadas à legislação ambiental vigente no Brasil, teve como resposta que, em geral, desconhecem a legislação ambiental, que 71,43% desconhecem a legislação ambiental em nível federal, enquanto que 95,24% não conhecem a legislação ambiental em nível estadual, e 80,96% não conhecem a legislação ambiental do seu próprio município.

**Tabela 2 – Distribuição de freqüência e porcentagem de indicações dos hóspedes sobre dados pessoais (faixa etária, sexo, escolaridade e informações sobre o meio ambiente), no meio de hospedagem do município de Caxias do Sul**

Semanas	1a. (**)		2a. (**)		3a. (*)		4a. (*)		TOTAL	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
16 – 24	7	9,86	1	2,56	1	1,75	3	2,10	12	4,07
25 - 30	13	18,31	5	12,82	11	19,30	15	10,49	44	14,92
31 – 39	17	23,94	14	35,90	7	12,28	15	10,49	38	12,88
40 – 49	16	22,54	12	30,77	14	24,56	20	13,99	62	21,02
50 – 59	11	15,49	5	12,82	13	22,81	16	11,19	45	15,25
Mais de 60	3	4,23	2	5,13	7	12,28	8	5,59	20	6,78
Não respondeu	4	5,63	-	-	4	7,02	66	46,15	74	25,08
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>143</b>	<b>100</b>	<b>295</b>	<b>100</b>
<b>Sexo</b>										
Masculino	59	83,1	22	56,41	36	63,16	57	39,86	174	56,13
Feminino	8	11,27	16	41,03	18	31,58	22	15,38	64	20,65
TOTAL	71	100	39	100	57	100	143	100	295	100
<b>Escolaridade</b>										
Fundamental Incompleto	-	-	-	-	1	1,75	3	2,10	4	1,29
Fundamental Completo	3	4,23	1	2,56	2	3,51	3	2,10	9	2,90
Médio Incompleto	6	8,45	-	-	4	7,02	1	0,70	11	3,55
Médio completo	11	15,49	2	5,13	6	10,53	6	4,20	25	8,06
Superior incompleto	14	19,72	8	20,51	14	24,56	13	9,09	49	15,81
Superior completo	15	21,13	17	43,59	13	22,81	24	16,78	69	22,26
Pós-Graduação	12	16,90	6	15,38	13	22,81	15	10,49	46	14,84
Mestrado	4	5,63	3	7,69	2	3,51	7	4,90	16	5,16
Doutorado	-	-	2	5,13	1	1,75	7	4,90	10	3,23

Não respondeu	6	8,45	-	-	1	1,75	64	44,76	71	22,90
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>143</b>	<b>100</b>	<b>310</b>	<b>100</b>
<b>Considera-se bem-informado quanto ao meio ambiente</b>										
Sim	47	66,2	27	69,23	43	75,44	62	43,36	179	57,74
Não	7	9,86	2	5,13	6	10,53	3	2,10	18	5,81
Não tem certeza	10	14,08	8	20,51	6	10,53	11	7,69	35	11,29
Não respondeu	7	9,86	2	5,13	2	3,51	67	46,85	78	25,16
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>143</b>	<b>100</b>	<b>310</b>	<b>100</b>
(*) Semana de alta estação e com evento										
(**) Semana de baixa estação e sem evento										

As informações – considerar-se bem-informado sobre a questão ambiental e escolaridade – também aparecem no estudo de Lima (2003). Ao trabalhar com a percepção ambiental dos moradores e da gestão pública sobre os recursos hídricos da cidade de São Carlos-SP, Lima (2003, p. 42), indagou os moradores envolvidos em sua pesquisa sobre o fato de eles considerarem-se pessoas bem informadas e por quê. Das pessoas que responderam “sim”, todas relacionaram o motivo de estarem bem-informadas à leitura e ao grau de instrução. Os sujeitos que afirmaram “não” se considerarem bem informados ambientalmente fundamentaram sua resposta a não ter acesso à informação e não assistir à TV nem escutar rádio. Os sujeitos que não souberam dizer se estavam bem informados fundamentaram suas respostas no baixo grau de instrução, afirmando que esse tipo de informação não chega até eles. A fim de entender melhor como se comportavam esses sujeitos – moradores que circundavam o Rio Monjolinho –, Lima (2003, p. 44) indagou se era desejo dessas pessoas estarem bem-informadas. Diante do resultado, pode-se concluir que grande parte dos sujeitos afirmou que gostaria de ser uma pessoa bem-informada, enquanto uma minoria respondeu que não. É interessante notar que, nos resultados apresentados por Lima, um sujeito afirmou que tornar-se bem-informado quanto a essa questão (ambiental) não o interessava, pois não faria diferença em sua atividade financeira.

Para Scatena (2005, p. 168), que trata de ações de educação ambiental em diferentes grupos sociais, produtores rurais e alunos de uma escola de Ensino Médio indicam que a possibilidade de acesso à metodologia de ensino, usada na escola pelos alunos de Ensino Médio, possibilitou a eles maior facilidade ao tratar das questões ambientais e explaná-las. Enquanto que os produtores rurais, que em sua maioria não tiveram acesso à educação, mostraram maiores dificuldades e limitações para o entendimento da proposta e sua colocação em prá-

tica. O fato de as tomadas de decisões acontecerem por uma minoria do grupo de produtores rurais demonstra uma carência na forma como acontece a mobilização.

Ao tratar das informações – escolaridade e considerar-se bem-informado quanto às questões ambientais –, é possível constatar que, nos dois meios de hospedagem tratados nesta pesquisa, pode-se notar uma relação direta entre o nível de escolaridade e considerar-se bem informado quanto a questões ambientais.

No sentido de entender a relação entre escolaridade e informação, com o auxílio de um *software*, estabeleceu-se o cruzamento entre duas variáveis: a) escolaridade dos sujeitos e b) considerarem-se bem-informados quanto ao meio ambiente. Com o intuito de conhecer a importância do nível escolar dos sujeitos, diante da postura de conhecimento sobre o ambiente, criaram-se dois grupos, os quais foram chamados de grupo A e grupo B. O grupo A é formado pelos sujeitos que têm formação escolar desde o Ensino Fundamental incompleto até o Ensino Médio completo (Ensino Fundamental incompleto, Ensino Fundamental completo, Ensino Médio incompleto e Ensino Médio completo). Já o grupo B é formado pelos sujeitos que têm escolaridade desde o Ensino Superior incompleto até o doutorado (Ensino Superior incompleto, Ensino Superior completo, Pós-Graduação, mestrado e doutorado).

No meio de hospedagem do município de Canela, o grupo A é constituído por zero sujeito e o grupo B por 16 sujeitos. Dos sujeitos formadores do grupo B, 13 consideram-se bem-informados quanto à questão ambiental. Isso significa que 81,25% dos sujeitos que apresentam maior escolaridade consideram-se bem-informados quanto à questão ambiental.

No meio de hospedagem do município de Caxias do Sul, o grupo A é constituído por 49 sujeitos, dos quais 29 consideram-se bem-informados quanto à questão ambiental. Isso significa que 59,18% dos hóspedes pertencentes ao grupo de menor grau de escolaridade, o grupo A, consideram-se bem-informados quanto ao meio ambiente. Já o grupo B é composto por 190 sujeitos, dentre estes, 148 consideram-se bem-informados quanto à questão ambiental. Isso significa que 77,89% dos hóspedes com maior grau de escolaridade consideram-se bem-informados quanto à questão ambiental. Analisados os resultados é visível uma diferença entre os grupos A e B. Com base nos dados, neste estudo, é possível concluir que o aumento do nível escolar é diretamente proporcional à informação dos hóspedes sobre o meio ambiente.

Nesse momento, é interessante confrontar alguns estudos (VALLELLY, 1992; DOLNICAR; LEISCH, 2007; MARTINS, 2002; KELLY et al. 2007) que tratam do consumidor em relação à variável ambiental.

Em um estudo sobre o comportamento do consumidor europeu, Vallelly (1992, p. 5) observa que dois terços dos sujeitos entrevistados se consideram confusos quanto aos esclarecimentos dados sobre produtos ambientalmente corretos e que mais de 70% suspeitam que os produtores se utilizam da desculpa de serem ambientalmente responsáveis para estipular preços mais altos que os que estão sendo operados no mercado. Segundo a autora, esses fatores são colocados como obstáculos para consumidores que apresentam grande inclinação para consumir produtos ambientalmente corretos.

Dolnicar e Leisch (2007), Martins (2002) e Kelly et al. (2002), ao relacionarem as variáveis ambientais com a atividade do turismo, verificaram aspectos relacionados ao consumo. Ao discutir o nível de pegada ecológica dos turistas, Dolnicar e Leisch (2007, p. 6) verificaram a afirmação: “A experiência intensa com o ambiente é uma coisa especial nas minhas férias.” Os autores concluíram, através da pegada ecológica, que 54,7% apresentam pequena importância; 25,9% admitiram ser um fator mediano numa escala de importância e 19,3% afirmaram ter grande importância.

Ao trabalhar com cervejarias no Brasil, sobre influência do comportamento dos consumidores ambientalmente responsáveis, em relação às embalagens adotadas para cervejas, Palhares (2003, p. 108) constatou que o impacto causado pelo consumidor é muito pequeno, diante dessa perspectiva. O estudo concluiu acreditar que o consumidor brasileiro ainda é pouco informado sobre a importância da preservação ambiental e, por tal motivo, não é representativa a repercussão nos processos de compra.

Em estudo que visa a informar condições para o sustento ambiental da praia de Jericoacoara no Ceará, Martins (2002, p. 130) pergunta aos sujeitos o que mais os desagrada na praia. Os resultados apontam para o excesso de carros na vila (7,5%); o barulho de som de carro com 6,7% e a sujeira na praia com 6,7%. Essas afirmações são válidas diante das perspectivas esperadas pelo turista para a atividade do turismo que deve acontecer na praia.

Ao tratar do planejamento estratégico eco-eficiente de uma localidade, Kelly et al. (2007, p. 379) afirmam que o turismo pode impactar de várias maneiras positivas ou negativas. Os autores elencam, como pontos positivos de um planejamento nesses moldes, os seguintes

aspectos: menor número de congestionamentos; menos barulho e poluição visual causada pelas luzes dos carros dos turistas e mais áreas verdes habitadas por vida silvestre.

Diante dos resultados obtidos por outros estudos, é interessante notar que o turista, mesmo que em menor grupo, 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, diferentemente do que a grande cidade lhe oferece. Isso é certificado tanto no meio de hospedagem de Canela, que tem a maioria dos hóspedes motivadas pelo lazer e por trabalho e pelos hóspedes de Caxias do Sul que têm sua motivação, em grande parte, relacionada a trabalho e a negócios. Além disso, é visível que boa parte deles se dizem bem-informados quanto a questões ambientais.

### **Informações sobre práticas ambientais como fator decisivo para escolha de meios de hospedagem**

No presente capítulo, são apresentadas as tabelas correspondentes aos meios de hospedagem dos municípios de Canela e de Caxias do Sul, contendo a distribuição de frequência e porcentagens das indicações dos sujeitos sobre as práticas ambientais figurarem como fator decisivo para escolha do meio de hospedagem.

A tabela 3 apresenta a distribuição de frequências e porcentagens de indicações dos sujeitos, correspondentes ao município de Canela, sobre as práticas ambientais serem fator decisivo para a escolha do meio de hospedagem. Diante dos dados, pode-se notar que, para 68,75% dos sujeitos, as práticas ambientais são, “sim”, um fator decisivo para a escolha de um meio de hospedagem. Já 25% dos hóspedes “nunca pensaram no assunto”.

A tabela 4 apresenta a distribuição de frequências e porcentagens de indicações dos sujeitos, correspondentes ao município de Caxias do Sul, sobre as práticas ambientais serem fator decisivo para a escolha do meio de hospedagem. Pode-se observar, a partir dos dados, que 37,94% dos sujeitos responderam que práticas ambientais é um fator de escolha de um meio de hospedagem, enquanto 18,33% dos hóspedes afirmaram “nunca ter pensado sobre o assunto”.

Alguns estudos (SILVA, 2007; FERRARI 2006; JASPER, 2006; AZEVÊDO, 2006; BRITO, 2006; SILVA, 2005; ERDOGAN e BARIS, 2007; LE et. al. 2006) podem ilustrar a relação existente entre as práticas ambientais e o turismo.

**Tabela 3 – Distribuição de frequência e porcentagem de indicações de hóspedes sobre as práticas ambientais serem fator decisivo para a escolha do meio de hospedagem, no município de Canela**

Semanas	1a. (**)		2a. (**)		3a. (*)		4a. (*)		TOTAL	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Práticas ambientais como fator de escolha de um meio de hospedagem										
Sim	2	66,67	2	100	1	33,33	6	75	11	68,75
Nunca pensou no assunto	-	-	-	-	2	66,67	2	25	4	25
Não tem certeza	1	33,33	-	-	-	-	-	-	1	6,25
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>100</b>
(*) Semana de alta estação e com evento										
(**) Semana de baixa estação e sem evento										

A tabela 4 apresenta a distribuição de frequências e porcentagens de indicações dos sujeitos, correspondentes ao município de Caxias do Sul, sobre as práticas ambientais serem fator decisivo para a escolha do meio de hospedagem. Pode-se observar, a partir dos dados, que 37,94% dos sujeitos responderam que práticas ambientais é um fator de escolha de um meio de hospedagem, enquanto 18,33% dos hóspedes afirmaram “nunca ter pensado sobre o assunto”.

Alguns estudos (SILVA, 2007; FERRARI 2006; JASPER, 2006; AZEVÊDO, 2006; BRITO, 2006; SILVA, 2005; ERDOGAN e BARIS, 2007; LE et. al. 2006) podem ilustrar a relação existente entre as práticas ambientais e o turismo.

**Tabela 4 – Distribuição de frequência e porcentagem de indicações de hóspedes sobre as práticas ambientais serem fator decisivo para a escolha do meio de hospedagem, no município de Caxias do Sul**

Semanas	1a. (**)		2a. (**)		3a. (*)		4a. (*)		TOTAL	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Práticas ambientais como fator de escolha de um meio de hospedagem										
Sim	31	43,06	21	53,85	27	47,37	39	27,27	118	37,94
Não Respondeu	13	18,06	2	5,13	6	10,53	71	49,65	92	29,58
Nunca pensou no assunto	17	23,61	10	25,64	15	26,32	15	10,49	57	18,33

Não	6	8,33	4	10,26	4	7,02	13	9,09	27	8,68
Não tem certeza	5	6,94	2	5,13	5	8,77	5	3,50	17	5,47
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>143</b>	<b>100</b>	<b>311</b>	<b>100</b>
<b>(*) Semana de alta estação e com evento</b>										
<b>(**) Semana de baixa estação e sem evento</b>										

Silva (2007, p. 118), em estudo que trata das ações ambientais em meios de hospedagem, ao questionar a existência de regularidade ambiental, quanto à efetividade e à adequação desses empreendimentos, verificou que 95% dos sujeitos responderam não serem ambientalmente regularizados; 2,5% disseram não saber e 2,5% responderam que “sim”. Quando foram questionados sobre o motivo da não-adequação, 50% dos meios de hospedagem responderam a “falta de informação”; 24% disseram que a “falta de obrigatoriedade” fez com que não se adequassem às questões ambientais, e 10,8% declararam a inexistência de interesse. Ainda segundo o autor, a ausência de política ambiental é um fator determinante para a não-adoção de práticas ambientais. Para a ausência de política ambiental, o autor a considera como consequência descomprometimento dos gestores com a questão ambiental.

Os meios de hospedagem, quando admitem práticas ambientais, consideram: sistemas de racionalização do consumo de energia elétrica, água e gerenciamento de resíduos sólidos. Ferrari (2006, p. 80) considera, juntamente com esses aspectos, as questões de desenvolvimento de ações de sensibilização para hóspedes. A autora concluiu em seu estudo que 76,2% dos sujeitos que responderam à questão disseram “não” desenvolver práticas de sensibilização com os hóspedes, e 23,8% afirmaram desenvolver práticas ambientais com os hóspedes. Ao justificarem o motivo pelo qual não desenvolviam trabalhos de sensibilização com o hóspede, 57,15% não responderam; 14,29% disseram que seria por falta de conhecimento e 4,76% atribuíram o motivo a não se terem despertado ainda para a questão ambiental nos meios de hospedagem.

A fim de entender a postura dos hóspedes em relação a práticas ambientais, é proposto o cruzamento das variáveis: a) considera práticas ambientais fator de escolha dos meios de hospedagem e b) períodos de alta e baixa estação. Pode-se concluir que, no município de Canela, durante a alta estação, 63,63% dos sujeitos consideram práticas ambientais fator de escolha do meio de hospedagem, e 36,36% nunca pensaram no assunto; durante a baixa estação, 80% consideram práticas ambientais fator de escolha do meio de hospedagem.

No município de Caxias do Sul, durante a alta estação, 52,5% dos sujeitos consideram práticas ambientais fator de escolha do meio de hospedagem, e 15% nunca pensaram no as-



sunto; durante a baixa estação, 46,84% consideram práticas ambientais fator de escolha do meio de hospedagem, enquanto 24,32% nunca pensaram no assunto.

Em estudo que contempla as situações de saneamento básico em meios de hospedagem do meio rural, Jasper (2006, p. 72) aborda a preocupação do turista quanto às questões ambientais. Em seus resultados, 71,43% dos hóspedes “não” apresentam preocupações com o ambiente, enquanto 28,57% as apresentam. Ao indagar sobre quais as preocupações existentes nos hóspedes que as apresentaram, 50% responderam que é a limpeza do ambiente; 25% responderam que é o “recolhimento do lixo” e 25% comentam que tudo está muito bem cuidado.

Quando questionados sobre a preocupação dos turistas quanto a práticas ambientais adotadas pela hospedagem rural, os gestores dos empreendimentos responderam que 57,14% não apresentam esse tipo de preocupação, e 42,86% admitem apresentar essas preocupações. Para 50% dos sujeitos, as preocupações com o meio ambiente, por parte dos visitantes no meio de hospedagem rural, estão relacionadas à produção ecológica; para 16,6%, é o tratamento de resíduos; já 16,6% dizem que é a preservação dos animais silvestres, e 16,6% apresentam a preservação da mata nativa como sua principal preocupação. (JASPER, 2006, p. 72).

Brito (2006, p. 76), que em seu estudo contemplou a responsabilidade socioambiental em meios de hospedagem do meio rural, conclui que o problema se concentra no desafio da incorporação de práticas de gestão sustentável aos empreendimentos de turismo rural, que conta com resistência a uma política que contemple a gestão de ganhos ambientais, sociais, culturais e econômicos.

Silva (2005, p. 78), ao investigar se a responsabilidade social dos hóspedes seria determinante para a escolha dos destinos turísticos, ao tratar da variável práticas ambientais, concluiu que 89% dos sujeitos consideram tal aspecto um fator muito importante e importante para a escolha de um pacote turístico, enquanto 10,6% consideram não ter importância, pouco importante ou pode ou não ter importância ser para a escolha de um pacote turístico.

Ao tratar do conhecimento das informações relacionadas à proteção ambiental por parte dos hotéis na Turquia, Erdogan e Baris (2007, p. 607) elencaram algumas variáveis para a análise presente em sua pesquisa: a) treinamento ambiental para os empregados dos hotéis; b) intervenção para prevenção da poluição e c) o conhecimento da ISO 14001. Ao tratar dos investimentos em treinamento ambiental para os funcionários, verificou-se que 15% dos ho-

téis investem forte no treinamento ambiental dos funcionários, e 85% deles não investe, investe pouco ou investe de forma regular no treinamento ambiental dos funcionários. Ao tratar da variável intervenções para prevenção da poluição, 27,5% dos sujeitos dessa pesquisa disseram praticar com frequência essas intervenções; 32,5% disseram que esporadicamente intervêm no processo de produção, e 40% desses ou não conhecem ou conhecem muito pouco o funcionamento do processo de intervenção. Em relação ao conhecimento da ISO 14001, 20% afirmaram conhecer bem ou muito bem a normalização que trata do gerenciamento ambiental; 17,5% afirmaram conhecer tal variável de forma mediana e 62,5% disseram não conhecer ou conhecer muito pouco tal normalização.

Ao mencionar a existência de práticas ambientais, Erdogan e Baris (2007, p. 607) verificaram que em, 62,5% dos hotéis pesquisados, não havia nada relacionado à existência de práticas ambientais; 20% falaram da existência de informações sobre impactos ambientais e, em 10% dos empreendimentos, foi considerada a existência de políticas ambientais.

Le et al. (2006, p. 559) buscaram em seu estudo com 190 meios de hospedagem identificar fatores que influenciam a adoção de práticas ambientais nos meios de hospedagem, mediante algumas variáveis: a) o não-uso de resíduos químicos na paisagem; b) coleta e uso da água da chuva para utilização quando possível; c) utilização de torneiras automáticas de baixo consumo; d) construções compatíveis com a paisagem local; e) conservar e cultivar a vegetação nativa; f) utilização de sensor de movimento para as lâmpadas fora dos quartos; g) controle elétrico no quarto dos hóspedes; h) controle do barulho nas atividades do hotel; i) não permitir o uso de veículos particulares no hotel; j) controle da emissão de gases nas atividades do hotel; l) existência de lixeiras de reciclagem nos quartos dos hóspedes; m) financia e auxilia a limpeza do atrativo para os turistas; n) financia e auxilia a reabilitação de alguma atração turística; o) emprega residentes locais e p) facilita o entendimento cultural entre os turistas e a comunidade local. Diante dessas variáveis, pode-se concluir que a média de adesão a alguma(s) dessa(s) práticas ambientais foi de 51%, enquanto 49% não adotam essas práticas ambientais. Das práticas ambientais, a que menos sofreu adesão dos meios de hospedagem, com 23%, foi coleta e uso da água da chuva para utilização quando possível e a que mais teve adesão dos meios de hospedagem foi o emprego de residentes locais com 74% de adesão.

Em seu estudo, Palhares (2003, p. 11), ao relacionar o comportamento das três cervejarias pesquisadas (Ambev; Schincariol e Kaiser), concluiu que duas já apresentam preocupações com o gerenciamento dos resíduos sólidos e com políticas ambientais, além de admitir que

uma terceira apresenta comportamento classificado como reativo, no qual ações preventivas não são adotadas.

A fim de entender a relação entre as variáveis: a) considerar-se bem-informado quanto a questões ambientais e b) considerar práticas ambientais fator de escolha do meio de hospedagem, é proposto o cruzamento dos dados.

No município de Canela, 13 hóspedes consideram-se bem-informados. Destes 69,23% consideram as práticas ambientais fator de escolha de um meio de hospedagem. No município de Caxias do Sul, 178 hóspedes consideram-se bem-informados. Destes, 52,24% consideram as práticas ambientais fator de escolha de um meio de hospedagem, enquanto 20,22% nunca pensaram no assunto.

O fato de os consumidores serem receptivos a informações que tratam do comportamento ambientalmente responsável faz com que os mesmos escolham os empreendimentos turísticos por adotarem práticas ambientais relacionadas a mecanismos de eco-eficiência. No meio de hospedagem do município de Canela, pode-se notar que grande parte dos sujeitos inquiridos afirmou ter “práticas ambientais” como fator de escolha de um meio de hospedagem. Já no meio de hospedagem da cidade de Caxias do Sul, é discreto o ato de escolher um meio de hospedagem mediante práticas ambientais; porém, é visível o grande número de indivíduos que não apresenta opinião formada sobre o assunto. Nesse caso, é visível a carência de informações relacionadas ao turismo, à qualidade ambiental e às práticas ambientais.

### **Considerações finais**

O tema responsabilidade ambiental do hóspede, além de representar um processo complexo com dependências e interferências no seu desenrolar, apresenta importância ímpar para a organização estrutural do sistema hoteleiro e ambiental. Isso acontece, porque compreende fatores como preservação ambiental, planejamento turístico, legislação ambiental, ciclo de vida do produto turístico, percepção ambiental de hóspedes, entre outros.

O estudo identificou o perfil do hóspede de dois meios de hospedagem (idade, escolaridade, sexo, considerar-se bem-informado quanto à questão ambiental e motivação da viagem. Diante desse fato é possível admitir que os sujeitos têm, em sua maioria, acesso à educação e a informações de cunho ambiental. No entanto, também é possível afirmar que existe um grande número de sujeitos que não apresentam opinião formada sobre considerar-se bem-informado quanto à variável ambiental.

Em relação à forma como os hóspedes obtiveram informações sobre os meios de hospedagem, pode-se dizer que é aparente a existência de veiculação informal, como é o caso da propaganda “boca a boca”, que se revela um meio eficiente na divulgação tanto do meio de hospedagem quanto do município. A internet aparece como um meio de veiculação bastante eficiente, no qual informações ambientais podem estar contidas tanto no *site* do empreendimento hoteleiro quanto do município.

Ao analisar se a existência de práticas ambientais é fator para a escolha dos meios de hospedagem, é visível a predisposição do hóspede em julgar um empreendimento hoteleiro pelas práticas ambientais. Esse acontecimento fortalece a relação de compra com a existência de práticas ambientais. Outro fato relacionado a esse resultado mostra que as informações organizadas, relacionadas ao uso correto do recurso natural, por meio de ações da gestão ambiental, apresentam acesso de fácil compreensão aos hóspedes. Esse fato, juntamente com a diminuição de custos operacionais, como energia elétrica e abastecimento de água do empreendimento, explica a maior parte dos investimentos relacionados ao meio ambiente.

O fato de hóspedes considerarem práticas ambientais o saneamento básico como fatores de escolha de um meio de hospedagem torna visível a existência de um segmento de mercado que pode conseguir contemplar algumas variáveis necessárias para o crescimento harmônico de um empreendimento. Para isso devem ser consideradas variáveis sociais, ambientais, econômicas, políticas e culturais.

A universidade tem um papel importante no que tange às questões ambientais no turismo. Nessa direção, cabe aos cursos de graduação e pós-graduação em Turismo e Hotelaria tornar viável a compreensão do tema; mediante de intervenções ambientais e produção científica, é possível desenvolverem-se estudos que tratam do tema.

Com o intuito de dar segmento a pesquisas relacionadas ao meio ambiente no turismo, é importante sugerir novas possibilidades de pesquisa: a) o turista considera a variável ambiental em seu planejamento e operação para a escolha da destinação turística?; b) quais fatores devem ser considerados ao analisar a relação entre o ambiente, o turismo e empreendimentos turísticos?; c) quais indicadores devem ser considerados para mensurar os impactos ambientais causados pelo funcionamento de um empreendimento?; d) qual a responsabilidade ambiental dos agentes envolvidos no turismo em relação ao ambiente?; e) qual a relação existente entre as informações ambientais e a adoção de ações ambientais?; f) como o tema planejamento turístico é analisado pelos cursos de graduação e pós-graduação no

País?; g) qual a importância da educação ambiental na formação de opinião dos hóspedes e funcionários de um meio de hospedagem?; h) qual a importância de o empreendimento turístico funcionar como um espaço de educação ambiental no turismo?; i) como os meios de informações envolvidos na formação de opinião dos turistas devem ser tratados em relação à responsabilidade ambiental?

É de fundamental importância analisar e responder essas indagações, bem como entender como o sistema ambiental no turismo se estabelece, para que novos estudos possam confrontar diferentes comportamentos dos agentes do turismo. Isso respeitando a necessidade de desenvolvimento harmônico de um empreendimento turístico e desenvolvendo estudos sistematizados, com vistas a novas reflexões ambientais.

## REFERÊNCIAS

AZEVÊDO, C. A. *As pousadas e os impactos sócio ambientais: um estudo sobre Morro de São Paulo e Boipeba – Bahia*. 2006. 297 f. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2006.

BRITO, K. G. C. *A Responsabilidade ambiental em empreendimentos de turismo rural no Distrito Federal e entorno*. 2006. 85 f. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Gestão Ambiental) – Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2006.

CANELA. *Prefeitura Municipal*. Disponível em: <<http://www.canela.rs.gov.br>>. Acesso em: 31 mar. 2008.

CAXIAS DOS SUL. *Prefeitura Municipal*. Disponível em: <<http://www.caxias.rs.gov.br>>. Acessado em: 31 mar. 2008a.

CAXIAS DOS SUL. *Companhia de Desenvolvimento de Caxias do Sul (Codeca)*. Disponível em: <<http://www.codeca.com.br/coletas.php>>. Acesso em: 31 mar. 2008b.

DOLNICAR, S.; LEISCH, F. Selective marketing for environmentally sustainable tourism. *Tourism Management*, Londres, n. 5, p. 1-9, 2007.

ERDOGAN, N.; BARIS, E. Environmental protection programs and conservation practices of hotel in Ankara, Turkey. *Tourism Management*, Londres, n. 28, p. 604-614, 2007

FERRARI, P. F. *Percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem: estudo de caso de Caxias do Sul – RS*. 2006, 116 f. Dissertação (Mestrado) Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2006.

JASPER, J. R. *Situações de saneamento ambiental do turismo no espaço rural: estudo de caso da rota Germânica*. 2006. 132 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2006.

KELLY, J. et al. Stated preferences of tourists for eco-efficient destination planning options. *Tourism Management*, n. 28, p. 377-390, 2007.

LE, Y. et al. Environmental management: a study of vietnamese hotels. *Annals of Tourism Research*, Grã-Bretanha, v. 33, n. 2, p. 545-567, 2006.

LIMA, R. T. *Percepção ambiental e participação pública na gestão dos recursos hídricos: perfil dos moradores da cidade de São Carlos, SP (bacia hidrográfica do rio do Monjolinho)*. 2003. 94 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Engenharia Ambiental) – Escola de Engenharia de São Carlos – USP, São Carlos, 2003.

MARTINS, E. C. *O turismo como alternativa de desenvolvimento sustentável: o caso de Jericoacoara no Ceará*. 2002. 164 f. Tese (Doutorado em Ciências Econômicas) – ESALQ/USP, Piracicaba, 2002.

PALHARES, M. F. *O impacto do marketing “verde” nas decisões sobre embalagens das cervejarias que operam no Brasil*. 2003. 139 f. Dissertação (Mestrado em administração) Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

SCATENA, L. M. *Ações em educação ambiental; análise multivariada da percepção ambiental de variados grupos sociais como instrumentos de apoio à gestão de pequenas bacias – estudo de caso da microbacia do córrego da Capituva, Macedônia, SP*. 2005. 245 f. Tese (Doutorado em Engenharia Hidráulica e Saneamento) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2005.

SILVA, A. P. S. *Responsabilidade social e competitividade: um estudo sobre a influência de práticas sociais na decisão de escolha de um destino turístico*. 2006, 83 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2005.

SILVA, R. N. *Ações ambientais em meios de hospedagem da região da Uva e Vinho da Serra Gaúcha*. 2007, 157 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2007.

VALLELY, B. The green consumer: a european perspective. *Women and Environment*. v. 13, n. 2, p. 4, 1992.

*Artigo recebido em 25 de outubro de 2009*

*Aprovado para publicação em 11 de novembro de 2009*