

AVALIAÇÃO SOBRE O USO DE PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE NA HOTELARIA – ESTUDO DE CASO EM HOTÉIS DE UMA CIDADE DO LITORAL NORTE DO RS

Rita Mello¹, Roberto Naime², Haide Maria Hupffer

¹Turismóloga, Programa de pós-graduação em Qualidade Ambiental
RS 239, 2755, Novo Hamburgo, 93.352-000; ritmel17@hotmail.com
Universidade Feevale

² Professor do Programa de pós-graduação em Qualidade Ambiental
RS 239, 2755, Novo Hamburgo, 93.352-000, rnaime@feevale.br
Universidade Feevale

³Doutora e Docente do Programa de Pós Graduação em Qualidade Ambiental
RS 239, 2755, Novo Hamburgo, 93.352-000, haide@feevale.br
[Universidade Feevale](http://www.feevale.edu.br)

<http://dx.doi.org/10.5902/223611706325>

RESUMO

O presente trabalho realizou um estudo sobre o tema Sustentabilidade para a Qualidade Ambiental no Turismo através do diagnóstico de práticas ambientais responsáveis nos meios de hospedagem. Foi realizada uma investigação e análise através de estudo de caso nos hotéis de uma cidade do litoral norte do Rio Grande do Sul. Para a investigação foram utilizados instrumentos de coletas de dados fechados e dirigidos. A pesquisa foi elaborada à partir da análise dos dados que foram coletados durante os meses de janeiro e fevereiro de 2012, através da aplicação sistemática dos instrumentos de coleta de dados. O questionário foi aplicado aos gerentes dos hotéis. A análise foi feita através dos dados compilados e interpretados e seguindo uma análise de um “check list” abordando todos os aspectos a serem considerados e analisados. Os resultados demonstram que ainda é muito reduzida em geral a conscientização pelas práticas cotidianas de sustentabilidade tanto entre gestores e colaboradores de estabelecimentos de hotelaria, quanto entre hóspedes e clientes destas unidades.

Palavras-chave: Hotelaria – sustentabilidade – qualidade ambiental – turismo.

EVALUATION OF THE USE OF SUSTAINABILITY PRACTICES IN HOTEL MANAGEMENT - CASE STUDY OF IN HOTELS IN NORTHERN COAST OF RS TOWN

ABSTRACT

This paper conducted a study on the theme Sustainability for Environmental Quality in Tourism through the diagnosis of responsible environmental practices in the lodging facilities. We conducted a research and analysis through a case study of a city hotel in the northern coast of Rio Grande do Sul to the research instruments were used for data collection and closed directed. The survey was made in analyzing the data that were collected during the months of January and February 2012, through the systematic application of data collection instruments. The questionnaire was administered to managers of hotels. The analysis was performed using the data compiled and interpreted and following an analysis of a "checklist" covering all aspects to be considered and analyzed. The results show that it is still very low general awareness by the daily

practices of sustainability among both managers and employees of establishments of hotels, and the guests and customers of these units.

Keywords: Hospitality - sustainability - environmental quality – tourism.

INTRODUÇÃO

O mundo vive uma crescente conscientização quanto aos temas ambientais, não sendo mais possível exercer a atividade econômica sem a preocupação com o meio ambiente. Todos estamos inseridos e usufruindo do meio ambiente e causando transformações em seus aspectos naturais e sociais que influenciam diretamente na busca do equilíbrio para a uma boa qualidade de vida num ambiente saudável.

Neste contexto, está cada vez mais disseminado o conceito de sustentabilidade. O panorama da sustentabilidade na Europa atual está muito mais vinculada com a questão da redução das emissões de gases de efeito estufa, que são o CO₂ (dióxido de carbono), o CH₄ (metano) e outros gases menores, mas aqui no Brasil a preocupação maior ainda são itens relacionados ainda com a sustentabilidade das variáveis operacionais.

A cada momento existe a necessidade de uma participação efetiva na busca pela qualidade ambiental. A qualidade ambiental se materializa em ações como o tratamento de esgotos, efluentes e água, na gestão dos resíduos sólidos, no monitoramento atmosférico, na eficiência energética e na otimização do uso de recursos hídricos. Ainda é necessário se preocupar com conceitos de ecodesign, quando forem aplicáveis.

Este trabalho foi feito com o foco na identificação de práticas ambientais exercidas pelos hotéis investigados no litoral norte do Rio Grande do Sul, onde os gerentes responderam questionário apontando as práticas exercidas.

Esta região possui um período de sazonalidade extremado, onde no verão, é ocupada por turistas vindos dos mais variados pontos do sul do Brasil e no inverno existe uma baixa taxa de ocupação hoteleira. O litoral norte do estado do Rio Grande do Sul, possui belezas naturais, belas praias e uma localização privilegiada e atrai turistas de várias cidades, tanto pela facilidade de acesso como pela proximidade com grandes centros. Durante o período considerado alta temporada, compreendido pelos meses de dezembro, janeiro e fevereiro, tem sua população ampliada em até três vezes. O resultado desta explosão habitacional temporária, sem dúvida recai sobre a possibilidade de uma hospedagem sustentável. A incapacidade econômica de manter esta estrutura durante a baixa temporada, cria condições de gerar impactos ambientais negativos durante a chamada “alta temporada”.

Muitos fatores incentivam o crescimento acelerado do mercado turístico, podemos citar as influências econômicas e sociais geradas pela globalização, o aumento do tempo de lazer na medida em que se reduzem as jornadas de trabalho, o aumento do poder aquisitivo de amplas camadas da população brasileira e a própria diminuição das fronteiras empresariais. Estes fatores todos fomentam um processo empresarial competitivo acirrado.

O universo turístico está em crescente desenvolvimento e cria uma demanda cada vez maior sobre os recursos naturais. O mercado turístico e hoteleiro em especial se preocupa para que esta pressão sobre os recursos naturais não tenha efeitos sobre o nível de bem estar dos

turistas/hóspedes. A Qualidade Ambiental na hotelaria faz parte de um contexto maior, e o Turismo precisa avançar em seus conceitos e práticas.

A atividade hoteleira é complexa, com intensa circulação de rotatividade de seus hóspedes, se busca investigar o quanto esta realidade está instrumentalizada por práticas sustentáveis.

Ao determinar a existência e a valoração das práticas de sustentabilidade, se busca contribuir para a criação de ferramentas capazes de auxiliar os gestores privados e as autoridades públicas na definição de instrumentos a serem adotados e políticas públicas a serem formuladas.

Compreender como ocorre a relação entre novos processos operacionais e sociais na relação homem/ambiente e refletir sobre qual ambiente é este no qual estamos inseridos de forma ativa nos torna seres sociais mais conscientes e integrados ao meio em que vivemos. Fazemos parte do todo, que inclui todas as nossas relações como transformadoras do ambiente. (MORIN, 2005)

Segundo Leff (2007) as questões que envolvem a sustentabilidade, atingiram formas tão complexas, que nos fazem pensar o ambiente dentro de variáveis que vão além do ambiente físico, pensar as relações socioculturais e jurídicas para uma melhor gestão dos recursos naturais disponíveis e inseridos no processo.

Esta é a gênese do meio antrópico ou sócio econômico, que juntamente com o meio natural físico e biológico, é hoje responsável pela construção de um novo tipo de conhecimento, para uma nova forma de percepção ambiental, onde não se permite o isolamento, proporcionando a integração.

A relevância do universo operacional para a qualidade ambiental, somente será possível se o social caracterizado pelo ser humano atuar de forma concreta, compatibilizando os meios físico e biológico com o próprio meio sócio-econômico, compreendendo e interferindo como gestor das práticas ambientais (LEFF, 2007).

TURISMO, GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

Turismo como um todo, considerando-se sua cadeia produtiva envolvida: agentes de viagens, meios de transportes, meios de hospedagem, restauração, entretenimento, compras, etc., contribuem com mais de US\$ 3,8 trilhões, valor equivalente a 11% do produto interno bruto do mundo. É também responsável pela geração direta e indireta de mais de 260 milhões de postos de trabalho, o equivalente à 10% da força de trabalho mundial, representando uma em cada nove pessoas empregadas no mundo, com perspectiva de serem criados mais 100 milhões de empregos até o ano de 2020.

Estes dados nos levam a crer que em se tratando de economia, a indústria do Turismo tem grande representatividade econômica mundial e conseqüentemente nacional justificando plenamente o diagnóstico de prática ambiental agora realizado.

Numa tentativa de expressar toda a complexidade que se encerra no turismo, de forma clara e precisa já que podemos tomar por base tanto o lado da oferta quanto o da demanda, destacamos que o mesmo constitui-se como “o fenômeno que ocorre quando um ou mais indivíduos se trasladam a um ou mais locais diferentes de sua residência habitual por um período maior que 24 horas e menor que 365 dias, sem participar dos mercados de trabalho e capital dos locais visitados” (OMT, 2005).

No sentido mais simples do conceito turístico onde talvez a palavra passagem, ficasse mas vinculada a prática do turismo, mais do que passar é necessário “ficar”, ou seja, este período

composto por atividades de cultura e lazer em determinado local, só é considerado turismo de fato se o for constituído pela permanência, mesmo que apenas por uma noite. Os meios de hospedagem, então, se tornam indispensáveis para caracterização e ocorrência da atividade turística.

O conforto e até o luxo oferecidos pelos hotéis estão frequentemente relacionados a extravagâncias e desperdícios. Mas a cada dia é mais comum que empreendimentos e hóspedes tentem aliar o bem-estar e o aconchego com o respeito ao meio ambiente. O movimento é observado no Brasil e no mundo.

Mas um dos pontos que ainda faltam avançar no País é a certificação no momento de construir os prédios pois no país, nenhuma construção de hotel é certificada. Segundo a ONG Green Building Council Brasil (GBC), hoje existem só 14 empreendimentos certificados com o Leed – Leadership in Energy and Environmental Design, selo verde para a construção civil. Em processo de certificação são 150 obras, entre as quais alguns hotéis. Um deles será instalado na zona sul de São Paulo e outros, na Região Nordeste.

O turismo é considerado um grande negócio, pois gera um impacto significativo sobre a economia de um determinado destino. Conforme Archer e Cooper (2001), durante muito tempo os estudos referentes ao impacto do turismo sobre uma determinada destinação se concentravam na análise de aspectos econômicos. No entanto, diversos destinos tiveram os seus benefícios econômicos neutralizados em função das conseqüências ambientais e sociais decorrentes da atividade turística.

Archer e Cooper (2001) citam que a dificuldade em quantificar os impactos ambientais e sociais retardou o desenvolvimento de metodologias de mensuração desses impactos e a produção de estudos sobre esses temas. Somente com o surgimento do ambientalismo e a conseqüente preocupação com os ambientes naturais é que se verificou que os custos sociais e principalmente os ambientais superam seus benefícios econômicos.

IMPACTOS AMBIENTAIS DA HOTELARIA

Para Dias, R. (*op. cit.*), podemos encontrar como impactos causados por esta atividade tanto aqueles relacionados ao uso dos recursos naturais, bem como os de característica poluidora. Isto porque estes impactos diferenciam-se exatamente pelo momento no qual os mesmos estão inseridos no contexto dos processos da atividade hoteleira. Os impactos causados devido ao mau uso dos recursos naturais ocorrem a partir da entrada do processo. Já os impactos poluidores se dão na saída, ou seja, ao término do processo.”

Podemos definir Turismo sustentável como uma prática que busca a excelência na satisfação das necessidades econômicas, sociais e estética de uma região turística, assim como desenvolver o turismo receptivo, mantendo e preservando oportunidades de futuro. Ter a concepção de desenvolver preocupação sistêmica com a gestão dos recursos utilizados para que o objeto principal do turismo, natural, cultural ou social, predominante em cada região, possa continuar a ser usufruído (COOPER et al, 2007).

Existe uma grande lacuna na produção de dados estatísticos que nos retratem de forma fiel a realidade da situação ambiental. É relativamente nova nossa preocupação pela busca de informações, nossa consciência se voltou para as carências econômicas e sociais ligadas a questões ambientais muito recentemente. Num primeiro momento, a preocupação existente era

voltada para recursos ligados diretamente ao meio natural, como a poluição e degradação de rios e florestas.

Os indicadores estatísticos ficavam mais a cargo de órgãos governamentais, instituições científicas, associações não governamentais sem que houvesse padronização de exigências formalizada (TRIGUEIRO, 2008). Hoje a preocupação atinge a todos os setores e as formas de controle e divulgação são as mais variadas possíveis.

METODOLOGIA

O objetivo do presente estudo é proceder um levantamento da situação da adoção de procedimentos operacionais objetivando a implantação de programas de sustentabilidade. Para tanto foi elaborado e aplicado um questionário, adotando o método exploratório, através de uma pesquisa qualitativa, e parcialmente quantitativa.

A pesquisa permite identificar aspectos ligados ao cotidiano das rotinas e à percepção e sentimento ou emoção em relação ao assunto podem ser facilmente percebidos e avaliados para subsidiar as ações futuras.

A pesquisa qualitativa foi escolhida, por que de acordo com Goebert (2003, p 60): “as pesquisas qualitativas estimulam a revelar os processos de pensamento e detectam sua relação emocional”. Além disso, as emoções são por definição “inconscientes”, conforme assevera Mattar (2000) e podem revelar as melhores estratégias para sensibilização, treinamento e normatização de procedimentos, tomando por base a situação real e não abstrações hipotéticas contaminadas pela visão do executor.

Malhorta (2001) afirma que a pesquisa qualitativa é tão válida quanto a quantitativa, que era considerada a verdadeira pesquisa científica. Para este autor, cada uma deve ser utilizada conforme a natureza do fenômeno a ser estudado, levando em consideração sua adequabilidade ao problema.

A partir deste enfoque, se considera que através de um estudo exploratório qualitativo e parcialmente quantitativo, utilizando como instrumento pesquisa em profundidade, a interpretação dos dados torna possível a obtenção de subsídios adequados para planejamento e ações futuras.

Este procedimento é mais justificado ainda pelo fato de não existirem pesquisas ou outros procedimentos que pudessem orientar estes trabalhos.

Segundo Sampieri et. al. (apud RÉVILLON, 2001, p3): “os estudos exploratórios são feitos, normalmente, quando o objetivo da pesquisa é examinar um tema ou problema de investigação pouco estudado ou que não tenha sido abordado antes”.

Dentro desta concepção, optou-se por uma pesquisa qualitativa, tanto pelas dificuldades de realização de pesquisa quantitativa, como pelo fato de que pesquisas qualitativas, “baseadas em pequenas amostras, proporcionarem insights e compreensão do contexto do problema” (Malhotra, 2001, p 155). Este mesmo autor destaca que o caráter qualitativo é “desestruturado e de natureza exploratória, baseada em amostras pequenas e pode utilizar técnicas qualitativas conhecidas como grupos de foco, associação de palavras e outros”.

Também se considera que uma pesquisa quantitativa muitas vezes usadas em ciências sociais (GOEBERT, 2003) são apropriadas para capturar visões do mundo social como estruturas concretas, mas nem sempre são eficientes quando aspectos de comportamento pessoal se misturam com o objeto da pesquisa.

As emoções estão intimamente ligadas ao inconsciente humano e muitas vezes “existem pensamentos ocultos e idéias que talvez não sejam explícitas”, mas que são fundamentais para os objetivos de obter eficiência e eficácia na futura implantação de programas de sustentabilidade.

A pesquisa qualitativa é capaz de captar com maior precisão, os procedimentos adotados e as motivações conscientes ou inconscientes do mesmo e “ajudar a definir o problema” (GOEBERT, 2003).

A pesquisa foi executada tendo por ponto de partida os procedimentos atualmente realizados e as legislações anteriores e atuais. A partir desta compreensão, foi procedida a elaboração de questionários para entrevistas em profundidade.

A entrevista em profundidade é uma “técnica de entrevista pouco estruturada, conduzida por um moderador experiente, com um único entrevistado de cada vez para obtenção de dados sobre determinado assunto focalizado” (MATTAR, 2000).

Malhorta (2001, p 163) descreve a entrevista em profundidade como “uma entrevista não-estruturada, direta, pessoal, em que um único respondente é testado por um entrevistador altamente treinado, para descobrir motivações, crenças, atitudes e sensações subjacentes sobre um tópico” e tem como uma das suas aplicações a compreensão de um comportamento detalhado.

A tecnologia de pesquisas é mais utilizada em marketing e nas ciências sociais, mas a apropriação destes conceitos por outras áreas do conhecimento é válida e necessária, pois esta é uma técnica dedutiva que opera sobre a realidade real e partindo do diagnóstico desta situação, propõe soluções adequadas.

Segundo Anastasi e Urbina, (2000) os entrevistados tendem a se sentir mais confortáveis às questões formuladas quando expostos individualmente, do que numa situação de grupo focal, onde necessitariam se expor diante dos outros. Também é reconhecido que “pesquisas em profundidade são uma das fontes mais utilizadas em pesquisa qualitativa, pois, através do discurso dos depoentes é possível acessar parcela representativa da forma como pensam e percebem a realidade”.

“Alguns autores consideram a entrevista como instrumento por excelência da investigação social” (MARCONI e LAKATOS, 1999). Mas a possibilidade de avaliar de forma flexível as atitudes, condutas, percepções e a observação do comportamento dos entrevistados possibilitam a montagem de quadros de extrema realidade, que não podem ser negligenciados.

Foi utilizado roteiro semi-estruturado, com questões opinativas para enriquecimento das percepções a serem obtidas com a pesquisa por setor e a destinação atualmente conferida para os resíduos, com uma projeção dos procedimentos e aspectos legais que induzem ao aprimoramento.

As técnicas projetivas (ANASTASI e URBINA, 2000) são muito adequadas para revelar aspectos de personalidade associados aos procedimentos e permitir o enriquecimento dos dados e melhor planejamento das ações subseqüentes.

O período de aplicação da pesquisa será de dezembro de 2011 até fevereiro de 2012. O estudo foi realizado em toda rede hoteleira do município de Torres no rio Grande do Sul. A coleta de dados foi feita através da aplicação de um instrumento de levantamento de dados junto aos gerentes dos hotéis.

RESULTADOS E ANÁLISES

Durante todo processo de coleta de dados nos hotéis de Torres, a verificação de práticas já exercidas por estes meios de hospedagem foi efetuada para que a pesquisa pudesse ter um resultado de melhor aproximação com a realidade quanto as práticas ambientais exercidas pelos hotéis.

Somente é possível avaliar, se houver constatação de que as alegações compiladas a partir do instrumento de coleta estão conformes com as observações efetivamente realizadas.

A tabela 1 abaixo explicita dados coletados em visita aos hotéis participantes da pesquisa, levando em consideração principalmente o número de quartos dos estabelecimentos, pois verificou-se estar diretamente ligado o número de quartos com a categoria do hotel.

Tabela 1: Auditoria simplificada aplicada aos meios de hospedagem em Torres.

Práticas Ambientais	Sim	Não
Tratamento de Água Esgoto e efluentes	05	15
Programas de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou de Gestão de Resíduos Sólidos	15	05
Medição e Monitoramento Emissões Atmosféricas quando aplicável	00	20
Programas de Eficiência energética no Empreendimento	17	03
Programas de Otimização de Recursos Hídricos	07	13
Aplicação de princípios de Ecodesign quando aplicáveis	09	11
Programas de Responsabilidade Socioambiental	10	10

Através de informações obtidas pela coleta de dados, os indicadores propiciaram a mensuração do impacto gerado pela empresa, ou seja, medindo a quantidade de recursos utilizados pela empresa podemos ter um panorama do impacto ambiental gerado por ela, auxiliando na tomada de decisões da empresa quanto às atitudes ambientais futuras. (DEMAJOROVIC, 2006)

Como explicitado no quadro acima, podemos observar quais os aspectos são mais valorizados entre as atividades ambientalmente de gestão ambiental rumo a sustentabilidade, por parte dos hotéis.

Como qualquer empresa do ramo de hospedagem, a hotelaria necessita proporcionar qualidade através de conforto, o que ocasiona o consumo de energia. Teixeira (2009) descreve que: “A hotelaria é um setor que depende da energia para poder oferecer os serviços esperados pelos hóspedes: eletricidade, água quente, piscinas aquecidas e, em especial, ar condicionado”.

Para prover os mesmos resultados com menos recursos é estimulado o uso da energia solar, que poderia ter uma participação bem maior no setor hoteleiro no Brasil (TEIXEIRA 2009 p.109). Com isso, podemos observar a real necessidade de consumo mas também que pensar o aproveitamento da tecnologia, através de novas formas de utilização, que possam contribuir para uma gestão que contribua com as ações de sustentabilidade e para melhoria a manutenção da qualidade ambiental. Os hotéis pesquisados demonstram exercer uma preocupação mais acentuada no que diz respeito a eficiência energética, adotando práticas de energia solar e também de tecnologia com sensores que facilitam o controle da energia utilizada. Outro fator observado, o uso de lâmpadas econômicas, que além da praticidade de uso foi durante muito tempo, foco da mídia, fazendo com que as informações ligadas ao produto e enfatizadas nos meios de comunicação de massa, faziam-nos crer na diminuição do consumo, proporcionando o bem estar ambiental e a redução de custos financeiros.

A busca incessante pela qualidade de serviços oferecidos aos hóspedes faz com que se tenha um aumento considerável no consumo de energia. Para Teixeira (2009) esta diferença no consumo não leva a mudanças de comportamento e nem consciência ambiental por parte dos gestores. “Esta busca por novos padrões de qualidade é normalmente feita sem que se considerem o uso de energias renováveis, levando a que não sejam aproveitadas oportunidades para melhoria de eficiência energética e de integração de sistemas (como ar condicionado e água quente)” (TEIXEIRA, 2009 p.117).

Neste sentido, podemos verificar que a qualidade abordada e perseguida pelos gestores hoteleiros se caracteriza unicamente na satisfação do cliente como único foco, deixando de perceber novas possibilidades igualmente satisfatórias e que também seriam de grande valia econômica para a empresa, tanto sob a dimensão operacional como pela imagem percebida, gerando ganhos de difícil quantificação que geralmente são classificados como bens intangíveis.

A sociedade utiliza os recursos naturais, desde os tempos mais remotos, como se os mesmos fossem infinitos. A água além de ser um recurso escasso, está seriamente comprometida pela poluição e pelo desperdício. Pensando nossa situação em termos de água potável, o estado não parece animador. No mundo, de toda água existente, somente 1% dela é própria para o consumo. Desse montante de água potável boa parte se encontra no território Brasileiro.

Ricci (2005) aponta que para se medir a eficácia das ações ambientais propriamente implementadas, existem vários indicadores que podem ser criados e monitorados. A complexidade e quantidade dos indicadores devem obedecer à relação custo-benefício. Este autor sugere indicadores que podem ser utilizados em um Programa de Gestão Ambiental de um Hotel, analisadas sob efetiva dimensão dos impactos mais relevantes às atividades do ramo hoteleiro.

Estes indicadores variam de acordo com o tipo de hotel, sua localização, suas instalações etc. O ideal, segundo Ricci (2005), seria realizar um “bench marking” (um processo contínuo de comparação de produtos, serviços e práticas empresariais entre os mais fortes concorrentes ou empresas reconhecidas como líderes) com hotéis de mesmo porte e características semelhantes de serviços.

Com o desenvolvimento de programas de eficiência energética e otimização do uso de recursos hídricos restam questões relacionada com tratamento de esgotos, efluentes ou águas servidas, gestão de resíduos sólidos, monitoramento de emissões atmosféricas e o

desenvolvimento ou a adesão a protocolos de programas de responsabilidade ambiental (NAIME, 2004, RICCI, 2002)

O primeiro hotel visitado foi Hotel Guarita Parque, onde o recepcionista foi muito atencioso e prestativo, avaliando a situação proposta atentamente e em seguida fazendo o encaminhamento para a gerência que com muita atenção ouviu a solicitação e apresentação do projeto. Ficou de analisar o material apresentado e fazer contato posteriormente, o que não aconteceu.

O segundo Hotel Pousada da Prainha, foi atendida também por recepcionistas prestativos, porém a gerencia não teve como atender naquele momento, marcando uma visita para o dia seguinte as 14 horas, quando houve retorno como combinado e também não houve atendimento.

O terceiro empreendimento foi o Hotel Sesc, onde o encarregado pela parte cultural e social do hotel, Sr Alexandre demonstrou muita gentileza e dedicou um bom tempo para ouvir a apresentação do projeto, se mostrando muito interessado. Trata-se de profissional qualificado, formado em turismo, tendo ficado com o material e se prontificado a fazer a coleta de dados, tendo claro que por razões hierárquicas iria consultar os administradores e gerência do hotel já que se trata de uma grande rede hoteleira.

O quarto hotel foi o Saba Turis hotel onde também fui muito bem recebida pelo gerente que apresentou a preocupação do hotel com práticas ambientais, deixando bem claro que o interesse é bem mais econômico do que por razões ecológicas específicas.

O quinto hotel foi o Salth hotel, onde o atendimento foi realizado pela proprietária que por motivo de trabalho intenso ouviu sem muito interesse a apresentação do projeto, pela fala, se mostrou pouco conhecedora de trabalhos de práticas ambientais na hotelaria. A recepcionista foi orientada a dar suporte para a coleta de dados, tendo facilitado bastante o trabalho, se mostrando disponível e engajada.

O sexto empreendimento foi o Hotel Samambaia, onde a recepção foi pela proprietária, uma senhora idosa que somente mostrou interesse pelo trabalho quando descobriu coincidências de relacionamento completamente aleatórias à questão, tendo sido então prestativa e facilitando muito o trabalho de coleta de dados. Facilitando então a entrevista aos seus colaboradores e disponibilizou o hotel a participar da pesquisa.

O sétimo empreendimento foi o Hotel Bauer, onde gerente se mostrou resistente, não permitindo nem explanação sobre a motivação da coleta de dados do projeto. Houve permissão para o levantamento em razão do procedimento estar sendo aceito por estabelecimentos concorrentes.

O oitavo empreendimento hoteleiro do levantamento foi o Hotel Figueiras, fui recebida pelo filho do proprietário, jovem, foi muito atencioso que além de ouvir atentamente a apresentação do projeto se mostrou bem interessado.

Outros hotéis foram visitados, mas não houve possibilidade de realizar a coleta de dados. Como curiosidade, os hotéis gerenciados por mulheres, geralmente não apresentaram boa receptividade.

No Hotel São Paulo, houve informação que o empreendimento foi incorporado ao Hotel Central que agora passou a se chamar Hotel São Paulo. Houve possibilidade de realização da coleta de dados. No Hotel Dalpiaz, por sua parte existe a incorporação de algumas práticas ambientais, mas a gerencia ressaltou que estas ações não são bem recebidas pelos hóspedes. Houve possibilidade de coleta de dados. No Hotel Guarita houve possibilidade de obtenção de dados pela aplicação do instrumento de coleta. No Hotel Monteiro o assunto era completamente

desconhecido não havendo possibilidade de obtenção de dados pela aplicação do instrumento de pesquisa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Toda a descrição do trabalho e dos procedimentos investigativos e de coleta de dados realizados, demonstra que ainda é muito reduzido o grau de conscientização tanto de gestores quanto de colaboradores dos estabelecimentos hoteleiros do litoral norte do Rio Grande do Sul pesquisados no verão entre 2011 e 2012 na cidade balneária de Torres.

Da mesma forma, os clientes da rede de hospedagem, também denominados hóspedes não se mostram muito sensibilizados ou preocupados com as práticas de sustentabilidade que não percebem como fundamentais para a manutenção da qualidade de vida e melhoria da qualidade ambiental de todos nós que compartilhamos a vida no planeta terra.

AGRADECIMENTOS

As boas condições de trabalho mantidas pelo Programa de pós graduação em Qualidade Ambiental da Universidade Feevale.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMAZONAS, Eny. **A Hotelaria no mundo**. Disponível em: <http://WWW.revistahoteis.com.br/portal/historia>, acesso em 23.04.12.
- ANASTASI, A.; URBINA, S. **Testagem psicológica**. 7 ed. Porto Alegre. Artes Médicas. Pp. 338-361, 2000.
- ANDERSEN, D. L. (1990). **Uma janela para o mundo natural: o projeto de instalações ecoturísticas**. In: LINDBERG, K; HAWKING, D.E. Ecoturismo: um guia para o planejamento e gestão. 2 ed. São Paulo: SENAC
- ARCHER, B.; COOPER, C. **OS impactos positivos e negativos dos turismo**. In: THEOBALD, W. (org.). Turismo Global. São Paulo: SENAC, 2001.
- CASTELLI, Geraldo. **Gestão Hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2007.
- DEMAJAROCIC, J & VILELA JUNIOR, A. **Gestão Ambiental: desafios e perspectivas para as organizações**. São Paulo: Ed. Senac, 2006.
- DIAS, Reinaldo. **Gestão ambiental: Responsabilidade Social e Sustentabilidade**. São Paulo: Atlas, 2006.
- FIKSEL, J. **Design for environment: creating eco – efficient products and processes**. New York: Mc Graw – Hill, 1996
- GOEBERT, B. O. **O consumidor e os focus groups**. HSM Management. São Paulo, n37, pp 60-63, 2003.

- GONÇALVES, Luiz Cláudio. **Gestão Ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004 – (série Turismo).
- LEFF, Enrique. **Epistemologia Ambiental**. São Paulo: Cortez, 2007.
- LERIPIO, Alexandre A. **Emissão Zero: um Novo Conceito de Qualidade Total**. PPGEP/UFSC, Florianópolis, 1997.
- MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 3 ed. Porto Alegre. Bookman, 2001.
- MARCONI, M. A. e LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 4 ed. São Paulo. Atlas, 1999
- MATTAR, F. N. **Pesquisa de Marketing**. Ed. Compacta. 2 ed. São Paulo. Atlas, 2000.
- MORIN, Edgar. **Terra-Pátria**. Porto Alegre: Sulina, 2005.
- NAIME, Roberto. **Percepção Ambiental e Diretrizes para Compreender a Questão do Meio Ambiente**. Novo Hamburgo: Feevale, 2004.
- RÉVILLON, A. S. P. **A utilização de pesquisas exploratórias na área de marketing**. In: Encontro Nacional da ANPAD, 2001, Anais... Campinas(SP) ENANPAD, 2001.
- RICCI, Renato. **Gestão Competitiva no séc. XXI: ferramentas práticas de gerenciamento aplicadas à hotelaria**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.
- RONDINELLI, D. (2001), **Making Eco-Efficiency the Foundation of Environmental Policy; Reform, Environmental Quality Management**, Winter: 29-44
- RUSHMANN, D; SOHLA, K. T. **Turismo: uma visão empresarial**. São Paulo: Manole, 2004.
- TEIXEIRA, Marcos Alexandre; NIETERS Andreas; ASSMANN Dirk. Aumento da Eficiência Energética no setor hoteleiro no Brasil com foco na integração do uso de energia solar. **Revista Brasileira de Energia**, Vol.15, N 1, pri
- TRIGUEIRO, A. et al. **Meio Ambiente no Século XXI**. São Paulo: Autores Associados, 2005.