

## Informações de hóspedes sobre consumo e medidas de racionalização de água em meios de hospedagem

**Cleomar Antonio ZOCHOLINI<sup>1</sup>**

**Suzana Maria DE CONTO<sup>2</sup>**

**Sérgio FOLETTO<sup>3</sup>**

Os hóspedes controlam o consumo de água nos meios de hospedagem? Os meios de hospedagem apresentam medidas de minimização e racionalização de recursos hídricos? Partindo desses questionamentos buscou-se identificar as ações desenvolvidas pelos meios de hospedagem e pelos hóspedes no quesito da sustentabilidade ambiental, de modo especial nos usos da água. Para realização desta pesquisa foram aplicados 166 questionários a hóspedes de três meios de hospedagem do Roteiro Turístico Termas e Longevidade da Região da Encosta Superior do Nordeste do Rio Grande do Sul. Os resultados indicam que 38% dos hóspedes informam controlar o consumo de água nos meios em que se hospedam e que esses empreendimentos apresentam medidas isoladas de racionalização de uso da água. Porém, em relação à NBR 15401, a qual trata do sistema de gestão da sustentabilidade em meios de hospedagem, a maioria dos estabelecimentos apresenta apenas medidas isoladas e não programas ambientais efetivos na gestão dos recursos naturais.

Palavras-chave: Hóspedes; Meios de hospedagem; Racionalização do uso da água; Gestão da sustentabilidade.

### 1 Introdução

O turismo representa um setor da economia capaz de gerar renda e influenciar no desenvolvimento de cidades e regiões. Assim, como toda e qualquer atividade econômica, gera resíduo, consome energia e água, e, conseqüentemente, provoca impactos ambientais.

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

Assim, ressalta-se que a grande quantidade de recursos naturais necessários para o crescimento da atividade turística, dentre os quais destaca-se a demanda por alimentos, água e energia, muitas vezes provenientes de fontes não renováveis. Alves (2008, p. 21)

---

<sup>1</sup> Universidade de Caxias do Sul. Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade.

Lattes: <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4886300Z1>

E-mail: cleomar\_kiko@hotmail.com

<sup>2</sup> Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade, Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Ciências Ambientais. Bolsista de Produtividade em Pesquisa do CNPq.

Lattes: <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4787091E7>. E-mail: smcmande@ucs.br.

<sup>3</sup> Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade.

Lattes: <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4796500P7>

E-mail: sergio.foletto@yahoo.com.br

aponta que “o turismo, assim como qualquer atividade com potencial poluidor, deve ser tratado como uma atividade responsável por emissões ao ambiente.”.

No século XVIII, como advento da Revolução Industrial, ocorreram relevantes mudanças no cenário mundial, dentre as quais destacam-se o êxodo rural e a demanda crescente por recursos naturais. A degradação ambiental, através do ritmo acelerado causado pelo desenvolvimento econômico vem afetando a saúde e alterando a vida no planeta por meio da contaminação do ar, do solo e da água. Nesse sentido, Wolkmer e Melo (2012, p. 69) afirmam que “todos os problemas que alteram a qualidade do meio ambiente atingem em primeiro lugar a água.”.

Ainda, em relação aos males causados pelo homem ao meio ambiente, Carson (1962) aborda a questão hídrica quanto ao risco iminente da sociedade contemporânea sofrer com esse descaso:

Numa Idade em que o Homem se esqueceu de suas origens, e se mostra cego até mesmo para com as suas necessidades essenciais à sobrevivência, a água, juntamente com outros recursos, foi reduzida a condição de vítima de sua indiferença. (Carson, 1962, p.19).

Assim, o planejamento é fundamental para o desenvolvimento sustentável da atividade turística, visto a necessidade de racionalização no uso dos recursos naturais, entre eles os recursos hídricos. Os meios de hospedagem representam uma parcela significativa na economia do setor que demanda uma grande quantidade de água e de energia. Nesse sentido, cabe ressaltar que o processo de construção de programas eficientes e que tenham como objetivo minimizar os impactos ambientais necessita, indubitavelmente, da colaboração dos hóspedes.

O objetivo do estudo é identificar as informações de hóspedes sobre ações desenvolvidas pelos meios de hospedagem no quesito da sustentabilidade ambiental, de modo especial relacionadas ao uso da água.

## **2 Marco Teórico**

O Brasil concentra uma grande quantidade de água doce do planeta, cerca de 13% do recurso total. Quase toda a superfície do planeta está coberta por água: água dos oceanos, rios, lagos, geleiras e subterrâneas, cerca de 1.370.000.000 km<sup>2</sup>, constituída basicamente em dois tipos, doce e salgada. A água salgada ocupa 97% do total, restando apenas 3% de água doce disponível para ser utilizada no consumo humano e doméstico, agrícola, industrial e atividades recreativas. Embora a água doce seja a principal fonte de abastecimento para as pessoas, apenas 0,03% da totalidade é realmente usada para essa finalidade (Victorino, 2007).

A gestão adequada dos recursos hídricos é fundamental para a garantia de abastecimento para as populações e o desenvolvimento das atividades que envolvem o uso

das águas. A Política Nacional de Recursos Hídricos através da Lei nº 9.433 (BRASIL, 1997) define que a gestão deve sempre proporcionar o uso múltiplo das águas. Assim, a participação do poder público, dos usuários e da comunidade torna-se fator determinante para o planejamento das ações, assegurando à atual e às futuras gerações a necessária disponibilidade de água em padrões de qualidade adequados aos respectivos usos.

Um estudo realizado pela Agência Nacional de Águas - ANA (2012) apontou os fatores que contribuem para a degradação das águas superficiais, dentre os quais destacam-se: a falta de acesso à rede de esgoto e correta destinação de águas residuais; deficiências no sistema de coleta e destinação dos resíduos sólidos urbanos; atividades desenvolvidas pelo setor industrial, mineração e agropecuária.

O conceito sobre poluição hídrica antrópica é muito abrangente e, segundo Nascimento e Naime (2009) pode ser entendido como uma mudança na qualidade física, química ou biológica da água, causada diretamente pelo homem ou por meio das atividades desenvolvidas. Segundo o Ministério do Turismo (2007) grande parte dos atrativos turísticos envolve balneários, cidades ribeirinhas, águas termais, rios cachoeiras, lagoas e outros.

Atualmente, vem crescendo o número de empresas que estão adotando sistemas de gestão ambiental e planejando um desenvolvimento sustentável. Neste sentido, Moura (2011) afirma que adoção de práticas ambientais dentro de uma organização, refletirá em benefícios que irão possibilitar o desenvolvimento da empresa, pois se percebe uma exigência cada vez maior por parte dos clientes. Corroborando com a temática que envolve a gestão ambiental, um estudo realizado por De Conto e Zaro (2011) em relação à influência do hóspede na adoção de políticas e práticas ambientais em meios de hospedagem na cidade de Caxias do Sul/RS, os autores evidenciam que dos 13 meios de hospedagem pesquisados, apenas um informou possuir uma política ambiental. Tachizawa (2005) afirma que está ocorrendo uma mudança no comportamento dos hóspedes, principalmente na Europa, onde os mesmos estão fazendo a opção pelos meios de hospedagem certificados como responsáveis e comprometidos com o meio ambiente.

Outro estudo constatou que as políticas e práticas ambientais adotadas pelos hotéis localizados em Ancara, capital da Turquia, segundo Erdogan & Baris (2007) apresentam deficiências em relação à políticas de proteção ao meio ambiente, como a falta de fiscalização, apesar da existência de uma legislação que regulamenta as atividades que causam impactos ao meio ambiente. Rodriguez e Cruz (2007) apresentam um estudo no âmbito da hotelaria espanhola, o qual traz uma avaliação mais otimista em relação ao desempenho dos empreendimentos hoteleiros naquele país, visto que os mesmos encontram-se mais adequados quanto às questões ambientais e realizam ações de sensibilização e uso racional dos recursos naturais. Também, um estudo de caso realizado na cidade de Zaragoza, Espanha, segundo Barberán et al. (2013) apontou que o consumo de água nos estabelecimentos voltados à hospedagem poderá ser até três vezes mais elevado em relação ao consumo médio das pessoas que vivem em casa. Nesse sentido, Tortella e Tirado (2011) apresentam o caso da Ilha de Mallorca, onde a demanda maior do consumo de

água está relacionada ao uso de piscinas e campos de golfe. Já as Unidades Habitacionais (UHs) geram menos impactos negativos, visto que o consumo de água é significativamente menor.

A NBR 15401 (ABNT, 2014) determina que os meios de hospedagem devam ser sustentáveis e buscar alternativa a fim de minimizar os impactos ambientais. Em relação ao requisito “Conservação e gestão do uso da água” traz a seguinte orientação:

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

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

O meio de hospedagem deve planejar e implementar medidas que assegurem que a captação e o consumo de água não comprometam a sua disponibilidade para as comunidades locais, flora e fauna, a vazão dos corpos d'água e o nível e proteção dos mananciais, preservando o equilíbrio dos ecossistemas.

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

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

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

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

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

A NBR 15.401 foi criada em 2006 com o objetivo de certificação dos meios de hospedagem. Porém, segundo a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – BA (ABHI, 2014), passado quase uma década, apenas 10 estabelecimentos apresentam certificação: Hotel Canto das Águas, Lençóis (BA); Hotel Lençóis, também em Lençóis (BA); Mabu Thermas Resort, em Foz do Iguaçu (PR); Hotel Ville La Plage, em Búzios (RJ); Spa Don Ramon, Hotel Pousada Encantos da Terra e Pousada Blumenberg, em Canela (RS); Summerville Beach Resort e Mar Hotel, em Recife (PE). A Revista Hotéis, edição de março de 2015, apresenta mais um hotel certificado pela NBR 15401 (Revista Hotéis, 2015). Trata-se do Vitória Hotel Concept Campinas (SP).

Nesse sentido, Souza e Alvares (2014) destacam a complexidade da certificação, sobretudo em relação à temática da sustentabilidade. Isso, segundo os autores, deve-se pela

ausência de um histórico de registros operacionais e administrativos, dificultando a compreensão das ações realizadas pelos meios de hospedagem. Os dados apresentados por Alves (2008) e Silva (2007) constataram a presença de ações ambientais, embora alguns estabelecimentos ainda estejam aquém das determinações da legislação vigente no país. Nesse sentido, Guzzo (2011) afirma que a principal razão que contribui para que práticas ambientais não sejam adotadas nos meios de hospedagem, resume-se apenas na falta de informações sobre a viabilidade econômica, o que demonstra que o tema carece de maiores estudos e de comprovação empírica. Oliveira (2013, p. 165) também constatou que durante o processo de certificação foram identificados aspectos como a falta de apoio, convicção e consciência, além da assimilação e comprometimento dos empresários em relação à sustentabilidade, pois a maioria dos empresários “possui foco nos resultados financeiros e desconhece ou subestima os retornos da sustentabilidade (ambientais, econômicos e sociais)”.

Os cuidados com o meio ambiente e a geração mínima de impactos ambientais devem estar presentes no turismo, onde Alves (2008, p. 19) afirma que “os empreendimentos que estabelecem qualquer relação com o turismo apresentam responsabilidades pelo produto oferecido, assim como a contratação de serviços para desempenhar suas atividades no setor”. Oliveira (2013) afirma que o crescimento do turismo tem favorecido o aumento dos impactos ambientais e o consumo de recursos naturais, tais como a água e a energia. Silva (2007), em sua pesquisa sobre os meios de hospedagem na Região Uva e Vinho da Serra Gaúcha, conclui que 72,5% do universo dos meios de hospedagem pesquisados não possuem programas de treinamentos internos que visem à redução do consumo de água, apenas ferramentas que auxiliam no controle mensal da tarifa. Ainda, Silva (2007, p. 127) apresenta como resultado da pesquisa a necessidade da sensibilização dos gestores de meios de hospedagem em relação ao consumo da água, visto que este recurso é utilizado inadequadamente pelos empreendimentos turísticos e hoteleiros.

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

### **3 Metodologia**

Para a realização desta pesquisa foram selecionados três meios de hospedagem no Roteiro Termas e Longevidade da Região da Encosta Superior do Nordeste do Rio Grande do Sul, utilizando-se como critério de seleção o cadastro oficial do Ministério do Turismo, o Cadastur.

A construção desta pesquisa é de caráter exploratório. Segundo Denker (1998) por meio da pesquisa exploratória é possível aprofundar ideias ou desvendar intuições.

Na coleta de dados foram aplicados questionários contendo 20 perguntas fechadas e semiabertas. Schlüter (2003, p.107) afirma que “o questionário é uma lista de perguntas organizadas logicamente e é utilizado para juntar informação sobre um tema em particular”. A autora afirma também, que na hotelaria esse modelo é utilizado frequentemente para que os hóspedes deixem sua avaliação e comentários durante sua estada. O Questionário contempla as informações com perguntas relacionadas ao item A.8 da NBR 15.401 (ABNT, 2014), o qual trata da gestão do uso da água.

A realização desta pesquisa consistiu na aplicação de questionários aos hóspedes nos três meios de hospedagem selecionados em duas etapas de aplicação. A primeira etapa aconteceu entre os dias 24/09/2015 a 06/10/2015. Na ocasião, o município de Nova Prata realizou o 6º Encontro de Carros Antigos. Durante o período de aplicação da segunda etapa dos questionários, a qual ocorreu de 07 a 23/11/2015, o município de Veranópolis sediou o 8º Seminário Científico sobre envelhecimento, longevidade e qualidade de vida e o 1º Encontro de Atualização em Cardiologia. Nas duas etapas de aplicação dos questionários aconteceu no município de Vila Flores o Filó Italiano, com calendário predefinido, sempre às sextas feiras.

Assim, nas duas etapas de aplicação, chegou-se a um total de 172 questionários entregues aos hóspedes. Destes, apenas 06 não foram devolvidos, sendo que para a análise e interpretação dos dados foram considerados 166 questionários.

## **4 Resultados**

Com base nos questionários aplicados, para o presente artigo foi realizada a análise, interpretação e tabulação dos dados das perguntas de números 1 e 2. A estruturação através de gráficos traz uma série de informações sobre o entendimento dos hóspedes nos três meios de hospedagem selecionados para esta pesquisa.

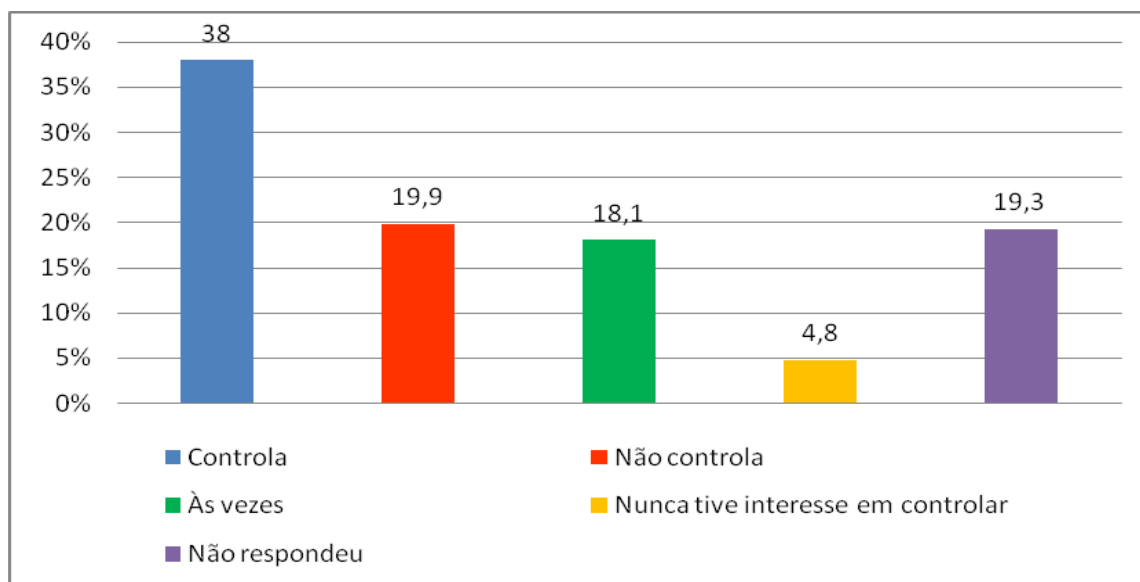
A pergunta número 1 apresenta o seguinte questionamento: O(a) Sr(a) controla o consumo de água nos meios de hospedagem em que se hospeda? Se “sim”, como? O Gráfico 1 apresenta as respostas obtidas por parte dos sujeitos relacionadas a esta questão.

Analisando os dados do Gráfico 1, relacionados ao consumo de água nos meios de hospedagem por parte dos hóspedes, verificou-se que 38% dos sujeitos afirmaram realizar esta ação nos estabelecimentos onde se hospedam. Na opinião de 19,9% dos sujeitos, essa prática não é considerada. Outros respondentes (18,1%) afirmaram às vezes, 4,8% nunca tiveram interesse em controlar e 19,3% não responderam a esse questionamento.

Os sujeitos contribuíram com outras informações quando questionados como controlam o consumo de água nesses empreendimentos durante a sua estadia, sendo que parte deles apresentou contribuições: “banho rápido e escovo os dentes com a torneira fechada”; “consumir o essencial, não desperdiçar”; “desligar o chuveiro quando me

ensaboo”; “vendo se há vazamento na caixa d’água do sanitário, pia e chuveiro dos apartamentos que me hospedo”; “como já tenho o hábito na minha casa faço o mesmo controlando o desperdício no chuveiro e na torneira”; “banhos rápidos, peço pra não trocar as toalhas e roupas de cama”; “Da mesma forma que em minha casa: fechar a torneira, banho somente o tempo necessário”.

Gráfico 1: Informações de hóspedes sobre o seu consumo de água nos meios de hospedagem



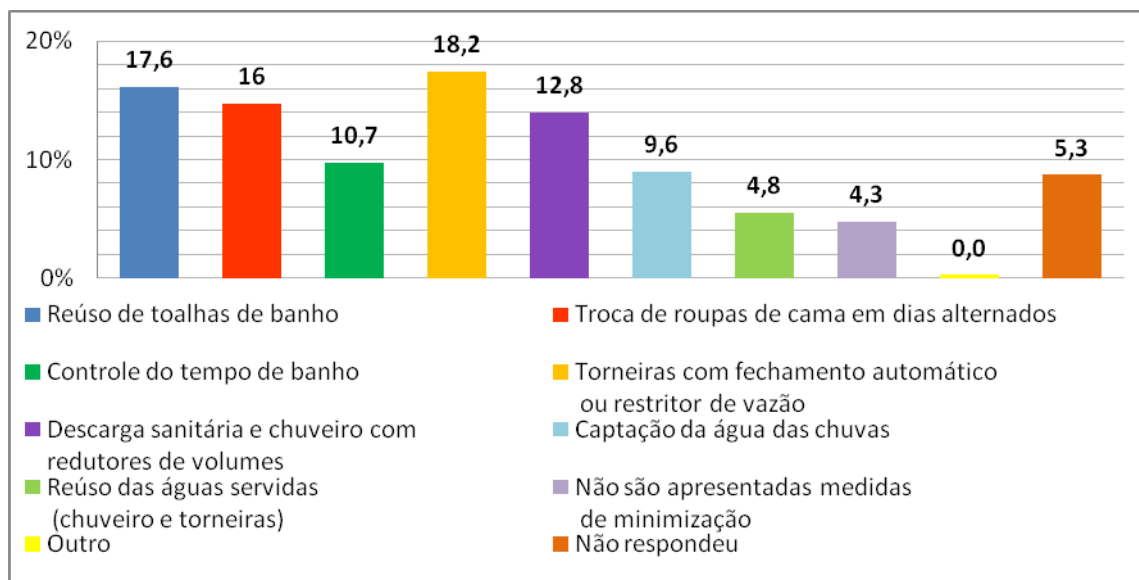
Fonte: Elaboração própria

Diversos estabelecimentos realizam programas ou ações ambientais, porém, segundo De Conto, Zaro e Pistorello (2010), as informações de colaboradores de um meio de hospedagem pesquisado atestam que parte dos hóspedes não contribui com os programas internos de gestão ambiental. Os autores também identificaram que os estabelecimentos muitas vezes atribuem a culpa aos hóspedes e, no entanto nas UHs carecem informações nesse sentido. Ainda, De Conto e Zaro (2011) na visão dos gestores de meios de hospedagem localizados na cidade de Caxias do Sul, concluíram que são poucos os hóspedes que apresentam demandas por serviços ambientalmente responsáveis. Oliveira (2013) destaca, em sua pesquisa com gestores de estabelecimentos certificados, que apenas uma pequena parcela de hóspedes situados na faixa da terceira idade valoriza ou demonstra interesse por procedimentos ambientais nos meios de hospedagem. Malta e Mariani (2013, p. 126), reportando-se à sustentabilidade de clientes às questões sustentáveis na gestão dos empreendimentos hoteleiros da cidade de Campo Grande/MS, concluíram em sua pesquisa que metade dos gestores acredita que os hóspedes demonstram interesse e valorizam as práticas ambientais sustentáveis. Porém, a outra metade “não consegue medir a valorização dos hóspedes frente às ações de sustentabilidade aplicadas nos hotéis, até por não possuírem projetos nesse sentido.” (p. 126).



A pergunta número 2 buscou identificar por parte dos sujeitos quais eram efetivamente as ações adotadas pelos meios de hospedagem onde os mesmos se hospedam: Que medidas de minimização do consumo de água são apresentadas para o Senhor(a) nos meios de hospedagem? O Gráfico 2 apresenta as informações dos hóspedes em relação a esse questionamento.

Gráfico 2: Informações de hóspedes sobre medidas de minimização de consumo apresentadas pelos meios de hospedagem



Fonte: Elaboração própria

A pergunta número 2 permitiu a opção de múltipla escolha nas respostas, sendo que as opções apresentadas aos sujeitos foram as seguintes: a) reuso de toalhas de banho; b) troca de roupas de cama em dias alternados; c) controle do tempo de banho; d) torneiras com fechamento automático ou restritor de vazão; e) descarga sanitária e chuveiro com redutores de volumes; f) captação da água das chuvas; g) reuso das águas servidas (chuveiro e torneiras); h) não são apresentadas medidas de minimização; i) outro ( Qual ?).

Assim, observa-se, no Gráfico 2, que as ações mais indicadas pelos sujeitos foram as seguintes: torneiras com fechamento automático ou restritor de vazão (18,2%); reuso de toalhas de banho (17,6%); troca de roupas de cama em dias alternados (16%); descarga sanitária e chuveiro com redutores de volumes (12,8%); controle do tempo de banho (10,7%); captação da água das chuvas (9,6%); reuso das águas servidas (4,8%); não são apresentadas medidas de minimização (4,3%) e 5,3% dos sujeitos não responderam a esse questionamento.

No entanto, apenas um sujeito contribuiu com a seguinte afirmação: “Atenção: água jogada fora. Na maioria dos hotéis que frequento, você liga o chuveiro e fica até dois minutos para a água esquentar”. O sujeito, neste caso, referiu-se ao aquecimento da água do chuveiro por meio de energia solar ou gás natural e não por meio do uso da energia



elétrica. Nesse sentido, questiona-se: as fontes alternativas de aquecimento de água trazem benefícios ambientais quanto à minimização do consumo?

Uma pesquisa elaborada pelo Centro Internacional de Referência em Reuso de Água – CIRRA, entidade vinculada à Escola Politécnica da Universidade de São Paulo (Poli - USP) (2009), levou em consideração os mais diversos sistemas de aquecimento de água e concluiu que chuveiro elétrico é mais econômico se for levado em conta o gasto com energia elétrica ou gás e água. A pesquisa do CIRRA apontou ainda que um dos principais fatores que fazem essa equação pender para o lado do chuveiro elétrico é o consumo de água. Nos primeiros três meses de estudos foi constatado que o chuveiro elétrico apresentou um consumo de 4 litros de água por minuto contra 8,7 litros por minuto do sistema de aquecimento solar, 9,1 litros do sistema a gás e 8,4 litros do boiler elétrico. O sistema híbrido composto pelo aquecimento solar com chuveiro elétrico apresentou um desempenho semelhante ao chuveiro elétrico, com 4,1 litros por minuto.

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

Os estudos realizados por Ferrari (2006) com gestores de meios de hospedagem no município de Caxias do Sul/RS identificou que 45,16% deles relataram não apresentar medidas de redução do consumo de água em seus estabelecimentos. Em sua pesquisa, Silva (2007) concluiu que a desinformação é a justificativa mais utilizada pelos gestores para não adotarem medidas e equipamentos que comprovem a redução do consumo de água. O autor concluiu, ainda, que 72,5% dos meios de hospedagem não contam com a utilização de equipamentos e complementos para a redução do consumo e, apenas 27,5% dos meios de hospedagem utilizam tais equipamentos que visam reduzir o consumo mensal de água.

Nesse sentido, também cabe destacar o saneamento nos meios de hospedagem localizados no espaço rural, mais especificamente na Rota Germânica, os quais foram estudados por Jasper (2006). A pesquisa evidenciou que 14,28% dos empreendedores usufruem a água da chuva por meio de cisternas, com significativa redução de custos. Em relação à redução no consumo de água, 64,28% dos empreendedores não adotam qualquer medida de minimização do consumo e 35,72% adotam técnicas de redução de consumo de água.

Ainda, tratando-se das ações adotadas visando à minimização do uso de recursos naturais, Ricci (2000) indica o uso de torneiras com redutores de vazão de água que, segundo o autor, podem representar uma economia de até 30% do consumo. Outras medidas sugeridas dizem respeito ao controle de vazamentos, ao uso de vasos sanitários

com descarga econômica, e ao encorajamento e sensibilização de colaboradores e público externo.

Em síntese, os cuidados com o meio ambiente e a geração mínima de impactos ambientais devem estar presentes nos meios de hospedagem e nas atividades desenvolvidas pelo turismo, estabelecendo uma relação de sustentabilidade integrada entre o setor de hospedagem, os hóspedes e a comunidade receptora.

## 5 Considerações

Esta pesquisa possibilitou evidenciar, por meio das informações de hóspedes, a adoção de práticas ambientais em meios de hospedagem, em especial as relacionadas ao uso e conservação da água. Pelas informações, os hóspedes demonstram uma preocupação considerável em relação ao meio ambiente e as ações voltadas para a sustentabilidade do planeta. Cabe destacar algumas práticas relatadas pelos hóspedes quanto ao seu controle do consumo de água nas UHs dos meios de hospedagem: escovação dos dentes com a torneira fechada, banho rápido, troca das toalhas de banho apenas quando necessário, controle de desperdícios e vazamentos nas UHs e desperdícios.

Em relação à postura dos empreendimentos, os hóspedes afirmaram que em sua grande maioria são apresentadas medidas de racionalização e minimização do consumo de água e outros recursos naturais, mesmo que de maneira isolada e não na forma de políticas de sustentabilidade. Outra informação dos hóspedes está relacionada com as ações ambientais desenvolvidas por meios de hospedagem, onde muitas vezes são analisadas especialmente sob a ótica da economia financeira. É o caso do aquecedor solar e a gás que acaba provocando um desperdício elevado de água potável até chegar aquecida ao chuveiro. Essa preocupação foi manifestada por um hóspede e houve a constatação por meio de estudos desenvolvidos pelo Centro Internacional de Referência em Reuso de Água (CIRRA, 2009), os quais confirmam uma perda significativa de água na adoção desse sistema de aquecimento.

De maneira geral, o tema que envolve os meios de hospedagem e as ações de sustentabilidade ainda carece de estudos mais profundos nos Programas *Stricto Sensu* em Turismo no Brasil, sobretudo relacionados ao comportamento dos hóspedes e o protagonismo dos mesmos em prol do desenvolvimento sustentável dos empreendimentos e das destinações turísticas.

## Referências bibliográficas

Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH (2014). *Apenas 10 hotéis no Brasil conseguiram o selo de sustentabilidade*. Recuperado de <http://abihbahia.org.br/noticia/apenas-10-hoteis-no-brasil-conseguiram-o-selo-de-sustentabilidade>

Agência Nacional das Águas – ANA (2012). *Panorama da Qualidade das Águas Superficiais do BRASIL 2012*. Recuperado de <http://arquivos.ana.gov.br/institucional/sge/CEDOC/Catalogo/2012/PanoramaAguasSuperficiaisPortugues.pdf>

Alves, T. J. C. (2008). *Responsabilidade de hóspedes em relação à variável ambiental: estudo de caso de dois meios de hospedagem* (Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Turismo, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul – RS, Brasil). Recuperado de <http://https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/336/Dissertacao%20Thiago%20Jose%20C%20Alves.pdf;jsessionid=A516FAB91988FC1ABF8F7426AE2C53A5?sequence=1>

Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (2014). *NBR 15401. Meios de hospedagem – sistema de gestão da sustentabilidade – requisitos*. Rio de Janeiro-RJ, Brasil: ABNT.

Barberán, R., Egea, P., Gracia-de-Rentería, P., & Salvador, M. (2013). Evaluation of water saving measures in hotels: a Spanish case study. Zaragoza, Spain. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 181–191. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431913000169>

Brasil. *Lei nº 9.433, de 08 de janeiro de 1997*. Institui a Política Nacional de Recursos Hídricos, cria o Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos, regulamenta o inciso XIX do art. 21 da Constituição Federal, e altera o art. 1º da Lei nº 8.001, de 13 de março de 1990. Recuperado de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/l9433.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/l9433.htm)

Carson, R. (1962). *Primavera silenciosa*. (2 ed.). Rio de Janeiro: Melhoramentos.

Centro Internacional de Referência em Reuso de Água - CIRRA. *Estudo da USP mostra chuveiro elétrico como opção mais econômica para o banho*. Recuperado de <http://www.banhoeconomico.com.br/down/ci160409.pdf>

De Conto, S. M., & Zaro, M. (2011). O hóspede como fator decisivo na adoção de políticas e práticas ambientais em meios de hospedagem – Caxias do Sul/RS. *Revista Rosa dos Ventos* 3(3), 337-358. Recuperado de [http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/1188/pdf\\_55](http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/1188/pdf_55)

De Conto, S. M., Zaro, M., & Pistorello, J. (2010). O papel de colaboradores de um meio de hospedagem no Sistema de Gestão Ambiental. *Anais do Sexto Seminário em Turismo do Mercosul, Caxias do Sul-RS, Brasil*. Recuperado de [http://www.ucs.br/ucs/tpSeminarTur2010/eventos/seminario\\_de\\_pesquisa\\_semintur/anais/gt08/arquivos/08/O%20Papel%20de%20Colaboradores%20de%20um%20Meio%20de%20Hospedagem%20no%20Sistema%20de.pdf](http://www.ucs.br/ucs/tpSeminarTur2010/eventos/seminario_de_pesquisa_semintur/anais/gt08/arquivos/08/O%20Papel%20de%20Colaboradores%20de%20um%20Meio%20de%20Hospedagem%20no%20Sistema%20de.pdf)

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

Erdogan, N., & Baris, E. (2007). Environmental protection programs and conservation practices of hotels in Ankara, Turkey. *Tourism Management*, 28(2), 604–614. doi:10.1016/j.tourman.2006.07.003

Ferrari, P. F. (2006). *Percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem: estudo de caso em Caxias do Sul - RS* (Dissertação de Mestrado em Turismo, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul-RS).

Guzzo, R. F. (2011). *A relação das práticas ambientais e desempenho organizacional na hotelaria de Porto Alegre* (Dissertação de Mestrado Acadêmico em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre-RS). Recuperado de <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/30366/000781008.pdf?sequence=1>

Jasper, J. R. (2006). *Situações de saneamento ambiental do turismo no espaço rural: estudo do caso da rota germânica* (Dissertação de Mestrado em Turismo, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul-RS). Recuperado de <https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/127/Dissertacao%20Juliana%20Rose%20Jasper.pdf?sequence=1>

Malta M. C. M., & Marianim. A. P. (2013). Estudo de caso da sustentabilidade aplicada na gestão dos hotéis de Campo Grande, MS. *Revista Turismo - Visão e Ação*, 15(1), 112-129. Recuperado de <http://siaiweb06.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/3567/2493>

Moura, L. A. A. De. (2011). *Qualidade e gestão ambiental* (6 ed.). Belo Horizonte, MG: Del Rey.

Nascimento, C. A. do; & Naime, R. (2009). Panorama do uso, distribuição e contaminação das águas superficiais no Arroio Pampa na bacia do Rio dos Sinos. *Revista Estudos Tecnológicos em Engenharia – ETEC*, 5(1), 101-120. Recuperado de [http://revistas.unisinus.br/index.php/estudos\\_tecnologicos/article/view/4968](http://revistas.unisinus.br/index.php/estudos_tecnologicos/article/view/4968)

Oliveira, M. de A. S. (2013). *A certificação em sustentabilidade (NBR 15401:2006) como fator estratégico de obtenção de vantagens competitivas* (Tese de Doutorado em Administração e Turismo, Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu-SC, Brasil). Recuperado de <http://Siaibib01.univali.br/pdf/Murilo de Alencar Souza Oliveira.pdf>

Revista Hotéis (2015). *Vitória Hotel Concept Campinas (SP) recebe certificação ambiental da ABNT*. São Paulo: EJOTA Ltda.

Ricci, R. (2002). *Hotel: gestão competitiva no século XXI, ferramentas práticas de gerenciamento aplicadas a hotelaria*. Rio de Janeiro: Qualitimark.

Rodríguez, F. J. G., & Cruz, Y. D. M. A. (2007). Relation between social-environmental responsibility and performance in hotel firms. *International Journal of Hospitality Management*, 26, 824–839. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S027843190600082X>

Schlüter, R. G. (2003). *Metodologia da pesquisa em turismo e hotelaria*. São Paulo: Aleph.

Silva, R. do N. e. (2011). *Ações ambientais em meios de hospedagem da Região Uva e Vinho da Serra Gaúcha - RS*. (Dissertação de Mestrado em Turismo, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul-RS).

Souza, C. A. De, & Alvares, R. C. S. (2014). Certificação sustentável em meios de hospedagem – caso da certificação NBR 15401 no Brasil. *Revista Rosa dos Ventos*, 6(4), 531-545. Recuperado de [http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/2564/pdf\\_330](http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/2564/pdf_330)

Tachizawa, T. (2005). *Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa: estratégia de negócios focadas na realidade brasileira*. (3 ed.). São Paulo: Atlas.

Tortella, B. D.; & Tirado, D. (2011). Hotel water consumption at a seasonal mass tourist destination. The case of the island of Mallorca. *Journal of Environmental Management*, 92, 2568–2579, Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0301479711001794>

Wolkmer, M. De F. S. & Melo, M. P. (Orgs.) (2012). *Crise Ambiental, Direitos À Água E Sustentabilidade: Visões Multidisciplinares*. Caxias Do Sul-RS, Brasil: EDUCS. Recuperado de <http://Ucs.Bv3.Digitalpages.Com.Br/Users/Publications/Search?Q=&Search%5Btitle%5D=Crise+Ambiental%2C+Direitos+%C3%A0+%C3%A1gua+E+Sustentabilidade%3A+Vis%C3%B5es+Multidisciplinares&Search%5Buid%5D=&Search%5Bauthors%5D=&Search%5Blabel%5D=>

Victorino, C. J. A. (2007). *Planeta água morrendo de sede: uma visão analítica na metodologia do uso e abuso dos recursos hídricos*. Porto Alegre-RS, Brasil: EDIPUCRS. Recuperado de <http://www.pucrs.br/edipucrs/online/planetaagua.pdf>