

Informações dos gestores de meios de hospedagem sobre programas de capacitação de colaboradores e de sensibilização de hóspedes quanto à sustentabilidade ambiental

Sérgio FOLETTO¹

Suzana Maria DE CONTO²

Cleomar Antonio ZOCHOLINI³

Que medidas de sustentabilidade ambiental estão implantadas nos meios de hospedagem do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos (RS)? São desenvolvidos programas de capacitação para colaboradores e de sensibilização para hóspedes? A partir desses questionamentos, o estudo tem por objetivo analisar a existência de programas de capacitação para colaboradores e de sensibilização de hóspedes desenvolvidos em Hotéis e Pousadas do Roteiro. A pesquisa, de caráter exploratório, utilizou como técnicas de coleta de dados o questionário. O questionário aplicado aos gestores, embasado em um roteiro de 13 questões, buscou informações sobre programas de capacitação para colaboradores e de sensibilização para hóspedes. Os resultados demonstram que 60% dos meios de hospedagem realizam programas de capacitação de colaboradores e 80% de sensibilização de hóspedes. Em síntese, destaca-se a importância da capacitação e de sensibilização de colaboradores e hóspedes no sistema de gestão da sustentabilidade de meios de hospedagem.

Palavras-chave: Turismo; Meios de Hospedagem; Sustentabilidade ambiental; Matriz de Classificação; Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos.

1 Introdução

O desenvolvimento de ações de sustentabilidade ambiental é importante e necessário em todas as atividades turísticas. Os meios de hospedagem, cuja missão principal é acolher seus hóspedes, têm grande responsabilidade na implantação de ações, práticas ou programas de sustentabilidade ambiental, sem descuidar da sustentabilidade econômica e sociocultural, buscando o cumprimento da legislação vigente.

Desde 1992, a Organização Mundial do Turismo tomou a iniciativa de elaborar e aplicar indicadores que contribuem para o desenvolvimento sustentável do turismo nos diferentes

¹ 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.

² 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.

³ 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.

destinos. Desta forma, os responsáveis do setor turístico devem conhecer os vínculos existentes entre o turismo e os entornos naturais e culturais e compreender os efeitos dos fatores ambientais sobre o turismo e suas repercussões no meio ambiente (Organização Mundial do Turismo, 2005).

Referindo-se à atividade turística, De Conto et al. (2015) salientam a necessidade de considerar, em todas as esferas do planejamento, a variável ambiental, incluindo-a nas ações dos gerentes/gestores de meios de hospedagem. Em relação à conscientização e preservação do meio ambiente, o setor turístico pode tornar-se uma força positiva para garantir a sustentabilidade ambiental. A questão da sustentabilidade turística representa um desafio no sentido de obtenção de resultados para a melhoria da qualidade de vida e proteção à biodiversidade dos recursos disponíveis (De Conto et al., 2015).

Para que os meios de hospedagem possam ser mais competitivos e atrair maior fluxo de visitantes, é indispensável reduzir desperdícios, desenvolvendo ações ambientais que produzam efeitos de sustentabilidade. Neste sentido, a questão ambiental é fundamental para as atividades de estabelecimentos que primam pela qualidade de seus produtos e para corresponder às expectativas do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos. Surge, portanto, o seguinte questionamento: Os gestores dos meios de hospedagem desenvolvem programas ou ações de capacitação para colaboradores e de sensibilização de hóspedes voltados à sustentabilidade ambiental?

Diante desse contexto, esta pesquisa traçou como objetivo analisar a existência de programas de capacitação para colaboradores e de sensibilização de hóspedes desenvolvidos em Hotéis e Pousadas do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos quanto à sustentabilidade ambiental.

2 Referencial Teórico

Uma das principais tendências do crescimento turístico é o aumento da preocupação com o meio ambiente. Para Swarbrooke (2000), “o turismo e o meio ambiente estão intrinsecamente ligados e são interdependentes. Se o turismo continuar a crescer, teremos que encontrar formas de melhorar a relação entre os dois e torná-lo mais sustentável”. (Swarbrooke, 2000, p.84).

A preocupação com as questões relacionadas ao meio ambiente é cada vez mais urgente nos meios de hospedagem, quanto a programas e práticas no planejamento de suas ações, envolvendo gestores, colaboradores e hóspedes, promovendo a educação ambiental e atendendo aos princípios da sustentabilidade.

A adoção de práticas ambientais em meios de hospedagem encontra fundamento na Lei 11.771, de 17 de setembro de 2008, regulamentada pelo Decreto nº 7381, de dezembro de 2010, conhecida como Lei Geral do Turismo, que dispõe sobre a Política Nacional do Turismo e define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico. Em seu artigo 5º, inciso VII, estabelece, como um dos objetivos,

propiciar a prática de turismo sustentável nas áreas naturais, promovendo a atividade como veículo de educação e interpretação ambiental e incentivando a adoção de condutas e práticas de mínimo impacto, compatíveis com a conservação do meio ambiente natural (Brasil, 2008).

Além de definir os empreendimentos que podem ser considerados meios de hospedagem, a mesma lei estabelece a obrigatoriedade de se registrarem no CADASTUR e cumprir o regulamento, mostrando a tipificação de infrações ao prestarem serviços de turismo sem o devido cadastro no Ministério do Turismo.

A política do meio ambiente, no âmbito municipal, aplicando-se também ao Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos, é regida pela Lei n. 4000, de 29 de setembro de 2006, que, em seu artigo 62, assim estabelece:

A execução de medidas de saneamento básico domiciliar, residencial, comercial e industrial, essenciais à proteção do meio ambiente, constitui obrigação do Poder Público, da coletividade e do indivíduo que, no manejo dos meios de produção e no exercício da produtividade, fica adstrita ao cumprimento das determinações legais, regulamentares, vedações e interdições ditadas pelas autoridades ambientais, sanitárias e outras competentes. (Bento Gonçalves, 2006).

Além de proteger o meio ambiente, esta Lei assegura o direito da sociedade a uma vida saudável sem comprometer as necessidades das presentes e futuras gerações, compatibilizando-se com a legislação ambiental e as políticas ambientais de âmbito estadual e federal.

Para a questão da sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem, é importante que os gestores considerem e divulguem para seus colaboradores e hóspedes os principais aspectos ambientais, apresentados por Moura, onde mostra quadros com os principais aspectos ambientais, como liberação de efluentes líquidos, emissões atmosféricas, geração de resíduos sólidos, consumo de recursos naturais e energéticos, bem como os principais impactos ambientais quanto às categorias: ar, água, solo, comunidade, recursos naturais, fauna e flora (Moura, 2011).

Neste contexto, as considerações de Molina-Azorin (2015), referindo-se às mudanças sociais e econômicas trazidas pelo turismo internacional, sugerem reflexões, por parte de gestores da rede hoteleira, para promover respostas aos desafios competitivos do turismo, através da melhoria contínua, da qualidade e da sustentabilidade. Os gerentes de meios de hospedagem, segundo os autores, precisam conscientizar-se de que a gestão ambiental e a gestão de qualidade têm resultados positivos sobre o desempenho de suas ações ou práticas.

No mesmo sentido, Erdogan e Baris (2007) constataram que a maior parte deles tomaram medidas para reduzir custos e implantar práticas para garantir a eficiência energética e que esses hotéis ficam aquém dos países desenvolvidos na adoção de ações, práticas ou políticas responsáveis para a preservação do meio ambiente. Para esses autores, a natureza das práticas e políticas ambientais mostra que a proteção ao meio ambiente

resulta, geralmente, em ganhos econômicos, prevenção e conservação da natureza. Além disso, os resultados de sua pesquisa levaram a considerar que as políticas e práticas existentes nos meios de hospedagem deixam a desejar quanto à conservação e proteção do meio ambiente e que ainda faltam a seus gestores conhecimentos mais profundos e interesse em cumprir os objetivos básicos da responsabilidade social e ambiental (Erdogan; Baris, 2007).

Em pesquisa realizada por Tarí (2010) sobre os níveis de qualidade e gestão ambiental em hotéis da Espanha, 301 gerentes responderam a um questionário sobre esses níveis, sendo que 42,9% eram hotéis filiados em rede e 57,1% independentes ou autônomos. Os hotéis pesquisados eram classificados de 3 a 5 estrelas, com capacidade média de 125 unidades habitacionais. Os resultados desta pesquisa demonstraram que o compromisso dos gestores com a qualidade e as práticas ambientais influenciaram no desempenho e performance da indústria hoteleira. (Tarí et al., 2010).

Estudos realizados por Fraj, Matute e Melero (2015) analisaram a relação entre estratégias ambientais, a capacidade de organização e a competitividade, através de uma pesquisa que testou uma amostra em 232 hotéis de uma comunidade regional da Espanha. Os gerentes dos estabelecimentos hoteleiros, segundo o autor, deveriam promover um clima de mudanças ambientais, incentivando colaboradores a adquirir conhecimentos e habilitações para contribuir com a solução de problemas ambientais e desenvolver novos produtos e práticas de inovações administrativas, novas tecnologias e novos processos.

O Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), conforme Portaria nº100, de 16 de junho de 2011, é um instrumento oficial para regular o processo e os critérios de classificação, onde são estabelecidos requisitos e medidas permanentes relacionadas à infraestrutura, serviços e sustentabilidade. A classificação constitui referência de caráter oficial sobre tipos e categorias de empreendimentos de hospedagem, com o objetivo de informar e orientar o mercado turístico e os consumidores (Ministério do Turismo, 2011).

Para que a cultura da sustentabilidade em meios de hospedagem de uma destinação turística se torne ferramenta indispensável para seu desenvolvimento e sucesso, a Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem do Ministério de Turismo (2011) estabeleceu 14 medidas permanentes referentes à sustentabilidade. Deste total, 10 medidas tratam da sustentabilidade ambiental, sendo duas medidas selecionadas para esta pesquisa: programas de capacitação para funcionários e medidas permanentes de sensibilização de hóspedes. Os 14 requisitos referentes à sustentabilidades são: 1) Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica; 2) Medidas permanentes para redução do consumo de água; 3) Medidas permanentes para o gerenciamento dos resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem; 4) Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação ao serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las; 5) Programa de treinamento para empregados; 6) Medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos)

para promover a sustentabilidade; 7) Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade; 8) Medidas permanentes para valorizar a cultura local; 9) Medidas permanentes para valorizar a cultura local; 10) Medidas permanentes para geração de trabalho e renda, para a comunidade local; 11) Medidas permanentes para promover produção associada ao turismo; 12) Medidas permanentes para minimizar a emissão de ruídos das instalações, maquinário e equipamentos, das atividades de lazer e entretenimento de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e a comunidade local; 13) Medidas permanentes para tratamento de efluentes e 14) Medidas permanentes para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos (Ministério do Turismo, 2011).

A respeito das práticas ambientais adotadas pelos empreendimentos, Silva (2007), em sua pesquisa, concluiu que foi estabelecida uma série de fatores que determinam a adoção, ou não, de ações ambientais na hotelaria da região, a saber:

a) informação sobre o fenômeno ambiental; b) sensibilidade em relação às práticas ambientais; c) formação dos gestores hoteleiros; d) porte do empreendimento; e) tipo de administração; f) custo de energia; g) custo de água; h) programas ambientais; i) irrelevância da matriz de classificação; j) ausência de política ambiental; l) ausência de responsabilidade corporativa; m) lacunas nos projetos arquitetônicos. (Silva, 2007, p.120).

Ao término da pesquisa, como resultado relevante, sugere a continuidade de novos estudos que aprofundem o conhecimento científico e que sirvam de base para a atuação dos gestores com a implementação de ações ou práticas ambientais nos meios de hospedagem (Silva, 2007).

No mesmo sentido, De Conto et al.(2013), em seus estudos, destacam a importância de programas e ações de educação ambiental nos meios de hospedagem, não somente como critério para os hóspedes escolherem esses empreendimentos, mas como uma forma de contribuir efetivamente na sustentabilidade ambiental dos mesmos, promovendo programas de melhoria e cumprimento das normas ambientais. Segundo os autores, inúmeros são os questionamentos que poderiam ser feitos aos meios de hospedagem sobre a inclusão de políticas, programas e ações ambientais em seus planejamentos e na operacionalização de suas atividades, envolvendo gestores, colaboradores e hóspedes.

Práticas ambientais responsáveis, segundo estudos de Bohdanowicz (2006), representam redução de custos e diminuição da degradação do meio ambiente. Além disso, em sua pesquisa, a autora propõe que o governo e as organizações ambientais intensifiquem seus esforços no sentido de oferecer formação adequada para gestores e funcionários, através de cursos direcionados para a atividade turística (Bohdanowicz, 2006).

Para Ferrari (2006), o conhecimento a ser construído sobre a sustentabilidade ambiental nos meios de hospedagem tem relevância científica por preencher lacunas existentes em pesquisas sobre o tema, nos programas de Pós-Graduação de Turismo e Hotelaria. Segundo a autora, os resultados de seu estudo poderão estar inseridos também

nos programas de educação ambiental, nas Secretarias de Turismo, nas Agências de Viagem, na elaboração de planos diretores e no planejamento de atrativos e destinos turísticos. Os resultados de sua pesquisa mostram que 76,19% dos gestores de meios de hospedagem estão desinformados quanto ao gerenciamento de práticas ambientais e aos assuntos relacionados às questões ambientais, bem como à relação direta entre o nível geral de informação dos gestores e ao seu grau de escolaridade. Além disso, identificou lacunas nos programas de ensino, na gestão hoteleira e nas áreas de turismo e hotelaria quanto à responsabilidade com o meio ambiente, ao conhecimento e cumprimento da legislação ambiental e à relação entre a percepção ambiental e a conduta dos próprios gestores dos meios de hospedagem (Ferrari, 2006).

É preciso que se conheçam quais as dificuldades dos empreendimentos em atender aos requisitos para a sustentabilidade e proporcionar o conhecimento de atividades que possam contribuir para a preservação do meio ambiente e que sejam disseminadas e aplicadas de forma mais ampla por um número cada vez maior de empreendimentos hoteleiros. Neste sentido, as experiências e estudos de pesquisadores sobre o tema foram importantes, pois contribuíram para fundamentar esta pesquisa, por meio de abordagens, conceitos, programas e implementação de ações e práticas de sustentabilidade ambiental nos meios de hospedagem e, conseqüentemente, no desenvolvimento da atividade turística.

3 Metodologia

A pesquisa desenvolvida é de caráter exploratório. Köche (2013) destaca que a pesquisa exploratória tem grande utilização, principalmente nas ciências sociais, e que “o objetivo fundamental de uma pesquisa exploratória é o de descrever ou caracterizar a natureza das variáveis que se quer conhecer.” (Köche, 2013, p.126).

Na realização da pesquisa, as técnicas utilizadas na coleta de dados foram o questionário. Referindo-se ao processo de pesquisa, Dencker (2000) considera a coleta de dados como a fase do método de pesquisa que tem por objetivo obter informações sobre a realidade e que, nas ciências humanas, o questionário e a entrevista são os instrumentos mais frequentes. Para a autora, “a finalidade do questionário é obter, de maneira sistemática e ordenada, informações sobre as variáveis que intervêm em uma investigação em relação a uma população ou amostra determinada.” (Dencker, 2000, p. 146).

A pesquisa foi realizada nos meios de hospedagem do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos (Região Uva e Vinho do estado do Rio Grande do Sul) que estão registrados no CADASTUR. O Cadastur é um sistema de cadastro do Ministério do Turismo para registrar pessoas físicas e jurídicas que atuam na cadeia produtiva do turismo e que tem o objetivo de ordenar, formalizar e legalizar os prestadores de serviços turísticos no Brasil (Cadastur, 2011).

Aplicando-se o critério de registro no CADASTUR, o universo dos meios de hospedagem para esta pesquisa constituiu-se de dois hotéis e três pousadas, que estão inseridos na demarcação territorial do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos

O Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos, de acordo com informações da Associação de Produtores de Vinhos Finos do Vale dos Vinhedos –APROVALE, abrange uma área total de 72,45 km², em três municípios, na seguinte proporção: 55% Bento Gonçalves, 37% Garibaldi e 8% Monte Belo do Sul, integrando o Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos (Associação dos Produtores de Vinhos Finos do Vale dos Vinhedos, 2014).

Aplicando-se o critério de registro no CADASTUR, o universo dos meios de hospedagem para esta pesquisa constituiu-se de dois hotéis e três pousadas, que estão inseridos na demarcação territorial do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos.

Para atender aos objetivos propostos desta pesquisa, foram aplicados questionários aos gestores dos cinco meios de hospedagem, referentes à identificação de medidas permanentes de sustentabilidade ambiental, com questões assim definidas: manutenção de programas de capacitação para colaboradores; e medidas de sensibilização e comprometimento de hóspedes quanto a práticas de sustentabilidade ambiental no estabelecimento.

4 Resultados

A tabela 1 apresenta ocorrências e percentuais de informações de gestores sobre programas de capacitação para funcionários dos meios de hospedagem.

Quanto à existência de programas de capacitação para funcionários, 60% das informações dos gestores confirmaram que existem esses programas. No entanto, 40% de informações afirmam que não existem programas de capacitação nos estabelecimentos pesquisados. Referindo-se a treinamentos ou programas de capacitação, 33,3% das informações indicam que são realizados através de consultoria com a equipe da Medicina do Trabalho e 66,6% informaram que é oportunizada a capacitação de colaboradores.

Os motivos da não existência de programas de capacitação para os empregados do estabelecimento, de acordo com as informações dos gestores, atingem 25% para cada um dos quatro argumentos, conforme segue: a) por estar em um período de reestruturação do meio de hospedagem; b) somente disponibiliza programas de capacitação de acordo com a necessidade e solicitação dos gestores; c) o motivo apresentado pelas informações é que realizam visitas técnicas e participam de outros cursos; d) outro motivo da não realização de programas de capacitação é que somente a família proprietária trabalha no empreendimento.

Tabela 1 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre programa de capacitação para colaboradores

CATEGORIAS DE INFORMAÇÕES		HOTEL		POUSADA		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
Existência de programa	Sim	2	100	1	33,3	3	60
	Não	-	-	2	66,6	2	40
TOTAL		2	100	3	100	5	100
Programas de capacitação	Treinamentos por consultoria da Medicina do Trabalho	1	50	-	-	1	33,3
	Capacitação de colaboradores/treinamento	1	50	1	100	2	66,6
TOTAL		2	100	1	100	3	100
Motivo da não existência de programa	Período de reestruturação do estabelecimento	1	100	-	-	1	25
	Realização de programa de acordo com a necessidade e solicitação dos gestores	-	-	1	33,3	1	25
	Cursos e visitas técnicas	-	-	1	33,3	1	25
	Somente a família trabalha no meio de hospedagem	-	-	1	33,3	1	25
TOTAL		1	100	3	100	4	100

Fonte: Elaboração própria

Pelas informações advindas dos gestores, percebe-se que não há um comprometimento com a capacitação dos funcionários ou colaboradores desses estabelecimentos. Programas de educação ambiental ou práticas ambientais nos meios de hospedagem são importantes, não só por representar um valor muito grande no que se refere à competitividade e desempenho econômico, mas também como critério de seleção para visitantes ou turistas optarem por meios de hospedagem que pratiquem ações ou desenvolvam programas de sustentabilidade ambiental.

Referindo-se à necessidade de obter a tomada de consciência dos colaboradores de um empreendimento, em torno da questão ambiental e para gerar conhecimento e alinhar seu envolvimento com as metas estabelecidas, Moura (2011, p.180) diz que “em qualquer organização é fundamental haver a conscientização adequada quanto à importância da

questão ambiental para o sucesso de seus negócios e, às vezes, de sua sustentabilidade”. É também pensamento do autor que seria mais adequado falar em sensibilização dos colaboradores para que se sintam mais envolvidos e capazes de promover mudanças de comportamento nos procedimentos relacionados à preservação ambiental.

Para Moura (2011), este processo de sensibilização deve proporcionar comprometimento, para que suas tarefas e ações tenham a possibilidade de causar impactos ambientais significativos, independentemente de seu cargo na organização. Além desta sensibilização sobre as questões ambientais, o autor reforça a ideia de que é preciso, por parte dos colaboradores/funcionários ou empregados, que haja motivação, aliando o querer ao fazer (Moura, 2011).

Os dados obtidos na pesquisa de Silva (2007) mostram que 73% dos meios de hospedagem não desenvolvem programa interno de treinamento para funcionários referentes a práticas de redução no consumo de energia elétrica. Em seu estudo sobre ações ambientais desenvolvidas em 42 meios de hospedagem da Região Uva e Vinho da Serra Gaúcha, o autor constatou os seguintes resultados no que tange à existência de um programa interno de capacitação de funcionários ou colaboradores no processo de gestão: somente 27% dos estabelecimentos mantêm programa de capacitação quanto à redução do consumo de energia elétrica e água. Em relação aos resíduos sólidos, somente 7% das hospedagens desenvolvem programas específicos de redução; 47% não dispõem de local adequado para acondicionamento e 47,5% não destinam adequadamente os resíduos gerados. (Silva, 2007).

A tabela 2 apresenta as ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre a realização de medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes quanto à sustentabilidade ambiental.

Do universo pesquisado, 80% das informações confirmam essa prática e 20% das informações afirmam que não ocorrem essas medidas em seus empreendimentos.

Em relação à política de sustentabilidade ambiental, um dos hotéis apresenta programas de conscientização aos hóspedes com cartazes e adesivos, dispostos em áreas sociais e nos apartamentos. Uma das pousadas divulga a política de sustentabilidade em seu *site* e, nas acomodações, em displays. O gestor de outro hotel informou que não mantém medidas permanentes de sensibilização quanto à sustentabilidade, sem explicar as razões deste procedimento. Uma das pousadas informou que realiza a conscientização ambiental para seus hóspedes, através de informativos.

Nos meios de hospedagem em estudo, as informações que estão disponibilizadas em suas páginas eletrônicas apresentam, de forma muito incipiente, políticas ou ações que desenvolvem em relação à sustentabilidade ambiental.

Tabela 2 – Ocorrências e porcentagens de informações dos gestores sobre medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes quanto à sustentabilidade

CATEGORIAS DE INFORMAÇÕES		HOTEL		POUSADA		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
Existência de medidas permanentes de sensibilização de hóspedes	Sim	1	50	3	100	4	80
	Não	1	50	-	-	1	20
TOTAL		2	100	3	100	5	100
	Programas internos em áreas sociais e apartamentos	1	100	-	-	1	25
	Informativos de conscientização ambiental	-	-	1	33,3	1	25
Medidas de sensibilização	Política de sustentabilidade divulgada no site e em displays	-	-	1	33,3	1	25
	Troca de toalhas, a critério do hóspede, para economia de água	-	-	1	33,3	1	25
TOTAL		1	100	3	100	4	100

Fonte: Elaboração própria

Há exemplos de meios de hospedagem que relacionam e divulgam para seus hóspedes e visitantes, em seus *sites*, as práticas de sustentabilidade ambiental. É o que faz o Hotel Rosa dos Ventos, que integra a Associação Hotéis Roteiros de Charme, entidade privada, fundada em 1992, que congrega 59 hotéis, pousadas e refúgios ecológicos independentes, situados em 16 estados e 51 destinos turísticos (Hotel Rosa dos Ventos, 2015).

Convém salientar, neste estudo, que os dados da pesquisa de De Conto e Zaro (2011) apontaram que 61,5% dos gestores não são questionados pelos hóspedes sobre práticas, ações ou políticas relacionadas ao meio ambiente adotadas nos meios de hospedagem. Diante destes resultados, os autores concluíram que se tornam necessárias medidas de sensibilização dos hóspedes em relação à sustentabilidade ambiental.

Os resultados da pesquisa de Ferrari (2006), ao estudar a percepção ambiental referente ao desenvolvimento de programas de sensibilização sobre práticas ambientais em meios de hospedagem, demonstraram que apenas 23,80% das indicações dos sujeitos entrevistados se relacionam a trabalhos e programas de sensibilização para os hóspedes.

Ao estudar a percepção ambiental dos gestores de 21 meios de hospedagem de Caxias do Sul, a autora concluiu que a maioria deles considera a importância e a necessidade da qualidade ambiental e o desenvolvimento de programas ambientais como fator de

competitividade. Para a autora, a carência de programas de sensibilização e de práticas ambientais nos meios de hospedagem resulta da comodidade e desconhecimento por parte dos gestores quanto aos benefícios de ordem ambiental, social, econômica e cultural. Destaca que somente um terço dos gestores entrevistados realiza atividades de sensibilização para hóspedes e colaboradores, chamando a atenção para a carência de estudos que avaliem a dimensão ambiental no planejamento estratégico dos meios de hospedagem (Ferrari, 2006).

Quanto a programas de sensibilização de hóspedes sobre práticas de sustentabilidade ambiental, na pesquisa realizada por Ferrari (2006), os resultados mostraram que 57,15% de indicações dos entrevistados não responderam à questão, o que pode significar ausência de compromisso com a sociedade e com o meio ambiente, em descumprimento ao que estabelece a Lei Federal 9.795/1999, que instituiu a Política Nacional de Educação Ambiental.

Considerações

O estudo desenvolvido em meios de hospedagem do Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos contribuiu para identificar as relações existentes entre o turismo e os programas e ações de sustentabilidade ambiental desses empreendimentos. Ficou evidente na pesquisa, que há programas de capacitação de colaboradores e de sensibilização para hóspedes.

Os resultados desta pesquisa mostram que se torna necessária uma reflexão mais profunda sobre a importância de programas de capacitação e de sensibilização para motivar colaboradores e hóspedes na realização de ações de sustentabilidade ambiental, garantindo, desta forma, a consolidação da atividade turística no Roteiro Turístico Vale dos Vinhedos.

Recomenda-se, como consequência desta pesquisa nos meios de hospedagem, que haja maior empenho quanto à operacionalização de programas de educação ambiental, esclarecimento aos colaboradores e hóspedes e dos próprios gestores sobre legislação, normas, medidas permanentes na execução de ações de sustentabilidade ambiental.

É importante que novas pesquisas sejam realizadas, avançando no saber científico com novos estudos e novas experiências, diante dos desafios que a atividade turística proporciona, priorizando a preservação dos recursos naturais, a vida e o meio ambiente.

Referências bibliográficas

Associação dos Produtores de Vinhos Finos do Vale dos Vinhedos - APROVALE. Recuperado de www.valedosvinhedos.com.br

Bento Gonçalves. *Lei nº 4.000, de 29 set. 2006*. Dispõe sobre a Política Municipal do Meio Ambiente e dá outras providências, 2006b. Recuperado de www.camarabento.rs.gov.br/sapl_documentos/norma_juridica/5332_texto_integral

Bohdanowicz, P. (2005). European Hoteliers' Environmental Attitudes Greening the Business. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 46(2), 2005, 188–204. Recuperado de www.sciencedirect.com

Brasil (2008). *Lei Federal nº 11.771, de 17 de setembro de 2008*. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Recuperado em 30 de junho, 2015, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm

De Conto, S. M., Bonin, S. M., Foletto, S., Zocholini, C. A., & Pereira, G. S. (2015, Maio). Gestão da sustentabilidade em meios de hospedagem certificados pela NBR 15401: Canela/RS. *Anais do Segundo Simpósio Nacional Sobre Gestão Ambiental de Empreendimentos Turísticos*, Canela-RS, Brasil. Recuperado de http://www.abes-rs.org.br/centraldeeventos/_arqTrabalhos/trab_20150504171828000000887.pdf

De Conto, S. M., Corrêa, L. B., Pessin, N., Zaro, M., & Baptista, M. T. (2013). Educación ambiental em medios de hospedaje. Información de los huéspedes en Caxias do Sul, Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 22(3), 473-490. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322013000300006&lng=es&nrm=iso&tlng=es

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

Dencker, A. de F. M. (2000). *Métodos e técnicas de pesquisa em turismo*. São Paulo: Futuro.

Erdogan, N., & Baris, E. (2007). Environmental protection programs and conservation practices of hotels in Ankara, Turkey. *Tourism Management*, 28(2), 604–614. Recuperado de www.sciencedirect.com

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). Recuperado de http://tede.uces.br/tde_arquivos/3/TDE-2006-09-22T080445Z-16/Publico/DISSERTACAO%20FERRARI%20PATRICIA%20FLORES.pdf

Fraj, E., Matute, J., & Melero, I. (2015). Environmental strategies and organizational competitiveness in the hotel industry: the role of learning and innovation as determinants of environmental success. *Tourism Management*, 46, 30–42. Recuperado de www.sciencedirect.com.

Hotel Rosa dos Ventos. *Práticas ambientais*. Recuperado de www.hotelrosadosventos.com.br/praticasambientais.php

Köche, J. C. (2013). *Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa*. (32 ed.). Petrópolis, RJ: Vozes.

Ministério do Turismo (2015). *Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem*. Recuperado em 22 de abril, 2015, de www.classificacao.turismo.gov/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=1

Molina-Azorín, J. F., Tarí, J. J., Pereira-Moliner, J., López-Gamero, M. D., & Pertusa-Ortega, E. M. (2015). The effects of quality and environmental management on competitive advantage: a mixed methods study in the hotel industry. *Tourism Management*, 50, 41–54. Recuperado de www.sciencedirect.com

Moura, L. A. A. De. (2011). *Qualidade e gestão ambiental: sustentabilidade e implantação da ISO 14.001*. (6 ed.). Belo Horizonte, MG: Del Rey.

Organización Mundial del Turismo – OMT (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos - Guía práctica*. Recuperado em 24 de maio, 2016, de : http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/INDICADORES_OMT.pdf

Silva, R. do N. e. (2007). (No do Cleomar está 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). Recuperado de <https://repositorio.ucs.br/jspui/bitstream/11338/250/1/Dissertacao%20Roberto%20do%20Nascimento%20e%20Silva.pdf>

Swarbrooke, J. (2000). *Turismo Sustentável: gestão e marketing*. (2 ed.). vol.4 (ver no livro se há referência de volume). São Paulo: Aleph.

Tarí, J. J., Claver-Cortés, E., Pereira-Moliner, J., & Molina-Azorín, J. F. (2010). Levels of quality and environmental management in the hotel industry: Their joint influence on firm performance. *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 500–510. Recuperado de www.sciencedirect.com