

Sistemas de Gestão Ambiental adotados pela Hotelaria da Estrada das Cataratas em Foz do Iguaçu - PR.¹

Simone Eloísa Villanueva de Castro Ramos²
Faculdade Internacional de Curitiba - FACINTER

Resumo

O presente estudo objetivou identificar os Sistemas de Gestão Ambiental que estão sendo adotados pelos hotéis localizados à margem da Estrada das Cataratas, em Foz do Iguaçu. A partir de análise documental e de conteúdo – realizadas em dados secundários, partiu-se para a construção do instrumento de coleta de dados primários – questionário estruturado – aplicado aos responsáveis pelos hotéis objeto de estudo. Referidos questionários foram encaminhados a todos os hotéis identificados dentro dos critérios de classificação estabelecidos no estudo e a amostragem foi composta pelas empresas que espontaneamente aderiram à pesquisa. A partir do tratamento estatístico destes questionários, as empresas foram identificadas em função do Sistema de Gestão Ambiental. Os resultados encontrados sugerem que o setor não é influenciado pela demanda, mas sim pelos custos, por interferirem nos custos totais de produção da empresa. De uma forma geral, as empresas não demonstraram estarem sensibilizadas pela questão ambiental que permeia este estudo.

Palavras-chave

Hotelaria, Turismo, Meio Ambiente

Introdução

A preocupação com a preservação e cuidados com o meio ambiente teve início na metade do século XX, podendo-se definir como marco histórico, a Conferência de Estocolmo, em 1972, quando o meio ambiente deixou a periferia das discussões internacionais e passou a ser o centro das atenções.

Quando o assunto é meio ambiente, a maioria das pessoas pensa em florestas, matas, rios e animais selvagens, o que representa uma forma distorcida de entendê-lo. Meio ambiente é o todo; não é possível dividi-lo de forma cartesiana.

Onde está o homem capitalista, há geração de resíduos e consumo de recursos naturais.

Quando uma área de preservação ambiental, como a do objeto de estudo deste trabalho,

¹ Trabalho apresentado ao GT “Gestão Ambiental no Turismo e Hotelaria” do IV Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – Caxias do Sul, 7 e 8 de julho de 2006.

² Economista pela Universidade Mackenzie - SP, Turismóloga pela Universidade Tuiuti do Paraná - PR, Mestre em Administração Hoteleira e Turística pela Universidade de Extremadura – ES, professora e coordenadora do curso de Turismo da FACINTER – Curitiba - PR

tem atrativos naturais que despertam interesse mundial, verifica-se o desenvolvimento da atividade turística no local. Algumas cidades podem sofrer mais do que outras devido a ocupação antrópica desordenada e a falta de planejamento urbano.

A cidade de Foz do Iguaçu, localizada na tríplice fronteira entre Brasil, Paraguai e Argentina, encontra-se a oeste do Estado do Paraná e, conforme informações obtidas no *site* do governo do Estado do Paraná (www.pr.gov.br), conta com aproximadamente 279 mil habitantes e é contemplada com o Parque Nacional do Iguaçu que abriga as Cataratas do Iguaçu – considerado pelo Instituto Nacional de Turismo (EMBRATUR) um dos maiores atrativos turísticos do país. Parte dos hotéis de maior destaque da cidade localizam-se ao longo da Estrada das Cataratas (que leva ao Parque Nacional), sem contar o Hotel das Cataratas que se encontra dentro do próprio Parque Nacional.

Atraindo turistas de diversas localidades do mundo e, estando próximo a uma área de preservação, os empresários poderiam ter uma sensibilização e, possivelmente, uma conscientização ecológica um pouco mais apurada do que em outras localidades, e é isso que se pretende identificar nesse trabalho.

Turismo

Conceitos e definições

É fundamental a compreensão da definição e dos conceitos básicos de Turismo para o entendimento da atividade. A primeira definição da atividade é de 1911, do economista austríaco Hermann Von Schullern zu Schattenhofen *apud* Barreto (1995:9) que afirmava que “turismo é o conceito que compreende todos os processos, especialmente os econômicos, que se manifestam na chegada, na permanência e na saída do turista de um determinado município, país ou estado”.

De acordo com a autora em 1929 surgem as definições da “escola berlinesa” tendo a atividade, na época, sido definida por Robert Glücksmann *apud* Barreto (op.cit:9) como “um vencimento do espaço por pessoas que vão para um local no qual não tem residência fixa”. O autor citado por Barreto é conciso em sua definição, focando o deslocamento como fator central para a descrição da atividade. Posteriormente a definição passa a ser estudada com maior complexidade, como se pode verificar na definição de Norwal *apud* Barreto (id.:11) quando afirma que,

“Turista é a pessoa que entra em um país estrangeiro sem a intenção de fixar residência nele, ou de nele trabalhar regularmente, e que gasta, naquele país de residência temporária, o dinheiro que ganhou em outro lugar.”

Deve-se destacar o fato de Norwal ser inglês e, talvez, por esse motivo, colocar como fato imperativo a entrada em um país estrangeiro, quando, atualmente, a definição de turista é feita de outra forma, como será esclarecido adiante.

Em 1973 o espanhol Fuster apud Barreto (ibidem:11) define turismo como:

“...de um lado, conjunto de turistas; do outro os fenômenos e as relações que esta massa produz em consequência de suas viagens. Turismo é todo o equipamento receptivo de hotéis, agências de viagens, transportes, espetáculos, guias-interpretas que o núcleo deve habilitar para atender às correntes (...). Turismo é o conjunto das organizações privadas ou públicas que surgem para fomentar a infra-estrutura e a expansão do núcleo, as campanhas de propaganda (...). Também são os efeitos negativos ou positivos que se produzem nas populações receptoras.”

Fuster é o primeiro a atentar para os efeitos positivos e negativos da atividade, afirmando, também, da necessidade da interação dos dois lados – turista e destino.

A definição oficial adotada pela Organização Mundial do Turismo (OMT) (2001: 38) afirma que:

“O turismo compreende as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes ao seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócio, ou outras.”

Verifica-se que os autores corroboram que para atividade acontecer é preciso o deslocamento espacial, tempo de permanência no destino além das atividades realizadas durante a viagem. A hotelaria é uma das bases de apoio ao turismo, de acordo com Marques (2003:27), “o conjunto das deslocamentos turísticos origina movimento de somas consideráveis [...]. Em média, 40% dessas somas são destinadas à hotelaria”.

Hotelaria

Marques (op.cit.:24), afirma que “sem a hotelaria não há turismo”, idéia corroborada por Medlik e Ingram (2002:4) quando colocam que os hotéis desempenham um papel de destaque na maioria dos países,

“oferecendo instalações para transações de negócios, reuniões e conferências, recreação e entretenimento. [...] Através de suas instalações, os hotéis contribuem para a produção total de bens e serviços, que constituem o bem-estar substancial de nações e comunidades”.

Para os autores, a importância dos hotéis também deve-se ao fato que, em muitas áreas, os hotéis podem ser considerados “atrações importantes para os visitantes”. Existem hotéis que são verdadeiras atrações arquitetônicas, assim como *resorts* que podem ser considerados verdadeiros destinos turísticos por estarem localizados próximos a atrações naturais.

Por este e outros motivos, os autores afirmam que os hotéis são “fonte de obtenção de moedas estrangeiras”, por trabalharem com público estrangeiro e contribuindo, direta ou indiretamente com a economia local. Além disto, são consideráveis “empregadores de mão-de-obra”, já que muitos serviços não podem ser automatizados; some-se a isso, o fato de também serem “distribuidores de produtos de outras indústrias”: um hotel precisa de equipamentos, mobiliário, alimentos, bebidas entre outras coisas, consome eletricidade, gás, água, telefone, alguns podem auxiliar artesãos locais na venda de seus produtos em lojas localizadas em seu interior.

Quanto à categoria de hotéis existe uma quantidade imensa, não só de categorias como também de classificações de hotéis, segundo a OMT (2001) não existe um sistema único que seja reconhecido internacionalmente. Na maioria dos países, a valorização dos hotéis se faz por estrelas, na Inglaterra, por exemplo, utilizam-se rosas. No Brasil, a classificação também é feita utilizando-se como símbolo as estrelas, como se pode verificar no quadro 1 a categoria de maior luxo é o 5 estrelas SL e o de menor luxo o de uma estrela de categoria simples. Quanto às categorias oficiais dos meios de hospedagem de turismo brasileiro, segundo a EMBRATUR são as seguintes:

Quadro 1- Categorias de Hotel segundo a EMBRATUR

Categoria	Estrelas
Super Luxo	★★★★★SL
Luxo	★★★★★
Superior	★★★★★
Turístico	★★★
Econômico	★★
Simple	★

As categorias de alojamento do objeto do presente trabalho não foram consideradas como informações relevantes, servindo apenas como informação ilustrativa devido ao fato de não ser obrigatória a adesão à classificação da EMBRATUR.

Para a OMT (2001:79), a hotelaria pode ser definida como “o sistema comercial de bens materiais e inatingíveis dispostos para satisfazer às necessidades básicas de descanso e alimentação dos usuários fora de seu domicílio”. Segundo a Organização, todo ser humano tem necessidade de descansar e a hotelaria existe para satisfazer tal necessidade. Existem várias espécies de alojamento capazes de satisfazer essa necessidade humana. O tipo de alojamento e a sua nomenclatura variam de acordo com o tipo de infra-estrutura disponível, a finalidade do alojamento em si, a estrutura organizacional e operacional, entre outras variáveis. Quando se utiliza a palavra “alojamento” a referencia remete-se a uma modalidade de negócio que dispõe de diversas unidades habitacionais com a finalidade de aluguel para o pouso.

De acordo com Pimenta (2005:81), o mercado hoteleiro está passando por diversas mudanças, sugerindo que o mercado está acompanhando as mudanças do consumidor.

O turismo é uma atividade fragmentada, que “não administra a maioria dos produtos e atividades que vende” (OMT, 2001:243), e tem como característica levar o consumidor ao produto (ou destino), o que traz uma fragilidade particular à atividade, pois é “vulnerável às mudanças do entorno natural, cultural e econômico, assim como a qualquer variação e incidente que aconteça nos limites de uma região” (OMT, 2001:243), o que faz com que a preocupação com o desenvolvimento sustentável esteja presente.

Sistemas de Gestão Ambiental (SGA)

De acordo com Pimenta (2005:80), nos últimos anos do século XX o Brasil foi invadido por uma “onda” de qualidade que “passou a ser demandada em vários domínios da vida – qualidade do ar, do ensino, de vida, no trabalho, etc.”. Segundo a autora, a sobrevivência e o sucesso no mercado hoteleiro faz com que as empresas incorporem uma “cultura de mudanças em que seus paradigmas [...] também se transformam” (PIMENTA, 2005:82). Essa cultura da qualidade aportou na hotelaria após a implantação das normas ISO 9000 por diversas empresas em todo o território nacional.

De acordo com Philippi Jr; Bruna (2005:663), “toda ação gera uma reação [...] perante a questão ambiental, a reação surge por meio de uma outra visão que coloca no extremo oposto a defesa incondicional do meio ambiente, em geral do ambiente natural, raramente do ambiente construído”.

Os autores pontuam que a defesa do meio ambiente é, normalmente do ambiente natural, mas o ambiente construído pode ser o gerador de impactos, e a hotelaria, ao prestar seus serviços pode causar impactos ao meio ambiente, conforme corrobora Sancho (2001) *apud* Petkow *et alli* (2003), que afirma que “os *resorts* com sua taxa de ocupação completa, tem tido problemas com a destinação do lixo, tendo um descontrole na coleta e no armazenamento”. Segundo os autores, os hotéis precisam de um sistema de gestão e não ações pontuais para poder utilizar forma racional os recursos naturais. Existem diferentes programas de Sistemas de Gestão Ambiental, entre eles encontram-se:

Programa Hóspedes da Natureza

A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH) - Nacional, assumiu, de certa forma, fomentar a gestão ambiental na área hoteleira e criou, em 1996, o Programa Hóspedes da Natureza, adaptado do projeto desenvolvido pela *International Hotel Environment Initiative* - IHEI, criado na Inglaterra após a Conferência Rio-92.

O programa brasileiro é representado por uma política definida como um “conjunto de ações planejadas de modo a proporcionar a qualificação de pessoal, a implementação de projetos e a certificação de hotéis e congêneres, em relação ao aprimoramento de suas responsabilidades sócio-ambientais” (www.abih.com.br). Distingue-se da certificação ambiental, conquistada por estabelecimentos dotados de um sistema de gerenciamento ambiental e que observam às exigências das normas da ISO 14001. Entretanto, é um ponto de partida para a obtenção dessa certificação utilizando um manual de práticas ambientais que foi criado especificamente para este programa e é adaptado à realidade da hotelaria brasileira.

A proposta desenvolvida no Programa tem como objetivo harmonizar o desenvolvimento de ações que promovam o fortalecimento do patrimônio cultural local. Ao inserir o patrimônio cultural local, abrange-se a capacidade de atuação do mesmo e, de acordo com a ABIH, “assume-se que o problema da gestão dos patrimônios comuns

da humanidade – naturais e culturais – emergem atualmente como um desafio de primeira grandeza”.

Produção Mais Limpa

De acordo com a UNEP (2002), a Produção Mais Limpa é entendida como (conforme <http://www.pmaisl.com.br>):

A aplicação continuada de uma estratégia preventiva integrada aplicada a processos, produtos e serviços com vista a reduzir os riscos para a saúde humana e ambiente e a conseguir benefícios econômicos para as empresas.

Segundo informações do *site* Produção Mais Limpa este programa significa (conforme <http://www.pmaisl.com.br>):

A aplicação de uma estratégia econômica, ambiental e técnica, integrada aos processos e produtos, a fim de aumentar a eficiência de uso de matérias-primas, água e energia, através da não geração, minimização ou reciclagem dos resíduos gerados, com benefícios ambientais e econômicos para os processos produtivos.

Para ser implementado, o programa Produção mais Limpa necessita de uma mudança de atitude, de que o gerenciamento ambiental ocorra e que exista a avaliação de opções tecnológicas. Segue o conceito de “ecoeficiência” quando afirma que “significa agregar cada vez maior valor aos produtos e serviços, consumindo menos materiais e gerando cada vez menos contaminação”.

A implantação do programa deve seguir uma cadência de etapas, se alguma dessas etapas forem deixadas de lado a probabilidade de sucesso da implantação é duvidosa. Segundo informações do *site* as etapas para o processo de implantação do Programa são as seguintes (conforme <http://www.pmaisl.com.br>):

- Pré-avaliação
- Estabelecimento de contrato entre os Núcleos de Produção mais Limpa e a empresa
- Sensibilização e capacitação dos profissionais da empresa
- Elaboração de um balanço ambiental, econômico e tecnológico do processo produtivo.

-
- Avaliação do balanço elaborado e identificação de oportunidades de Produção mais Limpa
 - Priorização das oportunidades identificadas na avaliação
 - Elaboração do estudo de viabilidade econômica das prioridades
 - Estabelecimento de um Plano de Monitoramento para a fase de implantação
 - Implantação das oportunidades de Produção mais Limpa priorizadas
 - Definição dos indicadores do processo produtivo
 - Documentação dos casos de Produção mais Limpa
 - Plano de continuidade dos indicadores de Produção mais Limpa

Este Programa é recente e surgiu como forma de alternativa para a Norma ISO 14000.

ISO 14.000

Em 1992, a *British Standards Institution* lançou a BS 7750 e a Comunidade Européia propuseram a Regulamentação e Auditoria de Eco-Gestão; ambas com o objetivo de ordenar e integrar os procedimentos, e também permitir que as empresas que as adotem tornem-se passíveis de certificação (GILBERT, 1995; CAJAZEIRA, 1998). A série ISO 14000 é um grupo de normas que fornecem ferramentas e estabelecem um padrão de gestão ambiental e a norma ISO 14001 é a que se refere às especificações e diretrizes para uso do sistema de gestão ambiental e é a única que é, de acordo com Cajazeira (op. cit.:7), que é “certificável”.

De acordo com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE (1996:69) a vantagem de se implementar um sistema de gestão ambiental é o fato da empresa aumentar sua competitividade e ter o seu acesso, aos mercados consumidores, facilitado.

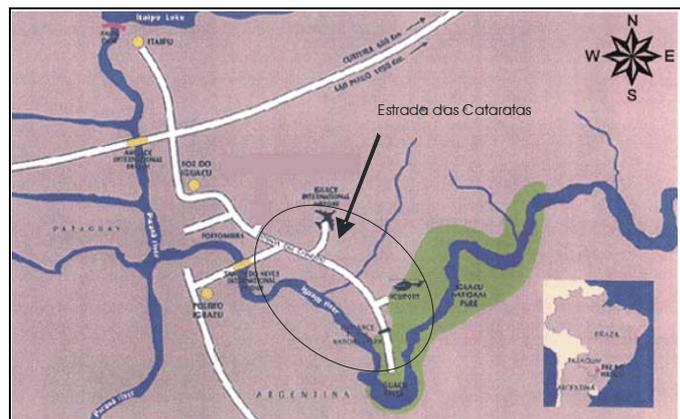
O município de Foz do Iguaçu, direta ou indiretamente, tem sua imagem associada à Cataratas do Iguaçu, que se localizam no Parque Nacional do Iguaçu, uma área verde de significativa importância. A estrada de acesso ao parque está margeada com diversos hotéis.

Metodologia

A área de estudo deste trabalho são os hotéis situados na Rodovia das Cataratas (BR 277) no trecho que se inicia no Hotel Monalisa (Km 2,5) e termina no Hotel das Cataratas (km 28), dentro do Parque Nacional Iguaçu, aproximadamente 25 Km. Conforme Figura 1.

O estudo iniciou-se através de análise documental e de conteúdo – realizadas em dados secundários, partiu-se para a construção do instrumento de coleta de dados primários – questionário estruturado com 48 perguntas – aplicado ao responsável pelos hotéis, objeto desse estudo. Os referidos questionários, foram enviados a todos os hotéis identificados dentro dos critérios de classificação estabelecidos no estudo e a amostragem foi composta pelas empresas que espontaneamente aderiram à pesquisa, sendo que alguns dos questionários foram aplicados pessoalmente. A partir do tratamento estatístico destes questionários com o programa estatístico Sphinx, foram identificadas as empresas em função do Sistema de Gestão Ambiental adotado e das ações classificadas em grupos, são elas: eletricidade, água, resíduos sólidos, efluentes e emissões, fornecedores e gestão

Figura 1 - Mapa e localização de Foz do Iguaçu e área de objeto do estudo



Fonte: <http://www.janelanaweb.com/viagens/imagens/iguacumapa.gif>

O número total de hotéis (abertos ao público em geral) que se localizam na Estrada das Cataratas são quatorze estabelecimentos, sendo eles: Monalisa Palace Hotel, Eduardo Hotel, Bourbon Cataratas Resort & Convention Center, Hotel D. Pedro I, Mabu Termas & Resort, Hotel Carimã, Royal Park Hotel, Hotel Panorama & Resort, Hotel Bourbon Iguassu Golf & Resort, Hotel San Juan Cataratas, Hotel Florença, Hotel & Spa Colonial, Hotel San Martin, Hotel das Cataratas.

Os que aderiram espontaneamente à pesquisa perfizeram um total de oito hotéis, o que representa um índice de retorno de 57% da amostra. Os hotéis que responderam os questionários foram: Bourbon Cataratas Resort & Convention Center, Hotel D. Pedro I,

Mabu Termas & Resort, Hotel Carimã, Hotel Panorama \$ Resort, Hotel Bourbon Iguassu Golf & Resort, Hotel San Martin, Hotel das Cataratas.

A amostra representa um total de 1.701 apartamentos, 4.200 leitos e 1.114 funcionários. O pré-teste do questionário foi realizado com dois hotéis. As alterações necessárias foram feitas e, posteriormente, o questionário foi aplicado em todos os hotéis acima citados.

As perguntas sobre Sistema de gestão Ambiental constante no questionário foram extraídas da apostila do curso “Agentes Multiplicadores” ministrado pela Universidade de Sorbonne – Paris I, na Universidade Tuiuti do Paraná.

Quando cruzamos os dados sobre categoria de hotel e Sistema de Gestão Ambiental adotado obtêm-se:

Tabela 1 - Categoria do hotel X Sistema de Gestão Ambiental adotado

Categoria	val = 3	val = 4	val = 5	TOTAL
SGA adotado				
Nenhum	12,50%	37,50%	0,00%	50,00%
Hóspedes da natureza	0,00%	12,50%	12,50%	25,00%
Sistema de Gestão Próprio	0,00%	0,00%	12,50%	12,50%
ISO 14000	0,00%	12,50%	0,00%	12,50%
TOTAL	12,50%	62,50%	25,00%	

Fonte: Pesquisa realizada entre dez/2004 a jan/2005

Dos hotéis que se consideram categoria 5 estrelas³ (25% do total dos entrevistados) todos adotam algum tipo de Sistema de Gestão Ambiental, os de categoria 4 estrelas (62,5% dos entrevistados), 37,5% não adotam nenhum tipo de SGA, enquanto 12,5% adotam o Programa Hóspedes da Natureza e 12,5% adotam a ISO 14.000, quanto a categoria 3 estrelas, 12,5% não adotam nenhum tipo de SGA.

Verifica-se que os hotéis de 5 estrelas se preocupam em ter SGA, enquanto que os de 3 e 4 estrelas ainda não têm essa preocupação.

Quando tabulado através das características do SGA adotado, com a categoria do hotel e o tipo de público que mais atende, o resultado foi:

³ N. autor: atualmente não há obrigatoriedade na classificação da EMBRATUR, nessa questão os entrevistados marcaram a categoria que se consideravam.

Tabela 2 - Sistema de Gestão Ambiental adotado X Categoria X Tipo de público que mais atende⁴

SGA adotado	Público atende	Categoria
Hóspedes da natureza (2)	turistas nacionais (1) turistas estrangeiros (1) convenções (1)	2 Obs. m= 4,50
ISO 14000 (1)	turistas estrangeiros (1)	1 Obs. m= 4,00
Sistema de Gestão Próprio (1)	turistas estrangeiros (1) convenções (1)	1 Obs. m= 5,00
Nenhum (4)	turistas estrangeiros (4)	4 Obs. m= 3,75
CONJUNTO (8)	turistas estrangeiros (7) convenções (2) turistas nacionais (1)	8 Obs. m= 4,13

Fonte: Pesquisa realizada entre dez/2004 a jan/2005

Os que adotam o Programa Hóspedes da Natureza atendem turistas nacionais, estrangeiros e de convenções; os que adotam a ISO 14000 atendem a turistas estrangeiros; os que adotam SGA próprio atendem a turistas estrangeiros e convenções; os que não adotam nenhum tipo de SGA atendem a turistas estrangeiros.

Observa-se que hotéis de 4 e 5 estrelas atendem a turistas nacionais, estrangeiro e de convenções, enquanto que os hotéis 3 e 4 estrelas que não adotaram o SGA atendem turistas estrangeiros, em sua maioria.

Verifica-se a preocupação daqueles que atendem o público nacional em adotar um SGA conhecido pelo público, sendo que os hotéis de categoria 4 e 5 estrelas são os que adotam em maior frequência, bem como a maioria desses hotéis procura adotar um programa de SGA conhecido pelo seu público.

Perguntados sobre se seus funcionários participam do programa ambiental a resposta obtida foi:

⁴ Para as variáveis fechadas, a tabela dá as categorias mais frequentemente citadas (o número de citações está entre parênteses).

Somente são mostradas as categorias mais relevantes (risco de 5%).

Para as variáveis numéricas a tabela dá a média e a quantidade de respostas efetivas.

Tabela 4 - Seus funcionários participam de seu programa ambiental?

Funcionários partici	No. cit.	Freq.
sim	6	75,00%
não	2	25,00%
TOTAL OBS.	8	100%

Fonte: Pesquisa realizada entre dez/2004 a jan/2005

75% dos entrevistados confirmaram que seus funcionários participam do programa e 25% afirmaram que seus funcionários não participam do programa.

Perguntados se tinham conhecimento se seus concorrentes implementam ações ambientais 62,5% afirmaram terem conhecimento e 37% não tem conhecimento quanto aos concorrentes.

Quando se analisa os dados sobre o SGA adotado e a preocupação dos hóspedes quanto ao meio ambiente, a resposta obtida foi:

Tabela 5 – Sistema de Gestão Ambiental adotado X Seus hóspedes se preocupam quanto ao meio ambiente?

SGA adotado	Hóspedes da natureza	Produção Mais Limpa	ISO 14000	Sistema de Gestão	Nenhum	TOTAL
Hósp. preocupados sim	25,00%	0,00%	12,50%	12,50%	37,50%	87,50%
não	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	12,50%
TOTAL	25,00%	0,00%	12,50%	12,50%	50,00%	

Fonte: Pesquisa realizada entre dez/2004 a jan/2005

87% dos entrevistados responderam que seus hóspedes se preocupam quanto ao meio ambiente, porém 50% dos entrevistados não adota nenhum tipo de Sistema de Gestão Ambiental, o que aponta que a preocupação do hóspede nem sempre é a mesma do estabelecimento.

Conclusão

Verifica-se que alguns dos hotéis que não adotam nenhum tipo de sistema têm conhecimento de que seus hóspedes se preocupam, mas isso não os faz adotarem um Sistema de Gestão Ambiental, demonstrando, claramente, que a satisfação do hóspede com o quesito ambiental não lhes faz tomar uma atitude.

Através das pesquisas pode-se constatar que os hotéis de 4 e 5 estrelas são os mais preocupados com o meio ambiente.

O envolvimento dos funcionários é de suma importância como para que eles atuem como multiplicadores da sensibilização ambiental, o mesmo acontece com os hóspedes dos hotéis que adotam o SGA.

Apesar dos hotéis entrevistados estarem próximos ao Parque Nacional do Iguaçu, isso não os torna mais sensibilizados. A maioria dos turistas que se deslocam até Foz do Iguaçu visita o Parque Nacional para verem as cataratas e o fato do maior produto comercializado pelo local ser de importância mundial não pesa na mudança dos empresários. Talvez, numa perspectiva positiva, com o decorrer do tempo e com as mudanças comportamentais dos hóspedes, os hotéis da Estrada das Cataratas em Foz do Iguaçu adotem algum dos sistemas de gestão ambiental existentes, ou então, crie um sistema próprio.

Referências bibliográficas

BARRETO M. *Manual de Iniciação ao Turismo*. Campinas: Papirus, 1995, 164p.

CAJAZEIRA J. *ISO 14001 – Manual de Implantação*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998, 117p.

GILBERT M. *ISO 14001/BS7750: Sistema de gerenciamento ambiental*. São Paulo: IMAM, 1995, 257p.

<http://www2.fozdoiguacu.pr.gov.br> visitado em 12 de março de 2005

<http://www.janelanaweb.com/viagens/imagens/iguacumapa.gif> visitado em 10 de março de 2005

MARQUES J. A. *Introdução à hotelaria*, Bauru, SP: EDUSC, 2003, 618p.

MEDLIK S., INGRAM H. *Introdução à hotelaria: gerenciamento e serviços*, Rio de Janeiro: Campus, 2002, 235p.

OMT - ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO *Introdução ao Turismo*, traduzido por Dolores Martin Rodríguez Córner, São Paulo: Roca, 2001, 371p.

PETKOW M., CURY R.M., DE GRANDE M.B. *Logística reversa na hotelaria: estudo de caso em hotel certificado pela ISO 14001*, artigo apresentado no I SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, Caxias do Sul, RS, 7 e 8 de novembro de 2003.

PIMENTA M.A. *O gerenciamento da qualidade no setor de hospedagem*, p. 81 - 95 IN: *Gestão de hotelaria e turismo*, São Paulo: Prentice Hall, 2005 Org. Dias, R. e Pimenta M. A., 282 p.

PHILIPPI JR. A., BRUNA G.C. *Política e gestão ambiental* p. 657 a 714. IN: PHILIPPI JR. A., ROMÉRO M.A., BRUNA G. C., *Curso de Gestão Ambiental*, Barueri, SP: Manole, 2004, 1045p.

Travel and Tourism on UN Agenda for Sustainability and Poverty Alleviation (22 May 2002) –

IV SeminTUR – Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL
Universidade de Caxias do Sul – Mestrado em Turismo
Caxias do Sul, RS, Brasil – 7 e 8 de Julho de 2006

Disponível em <http://www.wttc.org>. Acesso em: 24 março 2005

www.abih.com.br – visitado em 8 de janeiro de 2005

www.embratur.com.br – visitado em 12 de dezembro de 2004

www.fozdoiguacu.pr.gov.br – visitado em 15 de abril de 2005

www.pmaisl.com.br – visitado em 20 de abril de 2005

www.pr.gov.br – visitado em 15 de novembro de 2004

www.unep.org – *Sustainable Tourism Main Page* – visitado em 8 de janeiro de 2005