



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007

## **Informações de hóspedes sobre as situações de saneamento ambiental do destino turístico<sup>1</sup>**

Thiago José Costa Alves<sup>2</sup>

Suzana Maria De Conto<sup>3</sup>

Universidade de Caxias do Sul

### **Resumo:**

Como situações de saneamento ambiental (água de abastecimento, gerenciamento de resíduos sólidos e tratamento de esgoto) interferem na escolha do destino turístico? Para responder a essa pergunta foram aplicados questionários a 167 hóspedes de um meio de hospedagem no município de Caxias do Sul – RS. Os resultados indicam que 43,7% dos hóspedes consideram a água de abastecimento um fator decisivo na escolha do destino turístico, enquanto que 29,9% nunca pensaram no assunto; 28,7% dos hóspedes consideram o gerenciamento de resíduos sólidos fator decisivo na escolha do destino turístico, enquanto que 33,5% afirmaram nunca ter pensado no assunto; 34,1% responderam que o tratamento de esgoto é um fator decisivo e 31,1% informaram nunca ter pensado no assunto. Constata-se que, em geral, os hóspedes não escolhem o destino turístico movidos por preocupações ambientais.

**Palavras-chave:** Turismo; Saneamento Ambiental; Meios de Hospedagem; Responsabilidade ambiental dos hóspedes.

### **Introdução**

A situação de saneamento ambiental (origem da água de abastecimento; gerenciamento de resíduos sólidos e tratamento de esgoto) interfere na escolha do hóspede pelo destino turístico? Diante da escassez de publicações que tratam das relações que se estabelecem entre as situações de saneamento ambiental e as atividades turísticas, o estudo busca elucidar sobre a importância ambiental no funcionamento dos empreendimentos turísticos.

---

1 Trabalho apresentado ao GT- 1. Interfaces com o Desenvolvimento, a Cultura e o Meio Ambiente do IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo.

2 Aluno do Mestrado Acadêmico em Turismo da Universidade de Caxias do Sul, Especialista em Gestão Ambiental pela Universidade de Pernambuco, Bacharel em Turismo pela Universidade Católica de Pernambuco, Técnico em Turismo pelo CEFET-PE.

3 Engenheira Química, Doutora em Educação pela Universidade Federal de São Carlos. Professora do Departamento de Engenharia Química e no Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul. E-mail: smcmande@ucs.br



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007

Ao adquirir um produto que gere danos ao meio ambiente, o consumidor estabelece relação com os danos gerados por esse produto. Para isso dá-se o nome de responsabilidade solidária. Nesse caso, o hóspede que adquire uma estada em um meio de hospedagem que causa impactos o meio ambiente compartilha da culpa pelo dano ambiental por fazer parte da cadeia desse produto. Assim, compartilhando dessa perspectiva é justo considerar que mesmo de forma indireta é possível afirmar que o hóspede é co-responsável pelo dano causado.

Goeldner, Ritchie e McIntosh (2002 p. 368) relatam sobre a responsabilidade individual dos turistas. Nesse sentido, os autores destacam que:

os turistas precisam ser educados em relação a essas obrigações e responsabilidades, no sentido de contribuírem para o turismo social e ambientalmente responsável. Estes devem fazer parte da destinação turística como hóspedes, e como tal co-responsáveis pela manutenção do destino.

Para Swarbrooke (2000), os turistas devem admitir responsabilidades que tratam diretamente de aspectos relacionados ao turismo sustentável, são elas:

a) a responsabilidade de não visitar destinações que tenham baixo padrão de cumprimento dos direitos humanos; b) a responsabilidade de se informar acerca da destinação antes das férias e de tentar aprender algumas palavras, pelo menos da língua local; c) a responsabilidade de tentar conhecer o povo local, aprender sobre o estilo de vida e estabelecer amizades; d) a responsabilidade de proteger a vida selvagem natural, não comprando lembranças feitas de seres vivos, por exemplo; e) a responsabilidade de não agir contra todas as crenças religiosas e valores culturais locais, inclusive aqueles com os quais o turista pessoalmente discorde; f) a responsabilidade de boicotar empresas locais que pagam mal os seus empregados ou que dão más condições de trabalho aos seus empregados; g) a responsabilidade de se comportar sensatamente, para não espalhar infecções, como o vírus HIV e a hepatite B; h) a responsabilidade de contribuir o máximo possível para a economia local. (SWARBROOKE, 2000, p. 91)

Petrocchi (2001, p.99) diz que:

turistas e visitantes têm a responsabilidade de obter informações, antes mesmo de sua partida, sobre as características dos países que se propõem a visitar. Devem ainda ter consciência dos riscos em saúde e segurança inerentes a todo o deslocamento para fora do seu meio habitual, e ter um comportamento que minimize esses riscos.

Nesse sentido deve-se admitir que a partir do momento em que o hóspede se considera



**ANPTUR**

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

*IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007*

responsável pelo dano, a proposta de respeito pelo meio ambiente e a escolha do meio de hospedagem passam a ser uma característica ética dos mesmos. Portanto, é tarefa do hóspede, desde a escolha do meio de hospedagem até o pós-consumo do bem, compreender e analisar os serviços prestados contemplando a variável ambiental.

No presente estudo são apresentados resultados relacionados às informações de 167 hóspedes relacionados à interferência ambiental na escolha do destino turístico. No artigo são consideradas contribuições relacionadas aos impactos ambientais no turismo; hóspedes ambientalmente responsáveis; hóspede e responsabilidade ambiental; meios de hospedagem ambientalmente corretos e meios de hospedagem e responsabilidade ambiental. Este artigo é parte integrante de estudos relacionados a uma dissertação do Programa de Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul.

## **Responsabilidade ambiental em meios de hospedagem**

### **Hóspedes ambientalmente responsáveis**

Os hóspedes apresentam-se como atores importantes dentro do sistema de mercado do turismo, representando um dos principais indicadores do mercado. Destacam-se por ser a principal fonte de preocupação e mudanças comportamentais por parte dos empreendimentos hoteleiros. Segundo Abreu (2001) esse tipo de hóspede se define pelo comportamento atento, mais dos que os outros, estando sempre consciente, com um comportamento cauteloso, possuindo uma enorme capacidade de solidariedade com os seres que habitam a Terra e são conhecidos como “hóspedes verdes”.

Estudos recentes mostram que o hóspede tem se portado de forma mais crítica e exigente, constando cada vez mais em suas preocupações a variável ambiental (ALVES; CAVALCANTI, 2006; ABREU, 2001; LEMOS, 2002; SWARBROOKE, 2000).

Apesar de fazer parte de um grupo ainda restrito, para os autores Alves e Cavalcanti (2006); Ferreira (1999); Abreu (2001) e Gonçalves (2004), o hóspede que se preocupa com práticas ambientalmente responsáveis, já chama atenção do segmento de meios de hospedagem como um mercado bastante promissor. A evolução crítica em relação à conservação dos recursos naturais, tem feito com que parte dos consumidores se questione antes de consumir um produto. Segundo Alves e Cavalcanti (2006, p.3) o segmento hoteleiro,



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007

em particular, sofre cada vez mais pressões no que se refere à demonstração de um bom desempenho em relação às questões ambientais.

Nesse sentido Ferreira (1999, p.2) ressalta que:

uma nova e crescente classe de consumidores está valorizando mais os produtos e serviços ambientalmente corretos, que de uma forma ou de outra não agredem a natureza ou que promovem a sua conservação. Estes consumidores estão dispostos a pagar por isto, mas cobram novas posturas das organizações e o comportamento ético para a vida sustentável.

Para Gonçalves (2004, p.18)

o crescente envolvimento da sociedade com as questões ambientais tem estimulado tanto os hóspedes como outros agentes do processo hoteleiro a exigir uma nova postura, que está atrelada não mais apenas à qualidade dos serviços prestados pelos hotéis, mas também, e fundamentalmente, associada à conservação dos recursos naturais.

Abreu (2001, p. 19), diz que a responsabilidade ética e ambiental, fator que caracteriza os hóspedes verdes, é algo relativamente novo na sociedade. Segundo a autora os hóspedes verdes já estão influenciando o mundo dos negócios, definindo com precisão os tipos de produtos que querem adquirir e o perfil das empresas repensarem os seus produtos, serviços e suas formas de gestão, buscando novas alternativas que não agridam o meio ambiente.

Diante de tal preocupação com a preservação meio ambiente, os hóspedes mostram um possível direcionamento para o mercado. Para Abreu (2001, p.), os clientes de meios de hospedagem que se preocupam com o meio ambiente e seus impactos são enquadrados como parte importante no que se refere ao mercado da hotelaria.

Nessa direção Alves e Cavalcanti (2006, p.3), afirma que:

os hóspedes já começam a exigir dos hotéis um novo tipo de requisito que não está apenas atrelado à qualidade dos serviços diretamente prestados, mas, fundamentalmente, associado à implementação da estrutura de gestão ambiental, ou seja, à qualidade ambiental.

A fim de analisar as tipologias de consumidores Ottman (1994) apud Souza (2003) e Swarbrooke (2002), consideram variáveis como: a preocupação com variável ambiental, práticas ambientais, atitudes relacionadas à responsabilidade ambiental classificando-os da



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007

seguinte maneira. Para Ottman (1994) apud Souza (2003, p.6), a classificação do consumidor acontece da seguinte forma:

a) Verdes Verdadeiros: indivíduos com fortes crenças ambientais efetivamente vivenciadas. Evitam consumir de uma companhia com reputação ambiental questionáveis, escolhem produtos e serviços ecologicamente corretos. Acreditam que podem fazer pessoalmente uma diferença na resolução de problemas ambientais; b) Verdes do dinheiro: apóiam o ambientalismo, através de doação de dinheiro e muito pouco com doação de tempo ou ação. Sentem-se ocupados demais para mudar seus estilos de vida, entretanto, são felizes e conseguem expressar suas crenças com carteiras e talões de cheque; c) Quase-verdes: querem mais legislação pró-ambiental, porém, não acreditam que eles mesmos possam fazer muito para exercer um impacto ambiental positivo. Não desejam pagar mais por produtos pró-ambientais. Ficam incertos quando forçados a escolher entre o ambiente e a economia. Este é o grupo da liberdade de ação e da indefinição, que pode ir de um lado a outro em qualquer questão ambiental; d) Resmungões: realizam poucas ações ambientais, mas acreditam que outros consumidores também não estejam cumprindo sua parte. Pensam que a empresa deveria resolver os problemas e que, além de custarem muito mais do que seus correspondentes não-verdes, os produtos verdes não funcionam tão bem. Sentem-se confusos e desinformados sobre questões ambientais, achando que toda a coisa é problema de outra pessoa e que um terceiro deveria resolvê-la; e) Marrons básicos: é o menos envolvido com o ambientalismo. Acreditam basicamente que não há muito que os indivíduos possam realizar para fazer uma diferença. (OTTMAN, 1994 apud SOUZA, 2003, p. 6).

Para Swarbrooke (2002, p.263), os turistas podem ser divididos em gradações de acordo com as atitudes relacionadas à responsabilidade ambiental. Trata-se de um modelo para tentar enquadrar as perspectivas de um planejamento mais sustentável. Para o autor os turistas podem ser divididos em:

*Não-verde (0%)* - a) Nunca Lêem o que as brochuras dizem sobre questões verdes e turismo sustentável; b) Nunca substituem seus automóveis particulares por transporte coletivo; c) Não possuem nenhum interesse sobre as questões verdes e /ou sociais; d) Não fazem nenhum sacrifício devido às idéias ambientais e /ou sociais; e) Grande parcela da População.

*Verde-claro (25%)* - a) Pensam sobre as questões verdes e tentam reduzir o consumo normal de água e energia nas localidades turísticas onde estão, caso estes recursos sejam escassos; b) raramente substituem seus automóveis por transporte coletivo; c) Interesse superficial por todas as questões verdes e /ou sociais; d) raros sacrifícios são feitos em função de suas idéias.

*Verde-médio (50%)* - a) Procuram agir conscientemente e descobrir mais sobre uma questão específica, além de envolver-se de modo mais ativo na questão, unindo-se a grupos de pressão, por exemplo; b) costumam com



**ANPTUR**

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007

freqüência substituir seus automóveis por transporte coletivo; c) interesse médio pelas questões ambientais e sociais; d) sacrifícios médios são feitos por causa de suas férias.

*Verde-escuro (75%)* – a) Boicotam hotéis e locais de veraneio que tenham reputação ruim quanto a questões ambientais e /ou sociais; b) usam transporte público para chegar à destinação e para se deslocarem pela região durante as férias; c) profundo interesse por todas as questões verdes; d) realizam sacrifícios importantes função de suas idéias, pagam viagens de férias para trabalhar em causas ambientais e /ou sociais.

*Totalmente verdes (100%)* - a) Não viajam nas férias, de modo algum, a fim de não agredir o meio ambiente natural e cultural como turistas; b) interesse muito profundo por alguma questão específica, relacionada ao meio ambiente ou ao social; c) grandes sacrifícios são feitos por causa de suas idéias.

### **Meios de hospedagem ambientalmente corretos**

Os meios de hospedagem quando comparados a outros empreendimentos turísticos apresentam uma importância fundamental, pois são responsáveis pelo grande número de empregos criados e por boa parte das divisas geradas na atividade do turismo.

Segundo Cooper et al. (2001, p.350) “a hospedagem, ou acomodação, é o maior setor dentro da economia turística, e também o mais presente. Com poucas exceções, os turistas querem um local em que possam descansar e recuperar suas energias durante as viagens ou estadas em uma destinação”.

Por tratar-se de um empreendimento imprescindível na infra-estrutura de uma localidade turística e sendo potencialmente poluidor, existe a necessidade de que os meios de hospedagem admitam uma nova postura beneficiando a variável ambiental.

Segundo Ferreira (1999, p. 36):

a globalização das questões ambientais estão mudando o comportamento de alguns setores produtivos, mas a imensa maioria das empresas brasileiras ainda não tem compromisso com o desenvolvimento sustentável, restringem sua responsabilidade ambiental ao atendimento à legislação de controle da poluição ou avaliação de impactos ambientais.

Segundo De Conto (2001, p. 57):

a geração constante de resíduos sólidos vem se tornando cada vez mais um problema nos empreendimentos hoteleiros. A dificuldade na aplicação da legislação, a escassez de recursos humanos, financeiros e de informações disponíveis sobre o fenômeno de resíduos sólidos são alguns dos principais



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007

obstáculos para a prevenção e o controle de gerenciamento de tais resíduos.

Os meios de hospedagem são responsáveis por grande parte dos fundos gerados na atividade do turismo. Considerado a espinha dorsal do turismo, são também os empreendimentos mais poluentes desse segmento. Assim como os hóspedes, os meios de hospedagem estabelecem uma relação de responsabilidade com o meio ambiente, porém diferentes dos hóspedes são diretamente responsáveis pelo dano causado. Atualmente aspectos econômicos têm estimulado organizações a uma postura mais sustentável, mas ainda comportando uma minoria.

Segundo De Conto (2001, p.67):

um hotel ambientalmente organizado, que busca em suas atividades não desperdiçar, reutilizar materiais, separar materiais nos serviços oferecidos aos turistas, demonstra ser um local não apenas para hospedagem, mas também para desenvolver o processo de ensino e aprendizagem. O hotel passa a ser uma escola a partir do momento em que implanta seu plano de gerenciamento de resíduos e o socializa para todos os turistas.

Já para Ferreira (1999, p. 3):

um sistema de classificação de hospedagem que leva em conta a variável ambiental e suas nuances, poderá contribuir com a melhoria do desempenho empresarial em relação ao meio ambiente, na medida que se torne instrumento confiável de orientação ao consumidor e parâmetro de avaliação para os órgãos de classe, governamentais e fiscalizadores.

O desenvolvimento do turismo, aí inserido o sistema de hospedagem, de maneira conservacionista deve ser orientado por princípios e normas. Beni (2004, p. 89) preconiza as seguintes normas para a conservação dos recursos turísticos naturais:

**Estratégia:** Planejamento dos recursos turísticos naturais com base em planos, projetos, programas e atividades harmônicos com sua quantidade e qualidade;

**Preservação:** Salvar aqueles recursos que estão em risco de extinção, mediante a proibição de caçar, pescar e de arrancar vegetais. A preservação deve ser aliada à conservação entendida como o uso racional dos recursos naturais;

**Restauração:** Correção de erros de manejo em ecossistemas alterados: programas de reflorestamento, combate as pragas e erosão, regeneração do





ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007

solo, conservação e tratamento da água.

**Reutilização:** Utilizar um recurso tantas vezes quantas seja possível na sua forma original e reciclagem que é a reutilização de matérias primas em formas ou produtos diferentes. Exemplo: utilização da mesma embalagem, mais de uma vez e reciclagem de alumínio ou papelão para outras embalagens.

**Substituição:** Utilização de outros recursos em lugar daqueles em vias de extinção. Por exemplo a utilização da palmeira da pupunha (cultivada) ao invés do palmito nativo tradicional.

**Uso integral:** Satisfação de diferentes necessidades mediante um só recurso, isto é, o uso múltiplo. Como por exemplo, uma represa pode ser utilizada simultaneamente para geração de hidroeletricidade, abastecimento de água, piscicultura, esportes aquáticos, e componente paisagístico.

Para Ferreira (1999, p.55):

Os objetivos do hotel com relação ao meio ambiente, devem ser sempre compatíveis com o desenvolvimento sustentável, visando a minimização dos impactos ambientais negativos e maximização dos efeitos positivos e as suas metas devem ser consistentes com a política ambiental adotada, incluindo o compromisso com a preservação ambiental.

É sabido que os meios de hospedagem são responsáveis diretos pelos danos ambientais causados ao meio ambiente, portanto é dever do empreendimento se portar de forma ética, diminuindo os impactos ambientais causados pelo processo de sua atividade. Devem ser levados em consideração aspectos legais e propostas de uma organização mais sustentável, pois se trata de um segmento onde a competitividade é bastante acirrada e por sua vez os investimentos devem ser justificados.

## Metodologia

### Características do município onde os dados foram coletados

O município de Caxias do Sul está situado no Planalto Meridional, localiza-se na encosta superior do Nordeste do Rio Grande do Sul, parte na extremidade leste da microrregião vitivinícola e parte no planalto dos Campos de Cima da Serra. Com cerca de 400.000 habitantes (IBGE, 2002) é o segundo pólo metal-mecânico do país e um dos maiores da América Latina. Mais de 6.500 indústrias fazem com que o município responda por 6,5%





**ANPTUR**

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

*IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007*

do PIB do Rio Grande do Sul.

O abastecimento de água no município de Caxias do Sul é de responsabilidade do Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAMAE). A rede de distribuição possui uma extensão de 1.099,09 Km. São ao todo 5 estações de tratamento e 5 bacias de captação.

No que tange ao esgotamento sanitário o município de Caxias do Sul conta com cinco estações de tratamento de esgoto (Serrano; Dal Bó; Marianinha; Arroio Tega e Vittoria).

Em relação aos resíduos sólidos domésticos e similares o município possui um aterro sanitário e nove associações de recicladores (catadores que triam os resíduos provenientes da coleta seletiva).

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

O meio de hospedagem localiza-se no centro da cidade de Caxias do Sul. Tem seu principal público hóspedes motivados por trabalho e negócios. O estabelecimento possui 90 Unidades Habitacionais (UH's) divididos em apartamento luxo, apartamento executivo, apartamento standard, suíte luxo e suíte executivo.

O espaço físico do meio de hospedagem se define por:

- a. Noventa Unidades Habitacionais;
- b. Recepção;
- c. Três salas executivas para pequenas reuniões ou entrevistas;
- d. Três salas de eventos para eventos ou reuniões;
- e. Sala de Ginástica;
- f. Salão de Jogos;
- g. Solarium;
- h. Lavanderia;
- i. Espaço Arte;
- j. Bar e Coffee Shop;
- k. e Garagem no subsolo.

### **Critério para a escolha do meio de hospedagem**



**ANPTUR**

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

*IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007*

A escolha do meio de hospedagem atendeu a dois critérios: o primeiro por apresentar um histórico de cooperação em eventos na área ambiental com a Universidade de Caxias do Sul; o segundo parte de que o empreendimento disponibilizou as condições necessárias para se desenvolver uma pesquisa sobre gerenciamento de resíduos sólidos com a Universidade de Caxias do Sul.

### **Procedimentos para elaboração e aplicação do questionário**

Para a elaboração do questionário foram levados em consideração estudos sobre o consumidor do turismo e pesquisas já realizadas pela Universidade de Caxias do Sul. O questionário continha perguntas relacionadas às informações dos hóspedes em relação à separação de resíduos no âmbito de suas residências e unidades habitacionais; interferência da variável ambiental na escolha do destino turístico e do meio de hospedagem e percepção da responsabilidade ambiental por parte dos hóspedes. Com o objetivo de testar o questionário, foram escolhidas três pessoas com características semelhantes a dos sujeitos desse estudo (pessoas que frequentam hotéis).

Para a aplicação do questionário foi realizado um contato prévio com a gerência do meio de hospedagem. Nesse contato foi explanado sobre a importância da participação dos hóspedes na pesquisa. A gerência e os funcionários da recepção dos meios de hospedagem receberam instruções sobre a entrega dos questionários (check-in) e a devolução destes na saída dos hóspedes.

Foram aplicados questionários a 167 hóspedes, durante três períodos distintos, cada um com sete dias, em um meio de hospedagem de Caxias do Sul – RS. Na primeira coleta que ocorreu no dia 17 de março até o dia 23 de março do ano de 2007. Nesse período aconteceu a FIMMA, Feira Internacional de Máquinas, Matérias-primas e acessórios, o que caracterizou uma alta ocupação do meio de hospedagem. A segunda coleta aconteceu do dia 21 de abril até o dia 28 de abril do ano de 2007. O período se caracteriza por não haver eventos na região da Serra Gaúcha e por tal um período de baixa estação. Já a terceira coleta ocorreu dos dias quatro de junho até o dia 11 de junho do ano de 2007. Essa semana foi marcada por um feriado no meio da semana, sendo responsável por um período de baixa estação.

### **Resultados**



As tabelas de 1 a 4 apresentam os resultados obtidos a partir do questionário aplicado a 167 hóspedes do Hotel Cosmos, na cidade de Caxias do Sul. As tabelas representam dados relacionados à distribuição de frequência e porcentagem de indicações de informações de hóspedes sobre situações de saneamento ambiental (água de abastecimento, gerenciamento de resíduos sólidos e tratamento de esgoto) e suas interferências na escolha do destino turístico .

Os resultados da primeira coleta que aconteceu do dia 17 ao dia 23 de março do ano de 2007, indicam que 39,4% dos hóspedes consideram a água de abastecimento um fator decisivo na escolha do destino turístico, 16,9% não consideram e 23,9% nunca pensaram no assunto. No tocante a gerenciamento de resíduos sólidos, 28,2% dos hóspedes consideram como fator decisivo na escolha do destino turístico, 21,1% não consideram, enquanto que 33,5% afirmaram nunca ter pensado no assunto. Quando relacionado ao tratamento de esgoto, 33,4% responderam que o tratamento de esgoto é um fator decisivo, 16,9% responderam que não e 31,1% informaram nunca ter pensado no assunto. Foram aplicados 71 questionários nesse período. (Tabela 1).

Tabela 1 – Distribuição de frequência e porcentagem sobre as situações de saneamento ambiental como fator de escolha do destino turístico, na primeira semana.

<b>Saneamento Ambiental como fator de escolha do destino turístico</b>		<b>(f)</b>	<b>(%)</b>
Água de Abastecimento	Sim	28	39,4
	Nunca pensou sobre o assunto	17	23,9
	Não respondeu	12	16,9
	Não	12	16,9
	Não Tem certeza	2	2,8
<b>TOTAL</b>		<b>71</b>	<b>100</b>
Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Sim	20	28,2
	Nunca pensou sobre o assunto	20	28,2
	Não	15	21,1
	Não respondeu	12	16,9
	Não Tem certeza	4	5,6
<b>TOTAL</b>		<b>71</b>	<b>100</b>
Tratamento de Esgoto	Sim	24	33,8
	Nunca pensou sobre o assunto	19	26,8
	Não	12	16,9
	Não respondeu	12	16,9
	Não Tem certeza	4	33,8
<b>TOTAL</b>		<b>71</b>	<b>100</b>



Os resultados da segunda coleta que aconteceu dos dias 21 ao dia 28 de abril do ano de 2007, indicam que 59,0% dos hóspedes consideram a água de abastecimento um fator decisivo na escolha do destino turístico, desses 7,7% não consideram e 26,5% nunca pensaram no assunto. No tocante a gerenciamento de resíduos sólidos 33,3% dos hóspedes consideram como fator decisivo na escolha do destino turístico, 17,9% não consideram, enquanto que 38,5% afirmaram nunca ter pensado no assunto. Quando relacionado a tratamento de esgoto 35,9% responderam que o tratamento de esgoto é um fator decisivo, 15,4% responderam que não e 28,2% informaram nunca ter pensado no assunto. Foram aplicados 39 questionários nesse período. (Tabela 2).

Tabela 2 – Distribuição de frequência e porcentagem sobre as situações de saneamento ambiental como fator de escolha do destino turístico, na segunda semana.

<b>Saneamento Ambiental como fator de escolha do destino turístico</b>	<b>(f)</b>	<b>(%)</b>	
	Sim	23	59,0
	Nunca pensou sobre o assunto	10	25,6
	Não	3	7,7
Água de Abastecimento	Não Tem certeza	2	5,1
	Não respondeu	1	2,6
	<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100</b>
	Nunca pensou sobre o assunto	15	38,5
	Sim	13	33,3
	Não	7	17,9
Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Não Tem certeza	3	7,7
	Não respondeu	1	2,6
	<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100</b>
	Sim	14	35,9
	Nunca pensou sobre o assunto	11	28,2
	Não Tem certeza	7	17,9
Tratamento de Esgoto	Não	6	15,4
	Não respondeu	1	2,6
	<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

Tabela 3 – Distribuição de frequência e porcentagem sobre as situações saneamento ambiental como fator de



**ANPTUR**

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007

escolha do destino turístico, na terceira semana.

<b>Saneamento Ambiental como fator de escolha do destino turístico</b>		<b>(f)</b>	<b>(%)</b>
Água de Abastecimento	Nunca pensou sobre o assunto	23	40,4
	Sim	22	38,6
	Não respondeu	7	12,3
	Não	5	8,8
<b>TOTAL</b>		<b>57</b>	<b>100</b>
Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Nunca pensou sobre o assunto	21	36,8
	Sim	15	26,3
	Não	11	19,3
	Não respondeu	6	10,5
	Não Tem certeza	4	7
<b>TOTAL</b>		<b>57</b>	<b>100</b>
Tratamento de Esgoto	Nunca pensou sobre o assunto	22	38,6
	Sim	19	33,3
	Não	7	12,3
	Não respondeu	6	10,5
	Não Tem certeza	3	5,3
<b>TOTAL</b>		<b>57</b>	<b>100</b>

Os resultados da terceira coleta que aconteceu dos dias quatro ao dia 11 de junho do ano de 2007, indicam que 38,6% dos hóspedes consideram a água de abastecimento um fator decisivo na escolha do destino turístico, desses 8,8% não consideram e 40,4% nunca pensaram no assunto. No tocante a gerenciamento de resíduos sólidos 26,3% dos hóspedes consideram como fator decisivo na escolha do destino turístico, 19,3% não consideram, enquanto que 36,8% afirmaram nunca ter pensado no assunto. Quando relacionado a tratamento de esgoto 33,3% responderam que o tratamento de esgoto é um fator decisivo, 12,3% responderam que não e 38,6% informaram nunca ter pensado no assunto. Foram aplicados 57 questionários nesse período. (Tabela 3).

Tabela 4 – Distribuição de frequência e porcentagem sobre considerar o saneamento ambiental como fator de escolha do destino turístico, a primeira, segunda e terceira semanas juntas.



**ANPTUR**

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007

<b>Saneamento Ambiental como fator de escolha do destino turístico</b>		(f)	(%)
Água de Abastecimento	Sim	73	43,7
	Nunca pensou sobre o assunto	50	29,9
	Não respondeu	20	12
	Não	20	12
	Não Tem certeza	4	2,4
<b>TOTAL</b>		<b>167</b>	<b>100</b>
Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Nunca pensou sobre o assunto	56	33,5
	Sim	48	28,7
	Não	33	19,8
	Não respondeu	19	11,4
	Não Tem certeza	11	6,6
<b>TOTAL</b>		<b>167</b>	<b>100</b>
Tratamento de Esgoto	Sim	57	34,1
	Nunca pensou sobre o assunto	52	31,1
	Não	25	15
	Não respondeu	19	11,4
	Não Tem certeza	14	8,4
<b>TOTAL</b>		<b>167</b>	<b>100</b>

Considerando a média das três semanas pesquisadas, 43,7% dos hóspedes consideram a água de abastecimento um fator decisivo na escolha do destino turístico, desses 12,0% não consideram e 29,9% nunca pensaram no assunto. No tocante ao gerenciamento de resíduos sólidos 28,7% dos hóspedes consideram como fator decisivo na escolha do destino turístico, 19,8% não consideram, enquanto que 33,5% afirmaram nunca ter pensado no assunto. Quando relacionado a tratamento de esgoto, 34,1% responderam que o tratamento de esgoto é um fator decisivo, 15,0% responderam que não e 31,1% informaram nunca ter pensado no assunto. Foram analisados todos os 167 questionários provenientes das três coletas. (Tabela 4).

### **Considerações Finais**

O estudo que vem sendo desenvolvido junto a um hotel de Caxias do Sul busca identificar se informações que os hóspedes têm sobre saneamento ambiental interferem na escolha de destino turístico e dos meios de hospedagem. Estudos semelhantes desenvolvidos por De Conto e Posser (2005) apontam que os hóspedes, em geral, não escolhe o destino turístico e os meios de hospedagem movidos por preocupações ambientais. Considerando que

a informação é uma variável que interfere no comportamento das pessoas com relação à conservação do meio ambiente, é importante desenvolver programas de educação ambiental dos hóspedes nos meios de hospedagem. Hóspedes bem informados, com uma visão sistêmica sobre os problemas ambientais podem contribuir para o desenvolvimento de um turismo mais competitivo nos municípios turísticos.

A situação do saneamento ambiental desses municípios deve ser vista como fator de competitividade turística. Nesse sentido, deve haver um esforço sistêmico entre as secretárias municipais de turismo e de meio ambiente, no sentido de contemplar ações integradas no plano diretor dos municípios, investindo fortemente na adoção de tecnologias para implantação de sistemas integrados de recursos hídricos, de resíduos sólidos e de esgotamento sanitário.

### Referências

- ABREU, D. **Os ilustres hóspedes verdes**. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.
- ALVES, K. S.; CAVALCANTI, J. E. A. A gestão ambiental de resíduos sólidos no setor hoteleiro. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 4., 2006, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2006. 1 CD-ROM.
- BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. 10.ed. atual. São Paulo: SENAC São Paulo, 2004.
- COOPER, C. et al. **Turismo: princípios e prática**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- DE CONTO, S. M. O estudo do comportamento de turistas e prestadores de serviços turísticos no manejo de resíduos sólidos gerados no âmbito dos hotéis. In: BARRETTO, M; REJOWSKI, M. (Orgs.). **Turismo: interfaces, desafios e incertezas**. Caxias do Sul: EDUCS, 2001, p. 57 – 68. (Coleção Turismo).
- DE CONTO, S. M; POSSER, L. Informações de hóspedes de um meio de hospedagem em relação a escolha do destino turístico determinada pela variável ambiental. **Visão e Ação**, Itajaí, v. 7, n. 3, p. 493 – 503, set/dez. 2005.
- FERREIRA, J. L. **A variável ambiental como componente na classificação da qualidade dos serviços hoteleiros**. 1999. 146 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Universidade de Santa Catarina, Florianópolis, 1999. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/Resumo.asp?754>>. Acesso em: 15 ago. 2006.
- GOELDNER, C. R; RITCHIE, J. R. B; MCINTOSH, R. W. **Turismo: princípios, práticas e filosofias**. 8.ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.
- GONÇALVES, L. C. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Perfil dos municípios brasileiros**. Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/perfilmunic/meio\\_ambiente\\_2002/meio\\_ambiente\\_2002.pdf](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/perfilmunic/meio_ambiente_2002/meio_ambiente_2002.pdf)>. Acesso em: 19 jul. 2007.
- LEMONS, A. D. da C. Será que os turistas estão começando a ficar “verdes”? **Retur**, São Paulo, n. 1, v. 1, mai. 2002. Disponível em: <<http://www.presidentekennedy.br/retur/edicao01/artigo03.pdf>>. Acesso em: 25 out. 2006.
- PETROCCHI, M. **Turismo: planejamento e gestão**. 5.ed. São Paulo: Futura, 2001.
- RUES, E. **Eco-hotel management: Conciencia ecológica em la administración hotelera**. México: Grupo Editorial Iberoamérica, 1995.
- SOUZA, J.N.S.de. **Marketing verde: uma avaliação do comportamento humano e sua influência no**





ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

*IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007*

turismo. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2003, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2003. 1 CD-ROM.

SWARBROOKE, J.; HORNER, S. **O comportamento do consumidor no turismo**. 1. ed. São Paulo: Aleph, 2002. (Série Turismo).

SWARBROOKE, J. **Turismo sustentável: meio ambiente e economia**. 2. ed. vol. II. São Paulo: Aleph, 2000. (Série Turismo).