

Informações de hóspedes sobre separação de resíduos sólidos¹

*Thiago José Costa Alves²
Suzana Maria De Conto*

Resumo: Este artigo tem como objeto de estudo analisar as informações de hóspedes sobre realizar a separação dos resíduos sólidos em sua residência e nos meios de hospedagem. O hóspede separa os resíduos sólidos em sua casa e no meio de hospedagem? Para responder a essa pergunta foram aplicados questionários a 326 hóspedes de dois meios de hospedagem nos municípios de Caxias do Sul e Canela, no estado do Rio Grande do Sul. Os resultados indicam que 62% dos hóspedes separam os resíduos sólidos em sua residência e que 46,3% separam os mesmos resíduos nos meios de hospedagem. É interessante notar que o comportamento ambientalmente correto para a separação dos resíduos sólidos nos meios de hospedagem está relacionado diretamente ao hábito do sujeito em relação à separação dos resíduos sólidos em sua residência.

Palavras-chave: Turismo; Separação dos resíduos sólidos; Hóspedes; Meios de hospedagem.

1 Introdução

Os meios de hospedagem são empreendimentos importantes para se entender o comportamento de alguns atores que interagem durante a atividade do turismo. Esse segmento é responsável por grande parte de empregos gerados e por consideráveis criações de divisas. Porém, assim como qualquer outro empreendimento, ele também se caracteriza por intervir e modificar o funcionamento natural das variáveis ambientais, sociais, econômica e cultural. Os meios de hospedagem são empreendimentos que apresentam rotinas bem definidas de operação. É visível que durante seu funcionamento ocorre o consumo de água, de energia elétrica, geração de resíduos sólidos, emissões de efluentes líquidos, entre outros.

Os hóspedes, assim como os meios de hospedagem, são agentes interferentes do turismo e por vezes são considerados responsáveis por mudanças comportamentais de gestores de hotéis. Muito além de serem responsáveis por mudanças, esses sujeitos

¹ Artigo submetido ao V Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo.

² Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul. E-mail: thitopie@yahoo.com.br

apresentam responsabilidades ambientais relacionadas ao produto que consomem e aos resíduos que geram durante esse consumo. Diante de tal situação surge o seguinte questionamento, os hóspedes separam os resíduos sólidos em sua casa e no meio de hospedagem?

No presente estudo são apresentados resultados relacionados às informações de 326 hóspedes de dois meios de hospedagem sobre a separação dos resíduos sólidos em sua residência e nos meios de hospedagem. No artigo são consideradas contribuições relacionadas à hóspedes e responsabilidade ambiental ambientalmente. Este artigo é parte integrante de estudos relacionados a uma dissertação do Programa de Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul.

2 Hóspedes e responsabilidade ambiental

Em um cenário composto por vários agentes interferentes, os hóspedes surgem como peças importantes na estrutura do turismo. Estudos recentes de Abreu (2001), Lemos (2004), Lopes (2004) e Swarbrooke (2000) constataam que modificações comportamentais dos empreendimentos em relação ao meio ambiente tendem a acontecer por pressões derivadas da mudança de postura dos hóspedes.

Os mesmos estudos verificam que com o crescimento da preocupação ambiental por parte de diferentes agentes, esse sujeito tem se comportado de forma mais crítica e exigente, constando cada vez mais em suas preocupações a variável ambiental. Na visão de Lopes (2004, p. 91), o cliente é o verdadeiro e único juiz da qualidade em serviços. E o julgamento da qualidade de um serviço recebido depende da expectativa (qualidade esperada) de cada cliente.

Embora ainda faça parte de um grupo restrito, o hóspede que se preocupa com práticas ambientalmente favoráveis, já consegue chamar a atenção do segmento de meios de hospedagem como um mercado bastante promissor. Ainda mais profundo Ferreira (1999, p. 2) ressalta existir uma nova classe de consumidores que está valorizando mais produtos e serviços ambientalmente corretos, que de algum modo cause menor dano ao ambiente durante o consumo. Para o autor esses consumidores por vezes se dispõem a pagar mais pelo produto ou serviço, porém cobram novas posturas das organizações para manutenção de uma vida mais sustentável.

Abreu (2001) e Posati (2004) definem o consumidor verde como responsável pela abertura de mercado, onde as questões ambientais são mais respeitadas. Abreu (2001, p. 5), define “hóspedes verdes” como clientes de meios de hospedagem que se preocupam com o ambiente, seus impactos e que podem ser vistos como parte importante no que se refere ao mercado da hotelaria. Segundo a mesma autora, esses sujeitos se definem pelo comportamento atento, mais do que os outros hóspedes, com um comportamento cauteloso, possuindo uma grande capacidade de solidariedade com os seres que habitam a Terra.

Para Posati (2004, p. 8), o turista consciente, o qual se enquadra como sendo um novo consumidor, tornou-se mais exigente. Porém, existe a necessidade de informar a eles sobre os cuidados que devem ser tomados com o meio ambiente.

Para Abreu (2001, p. 14) que em seu estudo adverte por várias vezes que uma forma de provocar mudanças, inclusive no mundo dos negócios, fazendo com que as empresas repensem seus produtos, serviços e formas de gestão, o hóspede assume um papel crucial para novas considerações e mudanças positivas, o que põe sob crítica as preocupações ambientais.

Há quem questione a “força” dos hóspedes verdes e seus impactos no mercado. Para Lemos (2004) e Swarbrooke (2000), o hóspede que segue práticas ambientalmente corretas, faz parte de uma minoria e por conta disso ainda não consegue ser responsável por mudanças de comportamento dos meios de hospedagem. Como parte de um grupo bastante reduzido, os hóspedes ambientalmente corretos por vezes não conseguem provocar mudanças, pois a maioria dos consumidores desse segmento se destacam pela falta de compromisso com o meio ambiente.

Assim como em outros segmentos de mercado, o turismo sofre pela falta de comprometimento com o meio ambiente. Para Lemos (2004, p. 7), na atividade do turismo, principalmente o turismo de massa, se destaca por não existir uma consciência crítica formada, por parte dos indivíduos que compõem esse sistema, de que se trata de uma atividade provocadora de grandes impactos ao meio ambiente.

Estudos recentes Ottman (1994 *apud* SOUZA, 2003) e Swarbrooke (2000) tratam da importância de se conhecer as tipologias de consumidores existentes sob a ótica ambiental, a fim de esclarecer a funcionalidade e impactos ocasionados por cada grupo. Com a finalidade de analisar as tipologias de consumidores existentes no mercado sob a égide ambiental, Ottman (1994 *apud* SOUZA 2003, p. 6) classifica os consumidores da seguinte maneira: a) verdes-verdadeiros; b) verdes do dinheiro; c) quase-verdes; d) resmungões e e) marrons-

básicos. Diante disso Souza (2003, p. 7), diz que o mercado permite a leitura de que há uma demanda crescente, porém ainda pequena, de consumidores que contemplam a variável ambiental durante a escolha de um produto, como é o caso dos “verdes verdadeiros”.

Com o mesmo objetivo de Ottman (1994 *apud* SOUZA 2003), Swarbrooke e Horner (2002, p. 263), sob a ótica ambiental relata que 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: a) não-verde; b) verde-claro; c) verde-médio; d) verde-escuro e e) totalmente verdes.

Conforme Goeldner, Ritchie e McIntosh (2002 p. 362), para que o turismo ecologicamente sustentável se torne uma realidade, serão necessárias iniciativas por parte de todos os envolvidos no cenário turístico, começando com os próprios turistas. Eles são responsáveis e devem ser educados em relação a essas obrigações e responsabilidades no sentido de contribuir para o turismo social e ambientalmente responsável.

Ao adquirir um produto que gere danos ao meio ambiente, o consumidor termina por estabelecer relação com os danos gerados por esse produto. Para isso dá-se o nome de responsabilidade ambiental solidária. No caso dos meios de hospedagem, o hóspede que adquire um produto que impacta de forma negativa o ambiente, compartilha da culpa pelo dano ambiental causado. Dessa forma, mesmo que indiretamente é possível afirmar que o hóspede é co-responsável pelo dano causado.

3. METODOLOGIA

3.1 Caxias do Sul

O município de Caxias do Sul, 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. Sua longitude: -51,179 graus e sua latitude: -29,168 graus. A cidade apresenta uma população de 412.053 habitantes (CAXIAS DO SUL, 2008a) é a segunda maior cidade do Estado do Rio Grande do Sul.

O município de Caxias do Sul produz aproximadamente 400 toneladas diárias de resíduos coletados por 230 trabalhadores do Departamento de Limpeza Urbana. A coleta dos

resíduos sólidos orgânicos é realizada em todos os bairros e loteamentos da cidade. No centro e nos bairros próximos, é executado diariamente, e nos demais bairros, a coleta acontece três vezes por semana. O resíduo orgânico é destinado ao Aterro Sanitário Municipal São Giácomo (CAXIAS DO SUL, 2008b).

3.2 Canela

O município de Canela, situado na encosta da serra Geral, na porção Nordeste do Estado do Rio Grande do Sul, compõe a Região das Hortênsias, juntamente com os municípios de Gramado, Nova Petrópolis e São Francisco de Paula, constituindo-se essa região num dos mais importantes pólos do Sul do país, a 126 quilômetros da capital do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. Tem seus limites ao Norte: Caxias do Sul; Sul: Três Coroas; Leste: São Francisco de Paula; Oeste: Gramado. Sua coordenada geográfica tem na latitude: 29° 20' 15" e longitude: 50° 53'. (CANELA, 2008a).

A cidade tem uma população de 40.147 habitantes, hoje dispõe de 1.311 estabelecimentos relacionados à atividade do turismo nessa região. O município de Canela apresenta 60 meios de hospedagem sendo eles: 19 hotéis; 39 pousadas; um albergue e um apart hotel, esses com 3.924 leitos disponíveis. O município tem a sua economia baseada principalmente no turismo e na agricultura. O município de Canela tem como característica a promoção de eventos durante todo o ano, os mais importantes são: a) Rodeio Crioulo Nacional de Canela – janeiro; b) Chocofest – março e abril; c) Páscoa em Canela e Semana Santa – março e abril; d) Festa de Nossa Sr^a de Caravágio – maio; e) a Temporada de Inverno em Canela – junho a setembro; f) Festival Internacional de Teatro de Bonecos – junho; g) Festa Nacional da Música – agosto; h) Sonho de Natal – novembro e dezembro. (CANELA, 2008b)

3.3 Características dos hotéis onde os dados foram coletados

O meio de hospedagem do município 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 e k) Garagem no subsolo.

O meio de hospedagem da cidade de Canela trata-se de uma pousada. O meio de hospedagem comporta 15 Unidades Habitacionais (UH's) divididos em três tipos: a) suíte standard; b) suíte luxo e c) suíte superluxo. O espaço físico do meio de hospedagem se define por: a) quinze apartamentos; b) recepção; c) salão de café; d) sala da Lareira e f) estacionamento.

3.4 Critério para a escolha do meio de hospedagem

A escolha dos meios 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.

3.5 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 freqüentam hotéis).

Para a aplicação do questionário foi realizado um contato prévio com a gerência dos meios 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.

4 Hóspedes e separação dos resíduos sólidos

Nesta parte são apresentadas as tabelas correspondentes aos meios de hospedagem dos municípios de Canela e de Caxias do Sul contendo a distribuição de frequência e porcentagens das indicações dos sujeitos sobre: a) a separação dos resíduos sólidos em suas residências e b) a separação dos resíduos sólidos nas unidades habitacionais dos meios de hospedagem.

A Tabela 1 apresenta a distribuição de frequências e porcentagens de indicações dos sujeitos, correspondentes ao município de Canela, sobre a separação dos resíduos sólidos nas residências dos sujeitos e nas unidades habitacionais dos meios de hospedagem. A partir dos dados coletados pode-se concluir que 56,25% dos hóspedes separam os resíduos sólidos em sua residência, enquanto que quando os sujeitos se hospedam em meios de hospedagem 62,5% também separam os resíduos sólidos.

A Tabela 2 apresenta a distribuição de frequências e porcentagens de indicações dos sujeitos, correspondentes ao município de Caxias do Sul, sobre a separação dos resíduos sólidos nas residências dos sujeitos e nas unidades habitacionais dos meios de hospedagem. Diante dos dados existentes, pode-se concluir que 60,65% dos hóspedes separam os resíduos em suas residências. No entanto nos meios de hospedagem, 45,81% dos sujeitos responderam que separam os resíduos sólidos.

Tabela 1 – Distribuição de frequência e porcentagem de indicações sobre a separação dos resíduos sólidos em sua residência e no meio de hospedagem, no município de Canela

Semanas	1a. (**)		2a. (**)		3a. (*)		4a. (*)		TOTAL	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Em sua residência										
Separa	1	33,33	-	-	-	-	8	100	9	56,25
Não Separa	2	66,67	2	100	3	100	-	-	7	43,75
TOTAL	3	100	2	100	3	100	8	100	16	100
No meio de hospedagem										
Separa	3	100	2	100	1	33,33	4	50	10	62,5
Não Separa	-	-	-	-	2	66,67	4	50	6	37,5
TOTAL	3	100	2	100	3	100	8	100	16	100

(*) Semana de alta estação e com evento

(**) Semana de baixa estação e sem evento

Durante a quarta semana observou-se um grande número de questionários devolvidos sem respostas, tendo uma média 50% nesse período. Esse fato deve ser considerado, pois acarretou sérias modificações no resultado total. É possível concluir que houve falta de interesse dos sujeitos para com a pesquisa que estava sendo realizada.

De acordo com o Quadro 1, que trata do por quê o hóspede não realiza a separação dos resíduos em sua residência ou nos meios de hospedagem, algumas verbalizações pontuam de forma interessante o comportamento do hóspede e do cidadão durante essa ação. O fato do município não disponibilizar a coleta seletiva aparece como principal motivo entre as verbalizações.

Tabela 10 – Distribuição de freqüência e porcentagem de indicações sobre a separação dos resíduos sólidos em sua residência e no meio de hospedagem, no município de Caxias do Sul

Semanas	1a. (**)		2a. (**)		3a. (*)		4a. (*)		TOTAL	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Em sua residência										
Separa	43	60,56	35	89,74	48	84,21	62	43,36	188	60,65
Não respondeu	12	16,90	1	2,56	3	5,26	70	48,95	86	27,74
Não Separa	16	22,54	3	7,69	6	10,53	11	7,69	36	11,61
TOTAL	71	100	39	100	57	100	143	100	310	100
No meio de hospedagem										
Separa	29	40,85	28	71,79	35	61,40	50	34,97	142	45,81
Não respondeu	14	19,72	2	5,13	7	12,28	73	51,05	96	30,97
Não Separa	28	39,44	9	23,08	15	26,32	20	13,99	72	23,23
TOTAL	71	100	39	100	57	100	143	100	310	100

(*) Semana de alta estação e com evento

(**) Semana de baixa estação e sem evento

Sobre o hóspede não realizar a separação dos resíduos sólidos em sua residência e no meio de hospedagem

Moro em apartamento, tenho dificuldade de espaço e de tempo
 O meu prédio não tem coleta seletiva
 Nosso município não tem coleta seletiva
 Desconheço sobre a existência de coleta seletiva no município
 Questão de hábito
 Nunca me interessei
 Os resíduos são coletados por terceiros
 Falta de tempo

Falta de responsabilidade

Pois não há informações suficientes sobre coleta seletiva

Quadro 1: Sobre não realizar a separação dos resíduos sólidos em sua residência e no meio de hospedagem no município de Caxias do Sul

A fim de comparar os resultados dessa pesquisa com os obtidos por outros autores, (SILVA, 2007; FERRARI, 2006; SANTOS, 2002; ERDOGAN; BARIS, 2007; BONATTO; DE CONTO, 2004) é interessante notar a presença do tema gerenciamento de resíduos sólidos e a forma como ela é contemplada. Em estudo que tratava de ações ambientais em meios de hospedagem, Silva (2007, p.79), questiona sobre a existência de um programa interno de treinamento dos funcionários de redução de produção de resíduos sólidos. Os resultados revelam que 92,5% dos empreendimentos declaram que não existe qualquer tipo de programa que trate do assunto. Ao serem questionados sobre quais os motivos que levaram a não adoção desses programas, 24,4% dos sujeitos responderam que não tinham esse tipo de programa porque apresentavam pequena produção de resíduos, enquanto que 17,7% disseram que apresenta consciência na geração de resíduos, e que isso já seria o bastante para preservar o meio ambiente e 6,6% apresentam falta de interesse.

Em estudo que tratava do comportamento de gestores de meios de hospedagem a autora Ferrari (2006, p. 66) ao tratar da separação dos resíduos sólidos nos meios de hospedagem, verificou que 90,48% dos sujeitos questionados responderam que a separação dos resíduos sólidos é feita de forma correta, enquanto que 9,52% disseram não fazer a coleta seletiva dos resíduos. Dos que “não” faziam a disposição dos resíduos de forma correta, 50% atribuíram a “culpa” ao serviço público de coleta, o qual apresentava problemas na coleta e os outros 50% disseram que não existe o serviço de recolhimento para resíduos separados, ou seja, coleta seletiva.

Quando questionados sobre se colaboravam com a separação dos resíduos sólidos no estudo gerado nos meios de hospedagem de Ferrari (2006, p. 68) 90,48% colaboram com a coleta dos resíduos, enquanto que 9,52% disseram que “não”. Com o objetivo de completar o questionamento, também foi perguntado de que forma a colaboração era feita, 25% dos sujeitos responderam que “encaminhavam o resíduo para a reciclagem”; 17,85% admitiram colocar os resíduos à venda e 7,14% não colabora.

Ao tratar da gestão de resíduos sólidos, Santos (2002, p. 56) questiona sobre os sujeitos conhecerem sobre “programas de coleta seletiva”. O autor conclui que 45,61% dos

sujeitos não apresentavam nenhum conhecimento sobre programas de coleta seletiva; 31,46% afirmaram ter pouco conhecimento e a soma das respostas que tem um regular, bom e ótimo conhecimento sobre a coleta seletiva significa 23% da amostra. O autor ressalta que a soma de pessoas que não tem informação e que tem pouco conhecimento é cerca de 77% da amostra. Ao tratar da participação da população em programa de coleta seletiva da cidade, o autor Santos (2002, p. 57) verificou que 45,6% dos sujeitos estariam dispostos a entregar os resíduos a um ponto fora de sua residência e 36,6% só entregaria nas proximidades de sua residência.

Em estudo que tratava de questões ambientais na hotelaria na Turquia, Erdogan e Baris (2007, p. 608), ao tratar da variável gerenciamento de resíduos sólidos nos hotéis, verificaram que apesar da existência de doze firmas de reciclagem na cidade de Ankara, capital turca, 89,5% dos gestores de hotéis disseram não ter conhecimento de alguma firma próxima ao hotel e 74,4% afirmaram não conhecer nenhuma firma de reciclagem. Para os autores, os resultados mostram que é necessária atenção redobrada em relação às práticas ambientais e para a falta de conhecimento em relação a sensibilização para um consumo responsável.

Por fim, Bonatto e De Conto (2004, p. 25), que tratam das variáveis existentes na geração de resíduos sólidos nos meios de hospedagem afirmam através dos seus estudos a existência de relação entre os seguintes fatores e a geração de resíduos gerado na hotelaria: a) número de hóspedes; b) número de funcionário contratados e terceirizados; c) variação sazonal; d) classificação do hotel; e) serviços oferecidos aos hóspedes; f) faixa etária dos hóspedes; g) poder aquisitivo dos hóspedes; e h) motivo da hospedagem entre outros.

É importante notar que ao cruzar as variáveis: a) município de origem do hóspede; b) separa os resíduos sólidos em sua residência e c) separa os resíduos sólidos no meio de hospedagem pode-se concluir que no meio de hospedagem do município de Canela que dos quatro hóspedes oriundos da cidade de Porto Alegre, 2 separam os resíduos sólidos tanto em casa quanto nos meios de hospedagem; 1 não separa os resíduos em casa, porém os separa no meio de hospedagem e 1 separa os resíduos em sua residência, no entanto não os separa nos meios de hospedagem. Dos 2 hóspedes originários do município de Curitiba, todos separam os resíduos em casa, porém não os separam quando estão em um meio de hospedagem.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A relação existente entre o hóspede e o meio ambiente é marcada por sua notória complexidade e pela carência de questões relacionadas ao gerenciamento de resíduos sólidos. Esse tema desperta interesse por tratar variáveis ambientais diretamente relacionadas a sustentabilidade ambiental no turismo.

O objetivo desse estudo foi investigar informações relacionadas a separação dos resíduos de hóspedes em sua residência e em dois meios de hospedagem. Diante dos dados apresentados nesse artigo, sobre a separação dos resíduos sólidos em sua residência é possível concluir que dos 326 sujeitos questionados, 62% separam os resíduos sólidos em sua residência. Ao tratar sobre a separação dos resíduos nos meios de hospedagem, 46,3% separam os resíduos sólidos, enquanto que 23,9% não separam os resíduos sólidos. A partir desses dados é possível afirmar que o hábito da separação dos resíduos sólidos na residência dos sujeitos influi para que a separação dos resíduos sólidos também aconteça nos meios de hospedagem. É interessante notar que o comportamento ambientalmente correto para a separação dos resíduos sólidos nos meios de hospedagem está relacionado diretamente ao hábito do sujeito em relação à separação dos resíduos sólidos em sua residência.

REFERÊNCIAS

ABREU, D. **Os ilustres hóspedes verdes**. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.

BONATTO, G; DE CONTO, S. M. Geração de resíduos sólidos no âmbito da hotelaria: um estudo de caso. In: BARRETTO, M. (Org.). **Anuário de Pesquisa do Mestrado em Turismo**. Caxias do Sul: EDUCS, 2004, p. 11-27.

CANELA. **Prefeitura Municipal**. Disponível em: < <http://www.canela.rs.gov.br/>>. Acesso em: 31 mar. 2008a.

_____. **Números do município de Canela**. Disponível em: < <http://www.canela.rs.gov.br/?opcao=numeros>>. Acesso em: 31 mar. 2008b.

CAXIAS DOS SUL(a). **Prefeitura Municipal**. Disponível em: <http://www.caxias.rs.gov.br/> Acessado em: 31 de mar. 2008.

_____(b). **Companhia de Desenvolvimento de Caxias do Sul (CODECA)**. Disponível em: <http://www.codeca.com.br/coletas.php> Acessado em: 31 de mar. 2008.

ERDOGAN, N; BARIS, E. Environmental protection programs and conservation practices of hotel in Ankara, Turkey. **Tourism Management**, Londres, n. 28, p. 604 – 614, 2007

FERRARI, P. F. **Percepção Ambiental dos Gestores de Meios de Hospedagem** – estudo de caso de Caxias do Sul – RS. 2006, 116 f. Dissertação (Mestrado) Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2006.

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. 478 p.

LEMOS, A. D. C. Será que os turistas estão começando a ficar “verdes”? **Retur**, São Paulo, n. 1, v. 1, mai. 2004 Disponível em: <<http://www.presidentekennedy.br/retur/edicao01/artigo03.pdf>> Acesso em: 25 out. 2006.

LOPES, R. S. O comportamento do consumidor e qualidade de serviços na hotelaria. In: SANTOS, C. H. (Org.) **Organizações e Turismo**. Caxias do Sul: EDUCS, 2004, p. 89-96.

POSATI, C.C. Cartilha do Turista Consciente. In: Encontro Nacional de Turismo de Base Local, ENTBL. 2004, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2004, 1 CD-ROM.

SILVA, R. N. **Ações ambientais em meios de hospedagem da região da Uva e Vinho da Serra Gaúcha**. 2007, 157f. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2007.

SANTOS, E. M. **Gestão de Resíduos Sólidos: um estudo da conscientização ambiental em uma cidade do Brasil**. 2002. 176 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2002.

SOUZA, J. N. S. Marketing verde: uma avaliação do comportamento humano e sua influência no 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. **Turismo sustentável: meio ambiente e economia**. 2. ed. vol. II. São Paulo: Aleph, 2000. (Série Turismo).

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