

Informações de Hóspedes sobre Gerenciamento de Resíduos Sólidos como Fator Decisivo na Escolha do Destino Turístico

Suzana Maria De Conto¹

Thiago José Costa Alves²

Josiane Pistorello³

Marcelo Zaro³

Rafaela Pessin³

Resumo

O presente estudo analisa as informações de hóspedes de um meio de hospedagem, localizado na Região Uva e Vinho do estado do Rio Grande do Sul, relacionada ao gerenciamento de resíduos sólidos como fator decisivo na escolha do destino turístico. O meio de hospedagem pesquisado possui 90 UHs e 187 leitos e recebe na grande maioria o chamado turista de negócios (pessoas que se hospedam na cidade para trabalho e negócios). A técnica de coleta de dados foi o questionário. Os resultados indicam que apenas 14,76% dos hóspedes conhecem a situação do gerenciamento de resíduos sólidos do município em que estão hospedados e 31,26% consideram o gerenciamento dos resíduos sólidos um fator decisivo na escolha do destino turístico. É importante e necessário sensibilizar os hóspedes sobre suas responsabilidades frente aos impactos ambientais decorrentes de sua estadia no destino turístico. Também, é importante desenvolver estudos sobre motivações dos hóspedes e critérios de escolha dos meios de hospedagem e municípios turísticos, sempre relacionando às situações de saneamento ambiental do destino.

Palavras-chave: Turismo; Gerenciamento de resíduos sólidos; Hóspede; Destino turístico; Região Uva e Vinho/RS.

Introdução

Como os hóspedes de um meio de hospedagem se posicionam em relação à situação do gerenciamento de resíduos sólidos do município em que está hospedado? Os hóspedes escolhem um meio de hospedagem movido por preocupações ambientais? O gerenciamento de resíduos sólidos é um fator de escolha do destino turístico? Que informações são

¹ Doutora em Educação. Professora no Centro de Ciências Exatas e Tecnologia e no Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul (UCS).

² Mestre em Turismo. Professor no Curso de Turismo na Universidade Estadual de Roraima – UERR

³ Acadêmicos do Curso de Engenharia Ambiental na UCS

disponibilizadas aos turistas sobre ações ambientais que são desenvolvidas nos empreendimentos turísticos? O hóspede procura se informar sobre o gerenciamento de resíduos sólidos do destino turístico? Essas questões merecem uma análise e respostas no sentido de entender as relações entre critérios de escolha de um destino turístico e a gestão de resíduos sólidos dos municípios.

Os impactos ambientais decorrentes de atividades ligadas ao turismo passaram a ser evidenciados nas últimas décadas. Os meios de hospedagem (hotéis, pousadas, albergues e motéis); os centros de conferência; os eventos esportivos, religiosos e gastronômicos; as feiras de negócios; entre outras atividades ligadas ao setor turístico, por serem locais que envolvem aglomeração de pessoas e que oferecem serviços e atividades potencialmente impactantes, são foco de análise. No que tange aos municípios turísticos, a necessidade de implantar programas de gerenciamento de resíduos sólidos, torna-se uma condição primordial no planejamento urbano e rural, no sentido de garantir a sustentabilidade da atividade turística. De acordo com dados do IBGE (2002), 63,6% dos municípios brasileiros destinavam a lixões (disposição inadequada) os seus resíduos sólidos. Essa situação ocorre em grande parte dos municípios que desenvolvem o turismo.

Para efeito do presente estudo a expressão gerenciamento de resíduos sólidos é definida com o conjunto articulado de ações normativas, operacionais, financeiras e de planejamento, baseadas em critérios sanitários, ambientais, sociais, políticos, técnicos, educacionais, culturais, estéticos e econômicos, para a geração, acondicionamento, armazenamento, coleta, reaproveitamento, tratamento e disposição final dos resíduos sólidos.

O objetivo do estudo é analisar as informações de hóspedes de um meio de hospedagem em relação ao gerenciamento de resíduos sólidos, assim como constatar se esse gerenciamento é um fator decisivo na escolha do destino turístico.

REFERENCIAL TEÓRICO

O estudo sobre gerenciamento de resíduos sólidos em meios de hospedagem e destinos turísticos tem crescido na última década. Porém, ainda há uma lacuna em relação à implantação de políticas públicas de gerenciamento integrado desses resíduos nos municípios que desenvolvem atividades turísticas.

Wolf e Shanklin (2001) apontam que, hotéis e motéis passaram a incluir os fatores ambientais nas decisões e atividades envolvidas com os empreendimentos, diminuindo os

impactos ambientais decorrentes de suas atividades, utilizando técnicas de reciclagem e de compostagem, como também de minimização da geração de resíduos. Erdogan e Baris (2007), ao estudarem as condições ambientais na cidade de Ankara, na Turquia, chamam a atenção quanto à necessidade de desenvolver estudos que quantifiquem a geração de resíduos e efluentes nos meios de hospedagem. De Conto et al. (2004) apresentam importantes contribuições sobre estudos de geração de resíduos sólidos em um hotel de Canela/RS, destacando fatores que determinam a origem dos resíduos sólidos na hotelaria: número de hóspedes; número de funcionários; variação sazonal; classificação do hotel; serviços oferecidos aos hóspedes; faixa etária dos hóspedes; poder aquisitivo dos hóspedes; motivo da hospedagem; área relativa de geração de resíduos em jardins e parques; entre outros.

Câmara (2003), em seus estudos sobre a importância da qualidade ambiental do destino, constatou que o turista considera as práticas ambientais do destino um importante fator de decisão na escolha de um pacote turístico. Fraj e Martinez (2006) concluíram que os turistas que têm essas atitudes são pessoas que vislumbram novos desafios para elas e, que na maioria das vezes, têm um estilo de vida ecológico, com sensibilidade ambiental, que selecionam e contribuem para a reciclagem de resíduos sólidos, e que participam de eventos que tem o objetivo de proteger o meio ambiente.

Na busca por soluções, Kelly et al. (2007) ressaltam sobre a dificuldade para selecionar alternativas recreativas ecoeficientes que sejam toleráveis pelo turista e que, ao mesmo tempo, sejam atrativas. Também, os autores evidenciam a necessidade de desenvolver campanhas educacionais que abranjam tanto os turistas como a comunidade local. Ainda, os autores comentam que a aceitação e o comportamento por parte do turista estão intimamente ligados a diversas variáveis, tal como, idade, procedência, nível de educação, motivações da viagem, valores pessoais, entre outras.

É importante notar as contribuições de Goeldner, Ritchie e McIntosh (2002), ao evidenciarem que a responsabilidade ambiental deve ser uma preocupação coletiva, iniciando com o próprio turista. Estes, também têm responsabilidades e, nesse sentido, devem ser educados quanto às suas obrigações. Swarbrooke e Horner (2002) destacam que são relativamente poucos os turistas que parecem tomar decisões movidos por preocupações ambientais. De Conto e Posser (2005) destacam que os hóspedes que se envolvem com ações ambientais em suas atividades apresentam maior interesse na participação e colaboração nos programas ambientais desenvolvidos no destino turístico. O estudo das autoras também propõe que as informações que os hóspedes têm em relação ao gerenciamento de resíduos

sólidos gerados em seus domicílios são muito importantes para analisar a conduta dos mesmos nos destinos turísticos.

Abreu (2001), por sua vez, diz que a responsabilidade ética e ambiental, fator que caracteriza os “hóspedes verdes”, é algo relativamente novo na sociedade. A importância de atividades ligadas à educação ambiental faz-se fundamental, visto que, um modelo de turismo sustentável, inclui além da preocupação com a satisfação do turista, a preocupação com a comunidade, a qual é afetada pelas atividades que são desenvolvidas no seu entorno (GEZICI, 2006). De acordo com um estudo realizado por Bestard e Nadal (2007) junto a uma comunidade da região turística das Ilhas Baleares, no Mediterrâneo, constatou-se que os moradores tinham a percepção que o turismo causava danos ambientais, levando os autores a concluir que há a necessidade de se levar em conta a questão do meio ambiente na formação de novas políticas e projetos turísticos.

Gouvea e Hranaiova (2004), ao realizar um estudo em países da América Latina sobre a importância das variáveis ambientais na escolha de um destino turístico, constataram que nenhum fator ambiental foi capaz de representar significância na decisão de turistas no que se refere à escolha dos destinos turísticos. O grande interesse pelo ecoturismo sugere que deveria existir uma atração dos turistas em relação às variáveis ambientais, teoria que ainda não se confirmou. O estudo conclui que os altos investimentos pelos governos locais foram decisivos na atratividade representada pelo ecoturismo nesses países. Os autores citam a Internet como meio de informação de grande relevância devido ao elevado número de visitas a web sites relacionados, confirmando que à medida que aumentarem as informações sobre as variáveis ambientais haverá um crescente retorno dos turistas, promovendo um aumento na qualidade ambiental dos destinos turísticos.

Para que ocorram efetivamente mudanças quanto à percepção de qualidade e comportamento ambiental de turistas, é importante destacar as contribuições de De Conto (2001). A autora indica que um hotel ambientalmente organizado, que busca não desperdiçar recursos, reciclar e reutilizar materiais, entre outras práticas ambientais, demonstra ser um local não apenas para hospedagem, mas também para a socialização do conhecimento. De Conto destaca sobre a possibilidade de se reduzir o consumo de energia e água através da sensibilização de hóspedes, se utilizando do desenvolvimento de procedimentos que façam o turista refletir sobre os serviços que um hotel dispõe e as implicações desses para o meio ambiente. Enfim, um empreendimento turístico deve estar planejado e organizado para fornecer condições favoráveis para que os turistas tenham percepção ambiental e que, dessa

forma, possam socializar, em sua comunidade de origem, o que aprenderam.

Han et al. (2009) comentam que os responsáveis pelo *marketing* em “hotéis verdes” deveriam ser mais convincentes ao informar que comprar um produto sustentável, no caso a estadia, exerce uma influência positiva no meio ambiente. Os autores ainda afirmam que eles também devem convencer os turistas que a proteção ambiental é responsabilidade de todos.

Gândara (2000) destaca a importância da imagem de qualidade ambiental urbana como atrativo turístico, captando um maior número de turistas em um município, e como sendo um elemento diferencial dos destinos turísticos.

Guardani, Aruca e Araujo (1996) ao analisarem sobre o comportamento do consumidor e a escolha das destinações turísticas, destacam que uma das fontes de informação que norteia o planejamento e o *marketing* de uma destinação deve ser o estudo do comportamento do consumidor (estudo dos atuais e potenciais turistas) que visitam/visitarão a localidade. Também, os autores destacam que é importante saber ou ter informações sobre os motivos de satisfação/insatisfação dos consumidores de um produto turístico com os vários aspectos (passeios locais, hotéis, comércio local, restaurantes, serviços de informações, cordialidade e hospitalidade da comunidade local, segurança, limpeza e conservação das ruas e meios de transporte utilizados). Quanto a essas informações, é importante acrescentar a satisfação/insatisfação com relação ao sistema de gerenciamento integrado de resíduos sólidos do município, pois não basta apenas a limpeza das ruas por onde transitam os turistas. É necessário haver programas de redução, reaproveitamento, tratamento e disposição final correta dos resíduos gerados pela comunidade local e turistas.

METODOLOGIA

O presente estudo foi desenvolvido em um meio de hospedagem de grande porte localizado no município de Caxias do Sul (Região Uva e Vinho – nordeste do estado do Rio Grande do Sul), o qual conta com 90 unidades habitacionais (UHs) e 187 leitos.

O estudo contempla os hóspedes durante períodos de alta temporada (caracterizada pela existência de eventos ou feiras de negócios na região) e de baixa temporada (caracterizada pela inexistência de eventos e feiras).

As semanas de alta temporada foram selecionadas nos meses de março/2007, agosto/2007, outubro/2007, fevereiro/2008 e março/2008 quando ocorreram, respectivamente, os seguintes eventos: Feira Internacional de Máquinas, Matérias-Primas e Acessórios para a

Indústria Moveleira (Fimma 2007); Feira Brasileira da Mecânica e Automação Industrial (Febramec); Feira de Subcontratação e Inovação Industrial (Mercopar); Festa Nacional da Uva e Movelsul Brasil 2008. Os eventos que determinaram as semanas de alta temporada caracterizam-se por serem feiras exclusivamente de negócios e que apresentam as inovações e tecnologias desenvolvidas, voltadas para setores industriais ou de serviços específicos, com exceção da Festa Nacional da Uva. Este evento, além de possuir uma feira de negócios, caracteriza-se como um evento cultural que atrai diversos turistas, divulgando a colonização italiana, os costumes e a gastronomia da Serra Gaúcha.

As semanas de baixa temporada foram selecionadas nos meses de abril/2007, maio/2007, novembro/2007, dezembro/2007 e janeiro/2008.

Utilizou-se como técnica de coleta de dados o questionário, sendo o programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS®) utilizado para a sistematização dos dados.

Na elaboração do questionário, foram considerados estudos que envolvem o consumidor e pesquisas realizadas ou em desenvolvimento por pesquisadores da Universidade de Caxias do Sul. As perguntas formuladas estavam relacionadas a dados pessoais dos hóspedes, responsabilidade ambiental, motivos da viagem, situação de saneamento básico (água de abastecimento, resíduos sólidos e tratamento de esgoto) do município de origem do hóspede e do destino turístico, separação dos resíduos sólidos na residência e nos meios de hospedagem e práticas ambientais dos meios de hospedagem. No presente estudo, somente as perguntas relacionadas a resíduos sólidos foram analisadas. Para a validação do questionário foram realizados pré-testes com três pessoas que viajavam e se hospedam com frequência em meios de hospedagem.

Na aplicação dos questionários, os mesmos foram entregues aos hóspedes durante todos os dias das semanas de alta e baixa temporada selecionadas. No *check in*, o recepcionista do meio de hospedagem oferecia os questionários, solicitando a devolução no seu *check out*. Alguns hóspedes manifestaram sua vontade de não participar da pesquisa. Foram distribuídos 1.451 questionários, considerando as dez semanas de pesquisa.

Dos questionários entregues, foram devolvidos na recepção 921, sendo que se observou que alguns eram deixados nas unidades habitacionais ou descartados nos resíduos do meio de hospedagem. Da parcela de questionários devolvidos, observa-se que 44,5% (410 unidades) foram devolvidos totalmente em branco, os outros questionários (55,5%) estavam totalmente e/ou parcialmente preenchidos. As tabelas de dados foram construídas considerando apenas os questionários devolvidos parcialmente e/ou totalmente preenchidos.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

A semana que obteve a maior porcentagem de questionários devolvidos (68,14%) foi na última semana de março/2008. Uma das razões para um índice tão expressivo como este pode ser a rotatividade dos hóspedes. Segundo relatos de colaboradores e direção do meio de hospedagem, e também informações obtidas nos questionários, geralmente o hóspede que utiliza o referido hotel acaba retornando ao mesmo toda vez que vem a cidade. Assim, pode ter ocorrido de que o hóspede preencheu o questionário uma vez, lhe sendo entregue novamente numa próxima hospedagem. O mesmo não se negou a aceitar o questionário oferecido na recepção, porém não o respondeu novamente. O não preenchimento do questionário pode ser devido, também, ao não comprometimento do hóspede com a pesquisa. Este pode não ter se sentido motivado a participar da pesquisa, optando por não preencher o questionário.

Nas Tabelas 1 e 2 são apresentadas as informações dos hóspedes sobre o gerenciamento de resíduos sólidos do município de Caxias do Sul/RS.

Tabela 1 – Distribuição de frequência e porcentagem de indicações dos hóspedes da alta temporada sobre conhecer o gerenciamento de resíduos sólidos do município de Caxias do Sul/RS.

Informações	Mar/2007		Ago/2007		Out/2007		Fev/2008		Mar/2008		TOTAL	
	(f)	(%)	(f)	(%)								
Gerenciamento de resíduos sólidos no município de Caxias do Sul/RS	(f)	(%)	(f)	(%)								
Conhece	8	11,94	3	11,54	19	24,05	13	14,61	3	8,11	46	15,44
Conhece apenas a coleta seletiva	-	-	1	3,85	-	-	-	-	-	-	1	0,34
Não conhece	49	73,13	22	84,62	49	62,03	64	71,91	27	72,97	211	70,81
Nunca teve interesse em conhecer	-	-	-	-	2	2,53	1	1,12	2	5,41	5	1,68
Não respondeu	10	14,93	-	-	9	11,39	11	12,36	5	13,51	35	11,74
TOTAL	67	100	26	100	79	100	89	100	37	100	298	100

Conforme pode-se visualizar nos dados apresentados na Tabela 1, 70,81% dos hóspedes informam que desconhecem a situação do gerenciamento de resíduos sólidos do município de Caxias do Sul. Apenas uma pequena parcela (15,44%) informa conhecer a situação no município.

Cabe destacar que o município de Caxias do Sul está implantando gradativamente a coleta mecanizada dos resíduos sólidos, dispondo contêineres nas vias públicas, incluindo a via onde o hotel em estudo está localizado. O município atende 100% dos domicílios com coleta regular e seletiva e destina os resíduos para a reciclagem e aterro sanitário. Conta também com uma central de recolhimento de lâmpadas fluorescentes e de pneus inservíveis. Também, é possível identificar as informações sobre a situação do gerenciamento de resíduos

do município no site da Prefeitura Municipal de Caxias do Sul.

Tabela 2 – Distribuição de frequência e porcentagem de indicações dos hóspedes da baixa temporada sobre conhecer a situação do gerenciamento de resíduos sólidos no município de Caxias do Sul/RS.

Informações	Abr/2007		Jun/2007		Nov/2007		Dez/2008		Jan/2008		TOTAL	
	(f)	(%)	(f)	(%)								
Gerenciamento de resíduos sólidos no município de Caxias do Sul/RS												
Conhece	2	5,13	7	12,50	5	12,50	9	20,00	7	20,59	30	14,02
Não conhece	36	92,31	43	76,79	33	82,50	29	64,44	24	70,59	165	77,10
Nunca teve interesse em conhecer	-	-	1	1,79	-	-	1	2,22	-	-	2	0,93
Não respondeu	1	2,56	5	8,93	2	5,00	6	13,33	3	8,82	17	7,94
TOTAL	39	100	56	100	40	100	45	100	34	100	214	100

Na análise da Tabela 2, observa-se que os resultados são semelhantes aos das semanas com a realização de feiras e eventos de negócio na região: 165 indicações apresentam que o hóspede, nessas semanas, não conhece a situação do gerenciamento de resíduos sólidos no município onde estão hospedados, sendo que 14,02% indicam conhecer a situação.

O hóspede foi indagado se considerava o gerenciamento de resíduos sólidos um fator decisivo na escolha do destino turístico. Na Tabela 3 e 4 são apresentadas as respostas dos hóspedes sobre esta indagação.

Tabela 3 – Distribuição de frequência e porcentagem de indicações dos hóspedes da alta temporada sobre o gerenciamento de resíduos sólidos ser um fator decisivo na escolha do destino turístico.

Informações	Mar/2007		Ago/2007		Out/2007		Fev/2008		Mar/2008		TOTAL	
	(f)	(%)	(f)	(%)								
Gerenciamento de resíduos sólidos como fator decisivo na escolha do destino turístico												
Sim	20	29,85	9	34,62	24	29,63	29	32,58	9	25,00	91	30,43
Não	15	22,39	5	19,23	18	22,22	13	14,61	8	22,22	59	19,73
Não tem certeza	4	5,97	4	15,38	6	7,41	8	8,99	5	13,89	27	9,03
Nunca pensou no assunto	20	29,85	8	30,77	23	28,40	29	32,58	9	25,00	89	29,77
Não respondeu	8	11,94	-	-	10	12,35	10	11,24	5	13,89	33	11,04
TOTAL	67	100	26	100	81	100	89	100	36	100	299	100

Comparando os dados da Tabela 1 e da Tabela 3, durante as semanas de realização de eventos na região, observa-se que 30,43% das indicações apresentam que o gerenciamento de resíduos sólidos é considerado um fator decisivo na escolha do destino turístico. Porém apenas 15,44% dos hóspedes declaram conhecer a situação do gerenciamento no município onde estavam hospedados. Já, nas semanas sem eventos na região, conforme as Tabelas 2 e 4, 32,09% das indicações mostram que o gerenciamento é um fator decisivo. Porém, 14,02% dos

hóspedes não conhecem a situação do gerenciamento de resíduos em Caxias do Sul. Observam-se informações semelhantes para as duas temporadas.

Tabela 4 – Distribuição de frequência e porcentagem de indicações dos hóspedes da baixa temporada sobre o gerenciamento de resíduos sólidos ser um fator decisivo na escolha do destino turístico.

Informações	Abr/2007		Jun/2007		Nov/2007		Dez/2007		Jan/2008		TOTAL	
	(f)	(%)	(f)	(%)								
Gerenciamento de resíduos sólidos como fator decisivo na escolha do destino turístico												
Sim	13	33,33	15	26,79	11	27,50	15	32,61	15	44,12	69	32,09
Não	7	17,95	10	17,86	13	32,50	8	17,39	3	8,82	41	19,07
Não tem certeza	3	7,69	4	7,14	2	5,00	2	4,35	3	8,82	14	6,51
Nunca pensou no assunto	15	38,46	22	39,29	12	30,00	15	32,61	9	26,47	73	33,95
Não respondeu	1	2,56	5	8,93	2	5,00	6	13,04	4	11,76	18	8,37
TOTAL	39	100	56	100	40	100	46	100	34	100	215	100

Esses dados demonstram que apesar do hóspede considerar o gerenciamento de resíduos sólidos um fator decisivo na escolha do destino turístico, o mesmo não busca informações sobre esse gerenciamento no município antes de se hospedar no mesmo. Observa-se que a resposta fornecida pelo hóspede não condiz com a informação que ele possui, confirmando estudos de Gouvea e Hranalova (2004) e Swarbrooke e Horner (2002). De Conto e Posser (2005) apontam que os hóspedes, em geral, não escolhem o destino turístico e os meios de hospedagem movidos por preocupações ambientais.

Na indagação de ser um fator decisivo, 29,77% e 33,95% das informações nas semanas com e sem eventos, respectivamente, indicaram que os hóspedes nunca haviam pensado no assunto. Isso mostra que uma parcela dos hóspedes não identifica as suas responsabilidades com a geração de resíduos sólidos e o impacto ambiental do destino turístico. Exceção feita sobre o perfil de hóspede citado por Fraj e Martinez (2006) e De Conto e Posser (2005).

Pelo simples fato da participação do hóspede do meio de hospedagem na pesquisa, espera-se que as questões apresentadas no questionário sirvam de reflexão para que os mesmos reavaliem suas responsabilidades com o meio de hospedagem e o destino turístico que venha a selecionar em suas próximas viagens.

Além disso, os resultados permitem concluir que há a necessidade de se disponibilizar informações aos hóspedes sobre o desenvolvimento de práticas ambientais nos meios de hospedagem, assim como do destino turístico, contribuindo com a sensibilização dos hóspedes sobre suas responsabilidades ambientais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação é uma variável importante e que determina o comportamento dos hóspedes e turistas em relação ao meio ambiente. Nesse sentido, o estudo mostra a necessidade de desenvolver não apenas programas de sensibilização, mas também novas pesquisas sobre o comportamento de hóspedes em relação aos impactos ocasionados pelos resíduos sólidos gerados pelos meios de hospedagem e pelo destino turístico.

REFERÊNCIAS

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

BESTARD, A. B.; NADAL, J. R. Modelling environmental attitudes toward tourism. **Tourism Management**, Londres, vol. 28, n. 3, p. 688-695, 2007

CÂMARA, M. G. **Estratégia ambiental e agências de viagens e turismo: um estudo sobre a importância de práticas ambientais na escolha de um pacote turístico**. 2003. 92f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2003.. Disponível em: <http://www.pep.ufrn.br/publicacoes/publicacao_41.pdf>. Acesso em: 28 mai. 2009.

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. (Org.). **Turismo: interfaces, desafios e incertezas**. Caxias do Sul: Educus, 2001. (Coleção turismo).

DE CONTO, S. M.; et al. Geração de resíduos sólidos em um meio de hospedagem: um estudo de caso. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA EM RESÍDUOS E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, 2004. Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, Instituto de ciência e tecnologia em resíduos e desenvolvimento sustentável, 2005. 1 CD-ROM.

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, set./dez. 2005.

ERDOGAN, N.; BARIS, E. Environmental protection programs and conservation practices of hotel in Ankara, Turkey. **Tourism Management**, Londres, vol. 28, n. 3p. 604-614, 2007

FRAJ, E.; MARTINS, E. Environmental values and lifestyles as determining factors of ecological consumer behavior: an empirical analysis. **Journal of Consumer Marketing**, Reino Unido, v. 23 n. 3. p. 133-144, 2006. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do;jsessionid=8139AD4287B003CB2978A4E716480DBB?contentType=Article&contentId=1554403>>. Acesso em: 27 mai. 2009.

GÂNDARA, J. M. G. La imagen de calidad ambiental urbana como atractivo turístico. El caso de Curitiba (Brasil). **Estudios y Perspectivas en Turismo**, Buenos Aires, v. 9, n. 3/4, p. 356-378, jul. 2000.

GUARDANI, F; ARUCA, J; ARAUJO, M. Comportamento do consumidor e a escolha das destinações turísticas. **Turismo em Análise**, São Paulo, v. 2, n. 7, p. 17-27 maio 1996.

GEZICI, F. Components of sustainability: two cases from Turkey. **Annals of Tourism Research**, Grã-Bretanha, v. 33, n. 2, p. 442-455, 2006.

GOELDNER, C. R.; RITCHIE, J. R. B; McINTOSH, R. W. **Turismo: princípios, práticas e filosofias**. 8. ed. Porto Alegre: Bookman, 2002. 478 p.

GOUVEA, R; HRANALOVA, J. Determinación de la importância de las variables ambientales em la demanda total del turismo en America Latina. **Estudios y Perspectivas en Turismo**, Buenos Aires, v. 13, n. 1/2, p. 129-142, jan. 2004.

HAN, H., et al. Empirical investigation of the roles of attitudes toward green behaviors, overall image, gender, and age in hotel costumers' eco-friendly decision-making process. **Internacional Journal of Hospitality Management**, 2009. Disponível em http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6VBH-4VX0BMV-2&_user=10&_rdoc=1&_fmt=&_orig=search&_sort=d&view=c&_acct=C000050221&_version=1&_urlVersion=0&_userid=10&md5=45012544dd14ca8db50833df02ef483c. Acesso em 05 mai. 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Pesquisa Nacional de Saneamento Básico 2000**. 2002. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/27032002pnsb.shtm>. Acesso em: 30 mai. 2009.

KELLY, J. et al. Stated preferences of tourists for eco-efficient destination planning options. **Tourism Management**, n. 28, p. 377-390, 2007.

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

WOLFE, K. L.; SHANKLIN, C. W. Environmental Practices and Management Concerns of Conference Center Administrators. **Journal of Hospitality & Tourism Research**, Pennsylvania, vol. 25, n. 2, p. 209-216, 2001.