

# Informações de hóspedes de um meio de hospedagem em relação a escolha do destino turístico determinada pela variável ambiental

## Informaciones de huéspedes de un medio de hospedaje con relación a la elección del destino turístico determinada por la variable ambiental

### Information from guests of a means of accommodation, in relation to whether the choice of tourism destination is determined by environmental concerns

Suzana Maria De Conto\*  
e-mail:smcmande@ucs.br  
Lakchmi Posser\*\*  
e-mail:lposser@ucs.br

#### Resumo

O presente estudo analisa as informações de 51 hóspedes de um meio de hospedagem relacionadas ao motivo da viagem, ao manejo de resíduos sólidos de sua cidade de origem e a escolha do destino turístico, movida por preocupações ambientais. Os resultados indicam que os hóspedes, em geral, não escolhem o destino turístico e os meios de hospedagem movidos por preocupações ambientais. Também, constata-se a necessidade de sensibilização dos turistas sobre suas responsabilidades frente aos impactos ambientais decorrentes de sua estadia no destino turístico.

**Palavras-chave:** meios de hospedagem, hóspedes, resíduos sólidos, percepção ambiental, destino turístico.

#### Resumen

El presente estudio analiza las informaciones de 51 huéspedes de un medio de hospedaje relacionadas al motivo del viaje, al manejo de residuos sólidos de su ciudad de origen y la elección del destino turístico movida por preocupaciones ambientales. Los resultados indican que los huéspedes, en general, no eligen el destino turístico y los medios de hospedaje movidos por preocupaciones ambientales. También, se constata la necesidad de sensibilización de los turistas sobre sus responsabilidades frente a los impactos ambientales decurrentes de su estancia en el destino turístico.

**Palabras clave:** medios de hospedaje, huéspedes, residuos sólidos, percepción ambiental, destino turístico.

#### Abstract

This study analyzes the information given by 51 guests of a means of accommodation, related to the reason for the trip, the management of solid waste in their hometown and whether the choice of tourist destination is moved by environmental concerns. The results indicate that in general, guests do not choose the tourism destination and the means of accommodation based on environmental concerns. Also, the need to increase tourists' awareness of their responsibilities is demonstrated, in view of the environmental impacts arising from their stay in the tourist destination.

**Keywords:** means of accommodation, guests, solid waste, environmental awareness, tourism destination.

\*Engenheira Química, Doutora em Educação pela Universidade Federal de São Carlos. Professora no Departamento de Engenharia Química e no Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul. Contato: Rua Francisco Getúlio Vargas, 1130, 95070-560 - Caxias do Sul-RS;

\*\*Acadêmica no Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul, bolsista CNPq. Contato: Rua Francisco Getúlio Vargas, 1130, CEP- 95070-560 - Caxias do Sul-RS.

## Introdução

Como os hóspedes de um meio de hospedagem se posicionam em relação aos programas de responsabilidade ambiental? A situação do saneamento ambiental do município é analisada antes de definir o destino turístico? Que informações são disponibilizadas aos turistas sobre ações ambientais que são desenvolvidas nos empreendimentos turísticos? O hóspede procura se informar sobre os programas de responsabilidade ambiental do meio de hospedagem em que faz sua reserva? Que condutas os hóspedes apresentam quanto ao consumo de água e de energia e à geração de resíduos sólidos nos meios de hospedagem? Que comportamentos devem ser estimulados nos turistas para que estes se responsabilizem e participem de programas de educação ambiental em municípios turísticos? Existem programas de educação ambiental relacionados ao uso dos recursos naturais nos empreendimentos turísticos? Essas questões merecem uma análise e respostas no sentido de contribuir na diminuição da complexidade da gestão dos resíduos sólidos oriundos das atividades turísticas.

A geração de resíduos sólidos vem se tornando cada vez mais um problema nos empreendimentos turísticos. Um meio de hospedagem destaca-se como um empreendimento que gera uma produção significativa de resíduos sólidos, que é determinada por diferentes fatores, dentre os quais destacam-se: o número de hóspedes; número de funcionários contratados e terceirizados; variação sazonal; classificação do hotel; serviços oferecidos aos hóspedes; faixa etária dos hóspedes; poder aquisitivo dos hóspedes; motivo da hospedagem; entre outros.

De Conto (2001) evidencia a importância de desenvolver estudos relacionados ao comportamento de turistas e prestadores de serviços turísticos no manejo de resíduos sólidos no âmbito dos hotéis. Assim, é necessário visualizar um meio de hospedagem como um local para desenvolver diferentes ações sobre educação ambiental. A autora assim descreve:

O desenvolvimento de estudos sobre o gerenciamento de resíduos sólidos em hotéis permite desencadear o processo de sensibilização dos agentes responsáveis pelo manejo desses resíduos. Tais estudos buscam o manejo ambientalmente saudável dos resíduos, tendo como desafio mudanças comportamentais dos turistas, tornando-os agentes multiplicadores, principalmente na identificação de resíduos e na sua separação. 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 a hospedagem, mas também para desenvolver o processo ensino/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. (DE CONTO, 2001, p. 67).

Nessa direção, a Universidade de Caxias do Sul iniciou o primeiro projeto de pesquisa relacionado ao gerenciamento de resíduos sólidos em meios de hospedagem em 2001. O objetivo principal desse projeto visou a elaboração de diretrizes políticas de gerenciamento de resíduos sólidos nesses meios. Para tal, diferentes atividades foram realizadas: determinação da composição gravimétrica dos resíduos sólidos, gerados no âmbito do Hotel da Universidade de Caxias do Sul durante 12 meses, realização de entrevistas com gerentes e camareiras de dez meios de hospedagem sobre informações e condutas em relação ao manejo de resíduos sólidos e aplicação de questionários com hóspedes do Hotel da Universidade de Caxias do Sul sobre percepção ambiental.

No presente estudo são apresentados resultados relacionados às informações de 51 hóspedes sobre manejo de resíduos sólidos e suas condutas referentes à definição dos destinos turísticos movidos por preocupações ambientais.

## Comportamento de turistas em relação ao meio ambiente

Swarbrooke e Horner (2002) em sua obra **O comportamento do consumidor no turismo** apresentam determinantes importantes do comportamento dos turistas em relação ao meio ambiente. Os autores se referem a um comportamento “mais verde” por parte dos “turistas verdes”. Os autores destacam sobre algumas influências que informam o turista e atraem seu interesse pelas questões verdes: a) mídia, b) experiências pelos turistas dos impactos negativos do turismo sobre o meio ambiente, c) indústria e d) os governos (em países geradores e em países de destinação).

Quanto turistas se preocupam com os impactos do turismo sobre todas as destinações? Quanto turistas se preocupam com os impactos do turismo sobre a destinação que naquele momento estão passando as férias? Essas, entre outras perguntas merecem ser analisadas e respondidas para que sejam percebidas as lacunas no planejamento do turismo, principalmente, aquelas relacionadas ao conhecimento disponível sobre o assunto e às informações que os turistas possuem e que necessitam para transformá-las em condutas.

Também Swarbrooke e Horner (2002) destacam que são relativamente poucos os turistas que parecem tomar decisões movidos por preocupações ambientais. Os mesmos autores exemplificam dizendo:

[...] ao que tudo indica são poucos os que escolhem uma companhia aérea motivados pela eficácia de suas práticas de gerenciamento ambiental; boicotam hotéis que não reciclem seus detritos ou cujos produtos de *toilette* tenham sido testados em animais e realizem campanhas contra edificações de novos parques temáticos que destruam os habitats da vida selvagem.

Os autores ainda comentam sobre a influência da mídia e de grupos de pressão sobre as respostas de turistas britânicos em relação às questões ambientais, ou seja, as informações que são fornecidas por esses meios determinam as respostas desses turistas.

Abreu (2001) diz que a responsabilidade ética e ambiental, fator que caracteriza os hóspedes verdes, é algo relativamente novo na sociedade. Também a autora destaca a necessidade de identificar os “hóspedes verdes”, conhecendo a importância deles e os valores que podem trazer para o meio de hospedagem. A autora continua dizendo:

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 com as quais querem negociar. Assim, eles estão fazendo essas empresas repensarem seus produtos, serviços e suas formas de gestão, buscando novas alternativas que não agridam o meio ambiente. (ABREU, 2001, p. 19).

Lemos (2002) em seus questionamentos sobre “turistas verdes” concluiu que há uma escassez ou inexistência de convicção e /ou conhecimento dos sujeitos sobre questões ambientais e sociais. A autora, ao comparar os resultados da pesquisa com o perfil dos entrevistados, destaca:

Quando os resultados obtidos são comparados com o perfil dos respondentes, pode-se dizer que tem-se motivos para preocupações, pois os mesmos são, em sua maioria, universitários ou já graduados, com idade entre 19 a 29 anos e com altos percentuais de viagens realizadas dentro do Brasil. Isto significa que, em tese, não eram para ser mal informados sobre as questões ambientais e sociais. Ou, em outras palavras, eram para ser mais convictos e conscientes com relação à prática de um turismo menos predatório e mais sustentável. (LEMONS, 2002, p.18).

Swarbrooke (2000) ao analisar a expressão “turista verde”, comenta que há pouca evidência da ascensão desse turista como força real do mercado de turismo. O autor destaca que há pouca evidência de que os turistas estejam:

- a) substituindo os carros particulares por transporte público para suas viagens de férias;
- b) mostrando-se contra os impactos ambientais de novos parques temáticos;
- c) insistindo que os hotéis reciclem seu lixo. (SWARBROOKE, 2000, p. 37)

Entre outras palavras, isso quer dizer que nos hotéis que se hospedem, esses hóspedes estão atentos à política ambiental desses meios. Ou seja, estão atentos ao plano de gerenciamento de resíduos sólidos, ao consumo de água e de energia e, conseqüentemente, à redução dos desperdícios nesses meios de hospedagem.

Horner e Swarbrooke (1996, apud SWARBROOKE; HORNER, 2002) destacam algumas pesquisas realizadas com hóspedes em relação ao meio ambiente. Os autores relatam sobre o Relatório do BAT – Leisure Research Institut, de 1993, o qual conclui que “ de dez critérios para férias de qualidade lembrados por consumidores, sete estavam relacionados ao meio ambiente”. Ainda, Swarbrooke e Horner relatam que pesquisas realizadas pela operadora de viagem alemã TUI, mostram que para turistas alemães a qualidade ambiental é relevante para sua satisfação com as férias.

Goeldner, Ritchie e McIntosh (2002) 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.

Os “códigos de ética” produzidos pela ASTA (Americam Society of Travel Agents) e pela Tourism Association of Canadá e pela National Round Table são apresentados por Goeldner, Ritchie e McIntosh (2002, p. 368-369) como os dez mandamentos do ecoturismo da ASTA:

Respeite a fragilidade da Terra. Entenda que, a menos que todos estejam dispostos a ajudar na preservação, as destinações únicas e belas podem não estar aqui para as futuras gerações.

Deixe apenas pegadas. Tire apenas fotografias. Não escreva nada. Não jogue lixo. Não leve “lembranças” de locais históricos e áreas naturais.

Para tornar suas viagens mais significativas, eduque-se sobre a geografia, os costumes, as maneiras e culturas da região que você está visitando. Tire um tempo para ouvir as pessoas. Estimule iniciativas locais de conservação.

Respeite a privacidade e a dignidade dos outros. Peça às pessoas antes de fotografar.

Não compre produtos fabricados a partir das plantas ou animais em extinção, como marfim, casco de tartaruga, peles de animais e penas. Solicite a lista da alfândega sobre produtos que não podem ser importados.

Siga sempre as trilhas indicadas. Não perturbe animais, plantas ou seus habitantes naturais.

Conheça e apoie programas e organizações voltados à conservação que estejam trabalhando para preservar o meio ambiente.

Sempre que possível, caminhe ou utilize métodos de transporte compatíveis com o ambiente. Estimule motoristas de veículos públicos a desligar os motores ao estacionar.

Prestigie aqueles (hotéis, companhias aéreas, *resorts*, empresas de cruzeiro, operadoras turísticas e fornecedores) que apostam em economia de energia e conservação ambiental; qualidade do ar e da água; reciclagem; gerenciamento seguro de detritos e materiais tóxicos; diminuição de ruídos; envolvimento comunitário; prestigie também aqueles que matem equipes experientes e bem treinadas, dedicadas a princípios sólidos de conservação.

Peça a seu agente de viagem que identifique aquelas organizações que assinam as diretrizes ambientais da associação para o transporte aéreo, terrestre e marítimo. No caso dos Estados Unidos a ASTA recomendou que essas organizações adotassem seus próprios códigos ambientais para cobrir locais e ecossistemas especiais.

O outro código refere-se ao código de ética e práticas desenvolvido pela Canadian Tourism Industry:

Desfrute de nosso patrimônio natural e cultural diversificado e ajude-nos a protegê-lo e preservá-lo.

Auxilie-nos em nossas iniciativas de conservação através do uso eficiente dos recursos, incluindo energia e água.

Conheça a atitude amigável de nosso povo e o espírito hospitaleiro de nossas comunidades. Ajude a preservar estes atributos, respeitando nossas tradições, costumes e regulamentações locais.

Evite atividades que ameacem a vida selvagem ou a vegetação, ou que possam ser potencialmente prejudiciais ao nosso ambiente natural.

Escolha serviços turísticos que demonstrem sensibilidade social, cultural e ambiental.

Esses códigos auxiliam a perceber a extensão das responsabilidades que devem ser desenvolvidas junto aos turistas. Com relação aos meios de hospedagem, também fica evidente o seu compromisso com o meio ambiente. Estes devem desenvolver seus programas de responsabilidade ambiental e oferecer aos hóspedes todas as condições para que eles participem e colaborem efetivamente das ações implantadas nesses programas.

Cabe destacar que a informação é uma variável que interfere no comportamento dos turistas. Assim, ela deve ser constantemente disponibilizada para que os turistas possam melhor entender e apreciar o meio ambiente.

Também outros autores relatam sobre a importância da participação dos hóspedes nos programas ambientais desenvolvidos pelos meios de hospedagem (DE CONTO, 2001; CESA; DE CONTO, 2003; AMORIM; RAMOS, 2003; MOURA et al., 2003). Cesa e De Conto (2003) propõem a realização de pesquisas com hóspedes, no sentido de identificar a percepção ambiental destes. Moura et al. destacam a ausência de conscientização nos hotéis pesquisados para as temáticas ambientais. Amorim e Ramos (2003) destacam a participação de hóspedes crianças nas atividades recreativas desenvolvidas no hotel em estudo, no sentido de conscientizá-las, multiplicando os efeitos positivos da educação ambiental.

Também, no que tange à sensibilização dos hóspedes para com as questões ambientais, diferentes autores convergem ao destacar a importância do desenvolvimento de programas de educação ambiental nos meios de hospedagem (DE CONTO, 2001; ABREU, 2001; LEMOS, 2002; SOUZA, 2004). Também Gonçalves (2004), ao examinar sobre gestão ambiental em meios de hospedagem, destaca a importância do processo de sensibilização de pessoas em relação ao meio ambiente. O autor destaca os princípios do sistema ambiental da ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis). Cabe destacar um desses princípios, no sentido

de analisar o envolvimento integrado de ações e pessoas na direção da sensibilização ambiental:

Desenvolver o programa como um instrumento de difusão dos conceitos práticos de responsabilidade ambiental, promovendo ações que envolvam todo o empresariado hoteleiro, a comunidade, o poder público, os fornecedores, os funcionários e, principalmente os hóspedes. Seus objetivos são: 1) estimular e viabilizar projetos de produção limpa, fornecendo aos governantes os dados a respeito da infra-estrutura que facilitará ações futuras; 2) Estabelecer uma relação de parceria com fornecedores para o desenvolvimento de embalagens e produtos compatíveis com a gestão ambiental; 3) estimular a função da hotelaria como agente multiplicador por meio de ações de divulgação da gestão ambiental entre os hóspedes, funcionários e a comunidade do entorno. (GONÇALVES, 2004, p. 79).

Peciar (2004) em seu estudo sobre “a educação ambiental na formação acadêmica dos turismólogos: um caminho para o turismo sustentável”, apresenta reflexões sobre a qualidade da formação acadêmica e profissional dos turismólogos em relação aos problemas de ordem ambiental da contemporaneidade. Nesse sentido, é importante e necessário revisar os programas de ensino dos cursos de graduação em Turismo, no sentido de contemplar de forma efetiva a variável ambiental. Contabilizar do ponto de vista ambiental as atividades desenvolvidas no Turismo, torna-se imprescindível para analisar com clareza as responsabilidades éticas e legais de todos os agentes que constroem o Turismo.

Em síntese, cabe destacar que o comportamento dos turistas é influenciado pelo meio (origem e destino turístico). A percepção ambiental destes está relacionada aos programas ambientais desenvolvidos em seus municípios de origem e nos municípios turísticos.

## Metodologia

### Características do município onde foi realizada a coleta de dados

Canela, situada na Serra Gaúcha a 830 metros acima do nível do mar, possui uma população de 35.000 habitantes e área de 252,90 km<sup>2</sup>. O seu maior apelo turístico é a Cascata do Caracol, com uma queda d'água de 131 metros, situada no Parque de mesmo nome. A cidade conta com 52 estabelecimentos de meios hospedagem, entre hotéis e pousadas, totalizando 3.370 leitos.

Em Canela 100% da área da cidade conta com serviço de coleta seletiva que segue para usina de triagem. A coleta regular ocorre quatro vezes por semana, sendo intercalada com a coleta seletiva.

### Características do meio de hospedagem onde foram coletados os dados

O hotel pesquisado iniciou suas atividades em 1970 e pertencera à Rede Charrua de Hotéis (Grupo Ipiranga). Em 1985, foi adquirido pela Fundação Universidade de Caxias do Sul com a finalidade de servir de unidade de apoio ao curso de Tecnologia em Hotelaria. A partir de 1985 passou a chamar-se Hotel Vila Verde. O hotel possui 35 apartamentos e sua característica principal, que o diferencia dos demais hotéis, é estar localizado em um parque com uma área verde de 5 ha e possuir unidades habitacionais denominadas cabanas. Também conta com 16 funcionários e possui os seguintes departamentos: recepção, reservas, telefonista, mensageiros, garagem coberta, vigilância noturna, lavanderia, restaurante, bar, piscina, manutenção, governança, sala para reuniões com capacidade para 25 pessoas, auditório com capacidade para 100 pessoas, almoxarifado, departamento de compras e contabilidade. Destaca-se, ainda, por apresentar duas cabanas laboratórios, que objetivam atender os alunos do curso de Tecnologia em Hotelaria nas disciplinas de governança.

Na análise de demanda turística do Hotel Vila Verde constatou-se que a ocupação mensal do hotel é sazonal com períodos de alta e baixa estação. Os períodos de alta ocupação ocorrem nos meses de junho, julho, outubro, dezembro, feriados como páscoa, dia da criança etc. Os meses que compreendem a média temporada são março, abril, maio, agosto, setembro e novembro. Nos finais de semana a ocupação é de aproximadamente 70% em todos os meses do ano. A baixa temporada ocorre nos meses de janeiro e fevereiro.

### **Procedimentos para a elaboração do instrumento de pesquisa (questionário aplicado aos hóspedes)**

O roteiro foi elaborado considerando vários aspectos relacionados à percepção ambiental dos hóspedes. As principais situações destacadas foram: a) informação disponível sobre resíduos sólidos, b) escolha do destino turístico em função da variável ambiental, c) informações sobre o destino dos resíduos sólidos gerados em suas residências, d) escolha do meio de hospedagem movido por preocupações ambientais, entre outros.

### **Procedimento para testar o questionário**

Foram feitos três testes do questionário com três sujeitos que não fizeram parte da amostra escolhida. Um teste foi realizado com um gerente de restaurante. O segundo com uma aluna do curso de Bacharelado em Turismo e recepcionista de um hotel. O terceiro foi efetuado com uma gerente de loja. Todos os sujeitos viajavam com frequência.

### **Procedimentos para a aplicação dos questionários**

Para a aplicação dos questionários foi realizado um contato prévio com a gerência de do Hotel Vila Verde (Hotel-Escola pertencente à Universidade de Caxias do Sul). Neste contato, foi explanado sobre o projeto de pesquisa e a importância da participação dos hóspedes neste. Foi escolhido um mês de alta temporada (dezembro) para a primeira fase de coleta de dados. Essa temporada culminou com as festas natalinas e de final de ano. As demais fases da coleta foram realizadas na baixa e média temporada e feriado de Páscoa.

A gerência e os funcionários da recepção do meio de hospedagem receberam instruções sobre a entrega dos questionários (entrada) e devolução destes na saída dos hóspedes. Os hóspedes receberam os questionários ao entrar no hotel.

O período de coleta de dados foi de 19 de dezembro de 2003 a 05 de maio de 2004. O número total de hóspedes foi de 51.

## **Resultados**

As Tabelas 1 a 5 apresentam os resultados obtidos a partir do questionário aplicado a 51 hóspedes do Hotel Vila Verde, da Universidade de Caxias do Sul.

A Tabela 1 apresenta os dados relativos à distribuição de frequência e porcentagem de indicações sobre o motivo da viagem dos hóspedes. A indicação “trabalho” apresentou o maior índice com 32,88%, seguido da indicação “turismo” com 26,58% e “lazer” com 21,88%. Por se tratar de um hotel-escola, grande parte dos sujeitos que responderam o questionário é composta por professores da própria Instituição. Por isso, o motivo da hospedagem está vinculado ao trabalho. A idade dos hóspedes respondentes varia de 24 a 62 anos, com predominância do sexo masculino (27 hóspedes).

Tabela 1 – Distribuição de frequência e porcentagem de indicações dos sujeitos sobre o motivo da hospedagem.

Motivo da hospedagem	F	%
Trabalho	21	32,88
Turismo	17	26,58
Lazer	14	21,88
Descanso	10	15,67
Curiosidade	2	2,98
Saúde	-	-
Religioso	-	-
Outros	-	-
Não respondeu	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

Fonte: autoras

A Tabela 2 apresenta a distribuição de frequência e porcentagem de indicações referente à existência de programa de coleta seletiva de resíduos sólidos na cidade de origem dos hóspedes, bem como sua colaboração com o programa.

Tabela 2 – Distribuição de frequência e porcentagem de indicações dos hóspedes referente a existência de programa de coleta seletiva de resíduos sólidos na cidade de origem e a sua colaboração com este.

Indicação sobre a existência de programas de coleta seletiva de resíduos sólidos na cidade de origem e a colaboração com o programa			
		f	%
Existência	Sim	41	80,39
	Não	8	15,69
	Não sabe	2	3,92
<b>TOTAL</b>		<b>51</b>	<b>100</b>
Colaboração	Sim	39	76,47
	Não respondeu	9	17,64
	Não	3	5,88
<b>TOTAL</b>		<b>51</b>	<b>100</b>

Fonte: autoras

A informação “existe” apresentou 80,39% de indicações dos hóspedes. A informação “não existe” apresentou 15,69% de indicações dos hóspedes. Quanto à colaboração nesses programas, 76,47% das indicações referem-se a “colabora”.

A Tabela 3 apresenta dados sobre o destino final dos resíduos sólidos das residências dos hóspedes. A Tabela 4 apresenta a distribuição de frequência e porcentagem de indicações sobre



a escolha do destino turístico determinada pelas condições de coleta, tratamento e disposição final dos resíduos sólidos do município. A maior concentração de indicações está relacionada a “nunca pensou no assunto” com 43,13%. Na informação “não determina” há 15,69% de indicações.

TABELA 3 – Distribuição de frequência e porcentagem de indicações dos hóspedes sobre o destino final dos resíduos sólidos de sua residência.

Destino dos resíduos sólidos	Indicações	f	%
Conhecimento do destino	Conhece	36	70,59
	Desconhece	13	25,49
	Não respondeu	2	3,92
<b>TOTAL</b>		<b>51</b>	<b>100</b>
Destino	Central de triagem	31	57,40
	Não respondeu	11	20,37
	Aterro sanitário	9	16,67
	Lixão	3	5,00
<b>TOTAL</b>		<b>54</b>	<b>100</b>

Fonte: autoras

Tabela 4 – Distribuição de frequência e porcentagem de indicações dos hóspedes sobre a escolha do destino turístico determinada pelas condições de coleta, tratamento e disposição final dos resíduos sólidos.

Escolha do destino turístico em função das condições de coleta, tratamento e disposição	f	%
Nunca pensou no assunto	22	43,13
Determina	21	41,18
Não determina	8	15,69
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

Fonte: autoras

A Tabela 5 apresenta a distribuição de frequência e porcentagem de indicações sobre a escolha do meio de hospedagem em função da existência de programas ambientais neste.

A concentração maior no número de ocorrência está em torno da categoria “nunca pensou no assunto” (45,10%). Na informação “interfere”, a indicação é de 20 hóspedes (39,22%). Com 6 indicações (11,76%), está a informação “não interfere” e 2 indicações para “não respondeu” (3,92%).

Cabe destacar, que o envolvimento dos hóspedes com ações ambientais em sua vivência diária (pessoal e ou profissional) auxilia na participação em programas ambientais desenvolvidos nos meios de hospedagem e ou no destino turístico. As informações relacionadas ao destino final dos resíduos sólidos gerados nas residências dos hóspedes são importantes para analisarmos as condutas destes, ou seja, verificar se as condições de manejo de seus municípios interferem na definição do destino turístico.

Pelos resultados apresentados na Tabela 3, percebe-se que os hóspedes conhecem o destino dos resíduos sólidos em seus municípios (70,59% das indicações), informando quais são as técnicas empregadas (57,40% para central de triagem e 16,67% para aterro sanitário). Também,

Tabela 5 – Distribuição de freqüência e porcentagem de indicação dos hóspedes sobre a escolha do meio de hospedagem em função do programa ambiental

<b>Interferência do programa de gestão ambiental do hotel na escolha do mesmo</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Nunca pensou no assunto	23	45,10
Interfere	20	39,22
Não interfere	6	11,76
Não respondeu	2	3,92
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

Fonte: autoras

pelos dados da Tabela 2, pode-se perceber que 80,39% dos hóspedes informam que em seus municípios existem programas de coleta seletiva e 76,47% relatam que colaboram com esses programas. Mediante essas situações relatadas é importante questionar: Por que os hóspedes não escolhem o destino turístico movidos por preocupações ambientais? Pela Tabela 4, 58,82% das indicações dizem que a escolha do destino turístico não é realizada em função das condições de coleta, tratamento e destino final dos resíduos sólidos.

Comparando os dados da Tabela 5 com os resultados obtidos por Lemos (2002) e com a análise apresentada por Swarbrooke (2000), constata-se que, em geral, os turistas não definem o destino turístico movidos por preocupações ambientais. Nessa direção, cabe destacar que a sensibilização ambiental parece não fazer parte do cotidiano dos turistas. As exigências a serem impostas para os municípios escolhidos para o turismo devem ser as mesmas para os municípios de origem dos turistas. As informações precisam ser transformadas em condutas. As condutas dos turistas em relação ao gerenciamento de resíduos sólidos no destino turístico devem ser as mesmas adotadas nos municípios de origem ou, no mínimo, em conformidade com a política ambiental dos mesmos.

## Considerações Finais

Esse estudo demonstrou que os hóspedes, em geral, não escolhem o destino turístico e os meios de hospedagem movidos por preocupações ambientais. Também, cabe destacar que a informação é uma variável importante e que determina o comportamento dos turistas em relação ao meio ambiente. Nesse sentido, o estudo mostra com bastante clareza a necessidade de desenvolver novas pesquisas sobre o comportamento de hóspedes em meios de hospedagem em relação aos impactos ocasionados pelos resíduos sólidos, gerados nesse meio, como também a socialização desse conhecimento de forma mais efetiva, demonstrando a responsabilidade de hóspedes e turistas na preservação ambiental do destino turístico.

Segundo Rues (1995), a hotelaria produz a maior quantidade de resíduo dentro do setor turístico. O consumo desnecessário de materiais e sobras em um hotel são enormes. O autor destaca que os resultados alcançados desde 1985 para diminuir os resíduos sólidos por meio de um sistema de administração desses resíduos não representa somente uma economia importante, mas também contribui para a conservação ambiental do destino turístico.

Muitos hotéis estão em busca da certificação ambiental no sentido de proporcionar um “diferencial” aos seus clientes. No entanto, acredita-se que se o programa de gestão ambiental de um hotel interferisse nas decisões dos turistas quanto à escolha ou não de sua hospedagem, o

programa deixaria de ser um “diferencial” e se tornaria “indispensável” nos seus serviços. A consciência ambiental no turismo vem sendo estudada por acadêmicos, professores e profissionais da área somente a partir de 1990. Durante este período, diversas entidades buscam desenvolver, cada vez mais, a consciência na população mundial. Durante este processo, foram criados diversos códigos de boas maneiras e surgiram inúmeras ONG’s com o intuito de promover a defesa do meio ambiente no âmbito do turismo. Vários termos foram criados para tentar adequar essas ações conscientes. Dentre eles, os mais conhecidos são: ecoturista, turista verde e turista ético (SWARBROOKE; HORNER, 2002).

Em síntese, é importante desenvolver um turismo mais humano, mais comportamental. Ou seja, desenvolver programas que integrem técnicas, tecnologias, pessoas, lazer, educação, administração, cultura, *marketing* e ensino. Entre outras palavras, o turista necessita desenvolver uma visão sistêmica, nunca esquecendo que o destino turístico é uma extensão de sua casa.

## Referências

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

AMORIM, C. G; RAMOS, S. E. V. C. Programa hóspede da natureza: uma ferramenta para a educação ambiental. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2003, Caxias do Sul. Anais... Caxias do Sul: UCS, 2003. 1 CD-ROOM

CESA, P. P. P; DE CONTO, S. M. Informações relacionadas às situações de manejo de resíduos sólidos no âmbito de seis meios de hospedagem. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2003, Caxias do Sul. Anais... Caxias do Sul: UCS, 2003. 1 CD-ROOM.

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. e REJOWSKI, M. (Orgs.). Turismo: interfaces, desafios e incertezas. Caxias do Sul: EDUCS, 2001, p. 57 – 68. (Coleção Turismo).

GOELDNER, C. R.; RITCHIE, 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. (Série Turismo).

LEMOS, 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: 4 out. 2004.

MOURA, T. N. et al. A indústria hoteleira na via costeira da cidade do Natal- RN: diagnóstico das variáveis de interesse ambiental. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 22., 2003, Joinville. Anais... 1 CD-ROOM.

PECIAR, P. L. R. A educação ambiental na formação acadêmica dos turismólogos: um caminho para um turismo sustentável. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 2., 2004, Caxias do Sul. Anais... Caxias do Sul: UCS, 2004. 1 CD-ROOM.

RUES, E. Eco-hotel management: conciencia ecológica en la administracion hotelera. México: Grupo Editorial Iberoamérica, 1995.

SOUZA, C. A. de. Gestão da educação ambiental em meio de hospedagem: estudo de caso da Pousada do Rio Quente Resorts. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 2., 2004, Caxias do Sul. Anais... Caxias do Sul: UCS, 2004. 1 CD-ROOM.

SWARBROOKE, J. **Turismo sustentável**: conceito e impacto ambiental. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2000.

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





## Reflexões Teóricas

---

