



Turismo - Visão e Ação

ISSN: 1415-6393

luiz.flores@univali.br

Universidade do Vale do Itajaí
Brasil

Peris Reis, Rhaina; Costa-Alves, Thiago José
Percepção de funcionários e gestores de meios de hospedagem em relação à variável
ambiental no município de boa vista, roraima
Turismo - Visão e Ação, vol. 16, núm. 2, mayo-agosto, 2014, pp. 358-385
Universidade do Vale do Itajaí
Camboriú, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=261056067008>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe , Espanha e Portugal
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

PERCEPÇÃO DE FUNCIONÁRIOS E GESTORES DE MEIOS DE HOSPEDAGEM EM RELAÇÃO À VARIÁVEL AMBIENTAL NO MUNICÍPIO DE BOA VISTA, RORAIMA

PERCEPTIONS OF HOTEL EMPLOYEES AND MANAGERS IN RELATION TO THE ENVIRONMENTAL VARIABLE IN THE MUNICIPALITY OF BOA VISTA, RORAIMA

LA PERCEPCIÓN DE EMPLEADOS Y GESTORES DE MEDIOS DE HOSPEDAJE EN RELACIÓN A LA VARIABLE AMBIENTAL EN EL MUNICIPIO DE BOA VISTA, RORAIMA

Rhaina Peris Reis

Especialista em Metodologia do Ensino da Educação Superior-FACINTER

Graduada em Turismo-UERR

Universidade Estadual de Roraima

rainareis@hotmail.com

Thiago José Costa-Alves

Doutorando PPGCASA-UFAM

Mestre em PPGTUR-UCS

Especialista em Gestão Ambiental-UPE

Graduado em Turismo-UNICAP

Universidade Estadual de Roraima

thiago.uerr@gmail.com

Resumo: Ao considerar a importância dos meios de hospedagem no sistema turístico, o presente artigo objetiva analisar informações referentes à relação de gestores e funcionários com o meio ambiente. A coleta de dados da pesquisa ocorreu em onze meios de hospedagem localizados no município de Boa Vista, Roraima, Brasil. A pesquisa se caracteriza por ser exploratória e construída qualitativamente e quantitativamente. Foram aplicados questionários com 13 gestores e 73 funcionários. Após a fase de aplicação dos questionários, foi realizada a observação direta com roteiro prévio, para fins de validação e reforço dos dados coletados. Neste estudo, conclui-se que o grupo dos gestores apresentou inclinações para um comportamento mais consciente ambientalmente. Já o grupo dos funcionários apresentou inclinações para não serem bem informados em relação à variável ambiental. Ao relacionar os resultados obtidos entre as ferramentas, pode-se concluir sobre inconsistências entre o discurso dos sujeitos e a ações ambientais implementadas na rotina dos meios de hospedagem.

Data Submissão:

11/10/2013

Data Aprovação:

14/08/2014

Palavras-chave: Meios de hospedagem. Funcionários. Ambiente.

Abstract: In view of the importance of the theme of the hotel, this article analyzes information on the relationship of managers and staff to the environment. Data were gathered in eleven hotels, located in the municipality of Boa Vista, in the state of Roraima. The research is characterized as exploratory, and was constructed using qualitative and quantitative methods. Questionnaires were applied to 13 managers and 73 employees. After the initial phase of application of the questionnaires, direct observation was carried out with a previously defined script, in order to strengthen and validate the data collected. The group of managers showed a tendency toward a more environmentally conscious behavior. The group of employees showed a tendency to be well-informed in

relation to the environmental variable. Relating the results obtained by the different tools, it can be concluded that there are inconsistencies between the subjects' discourse and the environmental initiatives implemented in the routines of the hotels.

Key-words: Hotels. Employees. Environmental.

Resumen: Al considerar la importancia de los medios de hospedaje en el sistema turístico, el presente artículo tiene el objetivo de analizar informaciones referentes a la relación de gestores y empleados con el medio ambiente. Se realizó la recolección de los datos de la investigación en once medios de hospedaje ubicados en el municipio de Boa Vista, Roraima, Brasil. La investigación se caracteriza por ser exploratoria y estar construida cualitativamente y cuantitativamente. Se aplicaron cuestionarios con 13 gestores y 73 empleados. Posterior a la fase de aplicación de los cuestionarios, se llevó a cabo la observación directa con un guión previo, para fines de validación y refuerzo de los datos recogidos. En este estudio se concluye que el grupo de los gestores presentó una inclinación hacia un comportamiento ambientalmente más consciente. El grupo de los empleados, en cambio, presentó inclinaciones que mostraban no estar bien informado en relación a la variable ambiental. Al relacionar los resultados obtenidos entre las herramientas se puede concluir que existen inconsistencias entre el discurso de los sujetos y las acciones ambientales implementadas en la rutina de los medios de hospedaje.

Palabras clave: Medios de hospedaje. Empleados. Ambiente.

INTRODUÇÃO

O tema desenvolvimento econômico, assim como os danos causados ao ambiente, atinge uma linha de construção de pensamento recente. O ambiente como um produto secundário

das atividades industriais, atualmente, é apresentado como problema global que, nas últimas 3 décadas, tem sido mola indutora de setores públicos e privados de diversas regiões do mundo no sentido de orientar e normalizar as ações da sociedade referente aos impactos ambientais originários das atividades econômicas estabelecidas (FREITAS; ALMEIDA, 2010).

Tanto o turismo quanto a hotelaria são os segmentos que têm registrado um elevado índice de crescimento de forma rápida, por todo o mundo (GUZZO; NASCIMENTO, 2013). E é desse modo que ambos estão intimamente ligados à contribuição para os efeitos ambientais às destinações turísticas. A geração de resíduos sólidos e efluentes líquidos constituem fatores suficientes para alavancar os impactos ambientais resultantes da sua atividade.

Para Erdogan e Baris (2007, p. 604), estes atores são fundamentais no tocante à conservação ambiental. Nesse caso, as interferências ambientais geradas pela atividade hoteleira costumam estar presentes na história desses estabelecimentos. Nesse contexto, os meios de hospedagem figuram como empreendimentos estruturantes para o turismo.

Namaioridadoscasosasvariáveisrelacionadasàorigemdaágua deabastecimento, ao gerenciamento de resíduos sólidos e ao esgotamento sanitário aparecem como as principais vulnerabilidades ambientais dos meios de hospedagem. Para Rues (1995, p. 10), países em desenvolvimento com o maior crescimento do turismo, especialmente em suas áreas naturais, deveriam aplicar as recomendações existentes das organizações internacionais e associações de ecoturismo integrado.

Assim, a partir da contribuição científica dada por Costa-Alves (2008) sobre a percepção ambiental de hóspedes em relação à variável ambiental de dois meios de hospedagem; Ferrari (2006) sobre percepção ambiental de gestores de meios de hospedagem; Freitas e Almeida (2010), De Conto e Zaro (2011) sobre a avaliação do nível de consciência ambiental de gestores e hóspedes de meios de hospedagem; e Lima (2003) sobre a percepção ambiental de moradores da cidade de São Carlos – SP, constituiu-se mola propulsora para construção da investigação referente a essa temática.

Nesse sentido, a presente investigação se caracteriza por identificar informações de gestores e funcionários de meios de hospedagem sobre o

ambiente e as relações de compromisso e responsabilidade ambiental existentes no município de Boa Vista, Roraima, Brasil.

REFERENCIAL TEÓRICO

A discussão acerca das questões ambientais iniciou na década de 60, apesar das questões ligadas à legislação referente à poluição da água e do ar terem o começo no século passado. As conferências internacionais em destaque relacionadas ao meio ambiente, assim como os documentos produzidos nesses eventos, de alguma forma, influenciaram alguns dos diversos segmentos relacionados ao ambiente. Assim, a cadeia produtiva do turismo é inserida nesse contexto de comprometimento ambiental (NOVAES, 2013).

O Turismo é uma atividade social que tem demonstrado franco crescimento nas últimas décadas. No entanto, esse crescimento em desordem vem corroborando para o aumento de danos ambientais às paisagens ambientais e às populações autóctones das comunidades receptoras. Ações como o uso errôneo dos recursos naturais, por meio da atividade do turismo, são responsáveis pelos desequilíbrios ambientais ocasionados às regiões afetadas (ALMEIDA, 2012).

Sob essa ótica, a atividade turística caracteriza-se economicamente por causar inúmeros benefícios diretos e indiretos às destinações. Contudo, a falta do planejamento voltado para prática do turismo mais brando pode acarretar prejuízos ambientais, econômicos e sociais. De acordo com Costa-Alves (2008), nos períodos de alta atividade turística são visíveis as interferências ambientais no sistema turístico. Para tal, o autor destaca a importância da união dos esforços na minimização dos impactos ambientais resultantes da atividade.

Nessa perspectiva, Almeida (2012), ressalta que o uso adequado dos recursos ambientais, a cultura e o modo de vida das populações nativas não reduzem a importância das destinações como lugares de descanso e lazer. Assim, esses fatores são vistos como positivos à comunidade, visto que a atividade turística de forma responsável ocasiona benefícios ambientais, sociais e econômicos às populações locais.

Em relação aos impactos causados pela atividade turística, tais como eventos e meios de hospedagem (NERY; DE CONTO, 2013; DE CONTO *et. al.*, 2011), consideram-se como características inerentes ao funcionamento de empreendimentos o consumo de água e de energia; a geração de resíduos, emissões de gases e de efluentes. Estes estudos consideram primordial a caracterização das interferências ocasionadas ao ambiente, suas soluções prévias e, em último caso, posteriores.

O contexto atual referente ao comportamento dos empreendimentos turísticos em relação às interferências ambientais apresentam modificações desde a denominação das indústrias sem chaminés até o cenário de poluição considerado atualmente. Nesse sentido, pode-se afirmar que o segmento hoteleiro é responsável pelos mais variados danos ambientais.

Ao analisar as condições básicas para a qualidade de serviço, Erdogan e Baris (2006, p. 604) também afirmam que o ambiente limpo é componente básico para a qualidade do serviço prestado em favor dos segmentos de viagens, turismo e hotelaria. Erdogan e Baris (2006, p. 605) afirmam que:

[...] os custos com a preservação ambiental nos empreendimentos hoteleiros é visto como o principal entrave para transformação da consciência ambiental em uma prática contínua nos meios de hospedagem. Pois, para agir de acordo com os princípios da sustentabilidade, é necessário haver mudanças no padrão de consumo dos recursos naturais; gerenciamento de resíduos perigosos e resíduos sólidos, reutilização de produtos, reciclagem e gerenciamento do reuso da água.

Mesmo assim, é importante ressaltar os resultados obtidos em estudo de Freitas e Almeida (2010) sobre consciência ambiental de empresários e gerentes de meios de hospedagem de pequeno, médio e grande porte em Campos dos Goytacazes – RJ. Nesse estudo, concluiu-se que os sujeitos apresentam interesse pela temática ambiental e praticam ações benéficas isoladas ao ambiente, porém é notória a carência de informações mais profundadas, as quais relacionam todos os impactos sistematicamente. O autor considera em sua avaliação dos resultados o nível de consciência ambiental dos sujeitos como incipiente.

Nessa mesma direção, De Conto e Zaro (2011) afirmam que as informações a respeito das políticas ambientais formais em meios de hospedagem ainda são

pequenas e por isso demonstram uma lacuna científica sobre o assunto. Dessa forma, os autores enfatizam que o senso ético também necessita ser aguçado entre os gestores de meios de hospedagem, com a função do aumento da visibilidade sobre a necessidade de implantar efetivamente as ações ambientais necessárias para o controle do consumo de energia e de água e da geração de resíduos sólidos.

Para De Conto *et al.* (2013, p. 488), é importante salientar a importância da educação ambiental na construção de melhorias ambientais relacionadas ao ambiente. Para os autores, devem ser destacados os seguintes pontos: a) a compreensão da complexidade ambiental; b) a garantia de democratização da informação ambiental; c) o estímulo à consolidação da consciência dos problemas ambientais; e d) o incentivo das construções ambientais inerentes às condições previstas como cidadania.

A Gestão Ambiental incide no desenvolvimento de instrumentos para o manejo sustentável dos recursos ambientais. No que tange aos segmentos ligados ao ambiente, a rede hoteleira é o setor que vem iniciando processos de adequações às normas e demonstrando preocupações com as questões ambientais.“Em especial, quando esta faz uso dos recursos naturais que a cercam para desenvolvimento da sua carteira de clientes e desdobramento do seu portfólio de serviços.” (JERONIMO, 2013, p. 67).

Nesse sentido, Silva (2006) destaca que os sistemas de gerenciamento ambiental estão se tornando referência na administração hoteleira, contribuindo para o bem-estar de hóspedes, funcionários e com a promoção da economia nos empreendimentos hoteleiros. Logo, os sistemas de gestão ambiental são ferramentas que, se utilizadas da forma correta, poderão transformar os impactos negativos resultantes da atividade hoteleira em práticas ambientais mais sustentáveis. Deve também favorecer a um conjunto de atores que dependem direta e indiretamente da indústria do turismo.

Desse modo, para Carrenho, Figueiredo e Sabino (2012, p.25), a adoção de práticas ambientalmente saudáveis diminui radicalmente o dano que o meio de hospedagem causa ao ambiente.

[...] a captação de energia solar diminui a demanda de energia elétrica, reduz os custos operacionais em médio e longo prazo. A despeito de investimentos iniciais mais elevados, tais ações são amortizadas ao longo da operação. Com a coleta seletiva de lixo, muitos materiais podem ser reaproveitados deixando de poluir posteriormente o ambiente. Após a coleta da água de chuva e das chamadas águas cinzentas, pode-se reaproveitá-las para aguar jardins, lavar calçadas e até mesmo para utilização em descargas, diminuindo a utilização deste bem escasso e com seus respectivos.

Apesar de os constructos teóricos apresentarem delineamentos semelhantes, para Freitas e Almeida (2010, p. 406), "o grande desafio é a transição para uma consciência ambientalmente responsável para ações concretas nas empresas". Diante das relações entre os autores, o presente estudo entende que os meios de hospedagem apresentam considerável participação nas relações com o ambiente e para tal devem assumir suas responsabilidades e seus compromissos diante das vulnerabilidades ambientais existentes.

Ao considerar o recorte do complexo ambiental estudado, a presente pesquisa considera como sua tese a incompatibilidade lógica entre a percepção discursiva do que é ambientalmente correto, a qual apresenta forte viés econômico; e as práticas ambientais relacionadas ao discurso no que tange aos meios de hospedagem.

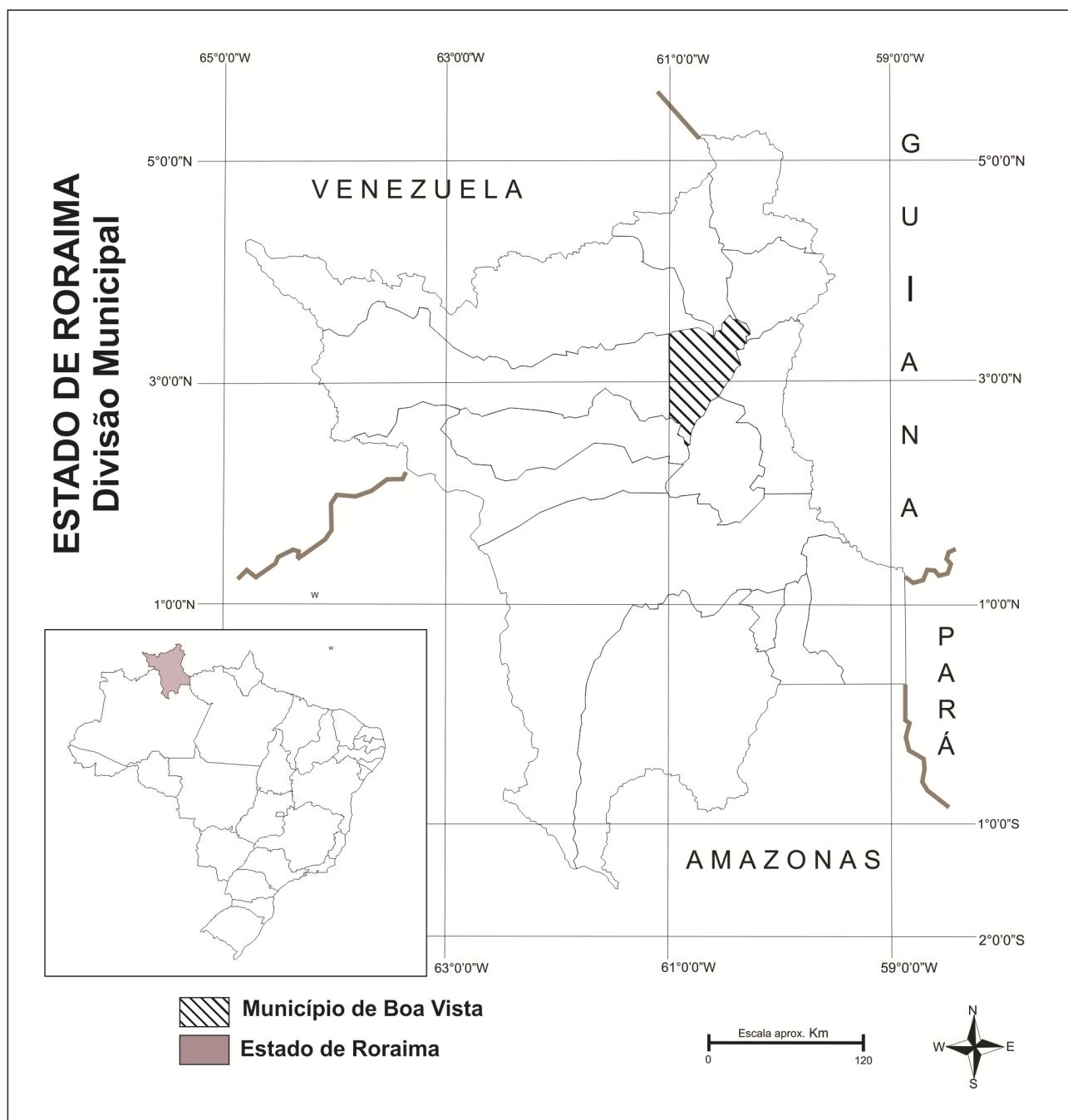
METODOLOGIA

A coleta de dados da pesquisa ocorreu em onze meios de hospedagem localizados no município de Boa Vista, capital do estado de Roraima. A pesquisa se caracteriza por ser um estudo de caso, constituído a partir de múltiplas fontes de evidências (YIN, 2010).

CARACTERIZAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BOA VISTA/RR

O município de Boa Vista é a capital do Estado de Roraima, Brasil (Figura 1).

Figura 1 - Mapa do Brasil com destaque para o Estado de Roraima (IBGE, 2001) e Mapa do estado de Roraima com destaque para o município de Boa Vista



Fonte: IBGE (1999).

O saneamento do município é realizado pela empresa estatal, Companhia de Águas e Esgotos de Roraima (CAER), o qual atende as residências com abastecimento de água potável e fluoretada. A estrutura de abastecimento de água é composta por 1.515 km de rede de água em Boa Vista, com 83.641 ligações domiciliares. Referente ao esgotamento sanitário dos 58 bairros da cidade, 25 dispõem desse sistema, abrangendo 40% da população de Boa Vista (BOA VISTA, 2014).

SELEÇÃO DOS SUJEITOS E DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

A presente investigação abarcou gestores e funcionários de todos os meios de hospedagem cadastrados na EMBRATUR, até novembro de 2012, na categoria "hotel". Essa decisão é justificada por considerar que os empreendimentos apresentam significativa relação de impacto com o ambiente.

INSTRUMENTOS DE COLETA DE EVIDÊNCIAS

Foram utilizadas duas ferramentas distintas para a coleta de evidências. A primeira foi a entrevista estruturada, que foi aplicada com itens distintos para funcionários e gestores, com o intuito de cruzamento entre variáveis dependentes e independentes. A aplicação do questionário somente aconteceu após autorização da alta gestão dos meios de hospedagem para a realização da pesquisa.

A formulação do questionário foi baseada a partir dos modelos de questionários das dissertações de mestrado de Pereira (2007), Ferrari (2006) e Costa-Alves (2008), em que há informação de sujeitos envolvidos na atividade turística sobre o tema saneamento ambiental e hotelaria.

A segunda ferramenta para coleta de evidências foi a observação direta com roteiro prévio, a qual teve como objetivo a validação e o reforço dos questionamentos proferidos a partir dos questionários aplicados na primeira fase da pesquisa. Essa ferramenta consiste na visitação dos meios de hospedagem e observação da aplicabilidade das afirmações contidas no questionário.

Foram observados os seguintes pontos, são eles: a) os hotéis apresentam na recepção (e/ou) nas áreas comuns do empreendimento lixeiras seletivas para a disposição do resíduo?; b) os hotéis apresentam nos quartos lixeiras para descarte seletivo do resíduo?; c) os hotéis apresentam algum selo de qualidade ambiental?; d) os hotéis apresentam informações ambientais ao hóspede em dizeres relacionados ao uso da água e ao gerenciamento dos resíduos?; e) a variável ambiental é considerada como um atrativo pelo hotel na venda do seu serviço?; e f) o hotel prevê uma área interna para acomodação do resíduo de forma apropriada?

RESULTADOS

ESCOLARIDADE DOS GESTORES E FUNCIONÁRIOS DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

Ao tratar sobre o grau de escolaridade de gestores de meios de hospedagem (Tabela 1), constatou-se que 38,46% apresentam o Ensino Superior incompleto; 23,08% apresentam Ensino Médio completo; 15,38% têm Ensino Superior completo; 15,38% têm Ensino Fundamental completo e 7,69% não responderam.

Em relação às informações de funcionários de meios de hospedagem sobre escolaridade (Tabela 2), pode-se constatar que 47,95% dos entrevistados cursaram até o Ensino Médio completo; 16,44% têm o Ensino Fundamental incompleto; 12,33% apresentam o Ensino Superior incompleto; 9,59% têm igualmente Ensino Médio incompleto e Ensino Fundamental completo; 2,74% apresentam Ensino Superior completo e 1,37% não respondeu.

Tabela 1- Distribuição de frequências e porcentagens de indicações de gestores de meios de hospedagem sobre a escolaridade no município de Boa Vista, Roraima, Brasil.

	(I)	(%)		
			Escolaridade	
Escolaridade	Ensino superior incompleto	5	38,46	
	Ensino médio completo	3	23,08	
	Ensino superior completo	2	15,38	
	Ensino fundamental completo	2	15,38	
	Não responder	1	7,69	
	TOTAL	13		100

Fonte: Dados dos autores.

Tabela 2- Distribuição de frequências e porcentagem de indicações de funcionários de meios de hospedagem sobre a escolaridade no município de Boa Vista, Roraima, Brasil.

Escalaridade	(n)	(%)
Médio Completo	35	47,95
Fundamental Incompleto	12	16,44
Superior Incompleto	9	12,33
Médio Incompleto	7	9,59
Fundamental Completo	7	9,59
Superior Completo	2	2,74
Não Respondeu	1	1,37
TOTAL	73	100

Fonte: Dados dos autores.

SOBRE OS GESTORES DE MEIOS DE HOSPEDAGEM SEREM SENSÍVEIS AOS ASPECTOS AMBIENTAIS

Na Tabela 3, são apresentadas as indicações de gestores de meios de hospedagem sobre: a) a administração do meio de hospedagem ser sensível aos aspectos ambientais; b) a administração do meio de hospedagem contribuir com os impactos ambientais; c) a avaliação da responsabilidade ambiental do empreendimento hoteleiro e d) ser consciente em relação aos impactos ambientais resultantes da atividade hoteleira.

Em relação à administração do hotel ser sensível aos aspectos ambientais, 69,23% afirmaram ser sensíveis aos aspectos ambientais, enquanto 23,08% negaram ser sensíveis e 7,69% afirmaram desconhecer a relação de sensibilidade. No ponto seguinte, foi questionado sobre a administração de o hotel contribuir com a minimização dos impactos ambientais. Nesse questionamento, 76,92% afirmaram contribuir e 23,08% afirmaram não contribuir para a relação de minimização de impactos ambientais.

Tabela 3 - Distribuição de frequências e porcentagem de indicações de gestores de meios de hospedagem sobre ser sensível a aspectos ambientais, Boa Vista, Roraima, Brasil.

		(f)	(%)
Sobre a administração do hotel ser sensível aos aspectos ambientais	Sim	9	69,23
	Não	3	23,08
	Desconhece	1	7,69
TOTAL		13	100
Sobre a administração do hotel contribuir com a minimização dos impactos ambientais	Sim	10	76,92
	Não	3	23,08
	TOTAL	13	100
Sobre como avalia a responsabilidade ambiental do empreendimento hoteleiro	Boa	6	46,15
	Regular	3	23,08
	Ótima	2	15,38
	Não respondeu	1	7,69
	Ruim	1	7,69
TOTAL		13	100
Sobre ser consciente em relação aos impactos ambientais resultantes da atividade hoteleira	Não	8	61,54
	Sim	4	30,77
	Não respondeu	1	7,69
TOTAL		13	100

Fonte: Dados dos autores.

Quando questionados sobre como avaliam a responsabilidade ambiental do empreendimento hoteleiro, 46,15% avaliaram como “Boa”; 23,08% avaliaram como “Regular”; 15,38% indicaram como “Ótima”; 7,69% não responderam e 7,69% afirmaram ser “Ruim”. No último ponto, os sujeitos foram inquiridos sobre ser conscientes em relação aos impactos ambientais resultantes da atividade hoteleira, dos quais 61,54% afirmaram ter consciência dos impactos ambientais resultantes dessa atividade, enquanto que 30,77% disseram não ter consciência sobre os impactos dessa atividade e 7,69% não responderam a esse questionamento.

SOBRE OS FUNCIONÁRIOS SEREM BEM INFORMADOS EM RELAÇÃO AO MEIO AMBIENTE E AO SANEAMENTO BÁSICO NO MUNICÍPIO DE BOA VISTA

Tabela 4 -Distribuição de frequências e porcentagem de indicações de funcionários de meios de hospedagem no que se refere a ser bem informado em relação ao meio ambiente, Boa Vista, Roraima, Brasil.

Bem informado em relação ao meio ambiente		(n)	(%)
	Sim	48	65,75
	Nunca pensou no assunto	16	21,92
	Não	7	9,59
	Não respondeu	2	2,74
TOTAL		73	100

Fonte: Dados dos autores.

A Tabela 4 tem como objetivo analisar as indicações de funcionários de meios de hospedagem sobre ser bem informado em relação ao meio ambiente. Diante desse questionamento, 65,75% dos sujeitos afirmaram ser bem informados em relação ao meio ambiente, enquanto que 21,96% afirmaram nunca ter pensado no assunto; 9,59% afirmaram não ser bem informados e 2,74% não responderam ao questionamento.

Tabela 5 -Distribuição de frequências e porcentagem de indicações de funcionários de meios de hospedagem sobre saneamento básico no município de Boa Vista, Roraima, Brasil.

Conhece o saneamento básico no município de Boa Vista, RR		(n)	(%)
	Não Conheço	34	46,58
	Conheço	20	27,40
	Nunca teve interesse em conhecer	19	26,03
	TOTAL	73	100

Fonte: Dados dos autores.

No tocante às indicações de funcionários de meios de hospedagem sobre o saneamento do município de Boa Vista (Tabela 5), 46,58% dos sujeitos questionados afirmaram não conhecer o saneamento básico do município, enquanto 27,40% afirmaram conhecê-lo e 26,03% afirmaram que nunca tiveram interesse em conhecer essa situação.

SOBRE OS FUNCIONÁRIOS APRESENTAREM COMPROMISSO COM O MEIO AMBIENTE

Na Tabela 6, funcionários de meios de hospedagem foram questionados sobre se o meio de hospedagem deve apresentar compromisso ambiental e se os sujeitos apresentam compromisso ambiental. Diante dessa situação, 67,12% dos sujeitos afirmaram que os hotéis devem sim ter compromisso ambiental; 30,14% nunca pensaram sobre o assunto; 1,37% afirmaram não ter certeza e 1,37% não responderam a indagação. Logo após, questionou-se aos funcionários de meios de hospedagem, sobre se os mesmos apresentam compromisso ambiental. Para 65,75% dos sujeitos, existe por parte dele compromisso com o ambiente; já para 21,92%, nunca pensaram no assunto; 9,59% afirmaram não ter compromisso e 2,74% não responderam.

Tabela 6 -Distribuição de frequências e porcentagem de indicações de funcionários de meios de hospedagem sobre apresentar compromisso ambiental, Boa Vista, Roraima, Brasil

		(n)	%
	Sim	49	67,12
Os hotéis devem ter compromisso ambiental?	Nunca pensei no assunto	22	30,14
	Não tenho certeza	1	1,37
	Não respondeu	1	1,37
	TOTAL	73	100
		(n)	%
	Sim	48	65,75
O Sr.[a] tem compromisso?	Nunca pensei no assunto	16	21,92
	Não	7	9,59
	Não respondeu	2	2,74
	TOTAL	73	100

Fonte: Dados dos autores.

Quando questionados sobre se há um sistema de coleta seletiva (desde a disposição, a coleta e a destinação dos resíduos sólidos), os funcionários responderam da seguinte forma: “Não, pois não existe planejamento”; “Não, pois ainda não planejaram”; “Não, pois ninguém fala nisso”; “Não, nunca pensei nisso”; “Não, não tem onde”; “Não, porque não existe a coleta seletiva do caminhão da prefeitura”; “Não, porque não há coleta seletiva pelo caminhão da prefeitura, então não adianta”; “Não, pois o lixo é colocado todo misturado

em um único recipiente"; "Não, pois não existe local apropriado"; "Sim, para manter limpo"; "Sim, para o bom funcionamento"; "Não tenho certeza, trabalho diretamente na lavanderia, não sei o que se passa nos outros setores do hotel"; "Não, porque não tem nenhum programa de seleção do lixo"; "Não, porque o hotel nunca falou para a gente separar o lixo; não porque é junto todo em um só sacolão e colocado no lixo"; "Não, porque a prefeitura nunca tomou iniciativa e nenhuma cooperativa, nada do tipo também"; "Sim, porque assim ajudamos o meio ambiente e a todo mundo"; "Sim, acontece duas vezes na semana"; "Sim, pela consciência ambiental".

SOBRE OS GESTORES DE MEIOS DE HOSPEDAGEM SEREM SENSÍVEIS AOS ASPECTOS AMBIENTAIS E A SITUAÇÃO DO SANEAMENTO BÁSICO NO MUNICÍPIO DE BOA VISTA, RORAIMA

Como descrito na Tabela 7, foi perguntado aos gestores de meios de hospedagem sobre o hotel ter algum programa de educação ambiental, como resposta dos sujeitos foram obtidos os seguintes dados: 38,46% disseram que "Não"; 30,77% afirmaram que "Sim" e 30,77% nunca pensaram no assunto. No tocante a informações relacionadas ao armazenamento dos resíduos sólidos do meio de hospedagem, 61,54% disseram que não fazem o armazenamento correto; 23,08% disseram que fazem o armazenamento correto; 7,69% desconhecem o procedimento e 7,69% não responderam.

Tabela 7 - Distribuição de frequências e porcentagens de indicações de gestores de meios de hospedagem sobre ser sensível a aspectos ambientais e a situação de saneamento básico, Boa Vista, Roraima, Brasil.

		(f)	(%)
Sobre hotel tem algum programa de educação ambiental	Não	5	38,46
	Sim	4	30,77
	Nunca pensei no assunto	4	30,77
	TOTAL	13	100
Sobre o hotel armazenar corretamente os resíduos sólidos	Não	8	61,54
	Sim	3	23,08
	Desconhece	1	7,69
	Não respondeu	1	7,69
	TOTAL	13	100

Fonte: Dados dos autores.

Em relação às indicações de funcionários referente à disposição dos resíduos sólidos de meio de hospedagem (Tabela 8), 49,32% afirmaram usar a lixeira fora do hotel para fazer a disposição; 26,03% afirmaram realizar a disposição em local apropriado; 15,07% nunca pensaram no assunto; 6,85% não têm certeza sobre a informação e 2,74% não responderam.

Tabela 8 - Distribuição de frequências e porcentagem de indicações de funcionários de meios de hospedagem sobre a disposição dos resíduos sólidos do meio de hospedagem no município de Boa Vista, Roraima, Brasil.

	(<i>n</i>)	(%)
	36	49,32
Sobre como são dispostos os resíduos sólidos no hotel	19	26,03
Nunca pensei no assunto	11	15,07
Não tenho certeza	5	6,85
Não respondeu	2	2,74
TOTAL	73	100

Fonte: Dados dos autores.

OBSERVAÇÃO DIRETA COM ROTEIRO PRÉVIO

Ao analisar os dados referentes à observação direta, podem-se notar os seguintes aspectos. No tocante ao questionamento “os hotéis apresentam na recepção e/ou nas áreas comuns do empreendimento lixeiras seletivas para a disposição do resíduo?”, dos onze estabelecimentos somente um apresentava lixeiras seletivas.

Em relação ao questionamento, “os hotéis apresentam nos quartos lixeiras para descarte seletivo do resíduo”, dos onze empreendimentos observados, todos não apresentam lixeiras seletivas na unidade habitacional. Vale salientar que dois apresentam lixeiras normais e três não permitiram a observação apesar de afirmar a inexistência das mesmas no quarto.

Quando questionados sobre se “os hotéis apresentam algum selo de qualidade ambiental?”, todos os onze meios de hospedagem não apresentavam algum selo ambiental. No entanto, um dos meios de hospedagem não sabia do que se tratava.

Ao observar se “os hotéis apresentam informações ambientais ao hóspede em dizeres relacionados ao uso da água e ao gerenciamento dos resíduos sólidos”, dos onze empreendimentos, seis não apresentavam estas

informações; dois apresentavam folhetos informativos no apartamento; um apresentava um quadro informativo na recepção; um não respondeu e um não permitiu a observação.

Ao tratar se “a variável ambiental é considerada como um atrativo pelo hotel na venda do seu serviço”, pode-se observar que dos onze empreendimentos, nove não utilizam a variável ambiental como atrativo para venda do serviço, enquanto dois empreendimentos se valem dessa variável como atrativo para a venda, porém não apresentam projetos ambientais em andamento.

Ao serem observados sobre se “o hotel prevê uma área interna para acomodação do resíduo de forma apropriada”, notou-se que nenhum dos onze empreendimentos apresenta em suas instalações o espaço para a acomodação dos resíduos. Em dois casos existe a separação de garrafas e latas.

Por fim, quando observados sobre se “o meio de hospedagem mantém alguma relação com associação de catadores e/ou catadores”, dos onze empreendimentos, nove não apresentam relação com catadores e/ou associação de catadores. Por outro lado, dois empreendimentos afirmam separar latas e garrafas com o objetivo de repassá-las para catadores e/ou associação de catadores.

DISCUSSÃO DOS DADOS

A escolaridade como uma variável da percepção ambiental apresenta-se na hotelaria como base de interpretação do que pode ser ambientalmente correto. Nos resultados, notou-se que a baixa escolaridade dos gestores e dos funcionários apresenta relação com a superficialidade da abordagem ambiental dada.

A informação “considerar-se bem informado” sobre a questão ambiental e escolaridade também aparece no estudo de Lima (2003). Ao trabalhar com a percepção ambiental dos moradores e da gestão pública sobre os recursos hídricos da cidade de São Carlos-SP, Lima (2003, p. 42) indagou os moradores envolvidos em sua pesquisa sobre o fato de eles se considerarem pessoas bem informadas e o motivo. Das pessoas que responderam “sim”, todas relacionaram o motivo de estarem bem-informadas à leitura e ao grau de instrução. Os sujeitos que afirmaram “não” se considerar bem informados

ambientalmente fundamentaram sua resposta a não ter acesso à informação e não assistir à TV nem escutar rádio.

Os sujeitos que não souberam dizer se estavam bem informados fundamentaram suas respostas no baixo grau de instrução, afirmando que esse tipo de informação não chega até eles. A fim de entender melhor como se comportavam esses sujeitos, moradores que circundavam o rio Monjolinho, Lima (2003, p. 44) indagou se era desejo dessas pessoas estarem bem informadas. Grande parte dos sujeitos afirmou que gostaria de ser uma pessoa bem informada, enquanto uma minoria respondeu que não. É interessante notar que, nos resultados apresentados pelo autor, um sujeito afirmou que se tornar bem informado quanto a essa questão (ambiental) não o interessava, pois não faria diferença em sua atividade financeira.

Por sua vez, considera-se neste estudo que o enfoque ambiental não estimulado tende à superficialidade e, por conseguinte, à precarização interpretativa. O fato de os colaboradores não entenderem a variável ambiental como peça chave para a execução de atividades hoteleiras e a ausência de estímulos tendem à falta de interesse coletiva sobre entender o ambiente e as suas relações.

Em outro momento, ao analisar informações de gestores de meios de hospedagem em relação a serem sensíveis aos aspectos ambientais, puderam ser notadas incongruências entre o discurso adotado e o resultado da observação direta. O exemplo disso é o número de frequências positivas em relação à alta administração afirmar ser sensível aos aspectos ambientais, enquanto que a observação direta confere condições contraditórias ao discurso.

Em estudos que contemplavam o comportamento organizacional em relação à variável ambiental (ALONS0-ALMEIDA; RODRÍGUEZ-ANTÓN, 2011; CHAN, 2013; TARÍ *et. al*, 2010), revela-se a estreita relação entre a existência de práticas ambientais com a variável financeira.

Para Alonso-Almeida e Rodríguez-Antón (2011, p. 1455), em artigo que objetiva entender o comportamento das organizações em relação à adoção de práticas ambientais na hotelaria, no universo de 403 hotéis na Espanha, o autor admite a existência de diferenças significativas de comportamento para adoção

de práticas ambientalmente favoráveis na hotelaria. Para o mesmo autor (2011, p. 1461), os resultados indicam que a adoção de normas de gestão ambiental é vantajosa para hotéis independentes (os quais não fazem parte de redes hoteleiras), quando isso acontece de forma intensa. O mesmo estudo também identificou que redes de hotéis podem ser menos entusiasmadas em suas ações, pois eles já contam com o valor agregado pela sua marca. O comportamento organizacional em relação às estratégias traçadas apresenta relação direta ao retorno mercadológico que pode ser gerado pela ação.

Em outro estudo semelhante (CHAN, 2013, p. 460), com o objetivo de investigar a percepção de gerentes de hotéis em Hong Kong em relação às estratégias de *marketing* verde (considerando a relação entre o discurso e a ação), indica que hotéis de menor porte tendem a adotar estratégias de *marketing* verde com sérias limitações (considerado pelo autor como “*marketing* verde de vacas magras”). Por outro lado, hotéis com maior porte tendem a investir mais intensamente em qualidade ambiental.

Por fim, nessa temática Tarí *et al.* (2010, p. 500) analisaram o compromisso ambiental e os efeitos gerados no desempenho de 301 hotéis de 3 a 5 estrelas. O estudo identificou em linhas gerais que os meios de hospedagem podem admitir três posturas, são elas: a) comportamento proativo em relação à gestão de qualidade e à gestão ambiental; b) comportamento favoravelmente inclinado para a gestão da qualidade; e c) comportamento reativos em relação à gestão da qualidade e à gestão ambiental. Para Tarí *et al.* (2010, p. 508), as ações ambientais (redução de consumo de energia, redução do uso de combustíveis fosseis, redução no consumo de água e avaliação de consumo) apresentam direta relação com a redução dos custos dos meios de hospedagem.

Em outro momento do presente estudo, o gestor foi questionado sobre ser consciente aos impactos ambientais resultantes da atividade hoteleira. Apesar de afirmar em outros questionamentos um comportamento ambientalmente favorável, 61,54% dos gestores não se consideram bem informados em relação aos impactos ambientais resultantes da atividade hoteleira. Desconhecer em sua profundidade a temática ambiental impossibilita os gestores de empreendimentos de acessar o mercado verde, que por vezes é responsável

por um diferencial de mercado, como destacam os autores Fraj e Martinez (2006) e Tortella e Tirado (2012).

Fraj e Martinez (2006, p. 141) afirmam que, para a criação de uma mensagem significativa para o consumidor, a companhia deve apresentar as implicações de funcionamento, aliando-se a Sistemas de Gestão Ambiental. Deve fazer parte disso também o envolvimento dos diferentes agentes sociais que afirmam assumir os compromissos da sustentabilidade. Se o consumidor é consciente de que a companhia oferece produtos ambientalmente corretos, as chances de se obter sucesso nesse segmento estão quase garantidas.

Em artigo com tema semelhante e com o objetivo de desenvolver e validar um instrumento de medição (modelo Rasch) do desempenho ambiental em 187 meios de hospedagem nas ilhas Canárias (Espanha), os autores Tortella e Tirado (2012) concluem dois pontos significativos, são eles: a) os resultados revelam dualidade do desempenho ambiental. Isso significa que alguns hotéis não têm alcançado o nível médio de realização pelo fato de a média de desempenho ambiental do setor ter aumentado substancialmente; e b) o desempenho ambiental determina que o posicionamento de um hotel é relacionado à prestação de serviços, enquanto que os funcionários não recebem incentivos de qualificação em relação a questões ambientais.

O artigo de Tortella e Tirado (2012) consegue descrever o que acontece no município de Boa Vista em relação a investimentos na formação dos funcionários. Nas informações de funcionários em ser bem informados em relação ao ambiente e ao saneamento básico do município de Boa Vista, RR, notou-se que 65,75% dos sujeitos acreditam ser bem informados em relação ao meio ambiente, enquanto que 73,97% não conhecem ou nunca tiveram interesse em saber sobre o saneamento básico no município de Boa Vista.

O fato de negligenciar informações sobre o ambiente pode gerar riscos financeiros ao empreendimento hoteleiro desde o que passa pelos custos de produção até o *marketing* ambiental. Nesse sentido, Pereira-Moliner (2012) e Dolnicar e Leisch (2007) admitem a importância ambiental para o funcionamento do empreendimento e para a satisfação do turista.

Pereira-Moliner *et al.* (2012, p. 88) elaboraram um estudo que busca entender a relação entre as variáveis gestão da qualidade (QM) e gestão ambiental (EM) e os impactos na gestão. Elas admitem que as dimensões de desempenho (*performance financeira, sucesso de mercado e satisfação das partes interessadas*) apresentam relação direta à variável gestão ambiental (EM). No caso, a variável EM apresenta significativo impacto positivo sobre o desempenho financeiro, sucesso de mercado e satisfação das partes interessadas. Para os autores, os turistas de hotéis 3, 4 e 5 estrelas (objeto desse estudo) apresentam alto nível de consciência ambiental.

Ao discutir o nível de pegada ecológica dos turistas, Dolnicar e Leisch (2007, p. 6) verificaram a afirmação: "A experiência intensa com o ambiente é uma coisa especial nas minhas férias." Os autores concluíram, por meio do método de análise da pegada ecológica, que para 54,7% apresentam pequena importância; 25,9% admitiram ser um fator mediano numa escala de importância e 19,3% afirmaram ter grande importância. Essa relação pode ser evidenciada no fato de que 61,54% dos gestores de meios de hospedagem não se considerarem conscientes em relação aos impactos ambientais resultantes da atividade hoteleira.

Quando os funcionários foram questionados sobre a disposição final dos resíduos gerados nos meios de hospedagem, no presente artigo, 75,35% dos sujeitos afirmaram que os resíduos eram colocados em lixeiras fora do hotel ou em local apropriado. Porém, ao ser observados sobre a existência de uma área interna para a acomodação dos resíduos sólidos, nenhum dos onze empreendimentos apresentou essas instalações.

Outro ponto interessante é que dos onze empreendimentos, somente dois apresentam relação com catadores e/ou associação de catadores. Para tal, é interessante notar estudos recentes sobre o tema (ERDOGAN; BARIS, 2007; SPILLMAN, 2010; CEMPRE, 2012). Com o objetivo de analisar a viabilidade da implantação da coleta seletiva em meios de hospedagem de pequeno porte no município e Armação de Búzios (RJ), Spillman (2010, p. 38) afirmou que:

[...] na contramão do que acontece no formato tradicional, a implantação da coleta seletiva cria um fluxo de recursos na economia local por meio de **rendimentos** de catadores

envolvidos na geração e no usufruto dos rendimentos gerados pela comercialização de resíduos.

Em estudo que trata de questões ambientais na hotelaria da Turquia, Erdogan e Baris (2007, p. 608), ao tratarem 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 necessário atenção redobrada em relação às práticas ambientais e para a falta de conhecimento em relação à sensibilização para um consumo responsável.

De acordo com a pesquisa intitulada Ciclosoft 2012 (CEMPRE, 2012), que tem como objetivo revelar a situação atual da coleta de resíduos sólidos no Brasil, desde o ano de 1994, 766 municípios no Brasil (14%) operam programas de coleta seletiva. Para tal, a região norte do Brasil representa 2% dessa totalidade, enquanto que a região sudeste apresenta 52%, o que equivale a 401 municípios. Segundo Spillman (2010, p. 37), a coleta seletiva no Brasil ainda é incipiente, para o autor, poucos foram os municípios que já implantaram suas políticas próprias de gestão de resíduos.

Por fim, há o estudo Bohdanowicz (2006, p. 662), que trata da influência do contexto geopolítico, econômico e sociocultural de um país sobre as atitudes ambientais e iniciativas pró-ecológicas em 349 operadores hoteleiros na Suécia e na Polônia. Constatou-se que a maioria dos sujeitos reconhece a necessidade de proteção ambiental e apresenta envolvimento com diversas atividades. Para o autor, existem duas direções que devem ser seguidas quando trata a sustentabilidade ambiental na hotelaria, são elas: a) a incorporação de práticas técnicas e comportamentais responsáveis do setor e b) a necessidade de iniciar uma demanda maior para práticas verdes por parte dos clientes. Por fim, o estudo indicou que o contexto geopolítico, econômico e sociocultural de um país tem uma influência sobre as atitudes ambientais dos operadores hoteleiros.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio da pesquisa realizada, foi possível verificar que o discurso adotado pelos gestores de meios de hospedagem é dissonante da prática empreendida nesses espaços. Os resultados das análises dos dados obtidos por meio de entrevistas e triangulados com as observações diretas mostraram quatro pontos fundamentais, os quais permitem visualizar essa dissonância.

Primeiro, apesar de 69,23% dos gestores admitirem ser sensíveis aos impactos ambientais e 76,92% dos gestores afirmarem contribuir com a minimização dos impactos ambientais gerados pelos meios de hospedagem a partir da observação direta, constatou-se que dos onze empreendimentos pesquisados apenas um apresentava coleta seletiva nas áreas comuns dos meios de hospedagem e em nenhum deles apresentavam lixeiras seletivas nas unidades habitacionais.

Segundo, embora 65,75% dos funcionários admitam ser bem informados em relação ao ambiente, 72,61% dos funcionários afirmaram não conhecer ou nunca ter tido interesse em conhecer a situação do saneamento básico no município de Boa Vista, RR.

Terceiro, ainda que 61,54% dos gestores afirmarem não ter disponível na estrutura do meio de hospedagem espaço para o armazenamento correto dos resíduos, 75,35% dos funcionários afirmaram que a disposição dos resíduos sólidos acontece na lixeira fora do hotel ou em local apropriado. Enquanto isso, observou-se que nenhum dos onze empreendimentos apresenta local adequado para a acomodação dos resíduos sólidos.

Quarto, mesmo 67,12% dos funcionários terem afirmado que os hotéis devem ter compromisso com o meio ambiente, 65,75% dos funcionários afirmarem ser compromissados ambientalmente e 61,53% dos gestores avaliam a responsabilidade ambiental dos meios de hospedagem como ótima ou boa, apenas dois dos onze meios de hospedagem pesquisados apresentam relação com catadores e/ou associação de catadores de resíduos sólidos.

Dante das dissonâncias comprovadas em relação ao discurso e à adoção de práticas ambientalmente responsáveis, pode-se concluir que: a) sobre a existência

do interesse por um comportamento ambientalmente responsável, mesmo que superficial, porém construído mais fortemente por uma lógica de mercado em vez de motivações meramente ambientais; b) carência de investimentos na qualificação para funcionários e/ou benefícios salariais, o que pode apresentar relação com a falta de interesse por parte de todos os sujeitos no entendimento mais profundo da variável ambiental na hotelaria; e c) que a existência de sérias fragilidades metodológicas no que tangem a comportamento ambientalmente responsável, pois as ferramentas mostram-se insuficiente na apreensão do comportamento dos sujeitos em relação ao ambiente.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, J.P. **Gestão Ambiental para o desenvolvimento sustentável**. Rio de Janeiro: Thex, 2012, 566p.

ALONSO-ALMEIDA, M. M; RODRÍGUEZ-ANTON, J. M. Organizational behavior and strategies in the adoption of certified management systems: an analysis of the Spanish hotel industry. **Journal of Cleaner Production**. 19, 2011. Disponível em: < <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652611001508>>. Acesso em: 23 maio 2013.

BOA VISTA. **Companhia de Águas e Esgotos de Roraima (CAER)**. Disponível em: <http://www.caer.com.br/static/eta.jsp>. Acesso em: 22 maio 2014.

BOHDANOWICZ, P. Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries—survey results. **Hospitality Management**. 25, 2006. Disponível em: < <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431905000708>>. Acesso em: 6 maio 2013.

CARRENHO, C.R.; FIGUEIREDO, R.S. de; SABINO, J. Percepção de atores sociais quanto ao uso de tecnologias alternativas e mitigadoras de impacto ambiental por empreendimentos hoteleiros em Bonito, Mato Grosso do Sul. **Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional**. Taubaté, 8, n.2, 2012, p. 244- 274. Disponível em: <<http://www.rbgdr.net/revista/index.php/rbgdr/article/viewArticle/675>> Acesso em: 23 mai. 2014.

CEMPRE. **Pesquisa Ciclosoft 2012**. Acesso em: março de 2013 <http://www.cempre.org.br/ciclosoft_2102.php> 2012.

CHAN, E. S. W. Managing green marketing: Hong Kong hotel managers' perspective. **International Journal of Hospitality Management**. V. 34, 2013. Disponível em: < <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431912001636>>. Acesso em: 23 maio 2013.

COSTA-ALVES, T.J. **Responsabilidade de hóspedes em relação à variável ambiental: Estudo de caso de dois meios de hospedagem.** 2008. 117 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) -Programa de Pós - Graduação em Turismo, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul.

DE CONTO, S. M.; ALVES, T.J. C.; ZARO, M.; PISTORELLO, J.; PEREIRA, G. S.; PESSIN R. Las condiciones de saneamiento básico como factor decisivo en la elección del destino turístico. **Estudios y Perspectiva en Turismo**, Buenos Aires, v. 20, 2011. Disponible em: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322011000100012&script=sci_arttext. Acesso em: 4 maio 2014.

DE CONTO, S. M.; CORRÊA, L. B.; PESSIN, N.; ZARO, M.; BAPTISTA, M. T. Educación Ambiental em medios de hospedaje. **Estudios y Perspectivas en Turismo**, v. 22, 2013. Disponible em: <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v22n3/v22n3a06.pdf>. Acesso em: 4 maio 2014.

DE CONTO, S.M; ZARO, M. O Hóspede como fator decisivo na adoção de políticas e práticas ambientais em meios de hospedagem – Caxias do Sul/RS. **Rosa dos Ventos:** revista do Programa de Pós-Graduação em Turismo Universidade Caxias do Sul, v. 3 n.3, p. 337-358, dez. 2011. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/1188>. Acesso em: 22 maio 2014.

DOLNICAR, S.; LEISCH, F. Seletive marketing for environmentally sustainable tourism. **Tourism Management**, Londres, n. 5, 2007. Disponible em: <http://ro.uow.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1477&context=comppapers>. Acesso em: 12 mar. 2014.

ERDOGAN, N.; BARIS, E. Environmental protection programs and conservation practices of hotel in Ankara, Turkey. **Tourism Management**, Londres, n. 28, 2007. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517706001312> Acesso em: 12 mar. 2013.

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.

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. 2006. Disponible em: <<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do;jsessionid=8139AD4287B003CB2978A4E716480DBB?contentType=Article&contentId=1554403>>. Acesso em: 12 mar. 2013.

FREITAS, A. L. P.; ALMEIDA, G. M. M. de. **Avaliação do nível de consciência ambiental em meios de hospedagem:** uma abordagem exploratória. Sociedade & Natureza. Uberlândia, 22(2): 405-417, 2010. Disponible em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1982-45132010000200013> Acesso em: 23 mai. 2014.

GUZZO, R. F.; NASCIMENTO, L. F. M. do. Prácticas ambientales y desempeño organizacional en la hotelería: un estudio de sus relaciones en la ciudad de Porto Alegre, Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*. Buenos Aires, v. 22, n. 2, 2013, p. 294-313. Disponible em: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S18511732201_3000200007. Acesso em: 23 maio 2014.

IBGE. **Malha municipal digital:** localização do Estado de Roraima. [Rio de Janeiro], 1999. 1 mapa: 78x57 cm. Escala 1:800.000.

IBGE. **Fragmentação da malha municipal do Estado de Roraima:** emancipações que envolveram mais de um município. [Rio de Janeiro], 2001. 1 mapa: 78x57 cm. Escala 1:120.000.

JERONIMO, C.E. de M. Ferramenta de avaliação da gestão ambiental para o segmento hoteleiro. **Revista Científica da Escola de Gestão e Negócios**. Natal, v.2, n.2, 2013, p. 65-83. Disponível em: <<http://repositorio.unp.br/index.php/connexio/article/view/325/281>>. Acesso em: 23 maio 2014

LIMA, R.T. **Percepção ambiental e participação pública na gestão dos recursos hídricos:** perfil dos moradores da cidade de São Carlos, SP (bacia hidrográfica do rio do Monjolinho). 2003. 94 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Engenharia Ambiental) – Escola de Engenharia de São Carlos – USP, São Carlos.

NERY, C. H. C.; DE CONTO, S. M.; ZARO, M.; PISTORELLO, J.; PEREIRA, G. S.; Geração de Resíduos Sólidos em Eventos Gastronômicos: O Festiqueijo de Carlos Barbosa Rio Grande do Sul Brasil. **Revista Rosa dos Ventos**, Caxias do Sul, v. 5, 2013. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/1672>. Acesso em: 4 maio 2014.

NOVAES, M. H. **Análise da gestão ambiental dos meios de hospedagem no espaço rural da região serrana de Santa Catarina**, 2013. 184p. Tese (Doutorado em Administração e Turismo) Programa de Pós-graduação em Administração e Turismo, Universidade do Vale do Itajaí. Biguaçu. Disponível em: <<http://siaibib01.univali.br/pdf/Marlene%20Huebes%20Novaes%202013.pdf>>. Acesso em: 23 mai. 2014.

PEREIRA-MOLINER, J; CLAYER-CORTÉS, E; MOLINA-AZORIN, J. F; TARÍ, J. J. Quality management, environmental management and firm performance: direct and mediating effects in the hotel industry. **Journal of Cleaner Production**. V. 37, 2012. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652612003046>>. Acesso em: 23 maio 2013

PEREIRA, G.S.A variável ambiental no planejamento de eventos turísticos: estudo de caso da Festa Nacional da Uva – RS. 2007. 124f. Dissertação (Mestrado) Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul.

PETKOW, M.; CURY, R. M; DE GRANDE, M. B. Logística reversa na hotelaria: estudo de caso em hotel certificado pela ISO 14001. In: SEMINÁRIO EM TURISMO DO MERCOSUL, 1., 2003, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2003. 1 CD-ROM.

RUES, E. **Eco-hotel management:** conciencia ecológica em la administración hotelera. México: Grupo Editorial Iberoamérica, 1995. 85p. ISBN: 9706251294

SILVA, R. N. A importância da matriz de classificação da EMBRATUR para o paradigma ambiental nos meios de hospedagem da região uva e vinho. In: SEMINÁRIO EM TURISMO DO MERCOSUL, 4., 2006, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2006.

SPILLMAN, C.V. Implantação de coleta seletiva em meios de hospedagem em municípios turísticos: caso de Armação de Búzios (RJ). 2010. 92 f. Dissertação (Mestrado) Pontifícia Universidade Católica -RJ, Rio de Janeiro.

TARÍ, J. J; CLAVER-CORTÉS, E; PEREIRA-MOLINER, J; MOLINA-AZORIN, J. F. Level sof qualityand environmental management in the hotel industry: Their joint influence on firm performance. **International Journal of Hospitality Management**, v. 29, 2010. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431909001509>. Acesso em: 23 maio 2013.

YIN, R. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. Bookman, 2010.