



UFBA

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
ESCOLA POLITÉCNICA
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM
ENGENHARIA INDUSTRIAL - PEI

MESTRADO EM ENGENHARIA INDUSTRIAL

EDUARDO FRIGOLETTO DE MENEZES

IMPACTOS AMBIENTAIS E SOCIAIS DA ATUAÇÃO DA INDÚSTRIA
HOTELEIRA. ESTUDO DE CASO DE MARAGOGI, ALAGOAS.



SALVADOR
2016

EDUARDO FRIGOLETTO DE MENEZES

**IMPACTOS AMBIENTAIS E SOCIAIS DA ATUAÇÃO DA INDÚSTRIA
HOTELEIRA. ESTUDO DE CASO DE MARAGOGI, ALAGOAS.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia Industrial, Escola Politécnica, Universidade Federal da Bahia, como requisito para a obtenção do título de Mestre.

Orientador: Prof. Dr. Salvador Ávila Filho

Salvador
2016

Modelo de ficha catalográfica fornecido pelo Sistema Universitário de Bibliotecas da UFBA para ser confeccionada pelo autor

Menezes, Eduardo Frigoletto de
Impactos Ambientais e Sociais da Atuação da Indústria
Hoteleira. Estudo de Caso de Maragogi, Alagoas. / Eduardo
Frigoletto de Menezes. -- Salvador, 2016.
148 f. : il

Orientador: Salvador Ávila Filho.
Dissertação (Mestrado - Programa de Pós-Graduação em
Engenharia Industrial) -- Universidade Federal da Bahia,
Escola Politécnica, 2016.

1. Turismo. 2. Indústria Hoteleira. 3. Gestão Ambiental. 4.
Desenvolvimento Sustentável. I. Filho, Salvador Ávila. II.
Título.

**IMPACTOS SOCIOECONÔMICOS E AMBIENTAIS DA
IMPLANTAÇÃO DA INDÚSTRIA HOTELEIRA. ESTUDO DE
CASO DE MARAGOGI, ALAGOAS.**

EDUARDO FRIGOLETTO DE MENEZES

Dissertação submetida ao corpo docente do programa de pós-graduação em Engenharia Industrial da Universidade Federal da Bahia como parte dos requisitos necessários para a obtenção do grau de Mestre em Engenharia Industrial.

Examinada por:

Prof. Carlos Arthur Mattos Teixeira Cavalcante
Doutor em Engenharia de Produção, Brasil, 1999;

Prof. Francisco Gaudêncio Mendonça Freires
Doutor em Engenharia e Gestão Industrial, Portugal, 2007;

Prof. Magno José Gomes da Silva
Doutor em Engenharia Mecânica, Brasil, 2014.

Salvador, BA - BRASIL

Dezembro/2016

À Maria Angelina Fiuza (*in memoriam*), minha vó, por ter me ensinado o valor da educação e a importância de ter uma casa própria para morar.

À Maria Eliane, minha esposa, que tem me acompanhado nas empreitadas da vida.

AGRADECIMENTOS

Ao professor Doutor Salvador Ávila Filho que me acolheu como seu orientando, e dessa forma foi fundamental para a concretização do sonho que já durava mais de dez anos que era o Mestrado.

Aos colegas docentes do Ifal, Cláudia Cordeiro, Ricardo Aguiar Filho, Sandro Beltrão e Wlândia Bessa que compartilharam muitas madrugadas de estudos.

Ao empresário Renato Lobo pela presteza com que sempre me atendeu quanto ao esclarecimento de dúvidas relativas ao funcionamento do turismo naquele município.

Ao empresário Luiz Cláudio Melo (Lula) que na administração sustentável de sua simpática pousada é a maior prova de que é possível incorporar a questão ambiental à hotelaria.

Ao professor Carlos Henrique que foi quem buscou e concretizou o convênio entre o Ifal e a UFBA que proporcionou a qualificação minha e de diversos outros servidores.

Ao professor Marcelo Embiruçu pelo empenho na coordenação do curso.

Aos docentes que se deslocaram da UFBA para compartilharem conosco as suas experiências, proporcionando que nos tornássemos pessoas mais qualificadas.

“Quem não perturba, não gera movimento.”

Salvador Ávila Filho

MENEZES, Eduardo Frigoletto de. Impactos Socioeconômicos e Ambientais da Atuação da Indústria Hoteleira. Estudo de Caso de Maragogi, Alagoas. 155 f. Il. 2016. Dissertação (Mestrado) – Escola Politécnica, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2016.

Impactos Ambientais e Sociais da Atuação da Indústria Hoteleira. Estudo de Caso de Maragogi, Alagoas.

RESUMO

Através de um estudo de caso no município de Maragogi, estado de Alagoas, este estudo avaliou os impactos ambientais e sociais causados pela indústria hoteleira que é a parte mais importante do turismo, e a percepção da comunidade local para propor estratégias de intervenção. As pesquisas foram realizadas por amostragem, onde foram investigados oito meios de hospedagem. Além da pesquisa bibliográfica, a metodologia incluiu a realização de entrevistas, questionários semiestruturados direcionados aos gestores hoteleiros e seus funcionários, comunidade local e líderes dos órgãos representativos, contando ainda com a observação de campo. Os resultados mostram que, embora a atividade turística se encontre no estágio inicial de desenvolvimento segundo o Ciclo de Vida do Produto, apresenta problemas como: a falta de educação ambiental em geral, descumprimento de aspectos legais no registro das empresas e a atuação precária dos órgãos públicos na execução das políticas públicas e na fiscalização da atividade. Ao final é proposto um modelo de diagnóstico que aborda os aspectos ambientais que possa viabilizar uma certificação ambiental em regiões com tipo de turismo semelhante (Sol, Areia e Mar), assim como facilmente ser adaptada a outros tipos de turismo.

Palavras-chave: Turismo, Indústria Hoteleira, Gestão Ambiental, Desenvolvimento Sustentável.

Menezes, Eduardo Frigoletto de. Environmental and Social Impacts of the Hotel Industry's Actuation. Case Study of Maragogi, Alagoas. XXX pp. ill. 2016. Master Dissertation - Polytechnic School, Federal University of Bahia, Salvador, 2016.

Environmental and Social Impacts of the Hotel Industry's Actuation. Case study of Maragogi, Alagoas.

ABSTRACT

Through a case study in the municipality of Maragogi, state of Alagoas, this study evaluated the environmental and social impacts caused by hotel industry's that is the most important part of tourism, and the perception of the local community to propose intervention strategies. The surveys were carried out by sampling, where eight means of lodging were investigated. In addition to the bibliographic research, the methodology included interviews, semi-structured questionnaires aimed at hotel managers and their employees, local community and leaders of representative bodies, and field observation. The results show that, although the touristic activity is in the initial stage of development according to the Product Life Cycle, it presents problems as: lack of environmental education in general, noncompliance with legal aspects in the registration of companies and the precarious performance of public agencies in the implementation of public policies and in the supervision of the activity. At the end, a diagnosis model is proposed that addresses the environmental aspect that can make environmental certification possible in regions with similar tourism type (Sun, Sand and Sea), as well as being easily adapted to other types of tourism.

Keywords: Tourism, Hotel Industry, Environmental Management, Sustainable Development.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Chegadas Internacionais de Turistas - Mundo (Em Milhões)	25
Figura 2 – Chegada de Turistas ao Brasil	26
Figura 3 – Empregos – Estoque de Empregos Formais (Em Milhões).....	27
Figura 4 – Milhões de empregos gerados - Brasil.....	28
Figura 5 – Certificado de Excelência obtido pelo Meio de Hospedagem “H”	47
Figura 6 – Certificado de Excelência obtido pelo Meio de Hospedagem “C”	47
Figura 7 – Certificação Ambiental alternativa	47
Figura 8 – Um Ciclo de Evolução da Área do Turismo	56
Figura 9 – Índices gerais de competitividade – destino x Brasil x Não capitais: 2008-2015	58
Figura 10 – Dados Consolidados das 13 dimensões	58
Figura 11 - Aspectos ambientais – Destino x Brasil x Não capitais: 2008-2015	59
Figura 12 - Cooperação regional – destino x Brasil x Não capitais: 2008-2015.....	59
Figura 13 – Língua negra	59
Figura 14 - Tubulação.....	59
Figura 15 - Bloqueio	59
Figura 16 - Monitoramento – destino x Brasil x Não capitais: 2008-2015.....	60
Figura 17 – Esquema da Metodologia de Trabalho	61
Figura 18 – Imagem de satélite do estado de Alagoas	64
Figura 19 – Imagem de satélite do município de Maragogi.....	65
Figura 20 - Área de Proteção Ambiental Costa dos Corais.....	66
Figura 21 – Polo Costa dos Corais.....	67
Figura 22 – Evolução do IDEB – 4º ao 5º ano do ensino fundamental – Rede Municipal.....	72
Figura 23 – Finanças Públicas	73
Figura 24 – Foto panorâmica do bairro do Centro.....	75
Figura 25 – Calçada irregular.....	76
Figura 26 – Auto-construção.....	76
Figura 27 – Placas de “vire à esquerda” e “vire à direita” colocadas lado a lado	76
Figura 28 – Lâmpadas sempre acesas	77
Figura 29 – Iluminação à energia solar	77
Figura 30 – Casa situada à avenida principal da orla.....	77
Figura 31 – “Hostel” com banho por R\$ 2,00.....	77
Figura 32 – Placa com proibições no uso das piscinas naturais.....	78
Figura 33 - Empreendimento	78
Figura 34 - Empreendimento	78
Figura 35 - Empreendimento	78
Figura 36 - Empreendimento	78
Figura 37 – Serviços de Mergulho.....	79
Figura 38 – Serviços de Mergulho.....	79
Figura 39 – Imagens de Satélite dos Meios de Hospedagem da Amostra	80
Figura 40 - Quantidade de funcionários por temporada.....	83
Figura 41 – Faixa de Renda x Tipologia do Cargo x Tempo de Serviço x Nível Educacional	86
Figura 42 - Faixa salarial x Nível Educacional x Tempo de Serviço.....	87
Figura 43 - Faixa salarial x Nível Educacional x Tempo de Serviço.....	88
Figura 44 - Faixa salarial x Nível Educacional x Tempo de Serviço.....	88
Figura 45 - Faixa salarial x Nível Educacional x Tempo de Serviço.....	89
Figura 46 – Faixa de Renda x Tipologia do Cargo x Tempo de Serviço x Nível Educacional	89
Figura 47 - Faixa de Renda x Tipologia do Cargo x Tempo de Serviço x Nível Educacional	90
Figura 48 - Faixa de Renda x Tipologia do Cargo x Tempo de Serviço x Nível Educacional	90
Figura 49 – Qualificação dos funcionários	91
Figura 50 – Qualificação dos funcionários	91
Figura 51 – Grau de Instrução – Grande Porte	92
Figura 52 – Grau de Instrução – Peq. Porte	92
Figura 53 – Cursos Necessários à Qualificação Profissional.....	93

Figura 54 – Sentimento de valorização.....	94
Figura 55 – Pretende seguir carreira	94
Figura 56 – Nível Educacional - CONSOLIDADO	95
Figura 57 – Renda Familiar	96
Figura 58 – Trabalha com Carteira Assinada?.....	97
Figura 59 - Gostaria de Trabalhar em Hotelaria?.....	97
Figura 60 – Sente-se qualificado a trabalhar em algum hotel local?	97
Figura 61 – Curso que mais ajudaria	98
Figura 62 – Opinião sobre a abertura de algum novo hotel	98
Figura 63 – Prática em favor do meio ambiente	99
Figura 64 – Desemprego - Consolidado.....	100
Figura 65 – Renda - Consolidado	100
Figura 66 – Preço dos Produtos de 1ª necessidade - Consolidado	100
Figura 67 – Preservação da Cultura Local - Consolidado.....	101
Figura 68 – Preço dos Aluguéis de Imóveis - Consolidado	101
Figura 69 – Preço dos Imóveis - Consolidado	102
Figura 70 – Latrocínios - Consolidado.....	102
Figura 71 – Roubos e Furtos - Consolidado.....	103
Figura 72 – Prostituição - Consolidado.....	103
Figura 73 - Tráfico de drogas - Consolidado	103
Figura 74 – Mendicância e Moradores de Rua - Consolidado.....	104
Figura 75 – Trabalho Infantil - Consolidado.....	104
Figura 76 – Falta de Energia Elétrica - Consolidado	105
Figura 77 – Falta de Água Encanada - Consolidado.....	105
Figura 78 – Qualidade da Água Fornecida pelo órgão público - Consolidado	106
Figura 79 – Trânsitos de veículos de forma desorganizada	106
Figura 80 – Qualidade do Ar - Consolidado	107
Figura 81 – Produção de Lixo - Consolidado	107
Figura 82 – Recolhimento do Lixo - Consolidado.....	107
Figura 83 – Esgotamento sanitário fornecido pelo órgão público	108
Figura 84 – Favela da Madeira de Lei no Morro da Macaca	109
Figura 85 – Vendedoras de bolinhos de goma próximas ao acostamento da rodovia.....	109
Figura 86 - Esgoto correndo à margem da rodovia.....	109
Figura 87 - A calçada da casa incorporou a guia do acostamento da pista	109
Figura 88 – PREVENÇÃO – Consolidado	111
Figura 89 – RESÍDUOS - Consolidado	112
Figura 90 - Material Reciclável coletado no lixão	113
Figura 91 – Flagrante de Trabalho Infantil e Exposição ao gás metano	113
Figura 92 – Imagem de Satélite da localização geográfica do lixão de Maragogi.....	113
Figura 93 – Compostagem	114
Figura 94 – Produto da Compostagem.....	114
Figura 95 – Consumo e Tratamento de Água	115
Figura 96 – Ações Ambientais - Consolidado	116
Figura 97 – Catalogação da flora	116
Figura 98 – Energia – Consolidado.....	117
Figura 99 – Energia Eólica.....	118
Figura 100 – GERAL - Consolidado.....	119
Figura 101 – Planilha do Microsoft Excel	120

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Comparativo 2011-2022 em Relação ao Faturamento com a Atividade Turística	26
Tabela 2 - Valor da Produção da Atividade requerida para a geração de uma unidade de emprego (em R\$)	29
Tabela 3 – Caracterização Geográfica	65
Tabela 4 – APAS de Alagoas	66
Tabela 5 – Municípios Integrantes do Polo Costa dos Corais	68
Tabela 6 – Meios de Hospedagem	68
Tabela 7 – Pessoas Físicas e Jurídicas registradas no Cadastur	69
Tabela 8 – Aspectos Demográficos	70
Tabela 9 – Saneamento: Serviços de Água e Esgoto	71
Tabela 10 – Saúde: Indicadores de Saúde	71
Tabela 11 – IDH-M	73
Tabela 12 – Famílias Cadastradas no Cadastro Único	74
Tabela 13 – Emprego: Pessoas com Vínculos Empregatícios em Ocupações Formais	74
Tabela 14 – Caracterização dos Meios de Hospedagem	79
Tabela 15 – Amostra dos funcionários entrevistados nos meios de hospedagem	80
Tabela 16 – Amostra dos moradores entrevistados	81
Tabela 17 – Pessoas que recebem Bolsa Família	96
Tabela 18 – Cálculo do Valor de t	121
Tabela 19 – Escala de Likert	122
Tabela 20 - Resultado da purificação da escala	123
Tabela 21 – Coeficiente de Confiabilidade (Cronbach Alfa)	123
Tabela 22 - Coeficiente de Confiabilidade (Cronbach Alfa)	123

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABETA - Associação Brasileira das Empresas de Turismo de Aventura
ABETAR - Associação Brasileira das Empresas de Transporte Aéreo Regional
ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis
ABLA - Associação Brasileira das Locadoras de Automóveis
ABRACORP - Associação Brasileira de Agências de Viagens Corporativas
ABRASEL Associação Brasileira de Bares e Restaurantes
CMMAD - Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento
EMBRAPA – Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária
EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo
IDEB – Índice de Desenvolvimento da Educação Básica
IDH-M - Índice de Desenvolvimento Humano Municipal
IFAL – Instituto Federal de Alagoas
ISO - International Organization for Standardization
MMA – Ministério do Meio Ambiente e Turismo
MTUR – Ministério do Turismo
OMS – Organização Mundial de Saúde
OMT – Organização Mundial do Trabalho
ONU – ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS
PNUD – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
UNWTO – World Tourism Organization
WTTC - World Travel & Tourism Council

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	16
1.1. Contextualização.....	16
1.2. Motivação.....	20
1.3. Objetivo geral.....	21
1.4. Tipo de Pesquisa.....	22
1.5. Pressupostos.....	22
1.6. Estrutura da dissertação.....	23
2. ESTADO DA ARTE.....	24
2.1. Turismo.....	24
2.2. Indústria Hoteleira.....	28
2.3. Desenvolvimento Sustentável.....	31
2.4. Turismo Sustentável.....	34
2.5. Sustentabilidade na Indústria Hoteleira.....	36
2.6. Gestão Ambiental em Hotelaria.....	40
2.7. Do Ciclo de Vida do Destino Turístico.....	53
3. METODOLOGIA DE TRABALHO.....	61
3.1. Identificação dos Elementos para Diagnóstico.....	62
3.2. Elaboração dos Formulários de Entrevista.....	62
3.3. Caracterização do Município do Estudo de Caso.....	64
3.4. Caracterização Socioambiental.....	70
4. Investigação no cenário da pesquisa.....	75
4.1. Cenário.....	75
4.2. Aplicação das Entrevistas.....	79
5. Discussão dos Resultados das Entrevistas.....	81
5.1. Q1 – Formulário de Entrevista – Gestores Hoteleiros (APÊNDICE C).....	82
5.2. Q2 – Formulário de Entrevista – Funcionários.....	85
5.3. Q3 – Formulário de Entrevista – Comunidade Local.....	94
5.4. Q5 – Formulário de Observação de Campo (APÊNDICE F).....	110
6. Validação Estatística.....	120
6.1. Teste <i>t</i> para a comparação das médias de desempenho.....	120
7. DIAGNÓSTICO.....	124
8. CONCLUSÃO.....	126
APÊNDICE A – Outros Programas de Fomentação ao Turismo.....	137
APÊNDICE B - Principais Certificações Ambientais.....	138

APÊNDICE C - Q1 - FORMULÁRIO DE ENTREVISTA – GESTORES HOTELEIROS	139
APÊNDICE D - Q2 - FORMULÁRIO DE ENTREVISTA – FUNCIONÁRIOS.....	140
APÊNDICE E - Q3 - FORMULÁRIO DE ENTREVISTA – COMUNIDADE LOCAL	141
APÊNDICE F - Q5 - FORMULÁRIO DE OBSERVAÇÃO DE CAMPO	142
APÊNDICE G - FORMULÁRIO DE DIAGNÓSTICO AMBIENTAL E SOCIAL.....	144
ANEXO A.....	145
ANEXO B	146
ANEXO C	146
ANEXO D.....	147
ANEXO E	148
ANEXO F.....	149

1. INTRODUÇÃO

1.1. Contextualização

O mundo vivencia um processo político e econômico que se convencionou chamar de “globalização” e se desenvolve num contexto de profundas transformações socioeconômicas sob os moldes da doutrina econômica do capitalismo. Essa doutrina que tem como objetivo uma maior e mais rápida reprodução do lucro, incorpora a ciência e a tecnologia aos modos de produção, na fase conhecida como “Terceira Revolução Industrial” ou “Revolução Tecnológica”.

Essa “revolução” apresenta áreas com um maior destaque, dentre elas: o rápido desenvolvimento das telecomunicações [notadamente da *Internet*], da eletrônica e dos meios de transporte. Paralelamente, a intensa urbanização observada nos países desenvolvidos e em desenvolvimento, nos quais se concentra a maior parte da população mundial, submete suas populações a um estilo de vida cada vez mais estressante e com o afastamento paulatino da natureza.

A necessidade desse reencontro com a natureza, do descanso, do lazer e de trocas de experiências com pessoas que vivem em outros lugares, ajudam a minimizar esse estresse.

Fortemente afetado por esse contexto, o turismo surge como uma importante alternativa econômica, sendo atualmente um dos cinco maiores setores do mundo, em grande parte pela sua capacidade de gerar riquezas.

Quanto ao aspecto econômico, a internacionalização e o aumento da competitividade entre as empresas forçam a melhora da qualidade de seus produtos e a redução de custos com o intuito de ampliar seu acesso ao mercado consumidor. Nesse sentido, Carvalho, Naime e Blanco (2009) ressaltam os custos mais acessíveis das passagens dos transportes como um dos principais fatores de sucesso da atividade. Outro fenômeno relacionado aos transportes aéreos é o da fusão de empresas visando à redução de custos com a consequente otimização dos lucros. Essas fusões proporcionam um maior acesso a novas rotas por parte dos turistas.

Complementarmente, vem ocorrendo alguns fenômenos que também impulsionam a atividade, tais como: ampliação do número de aeronaves, a popularização de planos de vendas de diárias de hotéis, a expansão dos grupos internacionais de vendas de passagens, diárias em hotéis e locação de veículos através da *Internet*. Eles permitem que mesmo sem sair de suas residências, as pessoas possam planejar e concretizar suas viagens, executando todas as fases necessárias.

Outros fatores que contribuem para expansão da atividade turística atuando como indutores de um maior volume de viagens são mencionados por Ignarra (2007) e Carvalho, Naime e Blanco (2009) que ressaltam as questões demográficas, onde o aumento da expectativa de vida e o conseqüente envelhecimento da população, principalmente do hemisfério norte, aumentam a renda [e o tempo] livre.

Nesse sentido, Ignarra (2007, p.44) acrescenta ainda as transformações sociais:

[...] também ocasionarão um impacto na aparição de novas ofertas turísticas. Serão mais comuns as viagens familiares, de pai e mãe com seus filhos, viagens de negócios tendo um filho como acompanhante, férias de mulheres, viagens temáticas realizadas com grupos de afinidade, e não necessariamente familiares.

Dentre os impactos econômicos positivos para a população receptora de turistas, podem ser destacados: o aumento da oferta de empregos, da renda, da circulação da moeda e da arrecadação de impostos com a conseqüente reversão em melhorias da infraestrutura que, embora a princípio visem ao aumento da atividade turística, podem também ser usufruídas pela população local.

Andereck et al; Andereck e Nyaupane (2005, 2011 apud CARNEIRO e EUSÉBIO (2015, p. 27) acrescentam outras vantagens além das oportunidades de emprego e receitas fiscais: “O turismo gera [...] serviços e produtos (por exemplo, instalações turísticas, eventos, atrações culturais) que podem ser desfrutados pelos residentes (tradução nossa).

Fenômenos recentes cujos efeitos ainda precisam ser mais bem investigados são apontados por Marinoski e Korunovski (2012, p.19):

As regras do jogo mudaram [...] com o surgimento de ataques terroristas mais frequentes, volatilidade econômica, catástrofes climáticas, novos pontos quentes de conflito no mundo [...]. O turismo como uma indústria específica e complexa tornou-se muito sensível a tais mudanças (tradução nossa).

Com relação à atividade turística, no Brasil as viagens por motivo de lazer em ambientes de sol, areia e praia (*SSS – Sun, sand e sea*), são as que apresentam o maior grau de atração de turistas estrangeiros [...] (BRASIL, 2010k, p. 16). Esses dados confirmam o grande potencial turístico, principalmente do litoral nordestino, onde predominam paisagens exuberantes e bem conservadas com mangues, cordões litorâneos, dunas, falésias, desembocaduras de rios, águas mornas e sol na maior parte do ano.

A incongruência está no fato de que, as empresas [principalmente do ramo hoteleiro], buscam as regiões com os aspectos naturais mais conservados e que atraem mais os turistas, principalmente os estrangeiros. Esse conjunto de fatores quase sempre é encontrado em pequenos municípios, que ficam às margens de rios, praias e têm grande beleza cênica. Entretanto, exatamente pelo seu pequeno porte, carecem de toda uma infraestrutura para o atendimento dessa clientela que costuma ser muito exigente.

Nessas condições, a apropriação do município pela atividade turístico-hoteleira, pode trazer impactos positivos. Entretanto, a depender da forma que for administrada pelos empresários e fiscalizada pelo poder público, poderá gerar impactos ambientais com reflexos sociais graves, tornando as transformações territoriais insustentáveis, superando a carga ambiental do lugar, e dessa forma, inviabilizando a própria atividade.

Especificamente voltado ao desenvolvimento da atividade turística na região Nordeste do Brasil, houve a criação de planos governamentais como o PNMT – Programa Nacional de Municipalização do Turismo, PNT – Plano Nacional de Turismo e inúmeros investimentos que realizados no setor através de programas como o PRODETUR I, criado em 1991 e o PRODETUR II.

O relatório do programa já alertava para a existência de impactos negativos:

Com a implementação da primeira fase do PRODETUR/NE ocorreram melhorias significativas na infraestrutura de saneamento básico (água e esgoto) e de suporte ao turismo (aeroportos, urbanização de áreas turísticas, centros de convenções, recuperação de patrimônio histórico), bem como um aquecimento da economia das localidades turísticas beneficiadas e/ou impactadas pelas ações do Programa. Entretanto também pôde ser observada a ocorrência de impactos socioambientais negativos direta e indiretamente associados às intervenções realizadas. Tais impactos tiveram uma repercussão negativa, além de possivelmente representarem comprometimento de parte dos resultados do Programa (BNB, 2012).

Num enfoque voltado às ciências sociais, Barretto (2003, p.25) chama a atenção para um grave fator que é a ausência de consciência social da atividade, intrinsecamente ligado à lógica capitalista:

Como mais um produto da sociedade de consumo, o turismo é vendido a quem tem dinheiro. Vendido sem consciência social, inclui tudo, viagem, estada, povo. Dizer que formas alternativas de turismo (alternativas ao turismo de massa e ao modelo do *resort*) promovem o "intercâmbio" é pressupor que o turismo acontece entre iguais, coisa que, na atualidade, vários antropólogos contestam.

Dificuldades quanto à empregabilidade são citadas: dificuldade na qualificação da mão de obra que perderia a vaga “para pessoas de outras localidades com um nível de educação maior” além da sazonalidade da atividade, pois a oferta de vagas temporárias dificultaria a qualificação dos trabalhadores, muitas vezes migrando de atividades primárias para o setor terciário, onde há a necessidade de uma maior qualificação (OLIVEIRA, E. S.; IGNARRA; 2007).

Herrera e Monteiro; Oliveira (2009, p.66, 2007) também admitem a importância do setor na promoção do desenvolvimento econômico, mas enumeram alguns impactos sociais negativos: a perda da identidade e descaracterização da cultura local, choques culturais entre os turistas e a comunidade, clima de hostilidade dos visitantes por parte da população de áreas carentes – causada pelo aparente esbanjamento e riqueza dos turistas, e sentimento de desprezo pelo Poder Público em relação aos visitantes. Gu (2012, p.639) explicita o que chama de “efeitos de demonstração [...] Em que algumas partes da comunidade local podem procurar mudar seus próprios comportamentos (tradução nossa)” por causa das ações dos turistas.

Oliveira, E. S. (2007, tradução nossa) acrescenta outros impactos socioambientais negativos: crescimento econômico desordenado, falta de infraestrutura, degradação ambiental, poluição, favelização, importação e vazamento da renda, especulação imobiliária. Andereck et al (2005 apud CARNEIRO e EUSÉBIO, 2015, p.27) apontam ainda: a aglomeração, problemas de trânsito e estacionamento.

No mesmo sentido, Oliveira, Viana e Braga (2010) enfatizam outros impactos sociais negativos, tais como: turismo sexual, aumento da prostituição e casos de doenças sexualmente transmissíveis, crescimento do tráfico de drogas e dos índices de criminalidade.

Em algumas regiões afetadas fortemente pela atividade turística, alguns moradores apresentam forte rejeição à atividade, como citado por Gu (2012, p. 638) em seu trabalho sobre uma localidade de Shi Cha Hai, Pequim: “As autoridades deveriam restringir o crescimento do turismo no hutong¹”, quase 30% concordaram firmemente que o hutong estava se tornando muito caro para viver e 17% fortemente concordaram que “com as mudanças que eu gostaria de sair do hutong” (ibidem, p 642). Segundo o autor, isso estaria ocorrendo em decorrência da “percepção de perda de controle no ambiente local”. (tradução nossa)

¹ Lugarejo

A ONU (2005b, p. 36) destaca os problemas de ordem ambiental: [...] as atividades humanas estão exaurindo as funções naturais da Terra de tal modo que a capacidade dos ecossistemas do planeta de sustentar as futuras gerações já não é mais uma certeza.

Brahmasrene e Lee (2016, p.7) advertem para o agravamento da questão ambiental em decorrência ao aumento da atividade turístico-hoteleira:

[...] a ONU (2008) estima que as emissões de CO₂ pela atividade turística aumentarão 130% até 2035. A maior parte deste crescimento é atribuída às viagens aéreas, sendo que o aumento dos alojamentos também aumentará o consumo de energia, mesmo considerando as tendências atuais de ganhos de eficiência tecnológica de energia, em grande parte devido ao aumento das viagens aéreas (tradução nossa).

Às vésperas da realização da Conferência Rio+20 o Relatório GEO-5 do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente – PNUMA alertou que “cidades e governos locais, que já se ressentem de muitas tensões ambientais, terão que enfrentar novos desafios, principalmente frente ao crescimento das populações e da urbanização, identificadas [...] como as principais impulsionadoras da mudança ambiental.” O relatório chamava a atenção para a adoção de ações ambientais no âmbito local, como importante fator para o desenvolvimento sustentável global: “A segurança energética, o acesso à água e ao saneamento, e a biodiversidade podem ser afetados de forma negativa pelo crescimento das cidades, a menos que os governos locais os incluam no plano diretor de expansão urbana.” (ONU, 2012b)

Partindo da premissa que a atividade turístico-hoteleira deve ser sustentável, há a necessidade de se mudar a percepção de que o conceito de sustentabilidade leve em consideração apenas a viabilidade econômica dos empreendimentos, avançando para uma análise mais abrangente do município, que deve incorporar a viabilidade ambiental e a social.

1.2. Motivação

A motivação para a realização desse trabalho emerge da inquietação em observar, de um lado, paisagens paradisíacas, praias com azul turquesa comparável às praias do Caribe, orladas de coqueirais, água morna e com premiações internacionais. De outro, uma população em sua maioria vivendo com baixíssima renda, origem inicialmente rural sendo forçada a se adaptar ao setor de serviços que exige uma maior qualificação profissional.

A realização de estudos é urgente, pois pode estar sendo trilhado um caminho sem volta, ambientalmente e socialmente insustentável, com sérias consequências à atividade, num futuro que pode estar mais próximo do que se imagina.

Os estudos serão direcionados à indústria hoteleira por ser considerada a atividade mais importante do turismo, tanto pela sua grande capacidade de gerar emprego e renda, como pelo potencial de impactos que pode ocasionar ao meio ambiente, e conseqüentemente à sociedade.

1.3. Objetivo geral

O Turismo no Nordeste do Brasil, e mais especificamente no litoral, se caracteriza pela presença cada vez maior de um público exigente, tanto nacional como internacional. As paisagens que atraem esse público, quase sempre existem em pequenas localidades, com grande beleza cênica, em contrapartida, quase nenhuma ou pouca infraestrutura para satisfazer o nível de exigência dos serviços demandados por aquele público.

Sendo assim, este trabalho tem por objetivo principal diagnosticar o estágio atual dos impactos ambientais e sociais causados pela indústria hoteleira no município de Maragogi com a finalidade de sugerir estratégias de intervenção.

1.3.1. Objetivos específicos

- Constatar como está ocorrendo a gestão ambiental dos recursos naturais (água e energia elétrica) e a geração de resíduos sólidos.
- Identificar em que estágio do Ciclo de Vida do Produto Turístico se encontra o município a fim de contribuir no planejamento da atividade;
- Conhecer a percepção da população local sobre os reflexos sociais ocasionados pela atividade turístico-hoteleira;
- Verificar o nível de organização da indústria hoteleira quanto ao atendimento dos requisitos formais (Cadastros e Classificações);
- Criar um modelo de diagnóstico ambiental que possa servir como instrumento aplicado à implantação de um sistema de gestão ambiental e/ou na obtenção de certificações ambientais oficiais aos meios de hospedagem, podendo ser utilizado em regiões com tipo de turismo

semelhante ao do estudo de caso ou adaptado a outros meios de hospedagem que tem outros tipos de turismo.

1.4. Tipo de Pesquisa

Com a finalidade de atingir os objetivos gerais e específicos, optou-se por uma pesquisa exploratória cujo método foi o estudo de caso. Segundo Dencker (1998, p. 127) o estudo de caso “é o estudo profundo e exaustivo de determinados objetos ou situações. Permite o conhecimento em profundidade dos processos e relações sociais”. Segundo Silva e Menezes (2001 apud HORA, MONTEIRO e ARICA, 2010, p. 10):

[...] a pesquisa é classificada quanto a sua natureza como aplicada, pois utiliza-se de técnicas já desenvolvidas para resolução de um problema local. Quanto à sua abordagem, a pesquisa é classificada como quantitativa, pois metrifica a qualidade de um serviço prestado e utiliza-se de técnicas estatísticas para chegar a conclusões. Quanto aos objetivos, a pesquisa é classificada como explicativa, pois procura aprofundar um conhecimento. Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa é bibliográfica na fundamentação teórica e desenvolvimento da base conceitual do trabalho, e experimental na execução de seus procedimentos, realizando uma pesquisa documental no levantamento dos dados, que foram previamente coletados em outra pesquisa.

1.5. Pressupostos

- Falta de sensibilização dos gestores / proprietários dos empreendimentos hoteleiros em relação às questões ambientais;
- Precária atuação do poder público na execução e no acompanhamento das questões ambientais voltadas ao turismo e a hotelaria;
- Pouca ou nenhuma participação da comunidade local nas decisões que envolvem a implantação e funcionamento da indústria hoteleira no município;
- Grande dificuldade em contratar mão de obra local qualificada para a atividade turístico-hoteleira em consequência do baixo nível educacional;
- Pouco ou nenhum envolvimento da rede hoteleira em ações socioambientais que envolvam a comunidade local.
- Expansão, em grande parte, espontânea e pouco organizada da atividade turístico-hoteleira.

1.6. Estrutura da dissertação

No Capítulo 1 é feita a contextualização do cenário turístico-hoteleiro internacional, a motivação, os objetivos, pressupostos e o resumo da estrutura da dissertação.

No Capítulo 2 é realizada a verificação do Estado da Arte buscando conhecer os marcos fundamentais relacionados ao surgimento do conceito de Desenvolvimento Sustentável e sua aplicação ao Turismo e à Indústria Hoteleira, impactos causados pela atividade, importância econômica, sustentabilidade e gestão ambiental em hotelaria, programas governamentais de incentivo à atividade, principais certificações ambientais, classificação hoteleira por estrelas e o Ciclo de Vida do Produto Turístico.

No Capítulo 3 é apresentada a Metodologia de Trabalho, sendo descritos todas as etapas, métodos e materiais empregados para a consecução dos objetivos geral e específicos do trabalho.

No Capítulo 4 é realizada uma intervenção no cenário da pesquisa onde oito meios de hospedagem e parte de seus funcionários; membros da comunidade local e líderes da atividade; onde é feita a caracterização do município e o mapeamento das características da amostra da área de estudos.

No Capítulo 5 é feita uma discussão dos resultados das entrevistas.

No Capítulo 6 são realizadas as validações estatísticas das respostas do Formulário de Observação de Campo e das médias dos desempenhos dos meios de hospedagem da amostra.

No Capítulo 7 é elaborado um diagnóstico ambiental e social através da comparação dos dados obtidos na verificação do Estado da Arte e Cenário de Pesquisa.

Por fim, no Capítulo 8 são apresentadas as conclusões, dificuldades e sugestões para trabalhos futuros.

2. ESTADO DA ARTE

2.1. Turismo

2.1.1. Definição de Turismo

Existem algumas definições para “Turismo”, dentre as quais a que será utilizada neste trabalho que é a da Organização Mundial de Turismo:

O turismo compreende as atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios e outros fins. (OMT, 2001, p.38)

Demonstrando grande poder de flexibilidade o setor vem diversificando sua atuação com a fragmentação das modalidades clássicas, sendo criadas algumas especializações: Turismo Social, Ecoturismo, Turismo Cultural, Turismo de Estudos e Intercâmbio, Turismo de Esportes, Turismo de Pesca, Turismo Náutico, Turismo de Aventura, Turismo de Sol e Praia, Turismo de Negócios e Eventos, Turismo Rural e Turismo de Saúde (BRASIL, 2010). A partir desses, vão surgindo novos subsegmentos: Turismo Cinematográfico, Turismo LGBT, Turismo de Favelas, dentre outros.

2.1.2. Da Importância Econômica do Turismo

No contexto mundial atual que é favorável à atividade turística, as inovações proporcionadas pela “Terceira Revolução Industrial” e a constante inovação do setor com a criação de novos segmentos proporcionaram que o turismo seja uma das cinco maiores atividades econômicas do mundo.

Confirmando esse potencial, segundo Brasil e Panrotas (2014), no ano de 2014, o setor movimentou US\$ 7,6 trilhões no mundo, o que representa 10% de toda a riqueza produzida no período, gerando cerca de US\$ 1.4 trilhão em exportações, ficando atrás dos seguintes setores pertencentes ao setor secundário da economia: combustível, químico, alimentar e automobilístico.

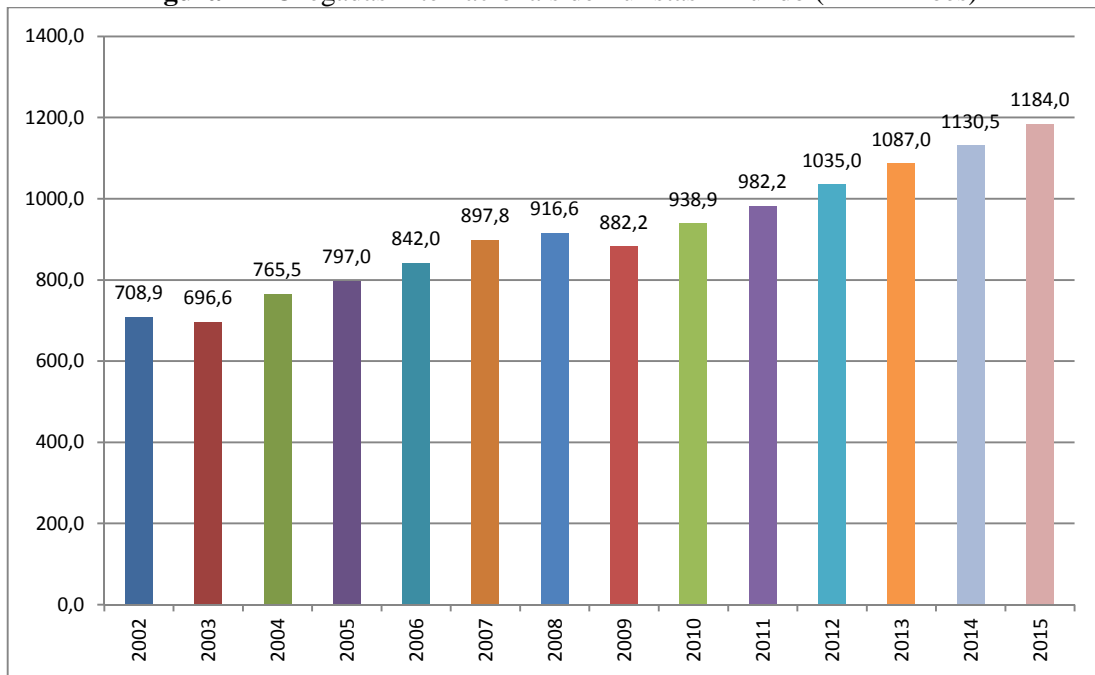
Em termos de crescimento econômico, historicamente a atividade também apresenta a tendência de evolução sempre acima do PIB:

Os dados econômicos internacionais mostram uma forte relação entre o ambiente econômico e o crescimento do turismo, em todo o mundo. No período de 1975 a 2000 o turismo cresceu a um ritmo médio de 4,6% anual,

enquanto o crescimento econômico mundial médio, medido pelo PIB, foi de 3,5% ao ano (BRASIL, 2014p, p.24).

O aumento do fluxo turístico internacional registrado entre os anos de 2002 e 2015 que foi de 67%, também corrobora a importância econômica da atividade (Figura 1).

Figura 1 – Chegadas Internacionais de Turistas - Mundo (Em Milhões)

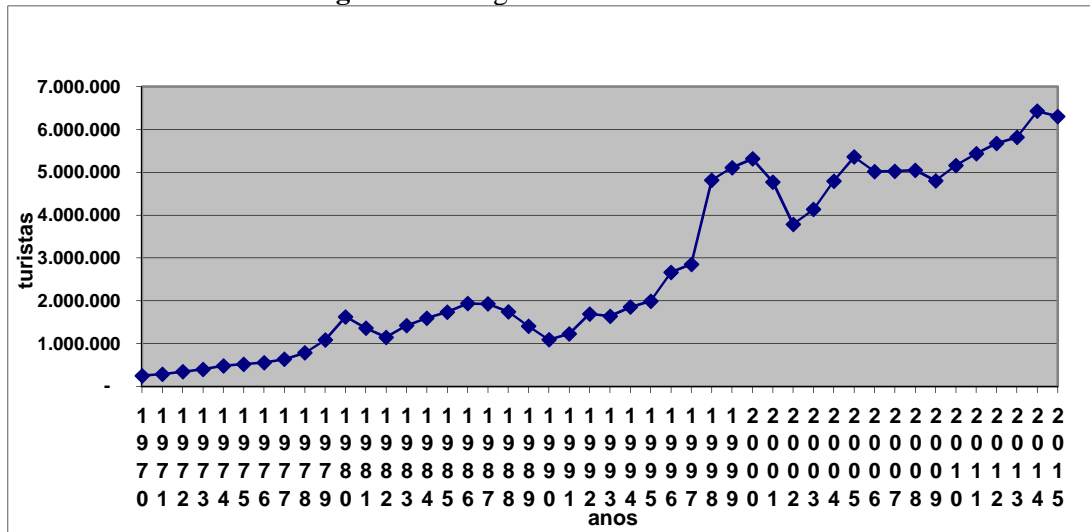


Fonte: Adaptado de ONU (2016c).

Esse crescimento, segundo a Conservation International (2010 apud LEE, S.M. et al, 2016, p. 3) se manterá nos próximos anos: “A indústria do turismo prevê aproximar-se de mais de 1,56 bilhões de pessoas até o ano 2020, e a indústria hoteleira precisará acomodar a demanda, fornecendo mais alojamentos (tradução nossa).”

Especificamente em relação aos países emergentes como é o caso do Brasil, as estatísticas apontam uma importante perspectiva quanto ao desenvolvimento do turismo nos próximos anos: “O segmento de mercado das economias emergentes passou de 30% em 1980 a 45% em 2014 e deve chegar a 57% antes de 2030, o que equivaleria a mais de um bilhão de chegadas de turistas internacionais.” (GLOBO, 2016)

No Figura 2, houve uma aparente queda no ingresso de turistas estrangeiros no Brasil em 2015. Isso ocorre porque no ano de 2014 houve um aumento acima da média por conta da realização no país da Copa do Mundo. Porém, na comparação do ano de 2013 com 2015 verifica-se que na realidade houve um aumento.

Figura 2 – Chegada de Turistas ao Brasil

Fonte: Adaptado de Brasil (2015r, p.17). Dados do Dep.de Polícia Federal

Confirmando essa tendência, a WTTC - World Travel & Tourism Council faz uma estimativa de crescimento no faturamento com a atividade turística brasileira de 59% até o ano de 2022, em relação ao ano de 2011, passando da 6ª para a 5ª posição no ranking mundial da atividade.

Tabela 1 – Comparativo 2011-2022 em Relação ao Faturamento com a Atividade Turística

2011			2022		
Ranking	País	US\$ Bilhões	Ranking	País	US\$ Bilhões
1º	Estados Unidos	434,353	1º	China	850,014
2º	China	181,619	2º	Estados Unidos	755,402
3º	Japão	123,530	3º	Japão	171,706
4º	França	102,769	4º	França	138,703
5º	Espanha	80,193	5º	Brasil	125,266
6º	Brasil	78,503	6º	México	125,225
7º	Itália	71,551	7º	Reino Unido	107,979
8º	México	63,734	8º	Índia	103,188
9º	Alemanha	58,276	9º	Itália	94,077
10º	Reino Unido	56,155	10º	Espanha	94,060
11º	Índia	36,192	11º	Alemanha	73,480

Fonte: Brasil (2013o, p.32). Adaptado de World Travel & Tourism Council - WTTC (2011) Segundo Brasil (2015s):

O turismo movimentou R\$ 492 bilhões no Brasil em 2014, entre atividades diretas, indiretas e induzidas, de acordo com novos dados divulgados pelo Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC). O montante representa

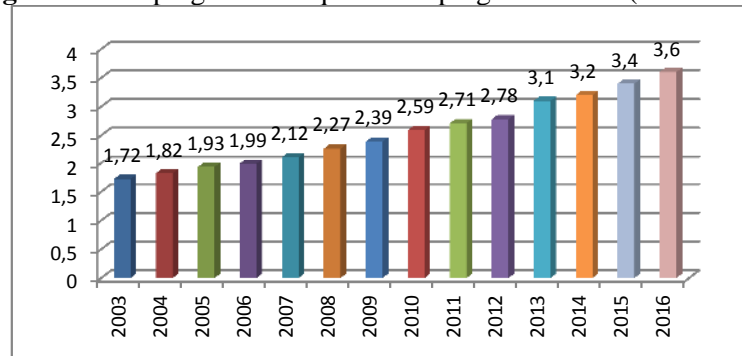
9,6% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional² e leva em conta que o setor teve investimentos de R\$ 59,6 bilhões naquele ano.

2.1.3. Da Geração de Empregos

Quanto à geração de empregos, há consenso em torno do potencial da atividade turística internacional na promoção do crescimento do desenvolvimento socioeconômico através do aumento do PIB, o que é ratificado pela OMT - Organização Mundial de Turismo, quando afirma que a atividade é responsável pela geração de 277 milhões de empregos, o que representa 1 a cada 11 empregos no mundo (OMT, 2015, tradução nossa).

Esse potencial também é observado no Brasil, onde em termos de empregos formais gerados na atividade, houve um crescimento de 109% ao longo dos últimos 13 anos (Figura 3).

Figura 3 – Empregos – Estoque de Empregos Formais (Em Milhões)

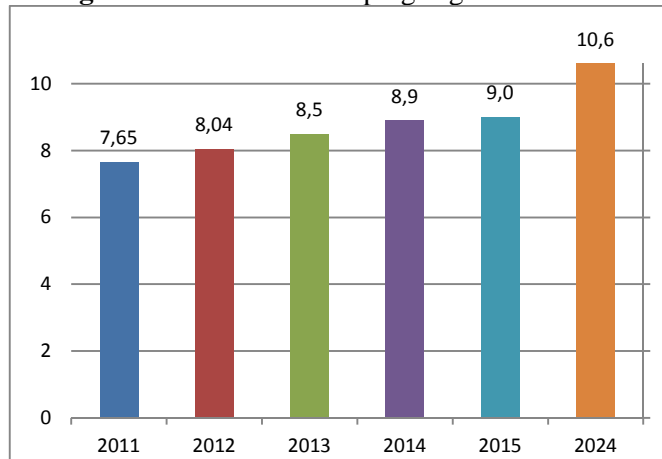


Fonte: Adaptado de Portal Brasil (2016t)

* 2015 e 2016 (meta)

A mesma tendência de crescimento pode ser verificada em relação à geração de empregos em geral (diretos, indiretos e induzidos) na atividade (Figura 4). O impacto do turismo na economia do Brasil deverá alcançar 10,3% do PIB (R\$ 700 bilhões) em 2024. Espera-se também que, no mesmo ano, o turismo empregue 10,6 milhões de pessoas no Brasil (9,7% do total).

² Somatório das atividades diretas: empresas que vendem bens e serviços aos turistas – hotéis, restaurantes, empresas de transporte ou o comércio em geral; indiretas: empresas que fornecem bens e serviços às empresas turísticas – agricultura, artesanato, certas indústrias leves de âmbito local; e “induzidas”: geradas no setor da construção e em determinadas indústrias de bens de capital.

Figura 4 – Milhões de empregos gerados - Brasil

Fonte: Adaptado de Brasil (2016t)

2.2. Indústria Hoteleira

Diante da grande complexidade da composição do setor turístico que engloba mais de cinquenta tipos de atividades (comércio, restaurantes, hotéis etc.), decidiu-se pelo direcionamento dos estudos ao setor que melhor contabiliza a ocupação turística: a indústria hoteleira.

Nesse sentido, Davies (2007) afirma que a indústria hoteleira é considerada um dos elementos principais da infraestrutura turística, constituindo-se em um dos suportes básicos para o desenvolvimento turístico de qualquer país.

Entretanto, o desenvolvimento dessa atividade depende diretamente do uso de recursos naturais, que tanto podem ser paisagísticos, como podem ser materiais. Diante dessa importância do setor e da necessidade de que os negócios sejam realizados de modo sustentável é necessário um estudo mais aprofundado de como a atividade vem sendo executada.

2.2.1. Da Importância Econômica da Indústria Hoteleira

Ratificando a importância econômica da indústria hoteleira, Theobald (2005 apud LEE, S.M. et al, 2016, p.3) afirma que: “[...] é um dos maiores empregadores do mundo e representa mais de 19,5 milhões de empregos e 10,2% do PIB mundial. Além disso, a indústria relata investimentos anuais de capital de US \$ 685 bilhões (tradução nossa)”.

Outros autores como Lee e Kwag (2013, p. 20) em seu trabalho sobre a Coreia do Sul, afirmam que: “De acordo com os dados econômicos da pesquisa do Conselho Mundial de Viagens e Turismo (2011), a indústria do turismo contribuiu com US\$ 63.1 bilhões para o PIB que representam 7.6% do total da economia em 2009 [...] mantendo cerca de 8% do total de empregos (tradução nossa).”

Seguindo essa realidade, no Brasil, uma das vantagens na implantação da “indústria hoteleira” em uma localidade é a sua capacidade na geração de vagas de emprego. Isso se dá em boa parte pelo baixo investimento na criação de cada vaga em relação a outras atividades, proporcionando um retorno mais rápido dos investimentos iniciais.

Essa característica é confirmada por Brasil (2007g): “um segmento intensivo em mão-de-obra e com peso importante na atividade turística”.

Ressalte-se o fato de que, em relação às demais regiões, a Região Nordeste é a que apresenta o menor custo na geração de cada vaga de emprego nessa atividade cujo valor médio é mais baixo que nas demais regiões, constituindo-se esse fator num importante elemento de atratividade para a instalação de empreendimentos similares na área (Tabela 2).

Tabela 2 - Valor da Produção da Atividade requerida para a geração de uma unidade de emprego (em R\$)

Setor de Atividade	Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul
Hospedagem	16.195,40	13.331,90	15.127,10	17.840,70	16.198,60
Construção Civil	29.830,21	21.636,50	26.046,00	30.640,20	28.033,00
Indústria têxtil	24.541,70	20.117,80	25.734,20	29.583,40	27.435,20
Siderurgia	71.697,30	43.324,20	54.199,70	69.561,10	68.205,90

Fonte: Adaptado de Brasil (2007g, p. 27).

Uma pesquisa realizada pelo SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no ano 2006 de que foi denominado “Pesquisa sobre Meios de Hospedagem – Estrutura de Consumo e Impactos na Economia” deu uma ideia do potencial de distribuição regional de renda no país que é gerado pela Hotelaria. Nela, foram mapeados dezenas de equipamentos que são adquiridos pelos empreendimentos hoteleiros, que vão desde fronhas até veículos de carga. Somente no item “aparelhos de TV”, houve o registro da aquisição de 615.494 unidades, isso sem contar com as manutenções e/ou substituições de tais equipamentos turísticos. Outro dado interessante que a pesquisa mostrou na época foi que cerca de 90% das empresas de hospedagem eram classificadas como micro e pequenos

estabelecimentos (com até 19 pessoas ocupadas), entretanto responderam pela aquisição de mais da metade dos respectivos aparelhos de TV (BRASIL, 2006e).

Segundo Brasil (2013o, p.38) ratifica o bom desempenho do ramo de hospedagem, representado através de um expressivo crescimento:

No segmento corporativo, dados da *Associação Brasileira de Agências de Viagens Corporativas- ABRACORP* (2012) evidenciam crescimento no mercado doméstico nos três principais produtos comercializados: aéreo, hospedagem e locação de veículo. Em passagens aéreas houve crescimento de 13,3% nas vendas em relação ao ano de 2011, totalizando R\$ 4,92 bilhões em vendas. Em hospedagem houve aumento de 20,1%, com vendas no valor de R\$ 2,02 bilhões, sendo que 40,2% foram para hotéis independentes. Por fim, na locação de veículos o aumento foi de 8,4%, com vendas no valor de R\$ 185,7 milhões.

2.2.2. Dos Impactos Ambientais da Atividade Hoteleira

No caminho inverso ao desenvolvimento econômico que pode proporcionar, a depender da forma que a atividade for implantada e gerenciada, poderá causar inúmeros impactos ambientais com reflexos sociais.

Unwto e Unep (2008, apud SU, HALL e OZANNE. p. 94) acrescentam:

Este setor é também um contribuinte significativo para as alterações climáticas, produzindo 274 milhões de toneladas de CO₂ em 2005, representando 21% do total do Turismo. Prevê-se que a indústria hoteleira represente em breve cerca de um quarto das emissões de carbono da indústria do turismo, devido ao seu elevado crescimento e à sua natureza intensiva em consumo de energia (tradução nossa).

Como discutido anteriormente, o desempenho da indústria hoteleira é extremamente dependente dos recursos paisagísticos e naturais.

No Brasil, notadamente no Nordeste, destaca-se o Turismo de Sol e Mar que apresenta grande atratividade, principalmente aos turistas estrangeiros, porém é seriamente afetado pelo caráter da sazonalidade. Essa sazonalidade em relação ao turismo estrangeiro ocorre em grande parte por questões climáticas, pois nos países mais desenvolvidos do hemisfério Norte, quando é inverno, aqui no Brasil é verão, fator que aumenta o fluxo turístico de modo intenso, massivo, uma vez que os turistas brasileiros que estarão em férias se somarão aos estrangeiros que buscam fugir do inverno de seus países de origem.

Corroborando com esse entendimento, Brasil (2010k, p. 21) cita que: “Neste cenário promissor em relação ao potencial de exploração da atividade, com relação ao turismo, no

Brasil as viagens por motivo de lazer em ambientes de sol e praia (*SSS – Sun, sand e sea*), são as que apresentam o maior grau de atração de turistas estrangeiros: 60,4%.”

Boa parte desse potencial é encontrado principalmente do litoral nordestino, onde predominam paisagens exuberantes e bem conservadas com mangues, cordões litorâneos, dunas, falésias, desembocaduras de rios, águas mornas e sol na maior parte do ano.

A conjugação desses fatores: o potencial de recebimento de turistas, principalmente estrangeiros, agregado ao baixo custo da criação das vagas de emprego e o baixo custo na aquisição das terras para a instalação dos hotéis se constituem num fator de grande atratividade e de fomento à instalação de novos meios de hospedagem.

Como essa ocupação por parte da rede hoteleira se dá em grande parte em pequenos municípios litorâneos, com pouca infraestrutura para a recepção desses empreendimentos, os investimentos públicos e a fiscalização por parte dos órgãos públicos é fundamental.

Porém, em relação ao litoral alagoano como afirma Araújo (2007, p.110):

A ausência de planejamento e gestão ambiental leva os poderes constituídos a atuarem quase que exclusivamente de forma reativa, [...] age-se pontualmente à medida que os problemas vão se manifestando. Some-se a isso a escassez de recursos públicos, a ausência de planos diretores ou códigos de postura municipais – ou como resultado da inobservância dos existentes.

Dessa forma, há a necessidade de aprofundamento dos estudos dos impactos ambientais no território turístico através da criação de um instrumento para auxiliar no diagnóstico e implantação de um sistema de gestão ambiental.

2.3. Desenvolvimento Sustentável

“O controle da natureza” é frase concebida em espírito de arrogância, [...] quando se pressupunha que a natureza existia para a conveniência do homem (CARSON, 1969, p. 305). Nessa frase do último parágrafo do livro “Primavera Silenciosa” (numa alusão aos pássaros mortos pelo uso de agrotóxicos), Rachel, que é considerada a precursora da Ecologia e da ideia de sustentabilidade, faz uma grave advertência quanto à forma de relacionamento homem x natureza.

Foram necessários que se passassem 21 anos para que houvesse a formação da Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento – CMMAD que teve a função de conscientizar o poder público sobre a proteção ao meio ambiente.

Como resultado dos trabalhos da comissão, em 1987 foi publicado o Relatório “Nosso Futuro Comum” que ficou mais conhecido por Relatório Brundtland. Seu nome é uma alusão à chefe da comissão, Gro Harlem Brundtland que era a primeira-ministra da Noruega. (PORTAL DO SENADO, 2012).

O documento defende o uso dos recursos de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações. Questiona os conflitos entre os interesses econômicos e os limites suportáveis dos sistemas ambientais.

Porém, existem proposições de difícil consecução, senão impossíveis, como por exemplo: a limitação do crescimento populacional e o aumento da produção industrial e a redução do consumo de energia.

Posteriormente, a Declaração de Política da Cúpula Mundial sobre Desenvolvimento Sustentável, realizada em 2002, em Joanesburgo, apontou que o Desenvolvimento Sustentável é construído sobre “três pilares interdependentes e mutuamente sustentadores” — desenvolvimento econômico, desenvolvimento social e proteção ambiental.

Na mesma direção da ideia da Cúpula de Joanesburgo, em 2011, John Elkington cria sua teoria do Tripé da Sustentabilidade (*Triple Bottom Line*), que inclui a abordagem social na agenda da sustentabilidade. Ele propõe que as instituições sejam auditadas em função dos pilares econômicos, ambientais e sociais, também conhecida como os “Três Ps” (people, planet and profit) ou, em português, “PPL” (pessoas, planeta e lucro). (INSTITUTO FILANTROPIA)

Longe de ser consensual, esse modelo proposto de desenvolvimento vem recebendo críticas ao longo dos anos, não pelo seu conteúdo, mas pelo sistema capitalista que domina o cenário econômico mundial agindo sob a égide do neoliberalismo.

Silva, A. L. (2013, p.4) afirma que o neoliberalismo se apropriou da proposta de Desenvolvimento Sustentável como uma forma de manter “a acumulação capitalista em sintonia com o discurso do crescimento econômico e da sustentabilidade ecológica”.

Sobre isto, Foladori (2001, p.157 apud SILVA, A. L. 2013, p.6) comenta, “o lucro é conquistado por meio da decorrência do mercado. Uns ganham se outros perdem. Não há forma de fazer que todos ganhem, simultaneamente”. Na mesma direção Dias e Pimenta (2005, apud PERTSCHI, 2006, p. 3) citam: “[...] a grande questão está na concepção de um modelo de desenvolvimento sustentável baseado nos conceitos de equidade e justiça social perante uma sociedade capitalista que está centrada na acumulação de capital”.

Corroborando essa opinião, Daly (2004, apud LUBCZYK, 2013, p.23) é enfático quando afirma que a sustentabilidade econômica é inatingível, pois contraria o crescimento econômico, e para isto, seria necessária uma economia estacionária, ou seja, sem crescimento.

Sachs (2002, p. 71/72) [que tinha orientação socialista] amplia essa discussão quando afirma que muitas vezes, o termo ‘sustentabilidade’ é utilizado como sinônimo de sustentabilidade ambiental. Ele discorda dessa ideia e defende que existem oito tipos de sustentabilidade, e que dentre elas “- a sustentabilidade social vem na frente, por se destacar como a própria finalidade do desenvolvimento, sem contar com a probabilidade de que um colapso social ocorra antes da catástrofe ambiental”.

- 1) Social: ao alcance de um patamar razoável de homogeneidade social, com distribuição de renda justa, emprego pleno e/ou autônomo com qualidade de vida decente e igualdade no acesso aos recursos e serviços sociais.
- 2) Cultural: mudanças no interior da continuidade [...] combinada com abertura para o mundo.
- 3) Ecológica: preservação do potencial do capital natureza na sua produção de recursos renováveis e limitar do uso dos recursos não renováveis.
- 4) Ambiental: respeitar e realçar a capacidade de autodepuração dos ecossistemas naturais.
- 5) Territorial: configurações urbanas e rurais balanceadas (eliminação das inclinações urbanas nas alocações do investimento público) [...] (conservação da biodiversidade pelo eco desenvolvimento).
- 6) Econômica: desenvolvimento econômico ... inserção soberana na economia internacional.
- 7) Política (Nacional): democracia definida em termos de apropriação universal dos direitos humanos, desenvolvimento da capacidade do Estado para implementar o projeto nacional [...].
- 8) Política (Internacional): baseada na eficácia do sistema de prevenção de guerras da ONU, na garantia da paz e na promoção da cooperação internacional [...] (Ib idem p. 85/88)

Apontando na mesma direção, [...] Stuart Hart, explicou que o problema é mais complexo e vai além do controle da poluição [...]. reforçando que os problemas não são simplesmente econômicos e ambientais, tanto em suas origens quanto em sua natureza, ao concluir que as raízes da crise são “questões políticas e sociais que excedem a ordem e a capacidade de qualquer corporação”. (MONFORTE, 2007, p.12/13)

Mesmo que todas as empresas no mundo desenvolvido alcançassem níveis de poluição zero até o ano 2000, a Terra ainda estaria estressada além do que os biólogos se referem como capacidade de suporte. De forma crescente, os flagelos do final do século 20 – terras assoladas, pesca predatória e florestas devastadas; poluição urbana; pobreza; doenças infecciosas e migração – estão indo além das fronteiras geopolíticas.

Monforte (idem p. 15) apresenta um enfoque diferente – o cultural -, quando defende que o envolvimento empresarial na questão social atende a pressões e motivos diferentes, variando de acordo com o continente onde se encontram:

- Americana: visão que parte do mundo empresarial com um enfoque pragmático, “fazer o bem, faz bem ao negócio”.
- Europeia: desenvolvimento e promoção do tema liderado pelos governos e consumidores, com ênfase em valores éticos.
- Latino-americana: foco na transformação social a partir das empresas.

2.4. Turismo Sustentável

O conceito de “turismo sustentável” que atualmente é tão debatido, segundo Melissen (2013, p. 811) “começou como um conceito negativo e reativo relacionado ao medo da mudança (tradução nossa)”.

O entendimento do que vem a ser “turismo sustentável” passa necessariamente pelo entendimento do que é o desenvolvimento sustentável que, por sua vez, está em estreita associação com a emergência das preocupações relativas ao meio ambiente. (KÖRÖSSY, 2008, p.61)

Ao longo dos anos, à medida que o turismo vem se desenvolvendo, a OMT vem aperfeiçoando essa conceituação:

O Turismo será de fato uma estratégia econômica benéfica se for voltado à melhora da qualidade de vida da comunidade e proteção ao meio ambiente. Logo, a proteção do ambiente e o desenvolvimento do turismo sustentável são inseparáveis, pois o Turismo deve ser sustentável tanto a nível ambiental quanto cultural, para ser economicamente viável. (OMT, 2001b)

Em 2003, a OMT novamente definiu ‘turismo sustentável’ como “aquele que atende às necessidades dos turistas de hoje e das regiões receptoras, ao mesmo tempo em que protege e amplia as oportunidades para o futuro”. (KÖRÖSSY, 2008, p.59)

A esse respeito, o governo brasileiro conceituou Turismo Sustentável de uma forma mais detalhada:

[...] a atividade que satisfaz as necessidades dos visitantes e as necessidades socioeconômicas das regiões receptoras, enquanto os aspectos culturais, a integridade dos ambientes naturais e a diversidade biológica são mantidas para o futuro.

2.4.1. Princípios do Turismo Sustentável

Apresentam-se a seguir os Princípios estabelecidos no Brasil pelo Conselho Brasileiro para o Turismo Sustentável (CBTS), que constituem uma das referências nacionais de Turismo Sustentável:

- Respeitar a legislação vigente;
- Garantir os direitos das populações locais;
- Conservar o ambiente natural e sua biodiversidade;
- Considerar o patrimônio cultural e valores locais;
- Estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos;
- Garantir a qualidade dos produtos, processos e atitudes;
- Estabelecer o planejamento e a gestão responsáveis (BRASIL, 2007h, p. 113/114)

Angelkova et al (2012, p.222) ressaltam a importância da atividade turística ser executada de forma sustentável, quando dizem:

[...] o desenvolvimento turístico expansivo e descontrolado é acompanhado por implicações ambientais, sociais e culturais indesejáveis que impõem a necessidade de o turismo estar sob o conceito de desenvolvimento sustentável (tradução nossa).

Partindo dessa premissa [que a atividade turística deve ser sustentável] há a necessidade de se mudar a percepção de que o conceito de sustentabilidade leve em consideração apenas a viabilidade econômica dos empreendimentos, partindo para uma análise mais abrangente do território turístico, que deve incluir os vieses sociopolítico e ambiental.

Conforme Arnaudov (2012, p. 392), a fim de alcançar um bom desenvolvimento do turismo sustentável deve ter-se em conta três iniciativas principais:

- Iniciativas industriais para o turismo sustentável;
- Influenciar o comportamento do consumidor para promover o turismo sustentável;
- Promover o desenvolvimento sustentável de base ampla através do turismo, preservando a integridade das culturas locais e do ambiente - desenvolvimento da comunidade. (tradução nossa)

Diante da dimensão que o tema da sustentabilidade vem apresentando nas últimas décadas, a Indústria do Turismo e seu principal segmento, a indústria hoteleira, não poderiam ficar à margem dessa discussão, tampouco deixar de adotar uma postura mais adequada aos novos paradigmas que se apresentam.

Diversas críticas têm sido feitas às empresas turísticas, no que se refere às questões ambientais. Swarbrooke (2000, p.31 apud PERES Jr e RESENDE, 2011, p. 240) afirma que, em termos gerais, o Turismo:

- (1) está excessivamente interessado nos lucros em curto prazo, não na sustentabilidade em longo prazo;
- (2) está mais interessado em explorar o meio ambiente e as populações locais que em conservá-las;
- (3) é relativamente livre e demonstra pouco compromisso com determinadas destinações;
- (4) está cada vez mais controlado por grandes corporações transnacionais que não se interessam por determinadas destinações;
- (5) não está fazendo o suficiente para aumentar a percepção dos turistas em prol da sustentabilidade e
- (6) somente sobe no ‘palanque’ do turismo sustentável, quando há perspectiva de obter boa publicidade e de reduzir custos.

Também tece críticas ao comportamento dos turistas, que segundo ele, levam a sério o desenvolvimento sustentável em suas vidas diárias, mas acreditam que suas férias anuais são os únicos momentos em que podem comportar-se hedonisticamente, sem a necessidade de serem responsáveis. Charalambous, Bruggeman e Lange (2012, p.2) concordam com essa observação atribuindo alto consumo de água aos hóspedes no que eles chamam de “Abordagem de prazer”:

Uma das razões principais do alto consumo de água na hotelaria é o comportamento do hóspede. Os hóspedes tendem a usar mais água ao tomar banho do que consumiriam em suas residências. Complementa dizendo que Na Espanha, os turistas usam o dobro da quantidade de água comparado aos moradores locais (tradução nossa).

2.5. Sustentabilidade na Indústria Hoteleira

Sendo reconhecida como a principal atividade dentro do turismo, a indústria hoteleira é apontada como uma grande consumidora de recursos naturais, principalmente água e energia. Também é conhecida pelo desperdício de alimentos com a consequente geração de resíduos, afora outros inúmeros recursos naturais que são utilizados em larga escala.

Diante do potencial de consumo desses recursos, a indústria hoteleira precisa inserir-se no contexto do turismo sustentável, adotando o paradigma da sustentabilidade em todas as suas ações.

Essa mudança conceitual precisa ocorrer, não apenas para atender a fatores concorrenciais, que visam o aumento e a reprodução mais rápida do lucro, mas principalmente

pela garantia da própria sobrevivência da atividade no futuro. Essa opinião é compartilhada por Arnaudov e Koseska (2012, p. 396) quando dizem que: “Organizações de turismo corporativo responsável são muito mais bem sucedidos do que os outros, porque eles sabem que liderar um negócio é mais do que apenas fazer um lucro! (tradução nossa).”

As questões de sustentabilidade ambiental e social já não podem ser consideradas fora do balanço patrimonial. Em vez disso, são questões materiais e financeiras que apresentam riscos e oportunidades para o sucesso em longo prazo das corporações (ibidem, p. 390, tradução nossa).

É importante que se entenda que a exploração inescrupulosa, irresponsável e descontrolada dos recursos naturais, ao tempo em que faz a atividade hoteleira ser apontada como vilã, em algum momento, a tornará vítima de sua própria ação, quando esses recursos já não mais estiverem disponíveis.

Embora o comportamento hedonístico dos turistas seja apontado como um dos principais fatores que levam ao consumo exacerbado dos recursos, mudanças graduais no comportamento dos turistas estariam afetando as intenções de compra dos mesmos em relação aos hotéis (HAM e HAN, 2013; PAEK et al., 2013; LEONIDOU, FOTIADES e LEONIDOU, 2013; JAYARAMAN, SINGH e ANANDNARAYAN, 2012 apud XU e GURSOY, 2015; tradução nossa).

Já Fraj, Matute e Melero (2015, tradução nossa), acrescentam que as mudanças comportamentais gerenciais também são necessárias e fundamentais para uma mudança cultural que promova as modificações em termos de lógicas dominantes para promover inovações de serviços. Enz & Sigwal (1999 apud ibidem) defendem que:

Um hotel pode sustentar as EAP (Estratégias Ambientais Proativas) criando equipes interfuncionais que incluem membros organizacionais de diferentes áreas e departamentos. Essas equipes permitem que as organizações melhorem o diálogo interno e reduzam a relutância dos funcionários em mudar, contribuindo assim para mudanças progressivas de estruturas e rotinas (DENTO, 1999, p. 32, ibidem, tradução nossa).

Entretanto, autores como Xu e Gursoy (2015, p. 240) tecem críticas com relação à falta de estudos da área de suprimentos da indústria hoteleira: “[...] Uma visão abrangente de todas as três dimensões da gestão sustentável da cadeia de suprimentos não recebeu muita atenção dos estudiosos da hospitalidade (tradução nossa).”

Um exemplo observado na pesquisa de campo deste trabalho foi o de um grande hotel que despeja [indiretamente] toneladas de lixo diariamente no lixão da cidade, sem nenhum

tipo de ação mitigadora. O responsável pela “gestão ambiental” do estabelecimento estava se queixando que uma das casas estava lançando esgoto diretamente no rio que atravessa o interior do hotel, causando transtornos aos hóspedes.

Os gestores precisam assumir uma visão holística, verdadeiramente comprometida com o uso racional dos recursos naturais, à redução das desigualdades sociais, melhoria da renda e da qualidade de vida das populações receptoras.

Numa crítica à adesão aos processos de gestão ambiental apenas visando ao aumento do lucro, Layrargues (2006 apud NOVAES, 2013, p.55) comenta:

[...] a constatação de que a incorporação da variável ambiental nas empresas partiu, sobretudo, de uma sensibilização econômica, e não ecológica, como vem sendo comumente apontado. Essa percepção já sinaliza que tal ótica não corresponde propriamente a um processo de transformação paradigmática, ou seja, uma transição ideológica da racionalidade econômica para a ecológica.

2.5.1. Políticas Públicas de Sustentabilidade na Indústria Hoteleira

Uma importante iniciativa que vem sendo executada e que visa estabelecer um padrão de qualidade das acomodações é o sistema de classificação da indústria hoteleira cujos meios de hospedagem recebem estrelas (de 1 a 5). Essas estrelas são concedidas após o resultado de auditorias que verificam o grau de adesão às normas determinadas pelo regulamento que tem critérios e procedimentos comuns aos países participantes.

Conforme Starratings (2016): “As classificações de estrelas são um símbolo reconhecido internacionalmente para padrões de qualidade de acomodação (tradução nossa).” Eles são usados em mais de 70 países em todo o mundo e refletem a limpeza, qualidade e condição das instalações dos hóspedes.

Outro exemplo da adoção desse tipo de classificação é citado na região da Andaluzia que em 2009 já contava “[...] com mais de 822 empreendimentos hoteleiros com categoria igual ou superior a 3stars.” (HOTELSTERNE, 2016) e na Europa com o grupo “Hotelstars Union” que tem membros em mais de sete países europeus (tradução nossa”).

No Brasil, a partir da necessidade de adoção do paradigma da sustentabilidade, o governo vem inserindo aspectos sustentáveis no conteúdo de suas políticas de incentivo ao turismo com consequentes efeitos na indústria hoteleira. Dentre as estratégias utilizadas para a execução desses planos, podem ser citadas as parcerias na execução de diversos programas e

projetos, firmados com órgãos de representação da sociedade civil organizada, Conselhos Municipais, iniciativa privada e outros órgãos não governamentais.

2.5.1.1. SBClass

Um exemplo dessas parcerias e que se baseia no sistema internacional citado acima [classificação por estrelas] é o Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) que foi elaborado conjuntamente pelo Ministério de Turismo, Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade (Inmetro), Sociedade Brasileira de Metrologia (SBM) e a sociedade civil, incluindo representantes do setor turístico.

O sistema entrou em vigor em 2011 e apresenta um conjunto de regras com o objetivo de padronizar, e dessa forma incentivar a indústria hoteleira para que seus meios de hospedagem obtenham uma classificação que é simbolizada através da atribuição de estrelas.

Comercialmente, essa classificação possibilita uma concorrência mais justa entre os meios de hospedagem do país, pois auxilia os turistas tanto brasileiros como estrangeiros a escolher seus meios de hospedagem, de forma que possam usufruir do serviço sem que tenham problemas com propagandas enganosas ou dificuldades para poder escolher qual o empreendimento que mais se adéqua ao seu padrão. (BRASIL, 2011m)

Do ponto de vista da sustentabilidade, sua importância reside no fato de terem sido incluídos nas suas Matrizes de Classificação de Meios de Hospedagem **critérios de sustentabilidade** (grifo nosso) específicos para cada tipo de meio de hospedagem (Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama e Café, Hotel Histórico, Pousada e Flat/Apart-hotel).

Outra constatação é a de que mesmo não sendo uma certificação ambiental, a adesão ao sistema denota a aceitação da adoção de critérios ambientais por parte dos meios de hospedagem participantes.

O maior problema enfrentado pelo SBClass é a baixa adesão em nível nacional que ocorre provavelmente pelo seu **caráter voluntário de adesão** e, provavelmente, a burocracia para a sua obtenção (grifo nosso). Em pesquisa realizada no dia 30/10/2016 ao site oficial do sistema, apenas 35 meios de hospedagem estavam cadastrados no sistema (BRASIL, 2011m).

Especificamente quanto ao município foco do estudo de caso – Maragogi -, como nos dados oficiais não foram encontrados registros de que algum empreendimento da amostra analisada deste trabalho estava inscrito no *SBClass*, foi remetido um *email* ao Sr. Renato

Lobo, Diretor Executivo do Costa dos Corais Convention & Visitors Bureau. Ele confirmou que **oficialmente nenhum dos meios de hospedagem daquele município utiliza a classificação.**

Essa inexistência da adesão ao *SBClass* trouxe dificuldades quanto à classificação dos hotéis que compuseram a amostra da população deste trabalho. Também fica implícita a “desobrigação da adesão aos critérios ambientais estipulados no sistema”.

Diversos outros programas vêm sendo executados para fomentar a atividade turística, sempre abrangendo alguma(s) das três vertentes do desenvolvimento (APÊNDICE A).

2.6. Gestão Ambiental em Hotelaria

Na esteira da propagada ideia do Desenvolvimento Sustentável, abstraindo-se as questões políticas e ideológicas, uma perspectiva preocupante se delineia em relação aos problemas socioambientais crescentes.

Como forma de combater essa tendência negativa surge a necessidade de incorporar a indústria hoteleira ao Desenvolvimento Sustentável. A gestão ambiental nesse ramo é defendida como fundamental para sua sobrevivência nos próximos anos.

Os programas de gestão ambiental para meios de hospedagem são o início do processo que busca a sustentabilidade de destinos turísticos, uma vez que a indústria hoteleira, segundo Dias e Pimenta (2005, apud PERTSCHI, 2006, p. 4), representa o maior setor dentro da economia turística, portanto, deve ser vista como peça chave no processo de gestão sustentável dos destinos turísticos.

Pertschi (2006, p. 31) alerta que “os destinos turísticos que não possuem gestão ambiental em seus processos, fatalmente estarão determinando uma situação futura de baixa qualidade ambiental, e conseqüente declínio da demanda turística local”. Oliveira, Viana e Braga (2010) reforçam essa ideia citando o caso da Ilha de Itamaracá que após ter sua ascensão na década de 80, decaiu na década de 90 e atualmente está estagnada.

“Acontece que a adesão a algum tipo de gestão ambiental precisa começar por uma mudança postural através de uma maior sensibilização dos seus membros principalmente dos gestores de meios de hospedagem, uma maior divulgação sobre a importância do desenvolvimento de práticas ambientais, uma maior fiscalização por parte dos órgãos ambientais [...]” (SILVA, R. N.; NOVAES, 2007, 2013)

Talvez fosse mais fácil atingir esse objetivo através da criação de uma lei que obrigasse os meios de hospedagem a praticar a gestão ambiental. Mas como se trata de uma questão cultural, o desafio é bem maior. Mudar mentalidades não se consegue com leis e sim com educação. Como afirma Santos, Souza e Barbosa (2006, p.11): “O grande desafio está em como estimular a indústria hoteleira e o setor turístico como um todo a incorporar a variável ambiental em seu processo de tomada de decisão.” Sigauw e Enz (1999 apud NOVAES, 2013) também ressaltam a questão cultural: “[...] os hotéis que adotam a postura sustentável partem da reavaliação de suas atitudes e da conscientização de seus membros, buscando uma postura menos danosa ao ambiente”.

Petkow (2005, p. 8) compartilha essa opinião, quando afirma que “os responsáveis pelas empresas do setor turístico e de outros setores deixem de lado a visão imediatista do retorno financeiro, no curto prazo, e assumam uma mentalidade de longo prazo”.

Novaes (2013, p. 57) complementa a discussão defendendo o autoconhecimento empresarial: “Tais organizações necessitam, também, conhecer melhor seu desempenho para sobreviverem nesse novo cenário, fazendo com que haja uma maior interação dos seus objetivos e metas ambientais às estratégias, aos objetivos e às metas organizacionais.”

São apontadas inúmeras vantagens que a gestão ambiental proporciona. Autores como Wernke (2000 apud SILVA, R. N., 2007, p. 16) defendem que ela [gestão ambiental] oferece à empresa oportunidades de adicionar valor e, possivelmente, obter vantagens competitivas, mediante reconhecimento público, economia de custos ou rendimentos adicionais, enquanto alivia os efeitos de seus produtos e processos produtivos no ambiente. Uma forma de incorporar as diversas dimensões nos meios de hospedagem é a adesão a uma das inúmeras certificações ambientais.

Amorim e Ramos (2003, p.2) salientam que: “a ABIH assumiu a responsabilidade de fomentar a gestão ambiental na área privada do turismo, a partir da hotelaria, por entender que esta ação começa por esse segmento e que o mesmo mantém interação contínua e permanente com a comunidade, parceiros, fornecedores, funcionários e hóspedes, tornando-se assim um perfeito agente multiplicador”.

A respeito da definição do SGA – Sistema de Gestão Ambiental, a ISO aponta que:

[...] é um meio gerencial que as empresas dispõem para obter o controle e o acompanhamento organizacional ambiental. Pode ser entendido como um conjunto de ações... e recursos ... organizados e que tem como objetivo garantir que os produtos e atividades da empresa sejam ecologicamente corretos. É um sistema criado para implementar e acompanhar as atividades

de proteção ambiental. Suas diretrizes são: organizar, planejar, atribuir responsabilidade, prever recursos materiais e humanos, determinar procedimentos para atender assim, a uma “Política Ambiental” e as expectativas de desempenho, conforme as exigências da ISO 14001. (ABNT, 2001, p.2 apud AMAZONAS, 2014, p. 33)

Algumas experiências exitosas, como por exemplo, a da Associação de Hotéis Roteiros do Charme, que adotou em 1999 o seu Código de Ética e de Conduta Ambiental (ANEXO B) são citadas por autores como Novaes (2013, p.74) com a observação de que: “não tratam de grande e custoso programa social, mas tão somente do estímulo a práticas ambientais no dia a dia de cada um dos meios de hospedagem, com medidas singelas, buscar grandes resultados práticos”. Pela sua simplicidade podem servir de modelo para qualquer empreendimento hoteleiro. A Associação de Hotéis Roteiros de Charme congrega atualmente 66 Hotéis, Pousadas e Refúgios Ecológicos situados, do Norte ao Sul do Brasil, em 16 estados e 55 destinos turísticos.

Santos, Souza e Barbosa (2006, p.11) fazem uma ressalva: “No entanto, as empresas Accor Hotels e Associação dos Roteiros de Charme não incorporam a variável ambiental em seu departamento de compras.” Também foi observado que o Código de Ética não menciona diretamente a inclusão da comunidade do entorno do empreendimento, considerando apenas o envolvimento dos *stakeholders* ligados ao empreendimento (funcionários, familiares e prestadores de serviços). Essa postura se repete no item “Respeitar os locais e objetos religiosos e históricos, a população anfitriã, seus valores culturais e suas tradições.” O uso da palavra “respeitar” causou uma sensação de imprecisão: respeitar de que forma? A fim de dirimir a questão, foi consultada a etimologia da palavra, com o seguinte resultado:

[...]...respeito, por exemplo. Veio do Latim *respectus*, particípio passado de *respicere*, “olhar outra vez”, de *re-*, “de novo”, mais *specere*, “olhar”. A ideia é de que algo que merece um segundo olhar e tem qualidades que levam a uma atitude de consideração e reverência. (ORIGEM DA PALAVRA, 2013)

Como o Conceito de Desenvolvimento Sustentável prega a ampla participação da sociedade local em todas as fases da atividade turística, talvez palavras como: envolver, investir, incorporar, deixasse mais explícito o grau de participação. Ainda assim: “há o encorajamento à participação dos vizinhos no programa de reciclagem, por meio da estocagem comum em local apropriado, a fim de se obter as quantidades mínimas exigidas pelos catadores”. (NOVAES, 2013, p. 75)

2.6.1. Programa Hóspedes da Natureza

No Brasil, o órgão privado que representa os meios de hospedagem é a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis, fundada no Rio de Janeiro em 09 de novembro de 1936, com a sigla ABIH Nacional.

Conforme excerto do estatuto da ABIH, dentre as suas finalidades, estão: 01) a coordenação da atividade hoteleira de seus membros a fim de fomentar o desenvolvimento dos meios de hospedagem; 02) fazer a interface com os órgãos governamentais; 03) promover a divulgação e publicidade de matérias de interesse da entidade e seus congregados; 04) realizar ou apoiar a realização de eventos relacionados à atividade hoteleira; 05) promover o treinamento de pessoal operacional e técnico para trabalhar em hotelaria e turismo; 06) firmar contato coletivo nacional de plano ou de seguro saúde extensivo aos congregados e seus familiares; 07) colaborar para o desenvolvimento turístico sustentável, econômico e social do País; 08) Interagir com outras entidades, empresas e organismos, nacionais e internacionais, na defesa dos interesses da hotelaria e para o desenvolvimento sustentável do turismo.

Apesar de não ser uma certificação ambiental, a ABIH criou um programa que foi intitulado “Hóspedes da Natureza” e que se baseou no artigo 30.14 da Agenda 21, que diz:

As associações industriais e comerciais devem estimular empresas a empreender programas para aumentar a consciência e a responsabilidade ambientais em todos os níveis, para fazer com que essas empresas se dediquem à tarefa de melhorar a performance ambiental com base em práticas de manejo internacionalmente aceitas.

O Programa poderá proporcionar ao hotel uma economia de até 30% na energia elétrica, 20% no consumo de água e reduzir até 15% nos resíduos sólidos. Constituindo-se apenas numa espécie de “certificação ecológica” é um importante instrumento facilitador para a obtenção de uma certificação da família ISO, embora, haja outros requisitos para que se atinja o nível proposto pela ISO, tais como, cumprimento das legislações, integração das partes interessadas, além de metas de melhorias. Um aspecto importante foi o da inclusão da abordagem social no Programa, frisando a importância da participação da comunidade local, a exemplo do que está ocorrendo com a ISO 14.001 que passará a incorporar as questões sociais no seu corpo.

2.6.2. Da Importância das Certificações Ambientais

A obtenção de uma certificação ambiental, principalmente aquelas reconhecidas internacionalmente, é sem dúvida alguma uma forma eficaz de introduzir a sustentabilidade na indústria hoteleira.

Nesse sentido, Molina-Azorín (2015, p.43, tradução nossa) afirma que “a gestão da qualidade pode melhorar a produtividade dos trabalhadores e das instalações, melhorar a eficiência e reduzir os erros e os desperdícios na prestação de serviços”.

Alonso-Almeida (2012, p.43) aponta que a obtenção de uma certificação ambiental traz “benefícios [...] relacionados à melhora na satisfação dos clientes, funcionários e outros grupos de interesse, melhora nos resultados operacionais e maior eficiência, o que, por sua vez, e diferenciação dos concorrentes (tradução nossa)”.

Já Sanches-Ollero, García-Pozzo e Marchante-Lara (2012, p.1068) acrescentam que não somente através de um rótulo ecológico, mas também através da: “[...] qualidade percebida pelos turistas, os estabelecimentos podem assumir um posicionamento competitivo diferente (tradução nossa)”.

Novaes (2013) aponta que as duas as principais certificações internacionais de sistemas de gestão ambiental são a ISO 14.000 (eco-management) e a EMAS (Audit Scheme). Ambas as certificações foram inspiradas nas normas de qualidade ISO 9000, focalizando a adequação dos processos-chave e sua respectiva documentação (APÊNDICE B).

Com a ISO 14.000, Layrargues (2006 apud NOVAES, 2013, p.61) destaca uma mudança de paradigma quando afirma que “o controle ambiental, antes sob a responsabilidade do Estado, passa para o âmbito da sociedade, que teria no consumidor verde o efeito regulador da mão invisível, funcionando por meio da lei da oferta e da procura”.

A mudança para o paradigma da sustentabilidade (agenda verde), segundo Renwick, Redman e Maguire (2012, p.7) vem mudando até as rotinas das contratações de novos funcionários, citando “[...] a pesquisa realizada em empresas 94 brasileiras que adotam a certificação ISO 14.001 encontraram recrutadores preferindo candidatos com motivação e conhecimento ambiental (tradução nossa)”.

Já Ferrari (2006, p. 10) nega que o objetivo real destes seja a preservação ambiental: “[...] o setor hoteleiro, na maioria das vezes, tem concentrado suas atenções para a conquista de certificações, com uma perspectiva mercadológica e econômica”. Essa ideia está em

oposição ao conceito de Desenvolvimento Sustentável por atribuir uma importância maior à questão ambiental, praticamente negando a importância da questão econômica, o que não é razoável.

Um aspecto interessante é mencionado por Heras, Dick e Casadesús (2002 apud SOARES, 2014, p.59) que concluíram: “as empresas certificadas da região basca apresentam maior volume de vendas e desempenho financeiro, situação que já se verificava antes da certificação, pelo que os autores defendem que o desempenho superior não é consequência, mas sim causa da certificação”. Hemmati (2012, p.40) em seu trabalho sobre a ISO 14.001 no Irã, também chegou a essa conclusão: “[...] hotéis de luxo de cinco estrelas mais sofisticados não obtêm diferenciação distinta por ter a certificação ISO 14001 (tradução nossa)”.

Esse aspecto da existência de diferença entre hotéis classificados, também é apontado por Peiró-Signes et al (2014, p. 40):

Diferenças mais significativas foram encontradas nos luxuosos hotéis de quatro estrelas. Enquanto o estudo não revela as causas para estes resultados, a implicação é que para hotéis de três estrelas, a sensibilidade dos preços prevalece sobre preocupações ambientais. No nível de quatro estrelas, no entanto, os hotéis parecem ser capazes de obter uma vantagem de mercado distinto da certificação ambiental. Para todos os hotéis, a Disciplina de gestão fornecida pela ISO 14001 pode proporcionar uma vantagem (tradução nossa).

Essa observação confirma a importância da adesão a uma certificação ser fruto de um processo de educação e não de meros interesses econômicos.

2.6.3. Dos Entraves à Adesão a uma Certificação Ambiental

Por outro lado, existem muitos entraves quanto à adesão a uma certificação, sendo talvez o principal deles a falta de sensibilização dos gestores que não estão imbuídos do espírito da sustentabilidade, buscando apenas a rápida reprodução do lucro. Soares (2014); discorda desse ponto de vista, afirmando que os elevados custos que esta implica, surgem como o maior entrave à certificação. Nessa direção também aponta Ayuso (2007 apud Kasim et al, p. 1091, tradução nossa), em estudo sobre a hotelaria espanhola afirma que há altos custos envolvidos na adoção de formas de sistemas de gerenciamento ambiental.

Já Santos, Souza e Barbosa (2006, p. 1) ampliam a discussão levando-a à discussão de aspectos concorrenciais globais:

...alguns programas de rotulagem ambiental causaram barreiras comerciais não tarifárias para várias nações, dado que cada país cria seus próprios critérios para concessão do rótulo, o que pode gerar protecionismo às indústrias deste país e uma diversidade de exigências a serem atendidas pelas indústrias que trabalham com exportação para diversos países.

“Esta é uma das questões que a [...] Série ISO 14000 está buscando estabelecer através de normas para rotulagem ambiental que sejam aceitas internacionalmente, o que tem se mostrado difícil, pois alguns países europeus reagem aos textos propostos que são mais restritivos e exigentes do que os já implementados em seus países.” (ibidem p.41)

Chen e Jeong (2009 apud MCKERCHER, 2012, p.432) ressaltam as barreiras culturais/educacionais do estudo feito por junto a estudantes de hotelaria e gastronomia em universidades americanas:

Comportamento dos estudantes em relação ao estudo de disciplinas de questões ambientais descobriram que uma clara maioria dos estudantes [...] sentiu que a compreensão das questões ambientais ajudaria a sua carreira e acreditava que as escolas de hospitalidade deveriam ensinar os alunos sobre o meio ambiente. Contudo, apenas uma minoria dos alunos relatou que iria se matricular em tais assuntos se oferecidos (tradução nossa).

Gestão... (2002, p.29) elaborou um quadro que resume as questões primordiais que envolvem aspectos negativos os quais podem influenciar a adoção de ações ambientais (Quadro 1). Essas questões apontadas integram os formulários de entrevistas aplicados quando da fase de identificação de cenário deste trabalho.

Quadro 1 - Aspectos que Dificultam a Adoção de Ações Ambientais

- Desconhecimento da legislação ambiental aplicável ao setor.
- Falta de sensibilização e envolvimento insuficiente da Administração para a gestão das atividades da unidade hoteleira com repercussões ambientais.
- Inexistência quase generalizada de um responsável pelos aspectos ambientais.
- Aposta insuficiente ou mesmo inexistente na formação do pessoal da unidade em questões ambientais.
- Implementação de medidas com repercussões positivas para o ambiente por motivos exclusivamente econômicos sem qualquer motivação ambiental ou sentido de oportunidade para as vantagens para a imagem da unidade hoteleira.
- Comunicação da política ambiental da organização aos clientes pouco visível e inexistência de comunicação da política ambiental da unidade hoteleira a colaboradores, fornecedores e subcontratados.
- Inexistência de qualquer tipo de iniciativa ou participação em atividades de natureza ambiental com a população local.

Fonte: ibidem p.42.

Gotzamani et al (apud SOARES, 2014) fazem uma importante advertência, no sentido de que, mesmo após a consecução da certificação, [...] é fundamental que a Organização resista à inércia inerente ao certificado e procure melhorias contínuas no desempenho.

2.6.4. Das Certificações de Sites Internacionais

Presentes já há algum tempo no mercado turístico nacional, os certificados de qualidade atribuídos por empresas internacionais do ramo turístico aos meios de hospedagem continuam se multiplicando (Figuras 5 e 6). Eles são o resultado de uma pontuação atribuída pelos hóspedes pela qualidade dos serviços percebida por eles e nem sempre refletem problemas ocasionados ao meio ambiente.

Figura 5 – Certificado de Excelência obtido pelo Meio de Hospedagem “H”



Fonte: Dados de pesquisa

Figura 6 – Certificado de Excelência obtido pelo Meio de Hospedagem “C”



Fonte: Dados de pesquisa

Entretanto, recentemente estão sendo concedidas também Certificações Ambientais por parte desses mesmos órgãos (Figura 7). Embora com a finalidade de obtenção de lucro, por serem empresas que “vendem o turismo”, esse tipo de Certificação pode induzir os empresários da indústria hoteleira a um sentimento de satisfação, deixando que os mesmos procurem implantar certificações ambientais oficiais.

Figura 7 – Certificação Ambiental alternativa



Fonte: Google Imagens

2.6.5. Norma Nacional para Meios de Hospedagem – NIH-54:2004

O Instituto de Hospitalidade, em parceria com o Conselho Brasileiro para o Turismo Sustentável (CBTS) publicou, em 2004, a Norma Nacional para Meios de Hospedagem – Requisitos para a Sustentabilidade: NIH-54:2004. A norma estabelece requisitos para meios de hospedagem que lhes possibilitem planejar e operar as suas atividades de acordo com os princípios estabelecidos para o turismo sustentável, tendo sido redigida de forma a aplicar-se a todos os tipos e portes de organizações e para adequar-se a diferentes condições geográficas, culturais e sociais, mas com atenção particular à realidade e à aplicabilidade às pequenas e médias empresas. Neste sentido, a norma estabelece requisitos objetivos, que possam ser verificados, seja para fins de certificação seja para os empreendimentos efetuarem auto avaliações, fidedignas e comprováveis. A norma é extremamente abrangente e aborda aspectos ambientais, sociais e econômicos.

É importante salientar que as diretrizes internacionais para a questão dos resíduos têm orientado para a minimização na geração. Tal procedimento é conhecido como a prática dos 3R:

- Reduzir significa consumir menos produtos e preferir aqueles que ofereçam menor potencial de geração de resíduos e tenham maior durabilidade.
- Reutilizar é, por exemplo, usar novamente as embalagens. Exemplo: os potes plásticos de sorvetes servem para guardar alimentos ou outros materiais.
- Reciclar envolve a transformação dos materiais para a produção de matéria-prima para outros produtos por meio de processos industriais ou artesanais[...]. (BRASIL, 2012d)

O aumento da consciência ambiental proporciona o surgimento de novos conceitos, como o dos cinco Rs que significam: Repensar, Reduzir, Reutilizar, Reaproveitar e Reciclar. Ele amplia o conceito inicial acrescentando pelo menos um item fundamental: repensar, ou seja, avaliar se a geração do resíduo é mesmo necessária. Caso contrário, sequer gerá-lo.

O importante é que a prática dos três, cinco, sete ou oito Rs aponta para a mitigação ou não ocorrência dos impactos ambientais negativos. A esse respeito, a NBR (Norma Brasileira) ISO-14001:2004 conceitua impacto ambiental como: “qualquer modificação do meio ambiente, adversa ou benéfica, que resulte, no todo ou em parte, das atividades, produtos ou serviços de uma organização.”

2.6.5.1. Gestão da Energia

Considerado como um dos vilões da indústria hoteleira, o consumo de energia elétrica tem sido apontado como um problema que a afeta sobremodo. Hsiao (2014, p.1) cita que: “No ano de 2000, o consumo de energia elétrica [foi em Taichung - Taiwan] 17% superior que a norma estabelecida (tradução nossa).” Autores como Kasim et al (2014), Su, Hall e Ozanne (2013) e Xu e Gursoy (2015) também evidenciam a questão do consumo de energia elétrica como sendo uma das mais importantes.

Com relação à gestão da energia, a NIH-54:2004, prevê a eficiência energética: “O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar o consumo de energia, em particular de fontes não renováveis.”

2.6.5.2. Gestão da Água

No âmbito global, vários autores vêm apontando os problemas relacionados à questão da escassez da água na atividade turístico-hoteleira. Eurostat (2009 apud KASIM et al, 2014, p. 1092) cita:

Na Europa, as cidades densamente povoadas as condições climáticas secas em alguns países e o crescimento do turismo na região do Mediterrâneo impactam o suprimento de água [...] Para o Oeste e o Meio-Leste da Ásia esta região principalmente desértica não tem acesso à água de superfície dependendo muito da água do aquífero frequentemente poluída pelo escoamento agrícola e ação humana (UNEP, 2012^a ibidem) e a [...] Inacessibilidade à água é a questão principal para a Ásia Central e África (tradução nossa).

A questão da água suscita ainda muita discussão, principalmente quanto ao aspecto cultural de sua utilização. “Países mais ricos recorrem à dessalinização da água do mar, que é uma alternativa mais cara.” (ibidem, p. 1092) Complementa destacando a questão da água na Malásia que está sofrendo uma séria ameaça em relação à continuidade da atividade no futuro, quando afirma: “[...] Com relação aos planos futuros que eles têm, a maioria [...] planeja incentivar hábitos de poupança de água. Muitos, porém, não têm planos futuros e nenhum planeja instalar uma unidade de dessalinização no local ou sair do negócio.” (ibidem, p. 1094, tradução nossa)

Hsiao et al (2014, p.1) afirmam que “Em 2001 [em Taiwan], o consumo residencial de água de 300 litros por dia, em contrapartida de 902 litros na indústria hoteleira (200,66%) [seria] uma grande oportunidade para poupança (tradução nossa).”

Alternativas relativamente simples e que deveriam ser adotadas na indústria hoteleira onde há a ocorrência de chuvas regulares [como no litoral do Nordeste do Brasil] são mencionadas por Kasim et al (2014, p.1101): “De acordo com o Grupo de Hotéis InterContinental a coleta de água da chuva pode reduzir em até 55% a demanda de água potável [...] dependendo da qualidade do ar local a água da chuva é relativamente limpa e livre de químicos (tradução nossa).”

Um aspecto pouco observado é o importante papel que a natureza exerce principalmente nas regiões litorâneas quando a evaporação das águas oceânicas formam as nuvens que despejarão a água dessalinizada, sem os custos financeiros inerentes ao processo realizado por máquinas.

No Brasil, em relação ao uso sustentável da água, a norma NIH-54:2004 diz que o empreendimento deve promover a captação e armazenamento de águas pluviais [...] e, quando aplicável, o uso de águas residuais tratadas para atividades como rega, lavagem de veículos e outras aplicações. Trata-se de um sistema relativamente simples que utiliza o telhado e suas calhas para captação da água de chuva. O sistema pode ser hibridizado com o de tratamento de águas residuais (águas servidas) o que potencializa ainda mais a reutilização do recurso.

A afirmação de Genta (2006 apud SILVA, R. N., 2007, p. 52) ressalta mais ainda a importância dessa ação, quando diz que:

[...] o setor hoteleiro é responsável pelo uso excessivo de água, pois utiliza esse recurso para banhos e duchas dos hóspedes, para a manutenção das quadras esportivas, dos jardins, das piscinas e lavanderias, gerando com isso grande volume de águas residuais, saturando a rede de esgoto e contaminando o solo. Consequentemente, gerando impactos ambientais negativos e acarretando futuros problemas de visitantes na região.

Carvalho, Naime e Blanco (2009, p. 29) defendem a utilização de soluções educativas simples ressaltando que a forma de colocação das palavras e frases em campanhas promocionais pode dar resultados expressivos pela maior aceitação por parte dos hóspedes. Eles citam como exemplo a troca do aviso: “usar novas toalhas, gasta energia para lavagem” pela frase “a maioria dos hóspedes reusa a toalha” que proporcionou um aumento de 26% na prática.

2.6.5.3. Gestão dos Resíduos Sólidos

No Brasil a norma que denomina os resíduos sólidos é a NBR 10.004/04 da ABNT. Esta norma conceitua resíduos sólidos como sendo:

Resíduos nos estados sólido e semi-sólido, que resultam de atividades da comunidade de origem: industrial, doméstica, hospitalar, comercial, agrícola, de serviços e de varrição. Ficam incluídos nesta definição os lodos provenientes de sistemas de tratamento de água, aqueles gerados em equipamentos e instalações de controle de poluição, bem como determinados líquidos cujas particularidades tornem inviável seu lançamento na rede pública de esgotos ou corpos d'água, ou exijam para isso soluções técnica e economicamente inviáveis, em face à melhor tecnologia disponível. (ABNT, 2004b)

A norma salienta que o empreendimento deve planejar e implementar medidas para reduzir, reutilizar ou reciclar os resíduos sólidos, cujo o planejamento deve incluir o estabelecimento de metas de redução, reutilização e reciclagem, de acordo com as condições locais. Sugere-se para isso: adquirir produtos em embalagens com grandes quantidades; prever o uso de embalagens descartáveis; utilizar de recipientes adequados para coleta, separação adequada e seletiva dos resíduos e reutilização dos resíduos orgânicos, como insumos de aproveitamento a serem utilizados pelo próprio empreendimento. (ibidem p.48)

Especificamente em relação à hotelaria, Castelli (2006, p.15) afirma que a cozinha é o setor é o mais crítico em relação à geração de resíduos sólidos, afirmando que “A geração dos resíduos é a maior preocupação do responsável deste setor, pois o desperdício pode ser enorme e os cuidados com as sobras, os restos e a reutilização de um alimento estão sendo o diferencial das grandes empresas.”

De Conto et al (2004, p. 1243) acrescentam que nos meios de hospedagem que possuem áreas verdes “a quantidade de matéria orgânica putrescível é considerável, uma vez que está relacionada à limpeza, poda, capina e varrição dessa área”. Afirma ainda que, independente da temporada do total de resíduos sólidos gerados, 72,5% são putrescíveis e, portanto indicados à compostagem. (idem, 2005)

2.6.5.4. A prática da Compostagem

Seja no setor de produção de alimentos, ou nas áreas verdes dos meios de hospedagem que os possui, uma prática bastante interessante e indicada é a da compostagem, tanto pelo seu caráter ambiental com a reciclagem do material orgânico, como pela redução dos custos com a aquisição de pesticidas químicos que são substituídos pela adubação natural.

O termo compostagem é definido pela NBR 13591 (ABNT, 1996a) como: o processo de decomposição biológica da fração orgânica biodegradável dos resíduos, efetuado por uma população diversificada de organismos, em condições controladas de aerobiose e demais

parâmetros, desenvolvido em duas etapas distintas: uma de degradação ativa e outra de maturação.

Outra possibilidade da compostagem, como aponta De Conto et al (2006, p. 4) é a produção de mudas de flores no próprio empreendimento. Essa prática poderia melhorar o aspecto paisagístico do empreendimento assim como reproduzir mudas de plantas nativas que podem ser plantadas ou distribuídas em mutirões com a comunidade do entorno.

Com relação aos resíduos sólidos em geral, a autora destaca ainda que:

[...] a realização de estudos e pesquisas sobre o manejo de resíduos sólidos, identificando suas características e determinantes, pode auxiliar no esclarecimento de possibilidades na melhoria da construção de relações entre diferentes etapas de gerenciamento desses resíduos, que constituem crescentes problemas sociais e ambientais (Idem 2011, p.2).

Uma alternativa viável que não foi considerada nos trabalhos que defendem a compostagem é a possibilidade do meio de hospedagem realizá-la em caráter parcial, ou seja, compostando apenas os resíduos relativos às áreas verdes, o que não deixa de ser válido e, portanto, ambientalmente correto. Num segundo momento podem passar a compostar os restos orgânicos de alimentos.

2.6.5.5. A importância da Coleta Seletiva do Lixo

Não há dúvidas em relação às vantagens que a coleta seletiva de lixo pode proporcionar. A partir dela pode haver a reciclagem que é a volta das matérias primas ao ciclo de produção, evitando o uso de novos materiais, e conseqüentemente, reduzindo a pressão sobre o meio natural.

Entretanto, a coleta seletiva precisa estar intimamente ligada a não existência de lixões. Não faz sentido separar o lixo por tipo na origem e depois simplesmente encaminhá-lo ao lixão onde tudo se misturará. Sendo assim, Carvalho, Naime e Blanco (2009, p. 22) afirmam que a separação ainda no local de origem [coleta seletiva] “facilita a reciclagem, porque os materiais estarão limpos e, conseqüentemente, com maior potencial de reaproveitamento.” Ainda sobre a implantação do processo de coleta seletiva (ibidem, p.25) defendem que “a proposta de implantar um programa de coleta seletiva do lixo no hotel exige uma verdadeira mudança de mentalidade. Primeiro, por parte de quem comanda o processo; depois, de quem trabalha no hotel; e, em terceiro, de quem frequenta o hotel”.

2.7. Do Ciclo de Vida do Destino Turístico

Quando se fala de turismo está se referindo a uma atividade dinâmica, que evolui e muda ao longo do tempo.

Conforme já abordado anteriormente, trata-se de uma das cinco principais atividades econômicas mundiais, grande geradora de renda e empregos além de grande causadora de impactos ambientais, tanto positivos quanto negativos.

Exatamente por esse grau de importância, para um melhor planejamento é fundamental que haja o aprofundamento dos estudos relacionados à área, mais especificamente quanto ao diagnóstico de que forma e em que estágio de desenvolvimento o destino turístico se encontra, no caso deste trabalho, com atenção especial às questões ambientais.

Dentre alguns modelos conceituais, o mais consagrado [e o mais criticado também] e que se optou utilizar neste trabalho foi o de Ciclo de Vida do Destino Turístico elaborado por Richard Butler. O modelo se baseou no Ciclo de Vida do Produto que é muito utilizado na área de Marketing, e que por sua vez se baseia no Ciclo de Vida Biológico:

O pressuposto de que as áreas turísticas permanecerão sempre áreas turísticas e serão atraentes para os turistas parece estar implícito no planejamento turístico. Agências públicas e privadas [...] raramente [...] referem-se à expectativa de vida de uma área turística ou suas atrações. Pelo contrário, como o turismo mostrou um potencial de crescimento ainda ilimitado, apesar das recessões econômicas, é dado como certo que o número de visitantes continuará a aumentar. A falácia dessa suposição pode ser observada na experiência de áreas turísticas mais antigas [...]. (BUTLER, 1980, p. 10, tradução nossa)

Corroborando com essas afirmações e com a importância do aprofundamento dos estudos, Plog (p. 58, 1974, tradução nossa) acrescenta: “As áreas de destino [turísticas] carregam consigo as sementes potenciais de sua própria destruição, à medida que se permitem tornar-se mais comercializadas e perder suas qualidades que originalmente atraíram turistas.”

Arnaudov e Koseska (p. 306) em seu trabalho voltado à responsabilidade empresarial aponta na mesma direção quando dizem: [...] as organizações turísticas existem num ambiente flexível. O que era popular hoje, amanhã não pode ser. Toda empresa turística deve aceitar o pensamento de Heráclito - "Panta Rhei" (TUDO MUDA) (tradução nossa).

Araújo (2007, p.97), Fernandes e Cepeda (2015, p.9) defendem a utilização do modelo alegando que além de se adequar à explicação da evolução do destino turístico, permitiria deduzir amplas implicações com o objetivo da organização da atividade.

Por outro lado, há também muitas críticas principalmente quanto à sequência das fases que estão previstas no modelo. Quanto a esse aspecto, o próprio Butler (1980, p. 11, tradução nossa) admite que: “Embora se possa conceituar uma evolução consistente das áreas turísticas, deve-se enfatizar [...] que nem todas as áreas vivenciam as fases do ciclo tão claramente quanto outras.”

Choy (1992 apud FERNANDES e CEPEDA, p. 2015, tradução nossa) acrescenta ainda que “[...] não é um modelo de previsão universal do comportamento dos destinos turísticos, uma vez que alguns [...] não estão sujeitos às fases indicadas por Butler [...]”, embora Butler (p.11) já havia admitido a possibilidade da ausência de estágios do ciclo: “No caso de novos resorts ‘instantâneos’, onde as instalações turísticas estão estabelecidas numa área em que houve pouco ou nenhum assentamento anterior, os dois primeiros estágios [exploração e envolvimento] podem ser de significância mínima ou ausentes.”

A esse respeito acrescenta ainda que:

Embora se possa conceituar uma evolução consistente das áreas turísticas, deve-se enfatizar mais uma vez que nem todas as áreas vivenciam as fases do ciclo tão claramente quanto outras. Nestas circunstâncias, a fase de desenvolvimento torna-se o início real do ciclo.” (BUTLER, 1980, p. X, tradução nossa)

A grande dificuldade quanto à utilização do modelo reside no fato de que não há um modelo normativo para a identificação das fases do ciclo. Apesar de tão abstrato, o modelo apresentaria utilidade prática no campo do planejamento e gerenciamento nas zonas turísticas, como indicado antes (BARROS, 2014, p.140).

Smith (1992, p.318 apud ibidem, 2014, p.140), afirma que os efeitos de deterioração da destinação, à proporção que a urbanização turística se expandia, não estavam a negar as proposições gerais de evolução em fases.

Deve-se, finalmente, expor que Butler, em 1980, nunca pensou em postular – para todas as regiões turísticas do globo – uma evolução fatal e uniforme. O modelo seria de natureza hipotética, sugestiva, uma referência teórica, não um destino positivo para todas as destinações. (ibidem, 2014, p.141)

Em consonância com este trabalho e ratificando a importância da utilização do Modelo, conforme cita Butler (1980, p. 5), há uma correlação entre o estágio de desenvolvimento e o estágio da qualidade ambiental do destino turístico: “As implicações da utilização deste modelo no planejamento e gestão dos recursos turísticos são discutidas à luz de um **declínio contínuo da qualidade ambiental** (grifo nosso) e, por conseguinte, de muitas áreas turísticas (tradução nossa).”

Outros autores como Plog (1972), relacionaram o perfil psicológico dos turistas às demandas e suas alterações (Quadro 2). Acrescente-se aos perfis o “Cêntrico” que reuniria simultaneamente algumas características tanto dos aloccêntricos como dos psicocêntricos.

Quadro 2 - Perfis Psicológicos dos Turistas

Perfis Psicológicos dos Turistas	
Alocêntricos	Psicocêntricos
Apreciam o senso de descoberta; Sentem prazer nas novas descobertas; Alto nível de atividade; Preferem deslocamentos aéreos para os destinos turísticos; Adequados a bons hotéis e alimentos, não necessariamente modernos ou que façam parte de cadeia de hotéis, e com poucos tipos turísticos de atrações; Admiram encontros para lidar com pessoas estrangeiras ou de culturas exóticas; Arranjos turísticos (transportes e acomodações) podem ser básicos a fim de permitir liberdade e flexibilidade.	Preferem destinos turísticos para viagem em família; Gostam de atividades comuns nos destinos de viagem; Baixo nível de atividade; Preferem destinos em que possam ir dirigindo; Preferem acomodações turísticas mais estruturadas, hotéis mais estruturados, restaurantes familiares, e lojas para compras de turistas; Preferem atmosfera familiar e ausência de atmosfera estrangeira; Pacotes que incluem passeios programados.

Fonte: Plog (1972, p. 57, tradução nossa).

Likorish e Kershaw (1958, apud CHOY, 1992 in BARROS, 2014, p.136) concordando com Plog:

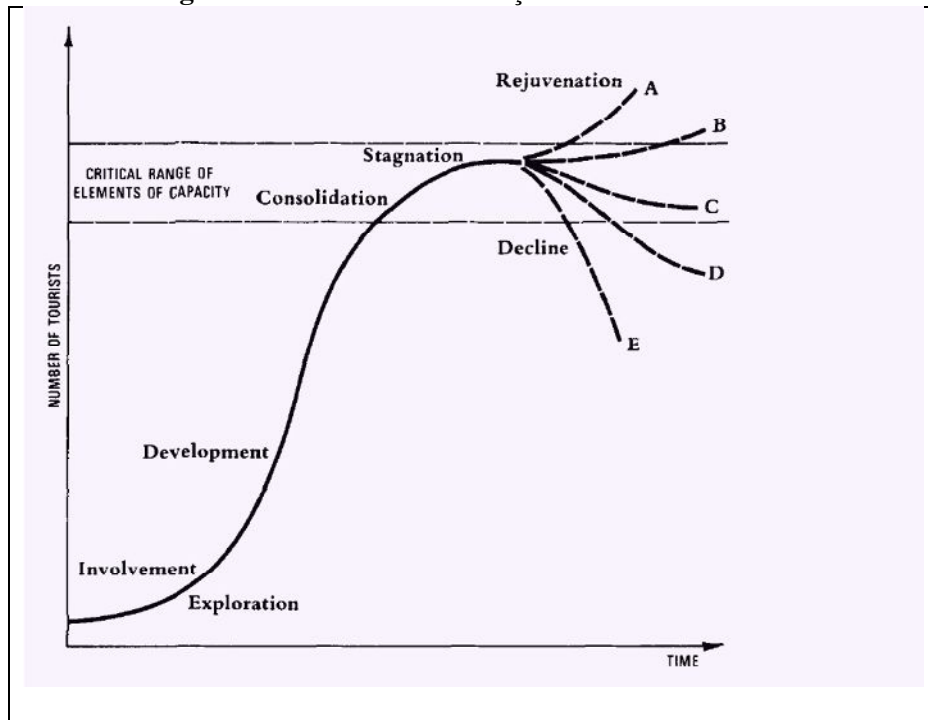
[...] descreveram a tendência à substituição dos visitantes ricos pelos visitantes da classe média à proporção que a destinação tornava-se mais antiga; finalmente, a destinação acabava dominada pelos pobres em renda, e a região-produto já não era mais aquele “produto” que existira na fase inicial

Embora o modelo de Butler aborde o problema de outra forma, ele incorpora os perfis observados por Plog ao seu modelo de Ciclo de Vida do Produto Turístico (ibidem).

Outra constatação é a de que a duração de cada uma das fases varia de acordo com a influência de diversos fatores, tais como: o tipo de setor e características do produto, imprevistos, estratégias adotadas, entre outros. Também é importante a observação de que a depender dessas estratégias, pode haver o rejuvenescimento e o início de um novo ciclo no destino turístico, eliminando o seu caráter determinístico.

O Ciclo de Vida do Destino Turístico criado a partir do modelo conceitual de Butler pode ser representado nas seis fases observadas na figura 8 descritas no quadro X.

Figura 8 - Um Ciclo de Evolução da Área do Turismo



Fonte: Butler (1980, p.7).

As características do Modelo estão descritas no Quadro 3.

Quadro 3 - Teoria do Ciclo de Vida do Destino Turístico

ESTÁGIO	CARACTERÍSTICA
Exploração	Por falta de acesso, instalações e conhecimento local a área começa a ser visitada por poucos turistas ³ . A área apresenta poucas facilidades públicas. O patrimônio natural encontra-se bem preservado e, juntamente com a cultura local, se constituem nos principais atrativos turísticos do lugar.
Envolvimento	À medida que o número de visitantes aumenta e assume alguma regularidade, alguns moradores começarão a fornecer instalações primariamente ou exclusivamente para visitantes; O local começa a ser vendido como um lugar turístico; Emerge um período de alta temporada e correspondente pressão sobre o setor público para a construção de infraestrutura; A maior parte dos serviços e negócios turísticos pertence aos residentes.
Desenvolvimento	Reflete uma área bem definida de mercado turístico; Publicidade pesada em áreas geradoras de turismo; Envolvimento e controle do desenvolvimento irão diminuir rapidamente; Algumas instalações locais terão desaparecido, sendo substituídas por organizações externas, especialmente destinadas ao alojamento de visitantes; As atrações naturais e culturais serão desenvolvidas e comercializadas especificamente, e essas atrações originais serão complementadas por atrações importadas;

³ Perfil aloccêntrico de Plog.

	<p>As alterações na aparência física da área podem ser notadas; Pode-se esperar que nem todos os turistas serão bem-vindos ou aprovados por toda a população local. (Início de antagonismo); O número de turistas em períodos de pico provavelmente será igual à população local permanente; À medida que esta etapa se desenrola, mão-de-obra e serviços importados serão utilizados; O tipo de turista também terá mudado o cêntrico da classificação de Plog; A maior parte dos serviços e negócios pertence a pessoas de outras áreas. Começam a surgir problemas ambientais, incluindo a deterioração dos equipamentos turísticos.</p>
Consolidação	<p>Haverá a desaceleração das taxas de crescimento; O número total de visitantes ultrapassará o número de residentes permanentes; Uma grande parte da economia da região estará ligada ao turismo; Marketing e publicidade serão de grande alcance nos esforços para estender a temporada turística; Principais franquias e cadeias na indústria do turismo serão representadas, mas poucas adições serão feitas (caso haja); O grande número de visitantes e as facilidades que lhes são fornecidas podem provocar alguma oposição e descontentamento entre os residentes permanentes; As facilidades velhas podem agora ser consideradas como secundárias e distantes de desejáveis; O turismo se torna o principal segmento da economia local.</p>
Estagnação	<p>A área tem uma imagem bem definida, entretanto, sai de moda; O número máximo de visitantes foi atingido; As atrações culturais naturais e genuínas provavelmente terão sido substituídas por outras artificiais "importadas"; A capacidade de recepção aos turistas excede a procura; A área começa a perder turistas para outras destinações; A área apresenta sérios problemas ambientais, econômicos e sociais; O resort se divorcia do seu ambiente geográfico; Perfil do turista muda para o psicocêntrico de Plog.</p>
Pós-estagnação (Declínio ou Rejuvenescimento)	<p>A destinação entra em declínio gradual ou rápido. Pode surgir um processo de rejuvenescimento da área através de investimentos na criação de novos atrativos, recuperação física da área ou por meio de campanhas de <i>marketing</i>. Nesse estágio geralmente a situação ambiental encontra-se em fase crítica.</p>

Fonte: Butler (1980, tradução nossa).

Ignarra (2007, p.13) complementa alertando que o Ciclo de vida levaria à deterioração, deprimência [...] e Falta de planejamento pode levar à caducidade da atividade. Planejamento tanto pode acelerar o desenvolvimento como retardar o processo de envelhecimento.

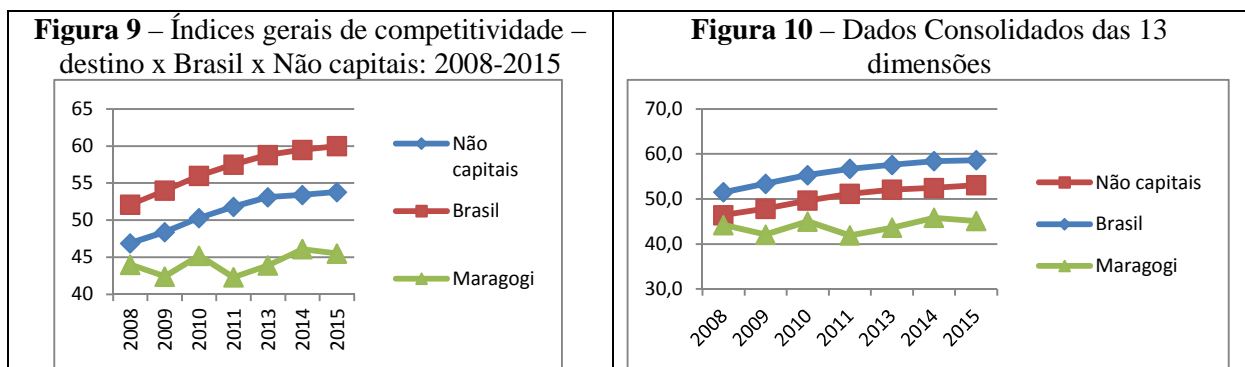
Marinoski e Korunovski (2012, p.19) fazem uma observação que pode indicar uma mudança no comportamento dos turistas e levar ao rápido declínio de parte dos destinos turísticos já consolidados o que pode afetar a lógica do Ciclo: “Visitar destinos turísticos novos e desconhecidos nos últimos anos está se tornando uma das principais características motivacionais da decisão dos turistas de se engajar nos fluxos turísticos (tradução nossa).”

2.7.1. Do Enquadramento de Maragogi ao Ciclo de Vida do Destino Turístico

Anualmente, o MTur, Sebrae e FGV publicam o “Índice de Competitividade do Turismo Nacional” (BRASIL, 2015r). O documento aborda o desempenho dos 65 destinos turísticos nacionais mais importantes, os quais são classificados como indutores da atividade. O relatório aborda 05 macrodimensões que foram divididas em 13 dimensões e é um importante instrumento norteador das políticas a serem adotadas ao setor.

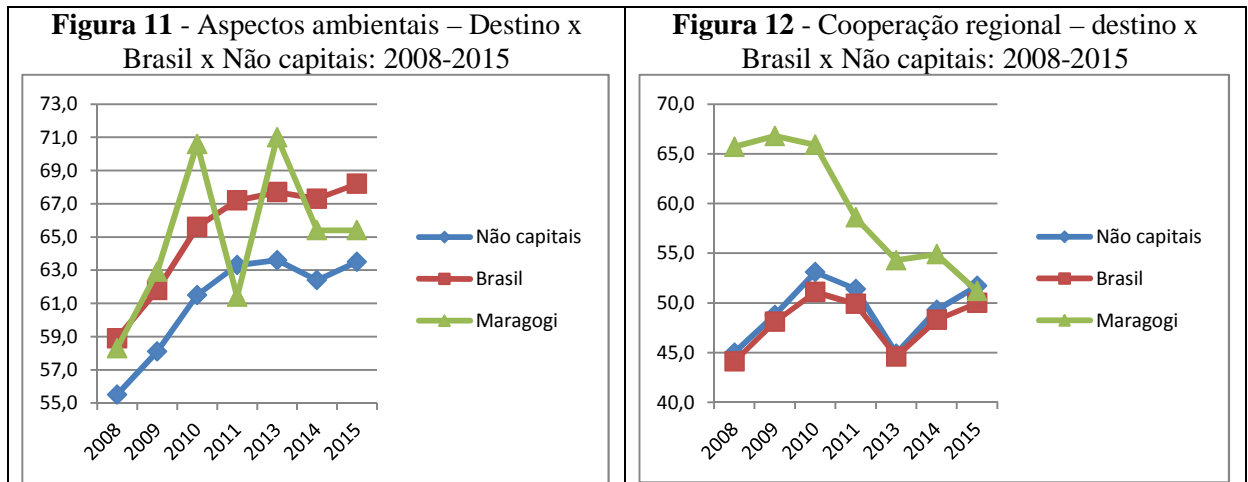
Com a finalidade de comparar os registros fotográficos observados na quarta incursão ao município, com os resultados apresentados pelo relatório, foi feita uma análise das constatações mais importantes.

Das 13 dimensões analisadas pelo relatório, em 11 delas Maragogi aparece abaixo da média de sua categoria (municípios que não são capitais dos estados), ficando abaixo da média nos Índices Gerais de Competitividade (Figura 9) e no resultado consolidado das 13 dimensões (Figura 10). Esses resultados denotam a precariedade com que a atividade vem sendo praticada, apontando para a necessidade de medidas de ajustes urgentes para a correção de seu rumo.



Fonte: Adaptado de Brasil (2015r)

Apenas em duas dimensões o município aparece acima da média de sua categoria: “Aspectos Ambientais” e “Cooperação Regional” (Figuras 11 e 12).



Fonte: Adaptado de Brasil (2015r)

Na dimensão “Aspectos Ambientais” os evidentes problemas oriundos do lançamento de esgoto diretamente no mar deixaram de ser observados, conforme seu parecer: “Disponibilidade de sistema público de coleta de esgoto que atende ao destino, com configuração de separador absoluto, o qual atende a cerca de 70% da população local.” Dessa forma, aparentemente, o índice resultante da análise foi superestimado. Os dados não conferem com os informados do ano de 2013 que mencionam apenas 27,7% do total da população atendida, colocando ainda mais em dúvida o cálculo do referido índice que foi 56,4.

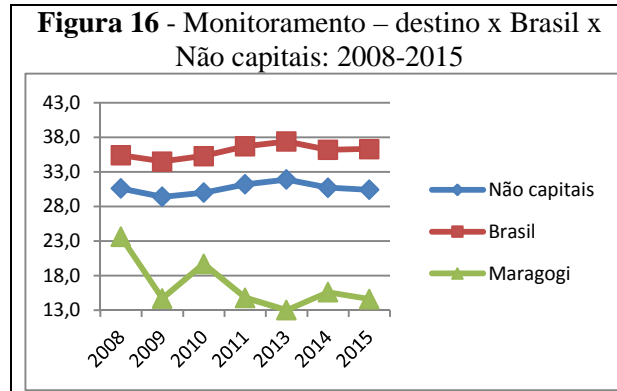
Ratificando essa falha no Índice, em todas as incursões a campo foi observada a existência de línguas negras despejando esgoto diretamente nas águas da praia de Maragogi. Esse aspecto demonstra que há problemas no referido sistema e causa uma péssima impressão, afastando os turistas dessa que é a praia mais central da cidade (Figuras 13, 14 e 15).

Figuras 13, 14 e 15 – Lançamento de esgoto diretamente no mar



Fonte: O autor. Dados de pesquisa. Data 01/11/2016

A dimensão “Monitoramento” (Figura 16) foi aquela que atribuiu a menor pontuação ao município além de estar bastante inferior à pontuação média dos demais destinos da mesma categoria.



Fonte: Adaptado de Brasil (2015r)

Interessante é a constatação de que um dos itens mencionados é similar à temática deste trabalho, ratificando a sua importância: “Inexistência de estudos e monitoramento sobre os impactos econômicos, sociais ou ambientais gerados pelo turismo”. Entre os desafios enfrentados pelo destino, estão:

Alguns fatos que vem impactando negativamente toda a administração pública municipal e em consequência a atividade turística foram citados pelo Índice: - Desatualização do Plano Diretor Municipal, que é de 2004 e inexistência de planejamento formal para o setor de turismo do destino, que defina diretrizes e metas do setor para os próximos anos. Outro aspecto importante e que deverá influenciar negativamente o índice do ano de 2016, é a demissão ocorrida no dia 14 de outubro de 2016, de 35 dos 58 guardas municipais. Eles eram contratados, pois alegam que nunca houve concurso para regularizar a situação. A greve dos professores também deverá impactá-lo negativamente.

Conclusão

Conforme exposto no Índice de Competitividade do Turismo Nacional, Maragogi é um dos 65 destinos turísticos principais cadastrados no estudo. Isso indica que o município, à luz do Ciclo de Vida do Produto, já ultrapassou as fases de “Exploração” e “Envolvimento”.

As observações de campo em conjunto com alguns registros daquele Índice sugerem que a fase atual é a de “Desenvolvimento”. Aspectos tais como: Área bem definida de mercado turístico, publicidade pesada em áreas geradoras de turismo; rápida diminuição do envolvimento e controle do desenvolvimento, crescente proporção do número de turistas em

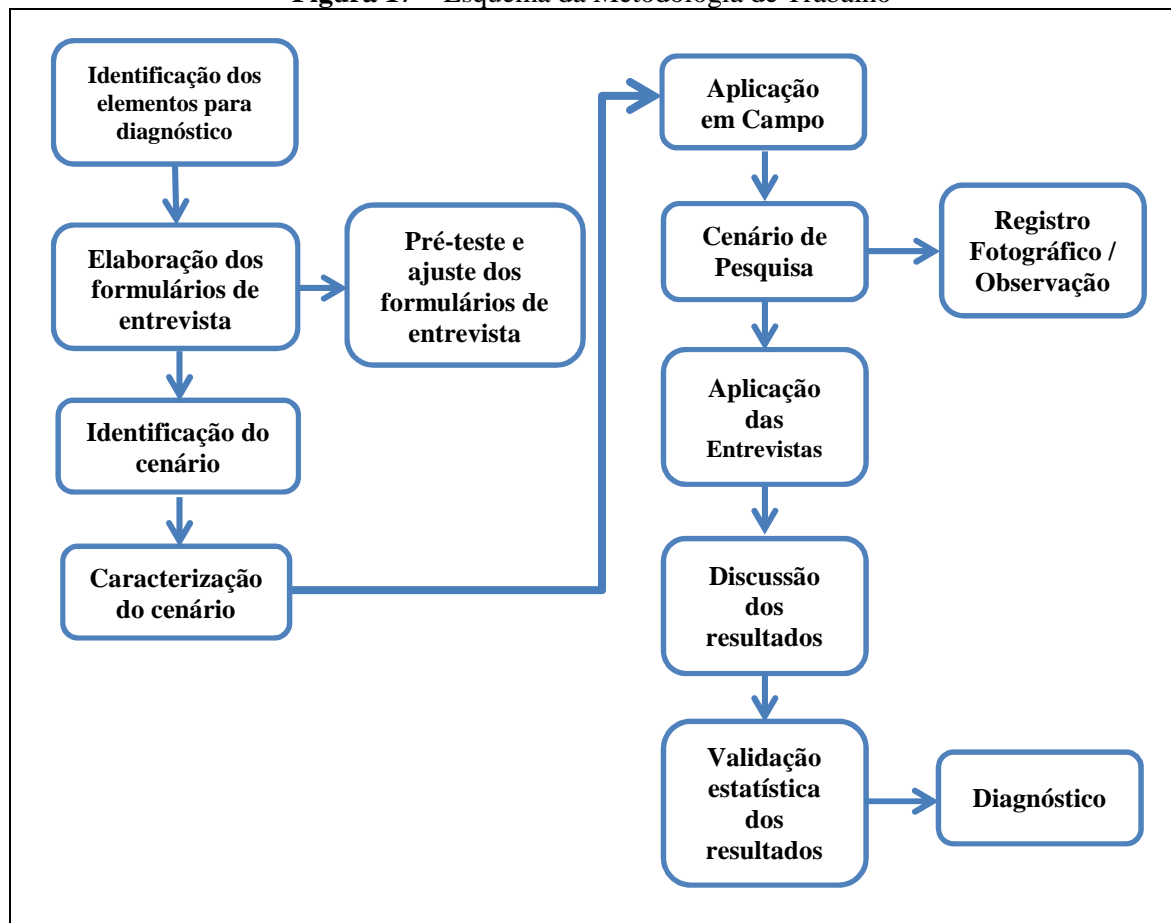
relação ao número de habitantes e a maior parte dos serviços e negócios pertence a pessoas de outras áreas e, no caso da indústria hoteleira, de outros municípios, estados ou até de outros países.

O desempenho do município em comparação com os demais municípios inseridos na sua categoria no Índice de Competitividade do Turismo Nacional apresentam números preocupantes, com ajustes prementes a serem executados, sob o risco de ocorrer uma aceleração do estágio de ‘Desenvolvimento’ e rápido ingresso no estágio de ‘Decadência’.

3. METODOLOGIA DE TRABALHO

A Figura 17 mostra como foi organizada a Metodologia de Trabalho.

Figura 17 – Esquema da Metodologia de Trabalho



Fonte: Elaboração própria.

3.1. Identificação dos Elementos para Diagnóstico

A primeira etapa dos trabalhos foi composta pela revisão bibliográfica tendo buscado identificar quais eram os elementos mais importantes de diagnóstico a serem observados no cenário de pesquisa.

Nessa etapa, foram destacados três itens: a necessidade de identificar os impactos ambientais e como se dá a gestão dos referidos, investigar a percepção da comunidade local sobre esses impactos, o estágio em que se encontra a atividade de acordo com o Ciclo de Vida do Produto, e as estratégias para viabilizar a obtenção de uma certificação ambiental oficial.

3.2. Elaboração dos Formulários de Entrevista

Nessa etapa que teve por finalidade a obtenção de dados primários, a partir da pesquisa bibliográfica foram elaborados 05 tipos de formulários, que para fins de identificação receberam um código formado por 02 caracteres: letra “Q” de questionário mais o número ordinário (de 1, 2, 3, 4 e 5), resultando, respectivamente, nos códigos: Q1, Q2, Q3, Q4 e Q5. Após sua confecção optou-se por não utilizar o formulário Q4 trocando-o por entrevistas abertas.

Os questionários receberam a seguinte denominação: Q1 – Formulário de Entrevista – Gestores Hoteleiros; Q2 – Formulário de Entrevista – Funcionários; Q3 – Formulário de Entrevista – Comunidade Local; Q5 – Formulário de Observação de Campo.

O Q1 (APÊNDICE C) consta de uma parte destinada à caracterização do empreendimento hoteleiro (dados de cadastro, capacidade em UH’s – Unidades de Hospedagem e categoria), objetivo da hospedagem dos clientes, número de funcionários nas baixas e altas temporadas, problemas principais enfrentados pelos gestores e cinco perguntas sobre a adoção ou não de ações socioambientais.

O Q2 (APÊNDICE D) é semiestruturado e destina-se às entrevistas aos funcionários dos empreendimentos hoteleiros em seu local de trabalho, abrangendo os aspectos pessoais (sexo, idade, local de moradia, tempo de serviço em hotelaria em geral e especificamente no empreendimento pesquisado, e a função exercida), faixa de renda salarial (dividida em 06 faixas), qualificação profissional e em idiomas estrangeiros, grau de instrução, apoio empresarial para o desempenho de suas atividades, observação dos aspectos socioambientais para a confrontação com a visão do gerente do empreendimento (perguntas de controle) e diagnóstico da satisfação profissional na função atual.

O Q3 (APÊNDICE E) é semiestruturado e destina-se aos membros da comunidade que vivem no entorno dos meios de hospedagem e abrange os aspectos pessoais (nome, endereço, sexo e idade), quantidade de moradores na residência, faixa de renda mensal familiar (dividida em 06 faixas), quantidade de membros da residência que recebem o auxílio governamental Bolsa Família, atividade profissional do entrevistado, curso(s) que auxiliariam na qualificação para fins de obtenção de uma vaga no ramo turístico-hoteleiro, questões sobre a participação da comunidade antes da abertura de algum empreendimento hoteleiro, ações de meio ambiente porventura exercidas pela rede hoteleira, principais impactos socioeconômicos e ambientais sofridos pela comunidade em decorrência da atividade turístico-hoteleira.

O Q5 (APÊNDICE F) é resultante da junção das questões mais diretamente relacionadas à questão da gestão socioambiental dos meios de hospedagem e se baseou nas ações adotadas pelo grupo hoteleiro francês Accor (ANEXO C), ações ambientais sugeridas pela Embratur e a ABIH contidas na Matriz de Classificação da Hotelaria, Exemplo de Checklist (ANEXO D), o Código de Conduta Ambiental da Associação Roteiros de Charme, além de itens acrescentados pelo autor a partir da observação das características regionais. Foi dividido em cinco temas, totalizando 50 perguntas. Os temas foram os seguintes: PREVENÇÃO, RESÍDUOS, CONSUMO e TRATAMENTO DE ÁGUA, AÇÕES AMBIENTAIS e ENERGIA.

Para a quantificação dos resultados foi adaptada a Escala de Likert. Segundo Peres Jr e Rezende (2011, p. 241), “o método desenvolvido por Rensis Likert [...] ao atribuir escores às categorias de respostas [...] permite, na totalização geral dos escores atribuídos a cada variável, obter uma “medida razoavelmente boa da variável”, com os seguintes escores aplicados a cada uma das 50 perguntas: (4) Não praticado; (3) Pouco praticado; (2) Regularmente praticado; (1) Muito praticado; (0) Não se aplica.

Complementarmente, na fase de identificação de cenário, foram realizadas entrevistas não estruturadas aos líderes da comunidade local ou órgãos representativos locais, além de registro fotográfico no cenário da pesquisa.

Após a aplicação dos questionários foram elaborados no *software* Microsoft Excel, gráficos de Pareto para cada Empreendimento / Tema. Ao final foram elaborados gráficos consolidados de Pareto com o somatório dos resultados dos Empreendimentos / Tema, e dessa forma, levantar quais os são os principais problemas que precisam de um maior acompanhamento e ações corretivas cuja análise é apresentada no Capítulo DIAGNÓSTICO.

3.3. Caracterização do Município do Estudo de Caso

3.3.1. Aspecto Histórico

Primitivamente chamada de Povoado Gamela, o atual município de Maragogi era parte do município de Porto Calvo. Em 24 de abril de 1875, a Resolução nº 681, criou a Vila Isabel, que foi desmembrada de Porto Calvo. Em 03 de julho de 1876, através da Lei nº 733, passou a chamar-se Maragogi, sendo instalada em 02 de dezembro do mesmo ano. Foi elevada à categoria de cidade através da Lei nº 15, de 16 de maio de 1892. (PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI, 2015)

O município tem um histórico de lutas contra os invasores holandeses principalmente naquele que hoje é o atual distrito de Barra Grande. Confirmando esse histórico, há alguns anos foram encontrados potes contendo moedas da época das invasões. As moedas provavelmente foram enterradas quando os proprietários de terras fugiam dos invasores. Com suas mortes, ficaram enterradas até que as escavações para a instalação da rede de esgotos foram realizadas, momento em que foram encontradas.

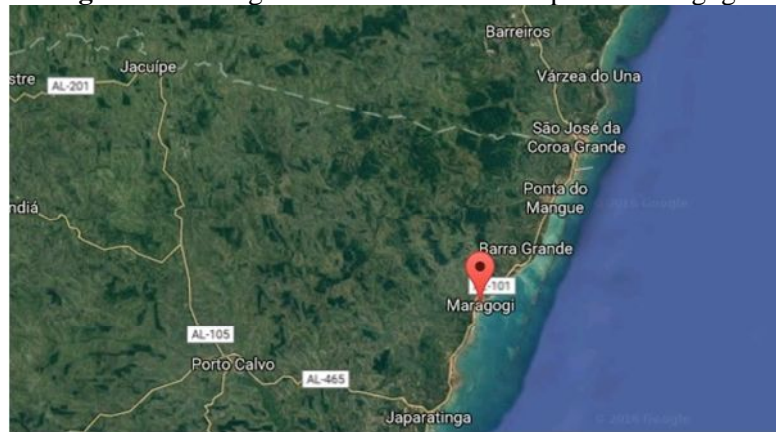
3.3.2. Aspectos Geográficos

Geograficamente, o município de Maragogi fica situado no extremo leste do estado de Alagoas, fazendo divisa com o estado de Pernambuco (Figuras 18, 19 e tabela 3).

Figura 18 – Imagem de satélite do estado de Alagoas



Fonte: O autor. Utilização do software Arc Gis

Figura 19 – Imagem de satélite do município de Maragogi

Fonte: Elaboração própria com uso do Google Earth

Tabela 3 – Caracterização Geográfica

Situação Geográfica					
Coord. Geográficas		Clima	Temperatura (°C)		Altitude (m)
Latitude(S)	Longitude(W)		Mínima	Máxima	
9° 00' 44"	35° 13' 21"	Tropical chuvoso, de monção com verão seco	18	36	5

Fonte: Secretaria de Estado de Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos – SEMARH

3.3.3. Caracterização Ambiental

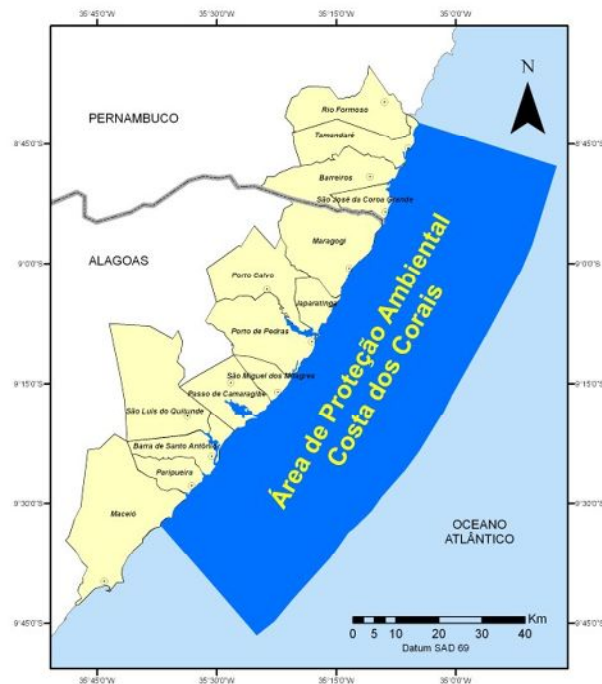
Seguindo a premissa do Desenvolvimento Sustentável, foi criada a Área de Proteção Ambiental Costa dos Corais (APACC) que é a maior unidade de conservação federal marinha do Brasil. Ela possui mais de 400 mil hectares de área e cerca de 120 km de praias e mangues e abrange o litoral norte de Alagoas e sul de Pernambuco. Compreende os municípios de Tamandaré, Barreiros, São José da Coroa Grande e Rio Formoso, em Pernambuco; Maragogi, Japaratinga, Porto de Pedras, São Miguel dos Milagres, Passo de Camaragibe, Barra de Santo Antônio e Paripueira, em Alagoas. De forma geral, sua criação busca coadunar os objetivos de conservação, preservação ambiental e os usos direto (pesca) e indireto (turismo e pesquisa) dos recursos naturais de maneira sustentável, ou seja, garantir esse uso para as gerações atuais e futuras. Já os objetivos específicos são os seguintes: a) garantir a conservação dos recifes coralígenos e de arenito, com sua fauna e flora; b) manter a integridade do habitat e preservar a população do Peixe-boi marinho (*Trichechus manatus*); c) proteger os manguezais em toda a sua extensão, situados ao longo das desembocaduras dos rios, com sua fauna e flora; d) ordenar o turismo ecológico, científico e cultural, e demais atividades econômicas

compatíveis com a conservação ambiental; e) incentivar as manifestações culturais e contribuir para o resgate da diversidade cultural regional. (BRASIL, 2012a)

Apesar da criação da APA (Figura 20) e sua importância para o meio ambiente, somente no dia 1º de fevereiro de 2013 foi publicada a Portaria nº 144 do ICMBio que aprovou o Plano de Manejo da APA Costa dos Corais.

A importância do Plano de Manejo já pode ser sentida com a criação da Zona de Preservação de Maragogi (ZPVM). Criada em outubro de 2015, abrange uma área de aproximadamente 72 hectares e está localizada a cerca de 6 km da costa, no recife denominado popularmente como “Pedra do Meio”. Nesse tipo de Zona, não é permitida a ação antrópica, a exceção das pesquisas científicas (ibidem, 2012b).

Figura 20 - Área de Proteção Ambiental Costa dos Corais



Fonte: Brasil (2012b)

Tabela 4 – APAS de Alagoas

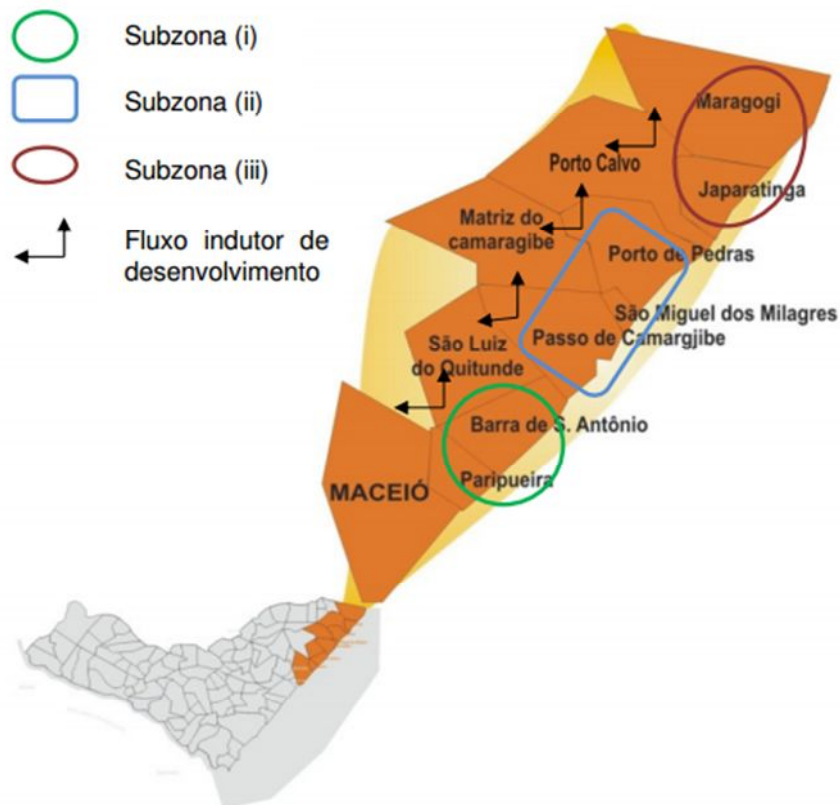
Nome da APA	Área em hectares	Área de abrangência
Santa Rita	10.230,00	Maceió, Marechal Deodoro, Santa Luzia do Norte e Coqueiro Seco (Lei nº. 4.6074/1984).
Fernão Velho e Catolé	5.415,00	Maceió, Satuba, Santa Luzia do Norte e Coqueiro Seco 1992
Pratagy	13.369,50	Terras dos municípios de Messias, Rio Largo e Maceió (Decreto nº 37.589/1998).
Costa dos Corais	413.000,00	Decreto Executivo de 23/10/1997. Abrange o litoral norte de Alagoas e sul de Pernambuco

Fonte: Elaborada a partir de dados do PDITS (BRASIL, 2012n, p.25).

3.3.4. Caracterização Turística do Município do Estudo de Caso

Cumprindo o papel de “zoneamento turístico”, a área de planejamento do Polo Costa dos Corais é composta de onze municípios (Figura 21), 08 dos quais pertencentes à microrregião do litoral norte alagoano e 03 estão na microrregião da mata alagoana, abrangendo uma área total de 2.160,17 km² (7,77% de AL) e situados a uma distância média de 85 km de Maceió, capital do Estado, e de 195 km de Recife, polos estes mais próximos que atuam como emissores do turismo para a região. (BRASIL, 2012n)

Figura 21 – Polo Costa dos Corais



Fonte: Brasil (2012n, p.70)

A subzona I apresenta o Turismo de Veraneio que recebe uma população flutuante principalmente nos fins de semana e férias. Diariamente recebe turistas principalmente da capital Maceió. A subzona II representa o Turismo Potencial que tem atividade turística incipiente, poucos equipamentos turísticos, além da baixa qualidade e aproveitamento quase nulo da mão de obra local. A subzona III representa o Turismo em Desenvolvimento, com vários equipamentos turísticos e atividade turística desenvolvida (Tabela 5).

Tabela 5 – Municípios Integrantes do Polo Costa dos Corais

Municípios	Área (km ²)
Maceió	513,55
Paripueira	92,70
Barra de Santo Antonio	138,00
Passo de Camaragibe	187,20
São Miguel dos Milagres	65,18
Porto de Pedras	266,23
Japaratinga	85,49
Maragogi	333,57
São Luiz do Quitunde	403,98
Matriz do Camaragibe	327,65
Porto Calvo	260,17

Fonte: Adaptado de Brasil (2012n).

3.3.5. Da Organização da Atividade Turístico-Hoteleira do Município

A Lei do Turismo (Lei nº 11.117/2008) criou o Cadastur que é um sistema de preenchimento para o cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam na cadeia produtiva do turismo, executado pelo MTur em parceria com os Órgãos Oficiais de Turismo das Unidades da Federação.

O Sistema recebe cadastros obrigatórios dos prestadores de serviços turísticos das seguintes atividades (BRASIL, 2010j):

- Meios de Hospedagem (albergue, condo-hotel, flat, hotel urbano, hotel de selva, hotel fazenda, hotel histórico, pousada, resort e cama & café);
- Agências de Turismo;
- Transportadoras Turísticas;
- Organizadoras de Eventos;
- Parques Temáticos;
- Acampamentos Turísticos;
- Guias de Turismo.

A Tabela 6 mostra que no ano de 2012 apenas 24 meios de hospedagem estavam cadastrados.

Tabela 6 – Meios de Hospedagem

Especificação	2012
Número de hotéis no município	8
Número de pousadas no município	16

Fonte: MTur – Secretaria de Estado do Turismo – SETUR AL apud Alagoas (2015, p.15).

Estranhando o baixo número apontado foi solicitada à CCC&VB uma planilha atualizada onde constassem os empreendimentos efetivamente registrados no Cadastur e o total de empreendimentos que deveriam estar cadastrados. Como aquele órgão não dispunha

de planilha atualizada solicitou à Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo que a remeteu por *email*.

Entretanto, na referida planilha só constavam os Meios de Hospedagem. Os resultados são preocupantes, pois dos 69 empreendimentos que deveriam estar cadastrados, apenas 26 estão (37,6%).

Ampliando a análise para a área da Costa dos Corais, dos 185 meios de hospedagem da planilha com preenchimento obrigatório, apenas 66 preenchem o Cadastur (36%).

Visando preencher essa lacuna, foi consultado o site oficial do Cadastur cujos dados estão descritos na Tabela 7.

Certamente o problema apresentado em relação aos meios de hospedagem se repete nos demais segmentos. Exemplo disso é que somente três empreendimentos se encontram cadastrados no segmento de Restaurantes, Cafeterias e Bares. Quanto à quantidade de meios de hospedagem registrados, os números são ainda menores do que os informados na planilha da Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo.

Tabela 7 – Pessoas Físicas e Jurídicas registradas no Cadastur

Especificação	2016
Meios de Hospedagem	19
Guias de Turismo	27
Agências de Turismo	43
Empreendimentos de Apoio ao Turismo Náutico ou à Pesca Desportiva	01
Organizadora de Eventos	02
Prestador Especializado em Segmento Turístico	01
Restaurantes, Cafeterias e Bares	03
Transportadora Turística	15

Fonte: Brasil (2010j)

Essa situação pode ser classificada como “formalização da informalidade” e na prática se constitui em crime, em virtude da obrigatoriedade prevista na Lei do Turismo.

Com a finalidade de entendimento dessa situação, o Sr. Renato Lobo, Diretor Executivo da CCC&VB, afirmou que os órgãos da prefeitura responsáveis pela abertura das empresas, não exige a apresentação do registro no Cadastur por parte das referidas.

A ausência dos dados causa um grave prejuízo quanto ao direcionamento dos investimentos nas políticas públicas de turismo no município e na região como um todo, demonstrando a falta de profissionalismo de boa parte dos empreendimentos, em grande parte pela falta de fiscalização por parte dos órgãos públicos competentes.

3.4. Caracterização Socioambiental

Como forma de organizar a atividade turística, constituindo-se numa importante iniciativa dos empreendedores privados foi criada no município de Maragogi e municípios de características similares (Turismo de Sol e Mar) o Costa dos Corais *Convention & Visitors Bureau*, contando no mês de março de 2016 com 45 associados, dentre hotéis, pousadas, condomínios residenciais, pizzarias, restaurantes, lanchonetes, lojas de conveniência, agências de turismo, distribuidora de alimentos e projeto de mergulho. Dos 45 associados, 25 desenvolvem atividades no ramo de hotelaria, sendo que 16 deles situam-se no município de Maragogi que é o foco de estudo desse trabalho (ANEXO E).

3.4.1. População

O censo demográfico realizado pelo IBGE (Tabela 8) aponta que no intervalo de quatro anos (2010 – 2014), a população daquele município apresentou uma estimativa de crescimento de 10,4%. Esse alto crescimento pode levar a consequências socioambientais graves no caso do município não estar preparado para dar o devido suporte à população que chega a busca de melhorias na condição de vida, principalmente empregos em alguma atividade relacionada ao turismo.

Tabela 8 – Aspectos Demográficos

Localização/Gênero	População Residente		
	2000	2010	2014*
Feminina	10.720	14.233	-
Masculina	11.112	14.516	-
Rural	8.930	10.124	-
Urbana	12.902	18.625	-
Total	21.832	28.749	31.748

Fonte: IBGE – Censo Demográfico - Estimativa da População apud Alagoas (2015, p.6).

Quanto à divisão da população por sexo, a constatação de que a população masculina é ligeiramente superior à feminina 50,5% x 49,5%, pode se explicar pela presença de atividades rurais onde a mão de obra masculina é maioria, principalmente no cultivo de cana-de-açúcar. Esse aspecto também pode trazer dificuldades quando do êxodo agrícola de parte da mão de obra que migra para trabalhar nas atividades envolvidas no turismo e indústria hoteleira.

3.4.2. Serviços Públicos – Saneamento Básico

Conforme Tabela 9, para uma população estimada em mais de 28 mil habitantes no ano de 2013, somente cerca de 26% eram atendidos pela rede de esgotos, e pouco mais de 52% pelo fornecimento de água tratada.

Ambos os fatores certamente tem influência direta sobre os problemas de saúde enfrentados pela população, principalmente o da pouca cobertura da rede de esgotos. Também trarão reflexos para a atividade turístico-hoteleira, principalmente nos períodos de alta temporada.

Tabela 9 – Saneamento: Serviços de Água e Esgoto

Especificação	2013	
	Água	Esgoto
Extensão da Rede (km)	27,40	20,55
População Total Atendida	15.061	7.520
Quantidade de Economias Ativas	4.138	2.123
Quantidades de Ligações Ativas	3.978	2.029
Volume Coletado (1.000 m ³)	-	362
Volume Consumido (1.000 m ³)	544,60	-
Volume Faturado (1.000 m ³)	609,87	378,33
Volume Produzido (1.000 m ³)	1.641,28	-
Volume Tratado (1.000 m ³)	-	134,84

Fonte: Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento – SNIS apud Alagoas (2015, p.13).

3.4.3. Serviços Públicos – Saúde

A baixa cobertura da rede de esgoto, certamente influencia nas taxas de mortalidade infantil (Tabela 10), onde o nível aceito pela OMS – Organização Mundial de Saúde é de no máximo 10 crianças mortas antes de completar o primeiro ano de vida a cada 1.000 nascidas.

Tabela 10 – Saúde: Indicadores de Saúde

Indicadores	2012
Taxa de Mortalidade Infantil / 1000 nascidos vivos	19,05

Fonte: Dep. de Estatística do Sistema Único de Saúde – DATASUS apud Alagoas (2015, p.11).

Quanto à atuação de médicos, Maragogi apresentou no ano de 2014 cerca de 01 profissional para cada 701 habitantes. Segundo a OMS, o município estaria dentro do limite aceitável que é de 01 profissional para cada 1.000.

No dia 26 de fevereiro de 2016 foi inaugurada uma UPA – Unidade de Pronto Atendimento naquele município (Figura 17). Mantida com recursos municipais, estaduais e federais, ela conta com dois médicos de plantão, 24 horas por dia. Realiza atendimentos tanto aos moradores como aos turistas. A situação da assistência médica pública que já se encontrava dentro dos padrões aceitáveis, tende a melhorar ainda mais.

3.4.4. Serviços Públicos - Energia Elétrica

3.4.5. Serviços Públicos - Educação

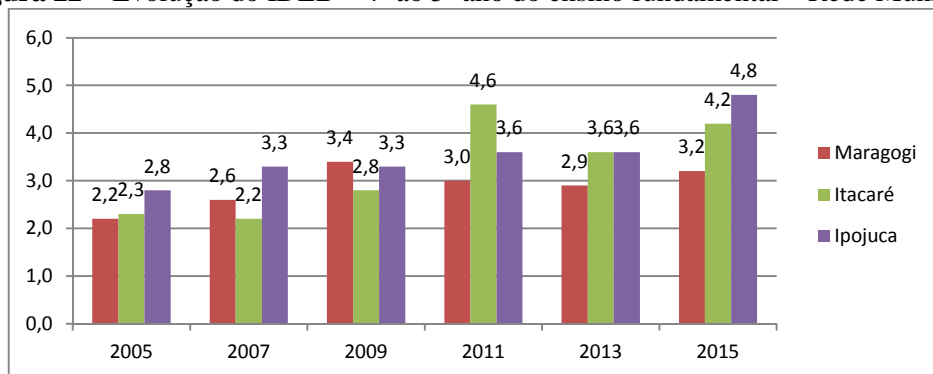
A rede pública de ensino de Maragogi conta com 51 escolas municipais, 01 estadual e 01 federal. Já a rede privada conta com 06 escolas

A recente divulgação dos resultados do IDEB – Índice de Desenvolvimento da Educação Básica que é calculado a cada dois anos e avalia o rendimento escolar (taxas de aprovação, reprovação e abandono) e médias de desempenho confirma a baixíssima qualidade da educação ofertada naquele município. Dos 102 municípios alagoanos, 03 deixaram de ser avaliados por não apresentarem o pré-requisito mínimo. Dos demais 99 municípios, Maragogi foi o último na avaliação das séries iniciais do ensino fundamental.

Com o objetivo de fazer uma comparação entre os índices da Educação Básica das séries iniciais de municípios que apresentam grande atividade turística e tipo de turismo semelhante (Sol, céu e praia) ao de Maragogi, foram selecionados Ipojuca em Pernambuco, onde fica a região de Porto de Galinhas, e Itacaré na Bahia que tem foi apontado por Oliveira, E. S. (2007) como estagnado em relação à atividade turística.

Os resultados apontam que dos três, Maragogi é o que apresenta os mais baixos índices. Esse fato reforça a situação precária da educação naquele município (Figura 22).

Figura 22 – Evolução do IDEB – 4º ao 5º ano do ensino fundamental – Rede Municipal



Fonte: BRASIL (2016a)

A comparação do IDH-M (Índice de Desenvolvimento Humano Municipal) que envolve outras duas dimensões (Saúde e Renda) aponta na mesma direção, com Maragogi obtendo o menor índice em relação aos outros dois municípios (Tabela 11).

Tabela 11 – IDH-M

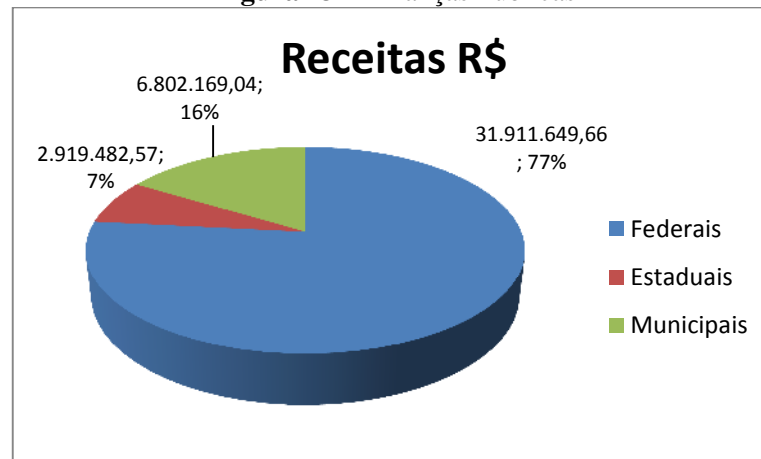
Indicadores	2010
Ipojuca – PE	0,619
Itacaré – BA	0,583
Maragogi - AL	0,574

Fonte: Adaptado de Atlas Brasil 2013 Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento apud Alagoas (2015, p.20).

3.4.6. Finanças Públicas

Os dados demonstram que o município é extremamente dependente do repasse das Receitas Federais. De 2011 a 2014 elas apresentaram crescimento anual, sendo que em 2014, representaram cerca de 77% da arrecadação total (Figura 23).

Figura 23 – Finanças Públicas



Fonte: Adaptado de Secretaria do Tesouro Nacional – STN apud Alagoas (2015, p.18), Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ apud Alagoas (2015, p.19) e DEEPASK. Acesso em 05/11/2016

3.4.7. Aspectos Sociais

Como principal instrumento de medição da pobreza de um município, existem alguns recursos. O principal deles é a quantidade de famílias / pessoas inscritas no Cadastro Único. O cadastro é obrigatório para o recebimento de benefícios sociais. Engloba a concessão dos benefícios do Programa Bolsa Família, da Tarifa Social de Energia Elétrica, do Programa Minha Casa Minha Vida, da Bolsa Verde, entre outros.

Quanto maior for a proporção de habitantes que estejam inscritos no Cadunico, pior será a situação socioeconômica municipal.

Denotando a péssima condição socioeconômica de grande parte da população maragogiense, da população estimada para o ano de 2014 que foi de 31.748 habitantes, 21.163 pessoas estavam cadastradas no referido, representando 66,7%. (Tabelas 12 e 13).

Tabela 12 – Famílias Cadastradas no Cadastro Único

Famílias cadastradas	Mês 06/2016	
	Famílias	Pessoas
Com renda per capita mensal até 85,00	4.951	15.440
Com renda per capita mensal de R\$ 85,01 e R\$ 170,00	368	1.587
Com renda per capita mensal de R\$ 170,01 e 1/2 salário mínimo	615	1.770
Com renda per capita mensal acima de 1/2 salário mínimo	284	362
Total de famílias cadastradas	6.218	19.159

Fonte: MDS.gov.br. Acesso em: 05/11/2016

O Programa Bolsa Família (PBF) é um programa de transferência condicionada de renda que beneficia famílias pobres e extremamente pobres, inscritas no Cadastro Único. As famílias recebem benefícios com valor médio de R\$ 175,74.

Quanto aos empregos formais, há sinais da migração de vagas dos setores primário e secundário da economia para o setor terciário [exceção para a Construção Civil], confirmando a importância da atividade turística-hoteleira para o município (Tabela 13).

Tabela 13 – Emprego: Pessoas com Vínculos Empregatícios em Ocupações Formais

Atividades Econômicas	2011	2012
Agropecuária	76	63
Comércio	326	351
Construção Civil	24	31
Indústria	199	179
Serviços	1.867	2.472
Total	2.492	3.096

Fonte: Adaptado de Ministério do Trabalho e Emprego – MTE/MDS apud Alagoas (2015, p.12).

4. Investigação no cenário da pesquisa

4.1. Cenário

4.1.1. Aspectos Urbanísticos

A fim de obter uma maior abrangência, como parte integrante deste Estudo de Caso foi realizada uma observação direta na área central do município objeto de estudos, com o registro fotográfico dos aspectos mais significativos verificados. O município de Maragogi, assim como a quase totalidade dos demais municípios brasileiros teve a sua urbanização realizada espontaneamente, sem planejamento e ocupando os espaços disponíveis de forma desorganizada (Figura 24).

Figura 24 – Foto panorâmica do bairro do Centro

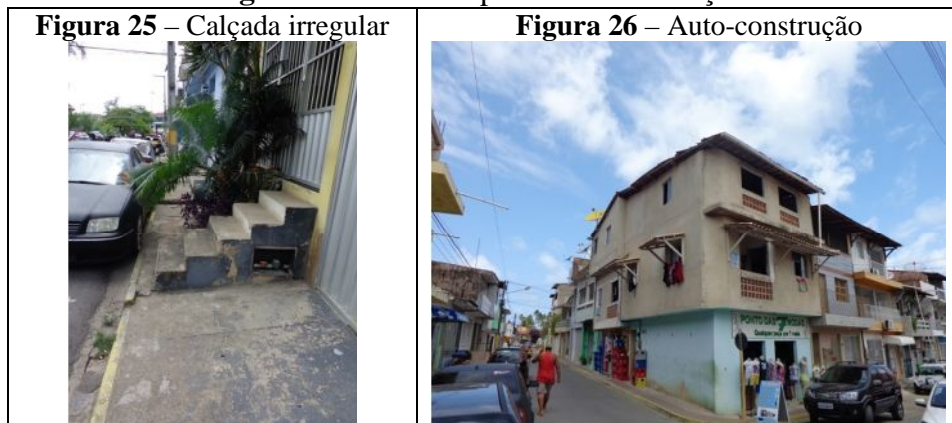


Fonte: O autor. Data: 01/11/2016

Essa falta de organização pode ser observada em vários aspectos e de forma generalizada. A figura 25 mostra uma calçada que fica vizinha à Delegacia de Polícia Civil. O conjunto formado entre a palmeira plantada e a escada que está incorporada ao meio fio torna praticamente impossível alguém conseguir transpô-la.

Outro aspecto observado é o da autoconstrução. Em boa parte das casas que tem mais de um andar, cada pavimento apresenta um acabamento diferente, demonstrando que eles foram acrescentados em momentos posteriores à existência do andar anterior. Esse aspecto de autoconstrução também foi observado nas casas térreas. (figura 26)

Figuras 25 e 26 - Aspecto das construções



Fonte: O autor. Data: 01/11/2016

Há alguns meses, a prefeitura executou obras de reurbanização na área central do município a fim de melhorar o aspecto paisagístico das praças e parte das ruas. Também foram feitas intervenções com o objetivo de organizar o trânsito de veículos onde houve a alteração do sentido do trânsito de algumas ruas e a sinalização através de placas. Apesar dessa “reorganização”, o exemplo da figura 27 exemplifica bem o caráter confuso do trabalho realizado e que certamente confundirá aqueles que não residem no município, principalmente os turistas (E agora? Virar à esquerda ou à direita?).

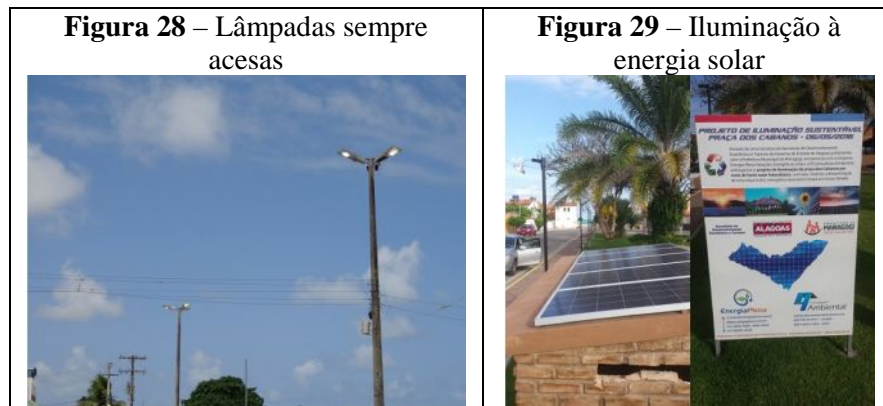
Figura 27 – Placas de “vire à esquerda” e “vire à direita” colocadas lado a lado



Fonte: O autor. Data: 01/11/2016

A urbanização da Av. Senador Rui Palmeira que é a via principal e se situa à beira mar, também apresenta problemas visíveis. Na referida avenida, a figura 6 mostra alguns postes com as luzes acesas no horário das 12h20min, significando que ficam acesas permanentemente. Esse detalhe mostra falta de manutenção por parte do órgão municipal responsável além do descaso em relação à questão ambiental com o desperdício de energia elétrica e a redução do tempo de vida das lâmpadas. Interessante é a constatação de que na Praça dos Cabanos que se localiza também no bairro do Centro, houve a instalação de iluminação abastecida com energia solar cujo evento de implantação e inauguração foi bastante divulgado pela mídia. Na comparação com a iluminação da orla, parece haver um

efeito vitrine, de cunho propagandístico apenas e não uma política pública de aproveitamento de energias renováveis, além de deixar patente a falta de entrosamento entre os órgãos públicos de esferas diferentes (Figuras 28 e 29).



Fonte: O autor. Data 01/11/2016

4.1.2. Serviços e Equipamentos Turísticos

Na observação dos equipamentos turísticos disponibilizados na Avenida principal da orla foi observado que em grande parte são iniciativas das empresas privadas que prestam serviços na área turística. Alguns serviços ofertados por moradores da referida avenida, denunciam a falta da oferta desses equipamentos pelo órgão público responsável pela atividade, como, por exemplo, chuveiros públicos (Figura 30).

Apesar de ser a avenida principal, também foi observada a transformação precária de residências em “hostels”, aparentemente sem um mínimo de profissionalismo e em caráter informal (figura 31).



Fonte: O autor. Data 01/11/2016

4.1.2.1. Sinalização Turística

Com relação à sinalização turística, praticamente não existe, tampouco em outros idiomas, embora haja a presença maciça de turistas estrangeiros. As poucas placas ali existentes não são de autoria de órgãos municipais maragoienses (Figura 32).



Fonte: O autor. Data: 01/11/2016

Ainda na avenida principal foi observada uma profusão de pequenas empresas voltadas ao turismo: meios de hospedagem, agências de turismo, restaurantes, lojas de artesanato etc. (Figuras de 33 a 36).

Pequenas empresas situadas na avenida principal da orla



Fonte: O autor. Data: 01/11/2016

Além das pequenas empresas dos ramos tradicionais, foi observada a presença de empreendimentos com opções direcionadas ao turismo de aventura, como no caso das figuras 37 e 38.

Placa ofertando serviços de mergulho



Fonte: O autor. Data: 01/11/2016

4.2. Aplicação das Entrevistas

4.2.1. Caracterização da Amostra

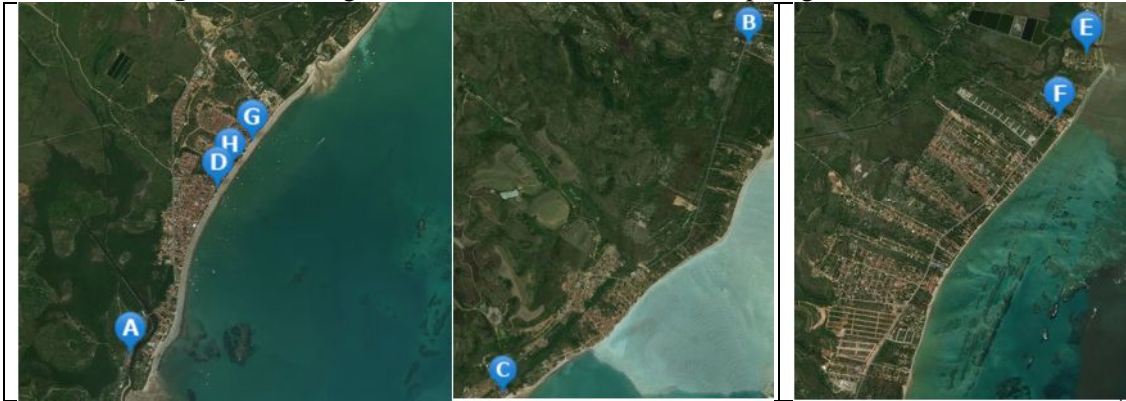
Após a confecção dos formulários (Q1, Q2, Q3 e Q5) foi definida a amostra da população dos meios de hospedagem a ser estudada. Ela é composta por oito empreendimentos. A fim de poder obter um diagnóstico mais abrangente os empreendimentos escolhidos apresentam portes diferentes, englobando os 03 maiores além de 01 hotel de pequeno porte e 04 pousadas (Tabela 14).

Tabela 14 – Caracterização dos Meios de Hospedagem

Empresa	Categoria	UH'S	Origem
A	Hotel	236	Estadual
B	Hotel	229	Internacional
C	Hotel	167	Internacional
D	Hotel	34	Local
E	Pousada	47	Local
F	Pousada	29	Local
G	Pousada	62	Local
H	Pousada	21	Local

Fonte: Elaboração própria.

A fim de não identificá-los, as suas razões sociais foram substituídas por letras de A à H (Figura 39).

Figura 39 – Imagens de Satélite dos Meios de Hospedagem da Amostra

Fonte: Elaboração própria. Software ArcGis.

4.2.2. Aplicação das Entrevistas

No período de 03 a 05 de março de 2016 foi realizada a primeira incursão ao campo de estudos com o pré-teste dos Formulários de Entrevistas Q1 e Q5. A fim de facilitar o acesso às unidades hoteleiras A, C, D e F, no dia 03 de março de 2016 foi realizada uma entrevista com o Diretor Executivo do órgão CCC&VB - Costa dos Corais *Convention & Visitors Bureau* (considerado para fins de pesquisa como liderança local). Aquele presidente manteve contato telefônico com os quatro gerentes de meios de hospedagem associados ao órgão para agendar a aplicação das entrevistas aos respectivos gestores e alguns funcionários.

No dia 06 de agosto de 2016 foi realizada a segunda incursão ao campo de estudos onde foram realizadas as entrevistas aos quatro gestores restantes e alguns funcionários dos meios de hospedagem B, E, G e H. Também houve o registro fotográfico de aspectos urbanos da cidade, além de impactos ambientais.

Com relação à quantidade de funcionários dos meios de hospedagem da amostra (Tabela 15), como boa parte deles mora no município, a quantidade aumentou quando foram entrevistados na condição de “comunidade local”.

Tabela 15 – Amostra dos funcionários entrevistados nos meios de hospedagem

Empresa	Categoria	Func.
A	Hotel	9
B	Hotel	6
C	Hotel	5
D	Hotel	2
E	Pousada	4
F	Pousada	3
G	Pousada	6
H	Pousada	4
Total		39

Fonte: Elaboração própria.

A terceira incursão ao campo de estudos foi realizada no dia 02 de setembro de 2016 para o registro fotográfico de alguns impactos relatados nas entrevistas da primeira e segunda incursões, além de registrar algumas práticas ambientais sustentáveis.

Uma quarta incursão ao campo de pesquisa foi realizada no dia 01 de novembro de 2016 com a finalidade de esclarecer alguns pontos, efetuar o registro fotográfico dos diversos aspectos, entrevistar um líder de comunidade e organizar a aplicação das entrevistas à comunidade local através do Formulário Q3.

A amostra da população consultada perfaz aproximadamente 2% do total da população daquele município (Tabela 16).

Tabela 16 – Amostra dos moradores entrevistados

Distrito	Residências	Pessoas residentes	Média de pessoas por residência
Barra Grande	60	227	3,78
São Bento	44	177	4,02
Peroba	55	201	3,65
Total	159	605	3,81

Fonte: Elaboração própria. Dados de Pesquisa.

A amostra da população pesquisada mostra que o Distrito de Barra Grande absorve muita mão de obra na hotelaria local e em outras atividades ligadas ao turismo. O mesmo não foi percebido no Distrito de Peroba. Também chamou a atenção o baixo número de funcionários públicos apontado nas entrevistas

5. Discussão dos Resultados das Entrevistas

Como visto no capítulo anterior, a fim de que fossem obtidos dados mais abrangentes, na fase de identificação de cenário foram utilizados métodos diferentes e complementares, tais como: entrevistas abertas, entrevistas semiestruturadas além de registro fotográfico e comparação dos resultados das observações com índices oficiais.

Nas entrevistas com líderes locais também ficou evidenciado que os preços do comércio das cidades vizinhas que ficam em Pernambuco são mais baixos, o que incentiva que muitos habitantes de Maragogi façam suas compras de gêneros de 1ª necessidade naquele estado. O problema foi confirmado pelo Presidente da Colônia de Pescadores, pela Gerente do Meio de Hospedagem “H” e proprietário do Meio de Hospedagem “F” da amostra. A fim de tentar esclarecer o porquê dessa diferença de preços, foi enviado um *email* ao proprietário do Meio

de Hospedagem “F” da amostra por ter exercido um cargo na direção do órgão privado que promove o turismo (Costa dos Corais Convention & Visitors Bureau, que confirmou essa prática e a diferença de preços, mas não soube identificar exatamente qual o motivo, acreditando tratar-se de uma questão fiscal que abrange diferença de alíquotas entre ambos os estados (Alagoas e Pernambuco) causando o “vazamento” da renda que deveria limitar-se ao município.

Essa proximidade entre ambos os estados também faz com que parte da mão de obra que trabalha na atividade turística do município more ou se desloque de Pernambuco.

5.1. Q1 – Formulário de Entrevista – Gestores Hoteleiros (APÊNDICE C)

Caracterização

A primeira seção do formulário visava à caracterização do hotel com a obtenção dos dados de registro e da capacidade de hospedagem do empreendimento.

- 1) Razão Social
- 2) CNPJ
- 3) Localização:
- 4) Quantidade de UH's (quartos, apartamentos e suítes).

Embora todos os empreendimentos da amostra tenham CNPJ, a razão social e o Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas deixaram de ser exibidos para que os referidos meios de hospedagem não fossem identificados.

Organização Administrativa

A segunda seção buscou obter de que forma os meios de hospedagem se organizam administrativamente. Os resultados evidenciam que, em geral, os empreendimentos têm estruturas organizacionais similares. Entretanto, foi verificado que os empreendimentos E e F, que tem pequeno porte, apresentam uma maior flexibilidade. No caso do empreendimento E, houve a fusão de três setores, o que pode indicar a intenção de redução de custos.

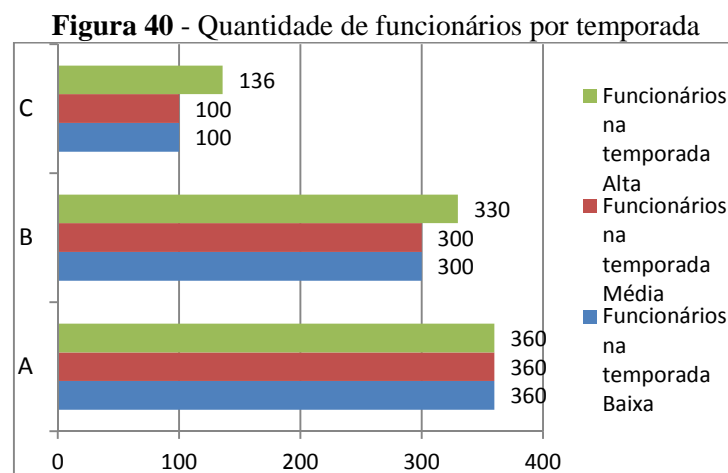
Objetivo dos Clientes

A seção cinco abordou o objetivo dos clientes ao se hospedarem. O resultado apresentado nos meios de hospedagem A e B (100% voltados ao lazer) se justifica pela

ausência nas instalações de espaço destinado à realização de eventos, além do tipo de turismo predominante que é o de Sol e Praia.

Funcionários por temporada

Na seção seis foram considerados apenas os três maiores meios de hospedagem da amostra, pois os estabelecimentos de menor porte informaram que não costumam contratar mais funcionários na alta temporada. Por outro lado, dois dos empreendimentos de maior porte, chegam a incrementar esse número de 10,0% a 13,6% aumentando a empregabilidade da atividade nesse período. Causou estranheza a informação do meio de hospedagem A de que não contrata mão de obra adicional na alta temporada, porém não houve como verificar a autenticidade da informação (Figura 40).



Fonte: Elaboração própria a partir das respostas obtidas no Q1

Principais problemas do ponto de vista do gestor

A seção sete inquiriu quais seriam os principais problemas enfrentados pela atividade, a partir do ponto de vista do gestor.

Com relação aos problemas principais indicados pela gerência dos hotéis, o mais grave deles com 100% de ocorrências foi o constante corte no fornecimento de energia elétrica, inclusive nos períodos fora da alta temporada. Ele força os empreendimentos a manterem geradores de eletricidade movidos a combustíveis fósseis, com elevação do custo operacional das empresas, ruídos oriundos do funcionamento dos equipamentos, além de aumento da poluição atmosférica devido à fumaça expelida.

Ratificando essa situação, no dia 03 de março de 2016 houve uma ocorrência no momento em que uma das entrevistas estava sendo realizada.

Na sequência, com quatro ocorrências foi apontada a dificuldade na contratação de mão de obra qualificada. Com três ocorrências aparecem empatados a “Seleção de fornecedores / aquisição de insumos” e “infraestrutura pública – falta de esgotamento sanitário. Os problemas menos citados foram a “Contratação de prestadores de serviços especializados” e a “Infraestrutura Pública - fornecimento de água”.

A curiosidade é o fornecimento de água ter sido apontado como um problema pelo meio de hospedagem “G” pelo fato do mesmo estar interligado à rede pública de abastecimento. O mesmo empreendimento deixou de citar o problema relativo ao esgotamento sanitário que apresenta a formação de uma língua negra em frente ao estabelecimento com um forte e desagradável odor sendo exalado. Essa ocorrência foi verificada durante a segunda e a terceira incursões ao campo de estudos (Quadro 4).

Quadro 4 - Problema Principal

Problema Principal	A	B	C	D	E	F	G	H
Seleção de fornecedores / aquisição de insumos	X				X			X
Contratação de prestadores de serviços terceirizados					X			
Seleção e contratação de funcionários qualificados	X	X					X	X
Infraestrutura Pública - fornecimento de energia elétrica	X	X	X	X	X	X	X	X
Infraestrutura Pública - fornecimento de água							X	
Infraestrutura Pública - falta de esgotamento sanitário		X	X			X		

Fonte: Elaboração própria a partir das respostas obtidas no Q1

Foi relatada adicionalmente a dificuldade em relação às comunicações (telefonia móvel e *Internet*) pelas Empresas B e F. Nesse item, há a coincidência de que ambos os empreendimentos se localizam em pontos mais distantes do centro da cidade onde ficam as antenas que propagam o sinal das operadoras.

Aspectos socioambientais

A seção oito abordou aspectos socioambientais:

- 01) A empresa possui algum tipo de certificação ambiental? Se sim, qual?
- 02) Tem Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA?
- 03) Incentiva a realização de cursos externos de formação profissional?
- 04) Incentiva os servidores a prosseguir nos estudos?
- 05) Prioriza a contratação de colaboradores que sejam nativos da região / entorno do hotel?

Os resultados estão expressos no Quadro 5. O aspecto que mais chamou a atenção é a ausência de Certificações Ambientais por parte da totalidade dos meios de hospedagem. O PPRA foi declarado apenas pelos dois maiores meios de hospedagem da amostra. Os aspectos relativos à concessão de oportunidades para a qualificação dos funcionários deixou de ser assinalado apenas pelo meio de hospedagem “D” que tem pequeno porte.

Quanto ao incentivo para os funcionários se qualificarem, a fim de que os resultados sejam validados, as mesmas perguntas foram acrescentadas ao Formulário de Entrevista dos Funcionários.

Quadro 5 - Aspecto Socioambiental

Empresa	Certificação Ambiental	PPRA	Cursos Externos	Prosseguir nos estudos	Funcionários da região
A	-	X	X	X	X
B	-	X	X	X	X
C	-	-	X	X	X
D	-	-	-	-	X
E	-	-	X	X	X
F	-	-	X	X	X
G	-	-	X	X	X
H	-	-	X	X	X

Fonte: Elaborado a partir das respostas obtidas no Q1 – Formulário de Entrevista – Gestores Hoteleiros

5.2. Q2 – Formulário de Entrevista – Funcionários

O Formulário de Entrevista Q2 foi dividido em oito seções. (APÊNDICE D) e foi aplicado no interior dos meios de hospedagem.

Caracterização dos funcionários

A primeira seção destinou-se à caracterização dos funcionários. O nome não foi solicitado e nem registrado a fim de não constrangê-los no momento de suas respostas.

- 01) Sexo?
- 02) Idade?
- 03) Tempo em que trabalha em hotelaria?
- 04) Tempo de serviço em hotelaria?
- 05) Função que exerce atualmente?

Com o intuito de elaborar gráficos comparativos, as funções exercidas foram convertidas em números, conforme o seguinte critério de classificação:

- 1 - Subordinado
- 2 - Assistente
- 3 - Supervisão

- 4 - Chefia
- 5 - Gerência

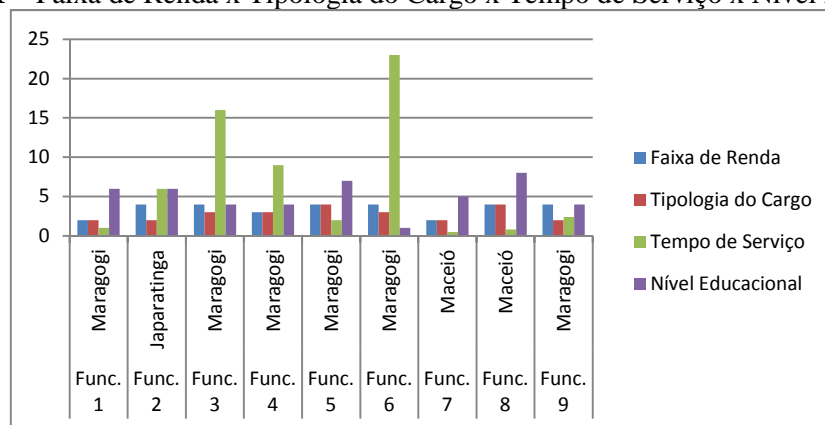
Com a mesma intenção, os salários informados foram convertidos em faixas salariais, as quais foram numeradas de 1 a 6.

- 1 - até 01 salário-mínimo (R\$ 880,00)
- 2 - de 1 a 1,5 salário mínimo (de R\$ 881,00 até R\$ 1.321,00)
- 3 - Entre 1,5 e 2 salários mínimos (de R\$ 1.321,01 a R\$ 1.760,00)
- 4 - Entre 2 e 5 salários mínimos (de R\$ 1.760,01 a R\$ 4.400,00)
- 5 - Entre 5 e 10 salários mínimos (de R\$ 4.400,01 a R\$ 8.800,00)
- 6 - Acima de 10 salários mínimos (mais de R\$ 8.800,00)

* O tempo de serviço foi expresso em anos.

Com o objetivo de obter um diagnóstico a respeito dos critérios de remuneração dos funcionários foi elaborado um gráfico a partir da comparação dos seguintes dados: Cidade em que Reside, Tempo de Serviço no Hotel, Função que exerce atualmente, Faixa salarial e Grau de Instrução (Figura 41).

Figura 41 – Faixa de Renda x Tipologia do Cargo x Tempo de Serviço x Nível Educacional



Fonte: Elaborado a partir das respostas obtidas no Q2

Empresa A

O tempo de serviço é determinante no aumento da renda. Essa situação está demonstrada na funcionária 6 que atingiu o nível de remuneração equivalente a outros funcionários que tem nível educacional maior, porém tempo de serviço menor (funcionários 2, 3, 5, 8 e 9).

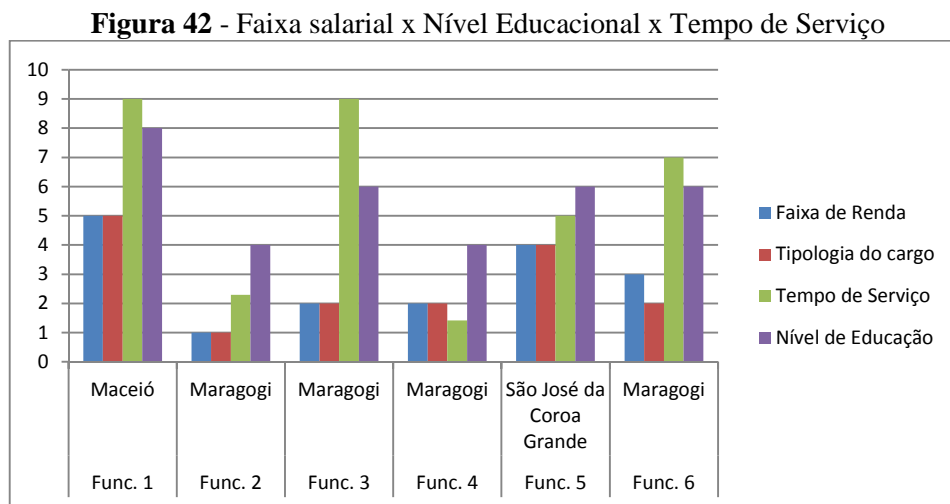
As funções de chefia são bem valorizadas, pois apresentam rendimento maior embora o tempo de serviço seja pequeno e o nível educacional é determinante para aumentar a renda sem tempo de serviço.

A cidade onde reside não apresentou importância nos resultados. Nesse ponto, pode ser considerado que alguns funcionários já moram na cidade ou em cidades limítrofes. Apesar disso, foi identificada a presença de dois funcionários residentes na capital Maceió. Um deles tem cargo de chefia e o outro, de assistente. Isso pode indicar a dificuldade na obtenção de mão de obra local qualificada.

Empresa B

Menor nível da amostra foi o Médio Completo, inclusive para a função de Mensageiro. As funções mais bem remuneradas são de funcionários de outros municípios. O tempo de serviço não foi tão determinante quanto nos outros investigados. Aparentemente a função de atendimento ao público não é tão valorizada quanto nos demais investigados, pois a funcionária 3 é recepcionista, tem nove anos de tempo de serviço e está na faixa salarial 2, porém não domina idioma estrangeiro.

Não foi encontrada uma lógica aparente na correlação das funções x remuneração (Figura 42).



Fonte: Elaborado a partir das respostas obtidas no Q2

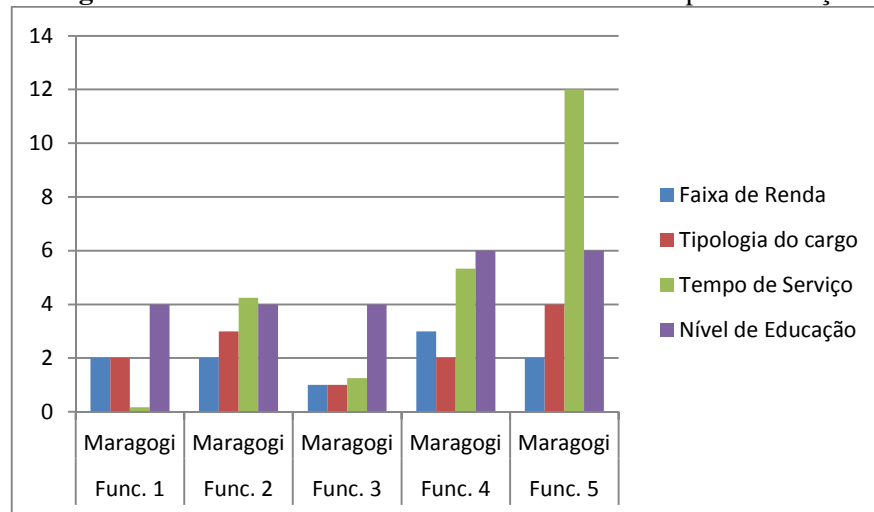
Empresa C

Não se observa uma correlação entre a formação e a renda da funcionária nº 5 apesar da mesma ter o maior tempo de serviço da amostra e ocupar cargo de chefia. Já o funcionário 4 tem uma renda maior que a funcionária 5 embora tenha menos tempo de serviço. Nesse caso, ele trabalha com atendimento ao público e a funcionária 5 chefia funcionários. A conclusão é

que as funções que lidam com o atendimento direto ao público são mais valorizadas (Figura 43).

A cidade onde mora não demonstrou interferir nos resultados. Aparentemente, há uma valorização da mão de obra local.

Figura 43 - Faixa salarial x Nível Educacional x Tempo de Serviço

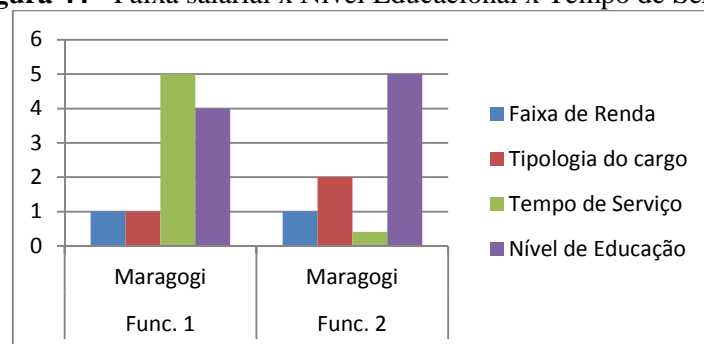


Fonte: Elaborado a partir das respostas obtidas no Q2

Empresa D

Maior disparidade entre o Nível Educacional e a Faixa de Renda. A função de recepcionista não apresenta a mesma valorização salarial com a mesma função nos empreendimentos de maior porte (Figura 44).

Figura 44 - Faixa salarial x Nível Educacional x Tempo de Serviço



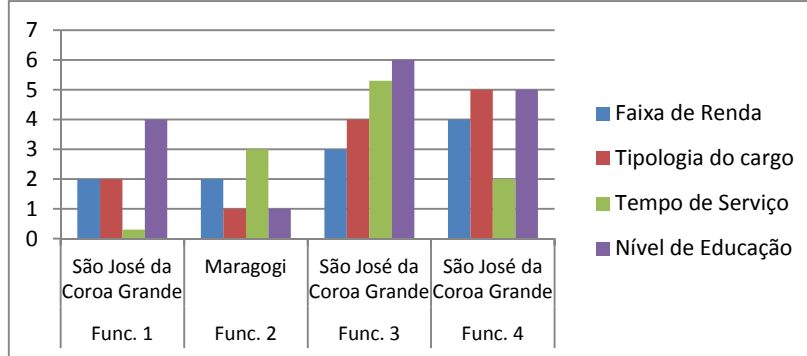
Fonte: Elaborado a partir das respostas obtidas no Q2

Empresa E

Foi o que apresentou maior número de funcionários residindo no estado vizinho. Porém, isso é explicado pela localização geográfica do empreendimento que fica à margem do Rio Persinunga que faz a divisa entre os estados de Alagoas e Pernambuco.

Apesar da nomenclatura adotada (Pousada), pelo critério da quantidade de UH's da Matriz de Classificação Hoteleira, o empreendimento seria classificado como "Hotel". Adota remuneração acima dos empreendimentos "F" e "G" (Figura 45).

Figura 45 - Faixa salarial x Nível Educacional x Tempo de Serviço



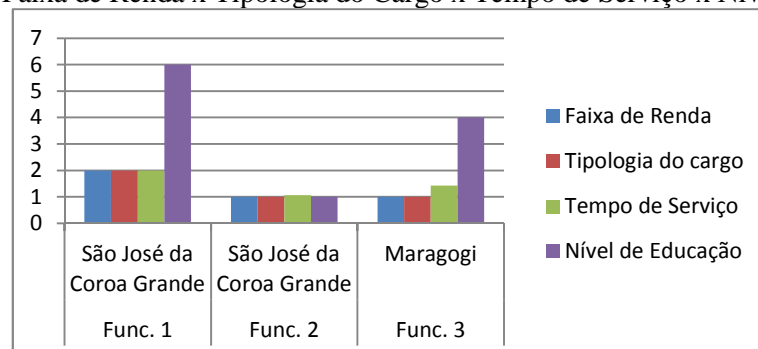
Fonte: Elaborado a partir das respostas obtidas no Q2

Empresa F

Faixa salarial inferior aos demais pesquisados. Porém os funcionários recebem participação no faturamento demonstrando uma maior satisfação, aspecto que ficou evidente durante as entrevistas.

Guarda uma maior correlação entre a remuneração, a função desempenhada e o tempo de serviço. Exceção da funcionária 3 que tem ensino médio mas exerce a função de garçomete (Figura 46).

Figura 46 – Faixa de Renda x Tipologia do Cargo x Tempo de Serviço x Nível Educacional



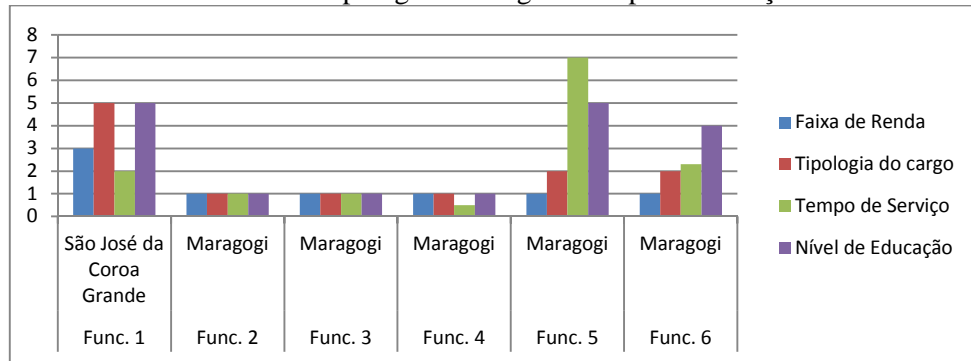
Fonte: Elaborado a partir das respostas obtidas no Q2

Empresa G

Na amostra pesquisada foi o empreendimento que tem apresentado a menor remuneração para a função de recepcionista (que lida diretamente com o público).

Exigência de Nível Educacional baixa, tanto para a função de garçom quanto à função de recepcionista (funcionária 5) que tem Nível Superior Incompleto, equiparada à Gerente do empreendimento (Figura 47).

Figura 47 - Faixa de Renda x Tipologia do Cargo x Tempo de Serviço x Nível Educacional

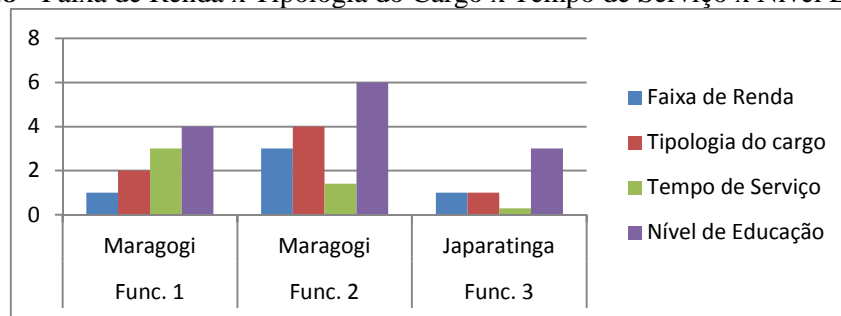


Fonte: Elaborado a partir das respostas obtidas no Q2

Empresa H

A maior remuneração guarda correlação com o maior nível educacional. A maior faixa de remuneração atingida foi a 3. Recepcionista não é bem remunerada quanto nos meios de hospedagem de grande porte. A funcionária 3 tem Ensino Médio incompleto e exerce função de garçomete (Figura 48).

Figura 48 - Faixa de Renda x Tipologia do Cargo x Tempo de Serviço x Nível Educacional



Fonte: Elaborado a partir das respostas obtidas no Q2

Análise

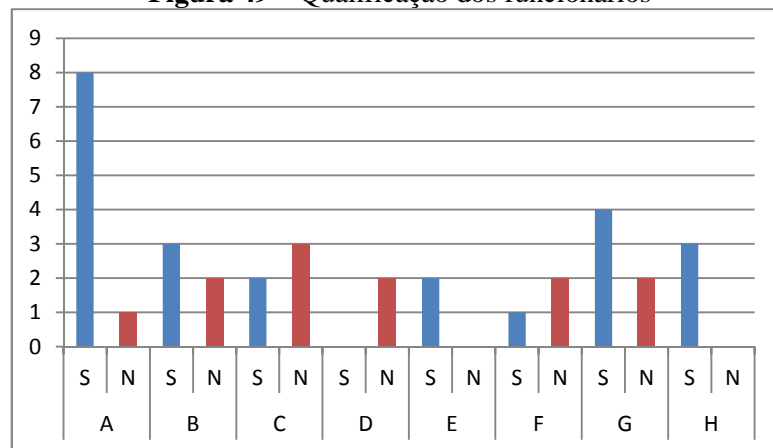
Nos meios de hospedagem de maior porte, o nível educacional é mais valorizado, assim como as funções de chefia. Nesses mesmos empreendimentos foi observada a contratação de funcionários de fora de Maragogi, com uma maior remuneração. No sentido contrário, na medida em que o porte dos empreendimentos vai diminuindo, a mão de obra local é mais valorizada pela ausência da exigência de um maior nível educacional.

Cursos Profissionalizantes

A seção três visava verificar se o funcionário fez algum curso profissionalizante (Figura 49) ou de idiomas. Os resultados mostram que não há uniformidade nos dados. O meio de hospedagem A foi o que apresentou os melhores resultados. O meio de hospedagem B apesar de ter o mesmo porte do empreendimento A, não apresenta o mesmo nível de qualificação dos servidores. Quanto ao idioma estrangeiro, os resultados são péssimos. Nos empreendimentos de maior porte há uma maior incidência, principalmente com os servidores que realizam o atendimento direto ao público no setor de recepção. Nos demais, a falta de qualificação nesse item é absoluta (Figura 50).

01) Fez algum curso de qualificação para a função que exerce?

Figura 49 – Qualificação dos funcionários

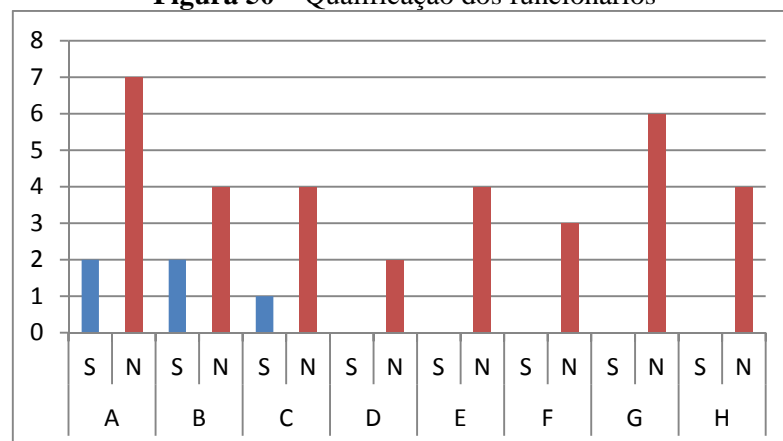


Fonte: Elaborado a partir das respostas obtidas no Q2.

Legenda: S – Sim ; N – Não

02) É fluente em algum idioma estrangeiro? Qual? Inglês, Espanhol ou Outro Idioma?

Figura 50 – Qualificação dos funcionários



Fonte: Elaborado a partir das respostas obtidas no Q2.

Legenda: S – Sim ; N – Não

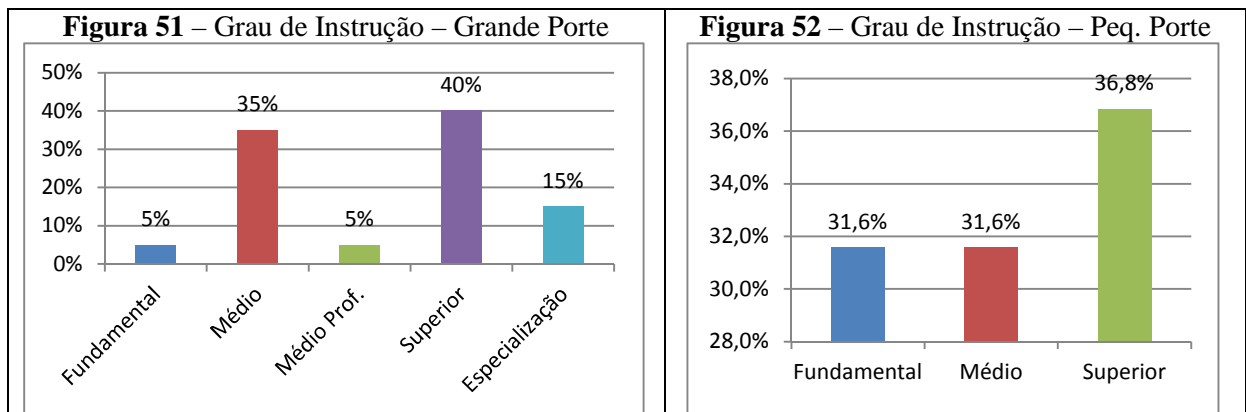
Grau de Instrução

A seção quatro indagou a respeito do grau de instrução do funcionário.

Com o intuito de elaborar gráficos comparativos, os níveis escolares foram convertidos em números, conforme o seguinte critério de classificação:

- 1 - Não Alfabetizado.
- 2 - Ensino Fundamental.
- 3 - Ensino Médio Tradicional.
- 4 - Ensino Médio Profissionalizante.
- 5 - Ensino Superior.
- 6 - Pós-Graduado (especialização).
- 7 - Pós-Graduado (mestrado).
- 8 - Pós-Graduado (doutorado).

Os gráficos comparativos dos meios de hospedagem mostram que nos empreendimentos de grande porte (A, B e C) o grau de instrução dos funcionários é superior aos dos meios de pequeno porte, inclusive havendo funcionários com especialização. Entretanto, na amostra pesquisada não houve a incidência de Mestrado e Doutorado (Figuras 51 e 52). Em ambos os portes pesquisados há uma maior preferência por funcionários com cursos superiores.



Fonte: Elaborado a partir das respostas obtidas no Q2.

Qualificação Profissional

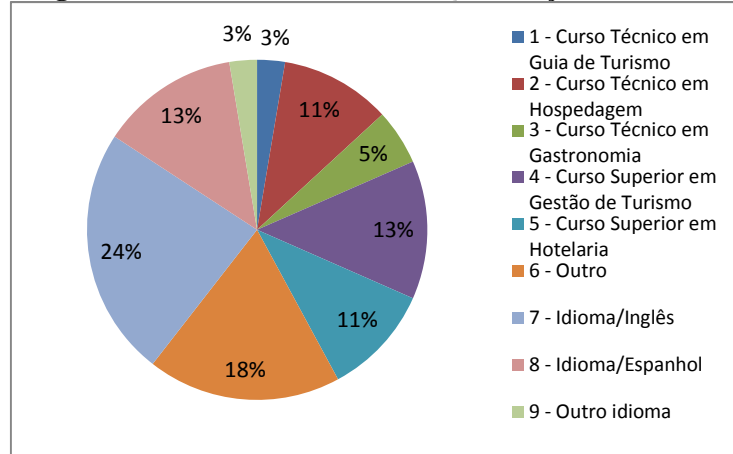
A seção cinco abordava a necessidade de qualificação profissional.

Sente a necessidade de se qualificar profissionalmente? Se sim, assinalar com um “x” a opção desejada. As opções eram:

- 1 - Curso Técnico em Guia de Turismo.
- 2 - Curso Técnico em Hospedagem.
- 3 - Curso Técnico em Gastronomia.
- 4 - Curso Superior em Gestão de Turismo.
- 5 - Curso Superior em Hotelaria.
- 6 – Outro.
- 7 - Idioma/Inglês.
- 8 - Idioma/Espanhol.
- 9 - Outro idioma.

Com relação aos cursos necessários para uma maior qualificação, o destaque é para os idiomas com 40%, principalmente o idioma Inglês com 24% das respostas. Essa resposta ratifica os resultados expostos na figura 53.

Figura 53 – Cursos Necessários à Qualificação Profissional



Fonte: Elaborado a partir das respostas do formulário Q2.

Concessão de Benefícios

A seção seis buscou verificar se há apoio dos meios de hospedagem através de uma política de concessão de benefícios sociais, financeiros ou algum tipo de incentivo à qualificação profissional.

- 01) Recebe algum incentivo financeiro do empregador para se qualificar?
- 02) Tem redução de carga-horária para se qualificar?
- 03) Assistência Médica?
- 04) Assistência Odontológica?
- 05) Bolsa de Estudos?
- 06) Gratificação por desempenho?

Os resultados (quadro 6) apontam que não é prática regular a concessão de benefícios como assistência médica e odontológica. Quanto à liberação para qualificação, os funcionários que eventualmente sejam liberados para algum curso, posteriormente pensam as horas liberadas com trabalho regular.

Quadro 6 – Apoio da Empresa

Empresa	Incentivo Financeiro	Redução Carga Horária	Assist. Médica	Assist. Odontológica	Bolsa de Estudos	Gratificação desempenho
A	-	X	X	X (opcional)	-	-
B	-	X	-	X	-	-
C	-	-	-	-	-	-
D	-	-	-	-	-	-
E	-	X	-	-	X	X
F	-	X	X*	X*	-	X
G	-	-	-	-	-	-
H	-	-	-	-	-	-

Fonte: Elaborado a partir das respostas obtidas no Q2 * Caso haja a necessidade a empresa fornece.

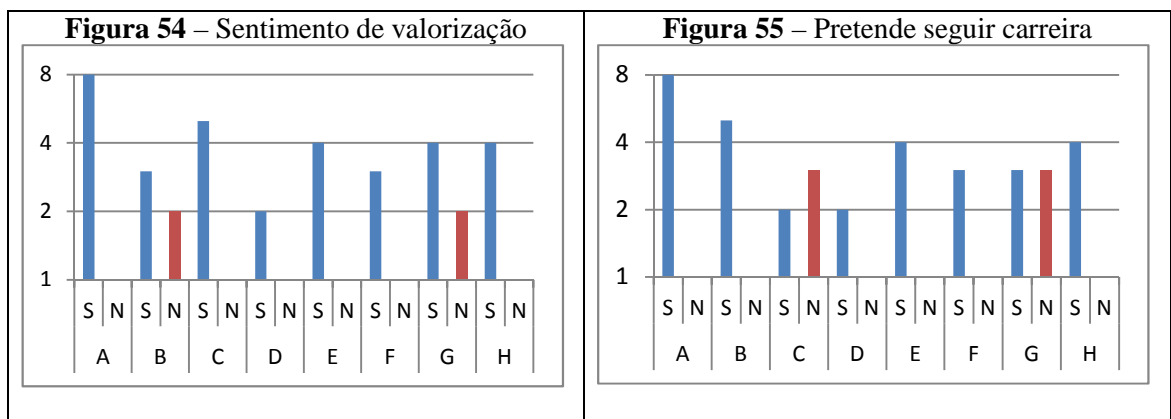
Grau de Satisfação

Finalmente, a seção oito buscou diagnosticar o grau de satisfação dos funcionários.

01) Sente-se valorizado pessoal e profissionalmente? (Figura 54)

02) Pretende seguir carreira no ramo hoteleiro? (Figura 55)

Os resultados apontam que existe insatisfação tanto em meios de hospedagem de maior como de menor porte. Inclusive, o maior índice de insatisfação foi verificado num hotel de grande porte. Não foi observada a correlação entre a função exercida e o grau de insatisfação.



Fonte: Elaborado a partir das respostas obtidas no Q2

5.3. Q3 – Formulário de Entrevista – Comunidade Local

Caracterização

Caracterização do(a) entrevistado(a)

Endereço:

Nome:

Idade:

Sexo:

Informações familiares

Informações da família

Quantas pessoas moram na residência?

Grau de Instrução familiar

A seção três buscou diagnosticar o grau de instrução da família entrevistada.

Com o intuito de elaborar gráficos comparativos, os níveis escolares foram convertidos em números, conforme o seguinte critério de classificação:

1 - Não Alfabetizado.

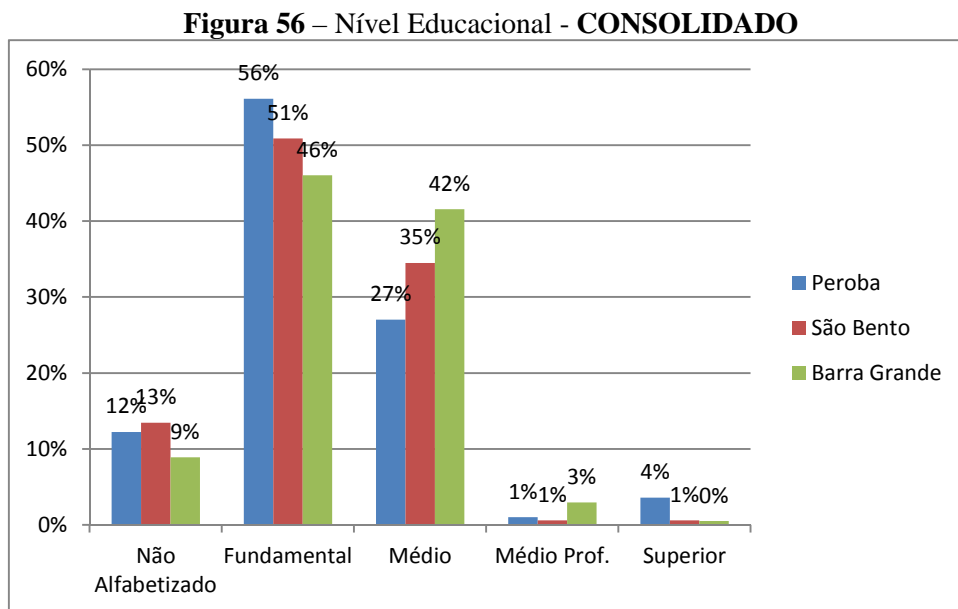
2 - Ensino Fundamental.

3 - Ensino Médio Tradicional.

- 4 - Ensino Médio Profissionalizante.
- 5 - Ensino Superior.
- 6 - Pós-Graduado (especialização).
- 7 - Pós-Graduado (mestrado).
- 8 - Pós-Graduado (doutorado).

Análise

Confirmando o baixo nível educacional, predomina o Ensino Fundamental, com a média entre os distritos analisados de 51% da população. Não houve a ocorrência de morador(es) com pós-graduação (Figura 57). Considerando-se que há por parte dos meios de hospedagem uma preferência por funcionários com curso superior, esse aspecto se torna um obstáculo à empregabilidade de grande parte da população.



Fonte: Elaborado a partir dos resultados obtidos no Q3

Renda Mensal Familiar

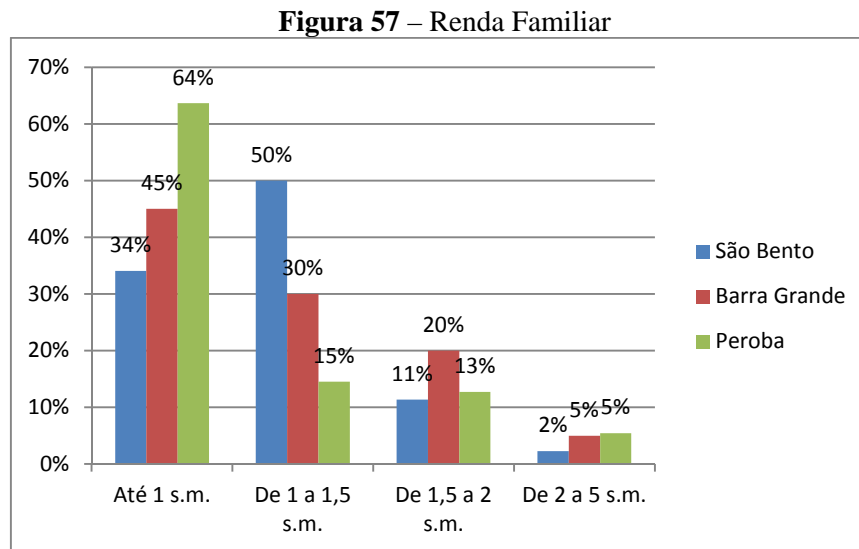
Na renda mensal familiar os salários informados foram convertidos em faixas salariais, as quais foram numeradas de 1 a 6.

Critério de Classificação

- 1 - até 01 salário-mínimo (R\$ 880,00).
- 2 - de 1 a 1,5 salário mínimo (de R\$ 881,00 até R\$ 1.321,00).
- 3 - Entre 1,5 e 2 salários mínimos (de R\$ 1.321,01 a R\$ 1.760,00).
- 4 - Entre 2 e 5 salários mínimos (de R\$ 1.760,01 a R\$ 4.400,00).
- 5 - Entre 5 e 10 salários mínimos (de R\$ 4.400,01 a R\$ 8.800,00).
- 6 - Acima de 10 salários mínimos (mais de R\$ 8.800,00).

Em geral, a renda das famílias é extremamente baixa. Como destaque, chama à atenção a inexistência de renda familiar na faixa acima de 05 salários mínimos.

Conforme a figura 57, o Distrito de São Bento é o que apresenta o maior percentual de famílias percebendo até 1,5 salário mínimo (84%).



Fonte: Elaborado a partir dos resultados obtidos no Q3

Bolsa Família

Quantas pessoas da família recebem Bolsa Família na residência? (Tabela 17)

Tabela 17 – Pessoas que recebem Bolsa Família

Distrito	Residências	Residentes	Residentes que recebem o benefício
Barra Grande	60	227	35
São Bento	44	177	33
Peroba	55	201	64
Total	159	605	132

Fonte: Elaborado a partir dos resultados obtidos no Q3

Dados Profissionais

Atividade profissional do(a) entrevistado(a)

- 01) Profissão/empresa em que trabalha?
- 02) Tempo de serviço?
- 03) Trabalha com carteira assinada?
- 04) Gostaria de trabalhar em Hotelaria?
- 05) Sente-se qualificado trabalhar em algum hotel local?
- 06) O que falta para se qualificar?

Análise

Os resultados demonstram que a expressiva maioria não trabalha com carteira assinada ratificando a precariedade socioeconômica da região (Figura 58). Quanto ao desejo de preencher uma vaga em hotelaria, os resultados mostram alguma semelhança entre os distritos de São Bento e Peroba (Figura 59).

Quanto ao sentimento de estar qualificado para trabalhar em hotelaria, a maioria da população consultada na amostra, declarou-se apta a preencher uma vaga (Figura 60).

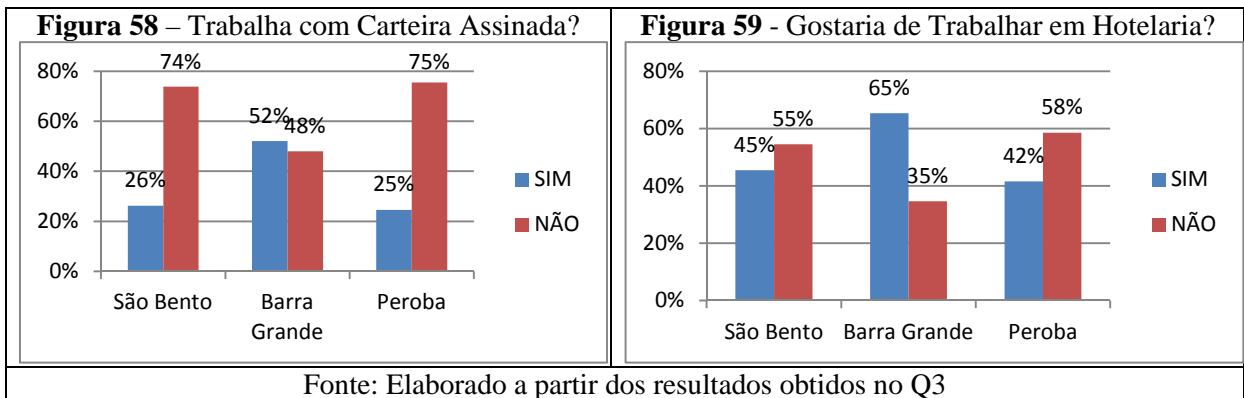
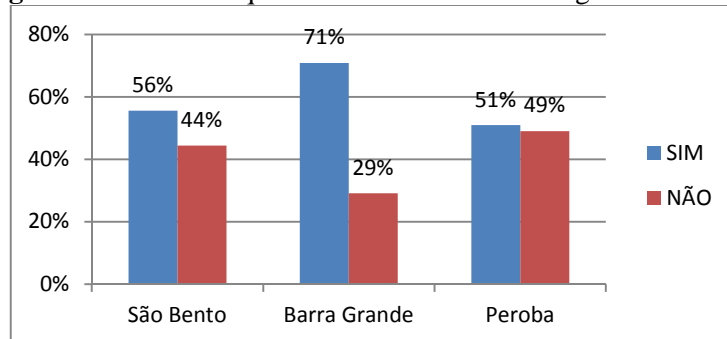


Figura 60 – Sente-se qualificado a trabalhar em algum hotel local?



Fonte: Elaborado a partir dos resultados obtidos no Q3

Cursos para Qualificação

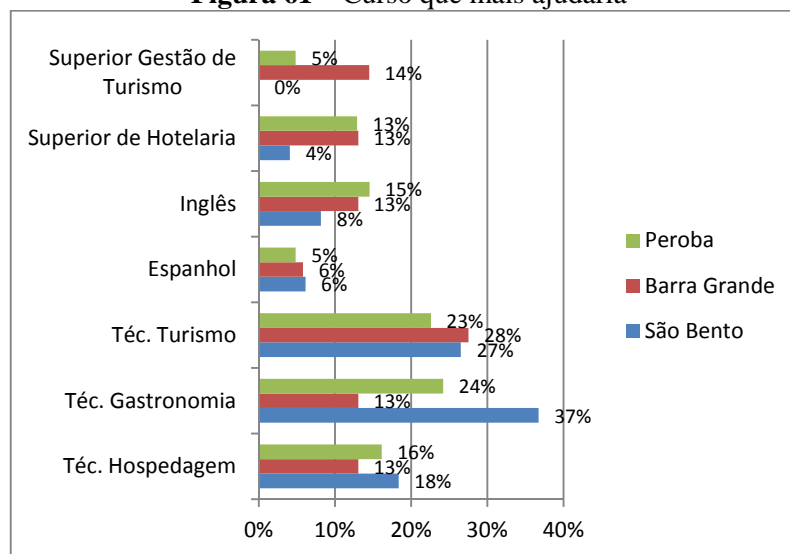
Em sua opinião, qual seria o curso que mais ajudaria a se qualificar para uma vaga no ramo turístico-hoteleiro? (assinalar com um “x”)

- 1 - Curso Técnico em Guia de Turismo.
- 2 - Curso Superior em Gestão de Turismo.
- 3 - Curso Técnico em Hospedagem.
- 4 - Curso Superior em Hotelaria.
- 5 - Curso Técnico em Gastronomia.
- 6 - Outro:
- 7 - Idioma/Inglês.
- 8 - Idioma/Espanhol.
- 9 - Outro idioma.

Análise

Destaques para o curso Técnico de Guia de Turismo com média de 26% e o curso Técnico em Gastronomia que atingiu média de 24,6%. Com relação ao curso de Técnico de Guia de Turismo, a necessidade desse curso já havia sido apontada pelo Presidente Executivo da CCC&VB o qual inclusive deu entrada num processo junto ao Ifal solicitando a oferta do referido curso no Campus Maragogi (Figura 61). Não há o registro da oferta de ambos os cursos naquele município.

Figura 61 – Curso que mais ajudaria

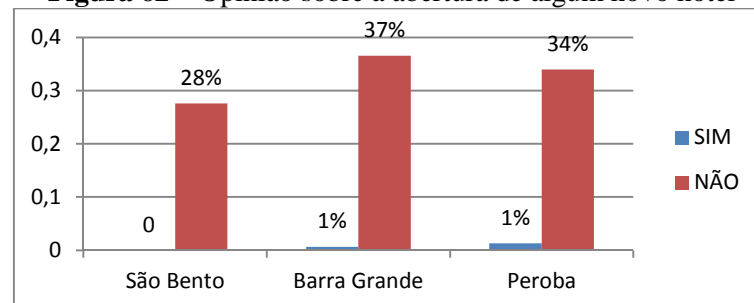


Fonte: Elaborado a partir dos resultados obtidos no Q3

Opinião

Alguma vez perguntaram a sua opinião antes da abertura de algum novo hotel? (Figura 62)

Figura 62 – Opinião sobre a abertura de algum novo hotel



Fonte: Elaborado a partir dos resultados obtidos no Q3

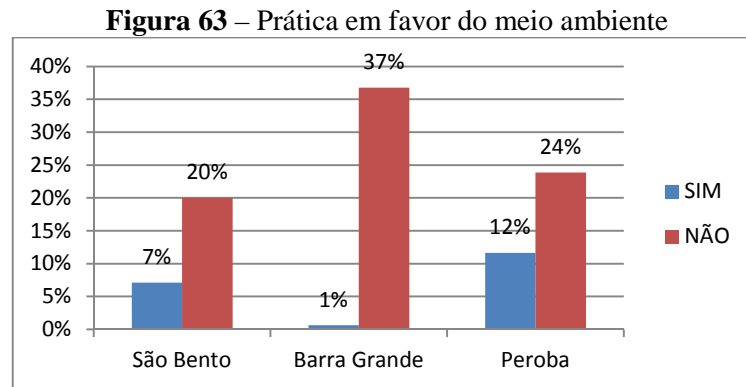
Análise

Contrariando todos os conceitos e definições relativos à sustentabilidade que defendem como prioritário que a comunidade local participe ativamente de qualquer iniciativa que

envolva a implantação de empreendimentos em sua área de abrangência, os dados apontam inequivocamente que isso não ocorre.

Ações em prol do Meio Ambiente

Em sua opinião, os hotéis praticam alguma ação em favor do meio-ambiente? (Figura 63)



Fonte: Elaborado a partir dos resultados obtidos no Q3

Análise

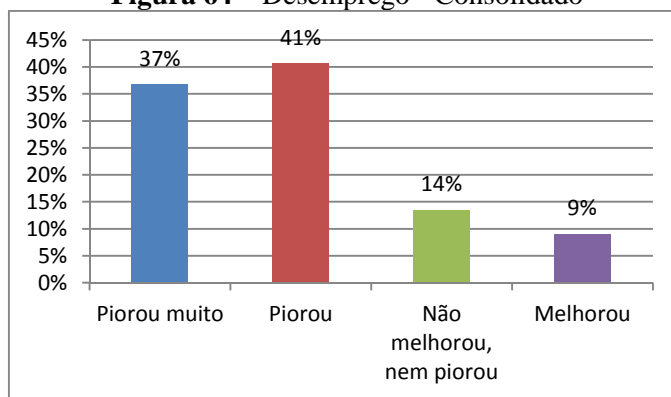
Os resultados não deixam margem de dúvidas: 71% afirmam que os hotéis não praticam ações em favor do meio ambiente. Essa percepção vem confirmar a observação “in loco” realizada neste trabalho.

Impactos socioeconômicos

1 – Desemprego

Qual(is) o(s) impacto(s) socioeconômico(s) observado(s) em sua comunidade ocasionado(s) pela atividade turística-hoteleira? (Figura 64)

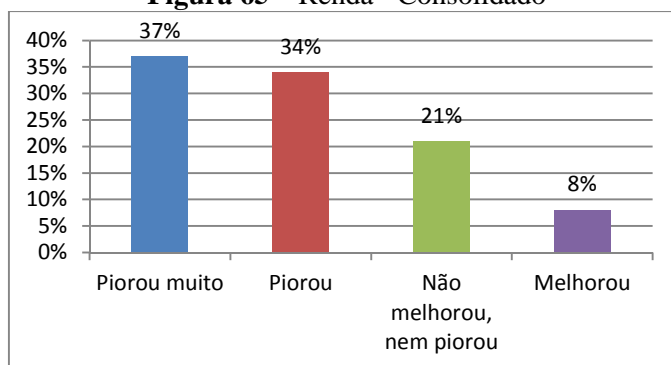
A média dos três distritos aponta que 78% dos entrevistados acreditam que houve um aumento do desemprego na atividade. Apesar da atual crise porque passa o país e conseqüentemente a região, 9% afirmaram que houve uma redução.

Figura 64 – Desemprego - Consolidado

Fonte: Elaborado a partir dos resultados obtidos no Q3

2 - Renda da comunidade

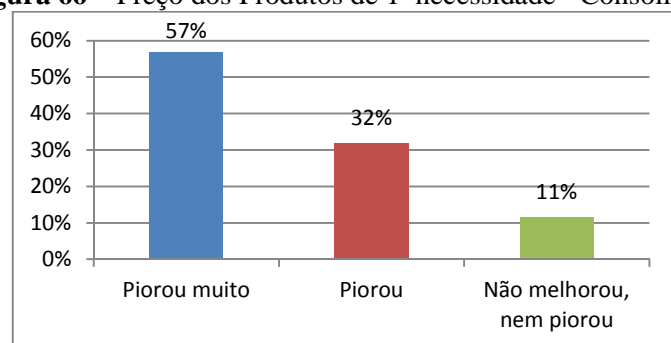
Seguindo a mesma tendência do desemprego, 78% da população consultada apontam que houve uma piora na renda da comunidade e 08% afirmam que houve melhora (Figura 65).

Figura 65 – Renda - Consolidado

Fonte: Elaborado a partir dos resultados obtidos no Q3

3 - Preços dos produtos de 1ª necessidade (alimentos, roupas etc)

A maioria expressiva (89%) aponta que houve uma piora nos preços dos produtos essenciais relacionando-a à atividade turístico-hoteleira (Figura 66).

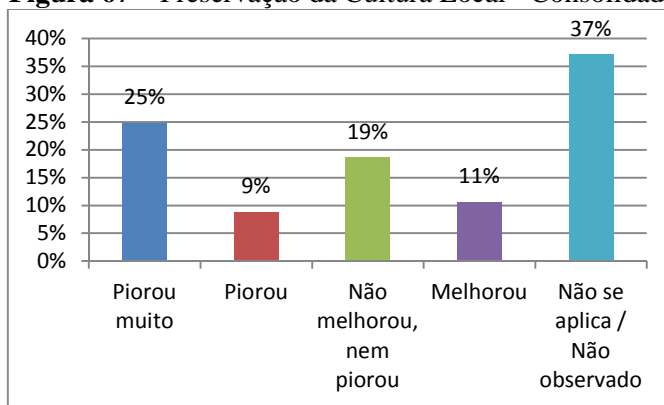
Figura 66 – Preço dos Produtos de 1ª necessidade - Consolidado

Fonte: Elaborado a partir dos resultados obtidos no Q3

4 - Preservação da Cultura local

Esse item teve avaliação não conclusiva. Aparentemente, a população consultada que respondeu que “Piorou muito” e “Não se aplica” (62%), não admite a existência de aspectos representativos da cultura local (Figura 67).

Figura 67 – Preservação da Cultura Local - Consolidado

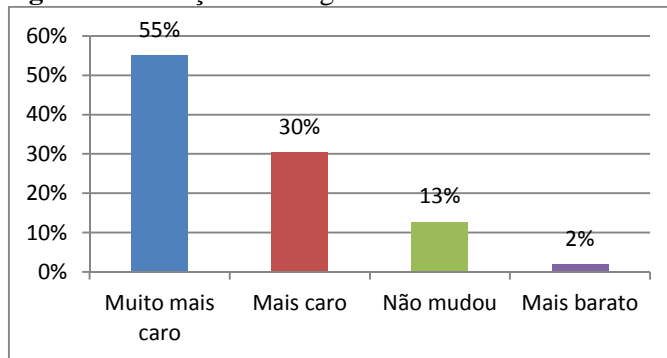


Fonte: Elaborado a partir dos resultados obtidos no Q3

5 - Preços dos aluguéis de imóveis

Apesar da crise financeira atual no país, pela grande atratividade da região, a maioria absoluta (85%) afirma que os preços dos aluguéis de imóveis estão mais caros ou muito caros (Figura 68).

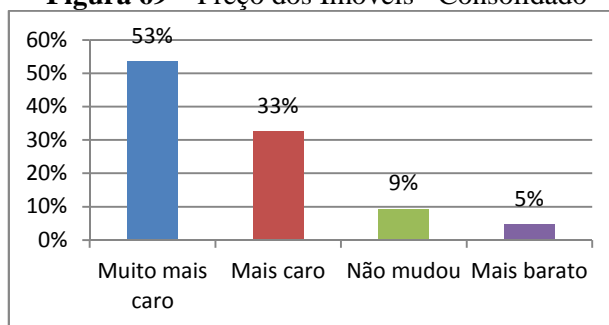
Figura 68 – Preço dos Aluguéis de Imóveis - Consolidado



Fonte: Elaborado a partir dos resultados do Q3

6 - Preços dos imóveis

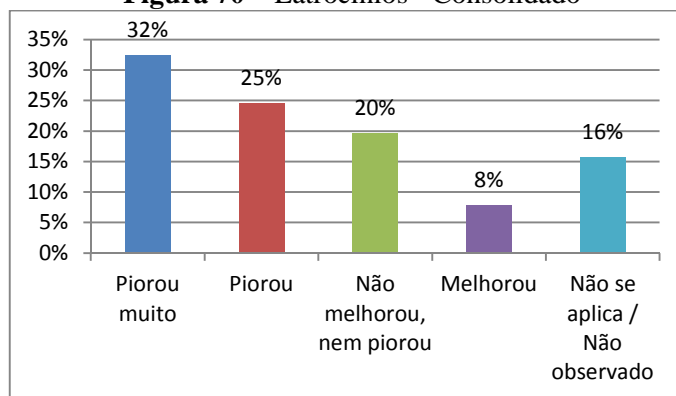
Seguindo a mesma tendência do item anterior, também pela grande atratividade da região, a maioria absoluta (86%) afirma que os preços dos imóveis estão mais caros ou muito caros (Figura 69).

Figura 69 – Preço dos Imóveis - Consolidado

Fonte: Elaborado a partir dos resultados do Q3

7 - Assassinatos para roubar (latrocínios)

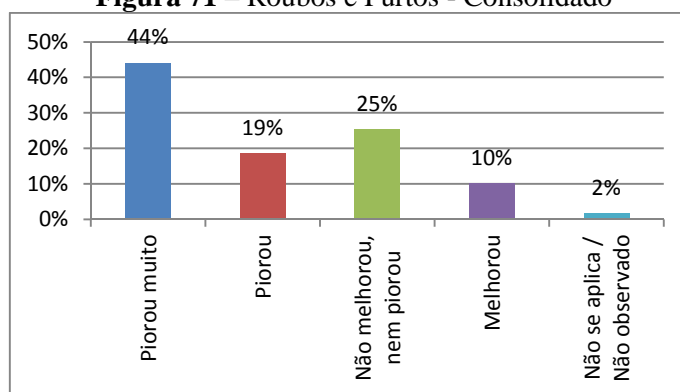
A sensação de insegurança ocasionada pela atividade turístico-hoteleira pode ser percebida a partir do percentual relativamente alto de 57% de opiniões de que “piorou” e “piorou muito” (Figura 70).

Figura 70 – Latrocínios - Consolidado

Fonte: Elaborado a partir dos resultados do Q3

8 - Roubos e furtos

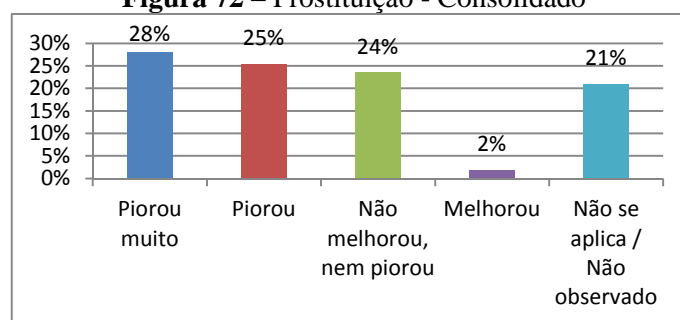
Com percentual acima do item anterior, houve a percepção de 65% da população que afirmaram que “piorou” e “piorou muito”. Esses dados corroboram a constatação da existência de uma espécie de “especialização da criminalidade” com o incêndio criminoso de embarcações que transportam turistas e o arrombamento do caixa eletrônico da única agência da Caixa Econômica, ocorrido há poucos meses (Figura 71).

Figura 71 – Roubos e Furtos - Consolidado

Fonte: Elaborado a partir dos resultados do Q3

9 – Prostituição

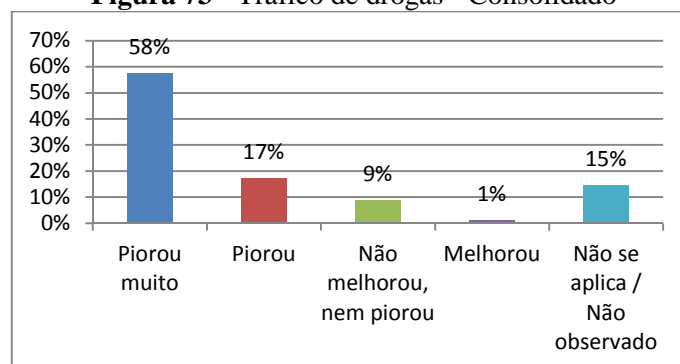
Não há consenso nesse item. Na entrevista com o presidente da Colônia de Pescadores o mesmo afirmou que não há ocorrência desse item na cidade (Figura 72).

Figura 72 – Prostituição - Consolidado

Fonte: Elaborado a partir dos resultados do Q3

10 – Tráfico de Drogas

A expressiva maioria aponta que houve uma piora (75%) no item por conta da atividade turístico-hoteleira, o que é comum em regiões com atividade semelhante (Figura 73).

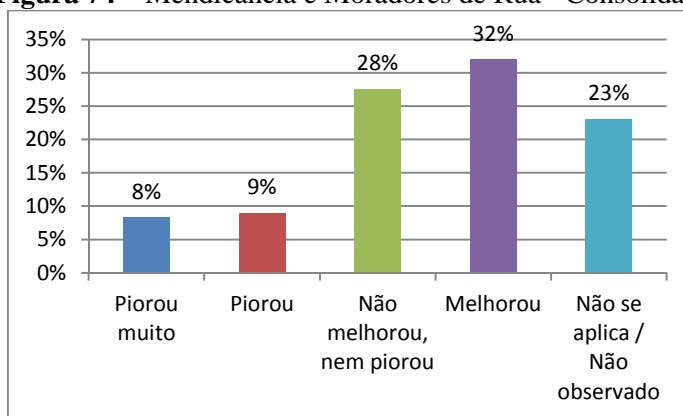
Figura 73 - Tráfico de drogas - Consolidado

Fonte: Elaborado a partir dos resultados do Q3

11 - Mendicância / moradores de rua

Quanto à existência de mendigos e/ou moradores de rua, diferente das grandes cidades, a grande maioria (83%) dão a entender que não há incidências no município, o que foi comprovado visualmente durante a identificação de cenário (Figura 74).

Figura 74 – Mendicância e Moradores de Rua - Consolidado

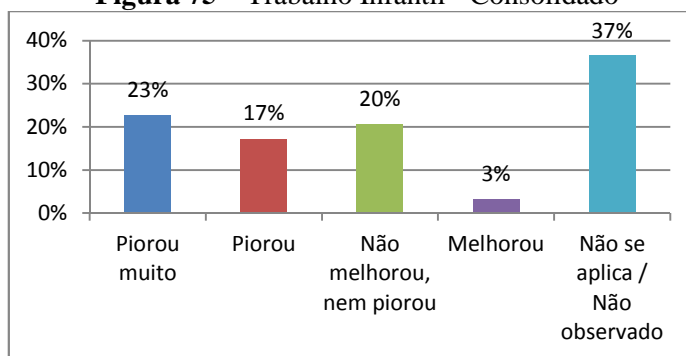


Fonte: Elaborado a partir dos resultados do Q3

12 - Trabalho infantil

Os dados divergem com relação ao trabalho infantil. Porém no lixão da cidade e em praias que margeiam alguns dos meios de hospedagem que compõem a amostra deste trabalho foi constatada a presença de crianças trabalhando na venda de artesanato feito com palhas de coqueiros (Figura 75). Essa segunda ocorrência, tem ligação direta com a atividade turístico-hoteleira.

Figura 75 – Trabalho Infantil - Consolidado



Fonte: Elaborado a partir dos resultados do Q3

13 - Outro(s):

Houve alguns registros mencionando o atendimento médico municipal, porém sem consenso entre as respostas.

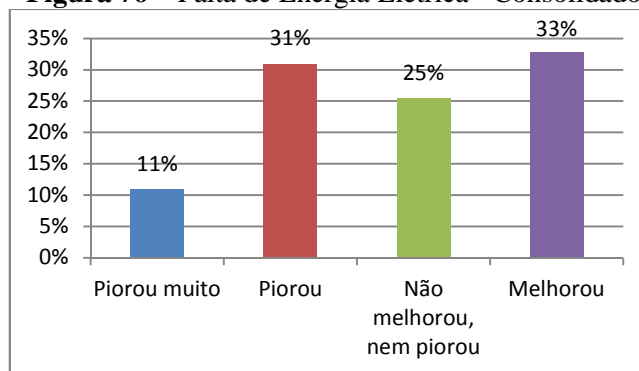
Impactos Ambientais observados

Qual(is) o(s) impacto(s) ambiental(is) observado(s) em sua comunidade ocasionado(s) pela atividade turística-hoteleira?

1 - Falta de Energia elétrica (da Eletrobrás)

Os resultados não são conclusivos. Provavelmente a piora no fornecimento de energia elétrica ocorre com mais frequência nos períodos de alta temporada, onde há uma estimativa de que a população aumente em cerca de 50% (Figura 76).

Figura 76 – Falta de Energia Elétrica - Consolidado

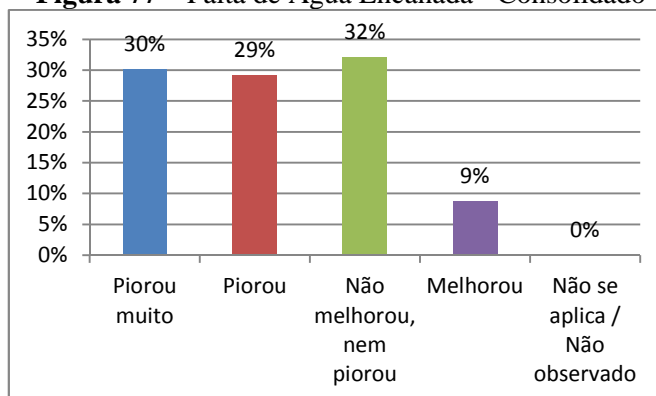


Fonte: Elaborado a partir dos resultados do Q3

2 - Falta de água encanada (da Casal)

A especulação imobiliária, principalmente nos distritos mais carentes de infraestrutura de serviços públicos faz com que os resultados sejam péssimos, com 59% afirmando que a situação piorou (Figura 77).

Figura 77 – Falta de Água Encanada - Consolidado

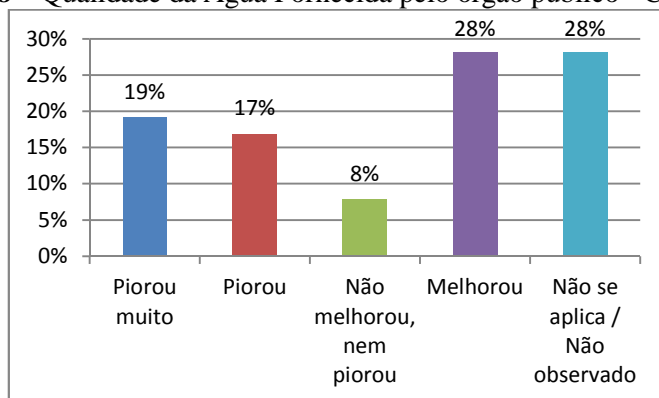


Fonte: Elaborado a partir dos resultados do Q3

3 - Qualidade da água fornecida pelo órgão público (Casal)

Também como decorrência da expansão urbana desordenada por conta da atratividade exercida pela atividade turístico-hoteleira, alguns distritos sofrem mais do que outros com a questão do fornecimento de água do órgão público (Figura 78).

Figura 78 – Qualidade da Água Fornecida pelo órgão público - Consolidado

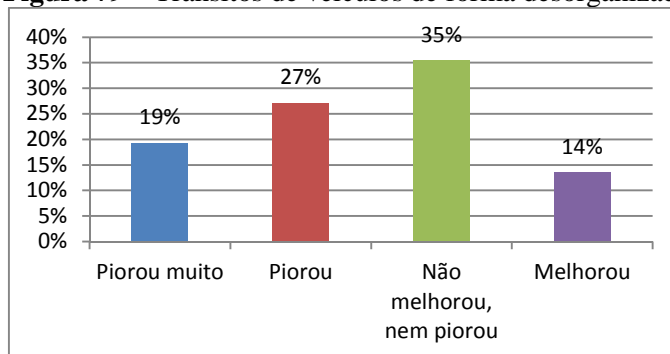


Fonte: Elaborado a partir dos resultados do Q3

4 - Trânsito de veículos de forma desorganizada

De uma forma geral, a questão do trânsito de veículos é mais observada nas áreas centrais, o que pode ter interferido nas respostas que variaram (Figura 79).

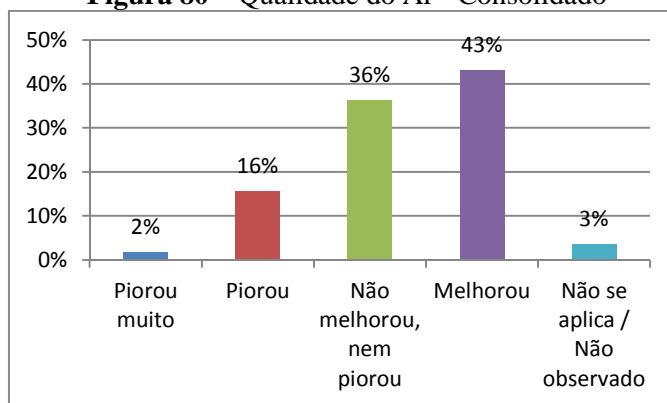
Figura 79 – Trânsitos de veículos de forma desorganizada



Fonte: Elaborado a partir dos resultados do Q3

5 - Qualidade do ar

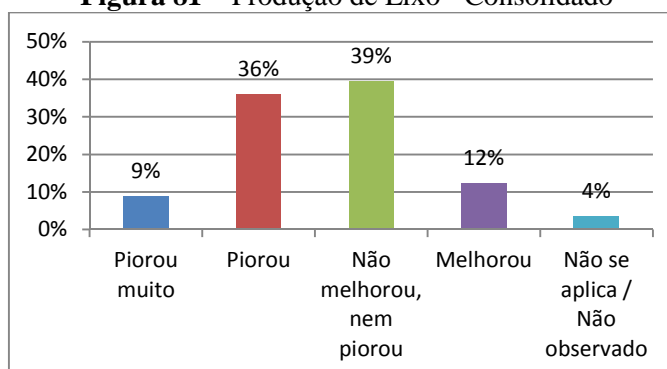
Intimamente relacionada ao item anterior, não foram observadas grandes alterações negativas na qualidade do ar (Figura 80).

Figura 80 – Qualidade do Ar - Consolidado

Fonte: Elaborado a partir dos resultados do Q3

6 - Produção de lixo

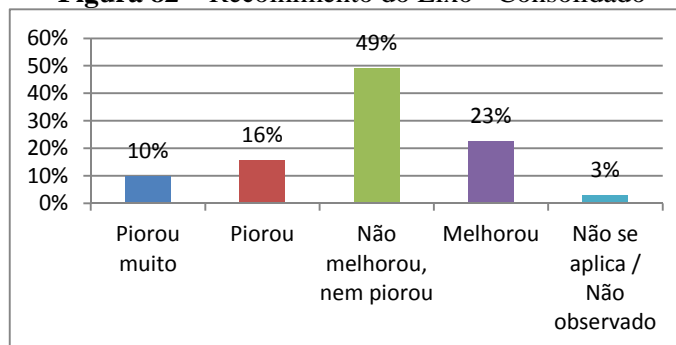
No geral, foi apontado que a quantidade de lixo piorou (45%). O distrito de Peroba foi o que apresentou os piores resultados. Isso se deve provavelmente à maior distância da área central (Figura 81).

Figura 81 – Produção de Lixo - Consolidado

Fonte: Elaborado a partir dos resultados do Q3

7 - Recolhimento do lixo

De uma forma geral, os resultados apontam que não houve grandes alterações nesse quesito (Figura 82).

Figura 82 – Recolhimento do Lixo - Consolidado

Fonte: Elaborado a partir dos resultados do Q3

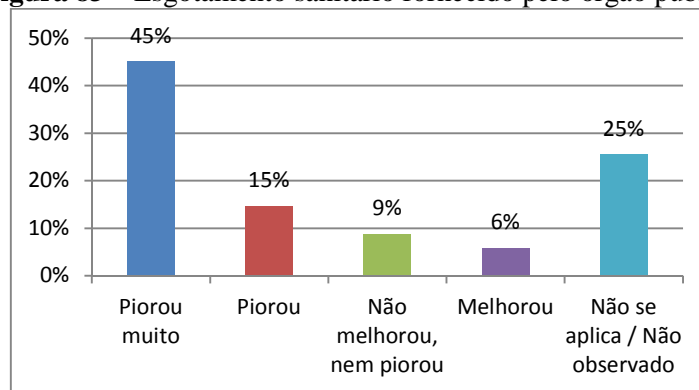
8 - Reciclagem do lixo

Os resultados obtidos não foram considerados uma vez que efetivamente não há coleta seletiva no município. As respostas apontavam mais para a necessidade de sua implantação.

9 - Esgotamento sanitário fornecido pelo órgão público

Esse item é apontado como um dos mais graves da pesquisa. O esgotamento sanitário atinge apenas uma parcela da população, piorando a medida que a expansão urbana avança no sentido dos distritos (Figura 83).

Figura 83 – Esgotamento sanitário fornecido pelo órgão público



Fonte: Elaborado a partir dos resultados do Q3

10 - Outro(s):

Apenas no distrito de Barra Grande houve o registro de considerações sobre a saúde pública com 88% afirmando que houve uma piora no atendimento.

Diante dos problemas observados na área mais central da cidade, era de se imaginar que nos bairros periféricos os problemas seriam bem maiores.

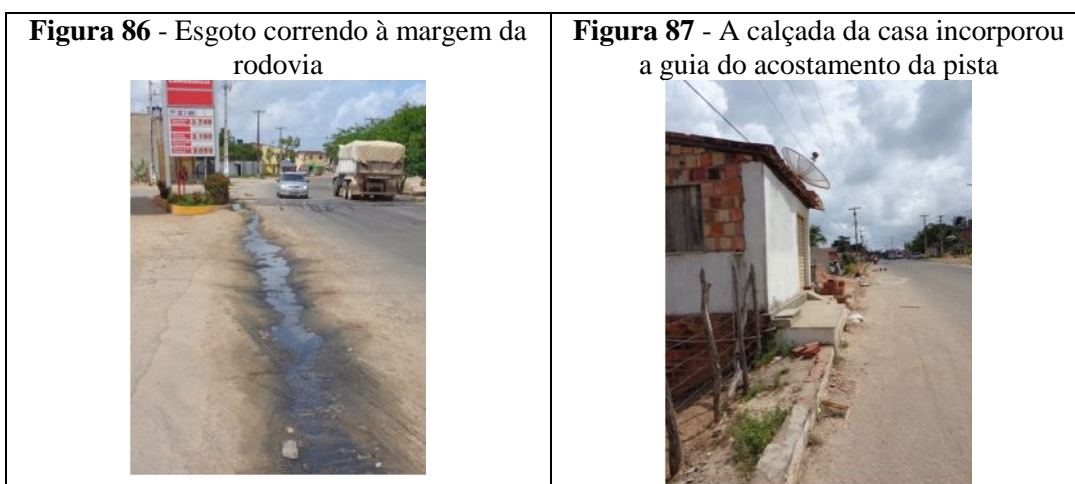
A observação direta a essas áreas evidenciou problemas gravíssimos, alguns de ordem social como a favelização (Figura 84), outros relacionados à total falta de ordenamento urbano e de fiscalização como as vendedoras de iguarias de goma fabricadas no Distrito de São Bento que colocam suas vidas em risco ao instalarem suas bancas à margem da rodovia (Figura 85).

Figuras de 84 e 85 - Constatações gerais de Infraestrutura urbana



Fonte: O autor. Data: 01/11/2016

A ocorrência da autoconstrução foi evidenciada num grau ainda maior que no bairro do Centro, inclusive com construções absolutamente irregulares, que tanto deixam os pedestres sob o risco de atropelamento, quanto o seu proprietário, no caso de haver algum acidente automobilístico (Figura 86 e 87).



Fonte: O autor. Data: 01/11/2016

Um dos pontos favoráveis foi a existência da Coopeagro que é uma cooperativa formada por ex-agricultores sem-terra [contando atualmente com 105 sócios] que tem uma produção considerável de polpas de frutas que são em grande parte consumidas pelos restaurantes e rede hoteleira local.

Dentre os pontos apontados como positivos pela pesquisa, alguns são questionáveis. A cobertura das quatro operadoras de telefonia não garante a qualidade dos serviços, principalmente nos distritos mais afastados do Centro: Barra Grande e Peroba. No processo de entrevistas aos gestores dos meios de hospedagem que compuseram a amostra deste trabalho,

ficou evidente que o sinal de telefonia costuma falhar quando há ventos mais fortes. Da mesma forma, o sinal de Internet nessas localidades apresenta problemas de origem idêntica.

Outro aspecto apontado como favorável naquele relatório e que também foi relatado como um problema por funcionários do Meio de Hospedagem “A” da amostra foi a ausência de mais bancos da rede privada, pois atualmente só existe uma agência. Como eles recebem seus salários através de outro banco privado, costumam ter problemas para sacar os rendimentos. Quanto à lei de incentivo à formalização de estabelecimentos apontada, de fato, cerca de 185 empresas aparecem no cadastro de atividades turísticas. O problema é que a grande maioria não preenche o Cadastur que é obrigatório por lei. Nesse caso, os órgãos que licenciam tais empresas não estão exigindo o registro que é fundamental para a atividade turística.

Os problemas relatados pelo Índice de Competividade do Turismo Nacional (BRASIL, 2015r) reproduzem a situação constatada no bairro do Centro e no Distrito de Barra Grande:

- Carência de melhorias no estado de conservação urbanística e ambiental do entorno do Povoado de São Bento – principal atrativo cultural – como, por exemplo: ruas com buracos, acúmulo de entulho, entre outros;
- Ausência de recursos que confirmam acessibilidade para pessoas com deficiência no local onde acontece o principal evento programado – Festival da Lagosta;

5.4. Q5 – Formulário de Observação de Campo (APÊNDICE F)

Como foi dito no Capítulo 4 (Metodologia de Trabalho), para a quantificação das respostas do Formulário Q5 foi utilizada a Escala de Likert com as seguintes pontuações/resposta: 4 – Não praticado, 3 – Pouco praticado, 2 – Regularmente praticado, 1 – Muito praticado, 0 – Não se aplica. Em seguida foram criados gráficos de Pareto. Entretanto, para a análise dos dados foi utilizado o corte diferente de 80% em virtude das características das respostas da amostra. Nesse caso, decidiu-se então utilizar o corte de 40%.

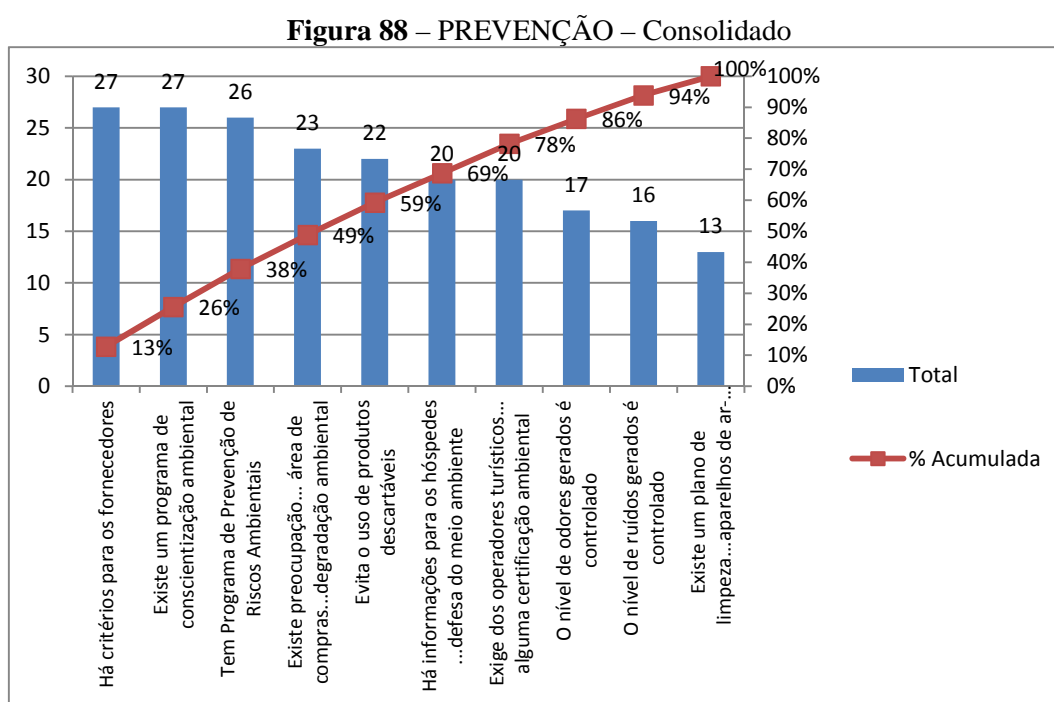
Grupo PREVENÇÃO

O tema abrangeu 10 perguntas que foram numeradas de 01 a 10:

- 01) Tem Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA?
- 02) Existe um programa de conscientização ambiental estabelecido?
- 03) Há informações para os hóspedes sobre medidas de defesa do meio ambiente?
- 04) Existe um plano de limpeza periódica dos dutos dos ap. de ar-condicionado central?
- 05) Existe uma preocupação na área de compras, quanto aos produtos adquiridos, em relação ao seu potencial de degradação ambiental?

- 06) Há critérios de qualificação para os fornecedores levando em conta as ações ambientais por estes realizadas?
- 07) O nível de ruídos gerados é controlado?
- 08) O nível de odores gerados é controlado?
- 09) Evita o uso de produtos descartáveis em que não haja uma reutilização dos itens?
- 10) Exige dos operadores turísticos que atuam no âmbito do hotel (donos de embarcações náuticas, veículos etc.) alguma certificação ambiental?

Perfazendo 38% dos problemas, a ausência de ações de inclusão de critérios de sustentabilidade no dia a dia do empreendimento são os destaques. Isso é reflexo da ausência de consciência ambiental, portanto um fator cultural e educacional. Isso ocorre tanto em relação aos fornecedores, na ausência de Programas de Prevenção de Riscos Ambientais e de Conscientização Ambiental direcionado aos funcionários (Figura 88).



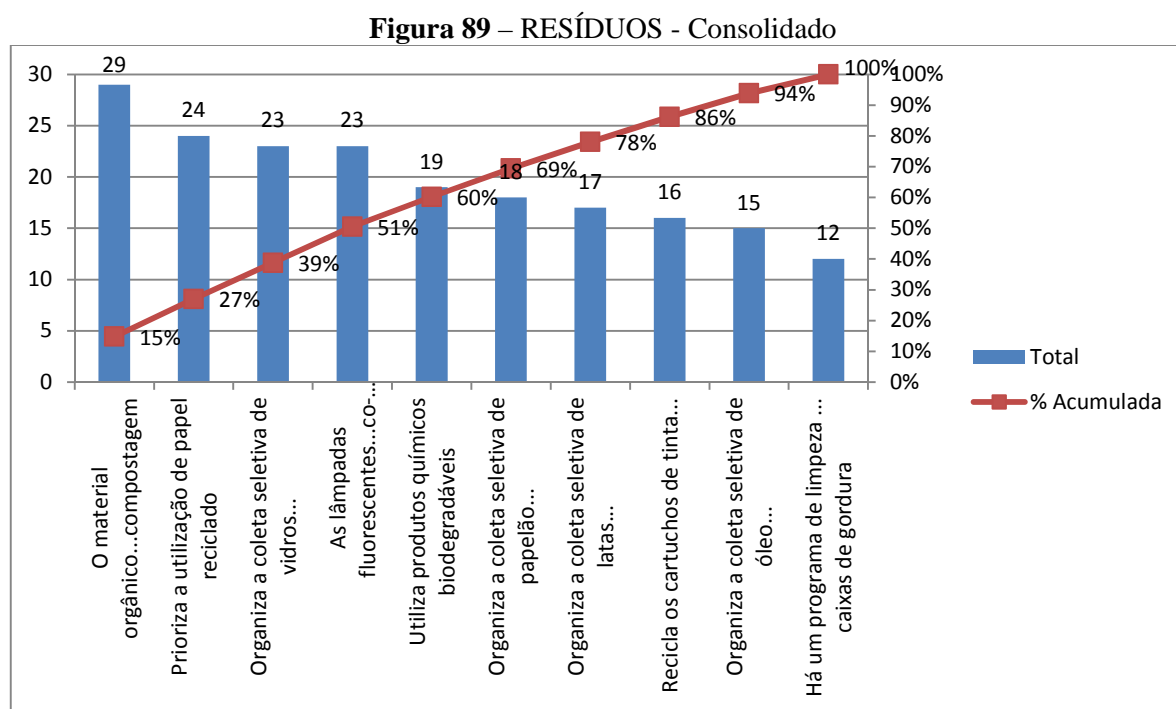
Fonte: Elaborado a partir das respostas obtidas no Q5

Grupo **RESÍDUOS**

O tema abrangeu 10 perguntas que foram numeradas de 11 a 20.

- 11) Há um programa de limpeza periódica das caixas de gordura?
- 12) Organiza a coleta seletiva de papelão, papéis, jornais e revistas, para a reciclagem?
- 13) Organiza a coleta seletiva de vidros para a respectiva reciclagem?
- 14) Organiza a coleta seletiva de latas de alumínio, pilhas e baterias para a reciclagem?
- 15) Organiza a coleta seletiva do óleo usado na cozinha para a respectiva reciclagem?
- 16) Recicla os cartuchos de tinta das impressoras e das fotocopiadoras?
- 17) As lâmpadas fluorescentes são encaminhadas para o co-processamento?
- 18) O material orgânico gerado é usado como adubo (compostagem)?
- 19) Prioriza a utilização de papel reciclado?
- 20) Utiliza produtos químicos biodegradáveis?

Embora individualmente o item que apresenta a maior falta de prática seja o da “Compostagem” com 15% do total, o somatório dos itens relativos à coleta seletiva é maior (38%) (Figura 89).



Fonte: Elaborado a partir dos resultados obtidos no Q5

Sendo assim, é a questão mais grave dentre todas as demais analisadas. A ausência da coleta seletiva municipal desestimula e inviabiliza em grande parte a sua prática no interior dos meios de hospedagem. Os resíduos são lançados no lixão existente no município. Somente o Meio de Hospedagem “A” admitiu que **gera cerca de 3 a 4 toneladas de lixo por dia** os quais são encaminhados pela gestão municipal diretamente ao lixão. As figuras 91 e 92 registram a ação de moradores catando a parte reciclável no interior do lixão, submetidos à fumaça oriunda da combustão espontânea do gás metano que é comprovadamente cancerígena. Como fator agravante foi constatada a presença de crianças trabalhando no ambiente, o que caracteriza trabalho infantil. Ao entrevistar um dos adultos o mesmo disse ser contratado pelo dono de um ferro velho para trabalhar na coleta de material reciclável por R\$ 80,00 semanais.

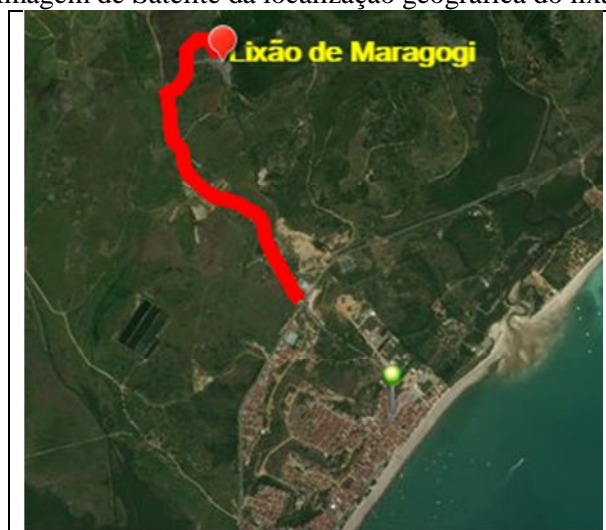
A Lei Federal nº 12.305, de 02 de agosto de 2010 que instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos apresenta dentre seus 57 artigos, o inciso II, do parágrafo 1º do Artigo nº 18 que incentiva a implantação da coleta seletiva: Serão priorizados no acesso aos recursos da União referidos no caput os Municípios que: “- implantarem a coleta seletiva com a

participação de cooperativas ou outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis formadas por pessoas físicas de baixa renda”. Em contrapartida, o descumprimento da lei pode levar o infrator a diversas penalidades que vão desde as penas restritivas de direito, multas, perda de mandato eletivo, dentre outros (BRASIL, 2010u).



Fonte: O autor. Data 06/08/2016

Figura 92 – Imagem de Satélite da localização geográfica do lixão de Maragogi



Fonte: Arc Gis - Distância da pista: 1,88 km

Um procedimento relativamente simples e sem custos adicionais é a prática da compostagem que foi apontada como praticamente inexistente na amostra pesquisada. A prática é bastante interessante, principalmente nos meios de hospedagem que detêm uma maior área disponível como é o caso dos meios de hospedagem A, B, C, E e F. Entretanto, apenas no meio de hospedagem “F” a prática foi observada (Figuras 93 e 94), e mesmo assim somente com os restos orgânicos dos vegetais (capinagem, varrição etc), não incluídos os restos orgânicos de alimentos. O resultado da prática é um adubo natural de excelente qualidade, custo zero além de ambientalmente correto.



Fonte: O autor. Data: 03/09/2016

Grupo CONSUMO E TRATAMENTO DE ÁGUA

O tema abrangeu 10 perguntas que foram numeradas de 21 a 30.

- 21) Possui controle de água consumida com hidrômetros nos pontos principais?
- 22) Utiliza a rede pública local de esgoto com seu tratamento?
- 23) Proceder algum tipo de tratamento do esgoto antes da descarga?
- 24) Utiliza fossas orgânicas (no caso de não haver uma rede de esgoto)?
- 25) Adota sistema de coleta de água da chuva para irrigação e/ou outros fins?
- 26) Utiliza controladores automáticos, tais como temporizadores e/ou fotocélulas nas torneiras das pias?
- 27) Proceder a algum tipo de reutilização da água da(s) piscina(s)?
- 28) Efetua a troca de roupa de cama ou toalha de banho somente a pedido do cliente?
- 29) Os chuveiros e torneiras têm redutores de fluxo?
- 30) Os sanitários possuem baixo volume de descarga?

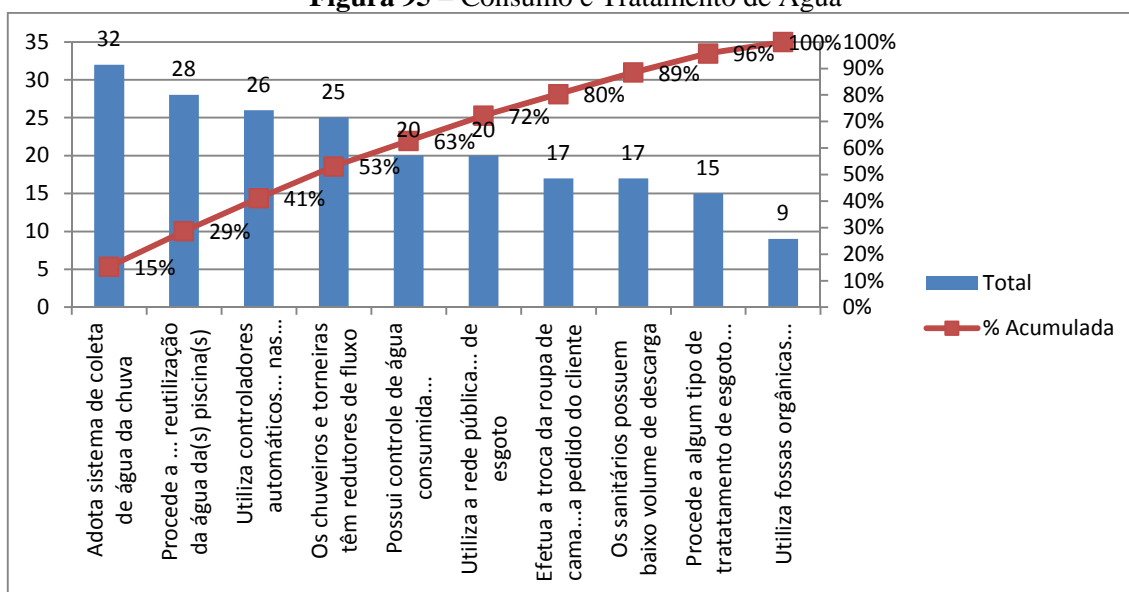
A análise dos 41% dos impactos mais significativos (Figura 95) chamou a atenção para o fato de serem ações relativamente simples de serem adotadas. Levando-se em conta que as chuvas naquela região são mais abundantes (clima tropical superúmido), a adoção da coleta de água da chuva seria uma excelente alternativa para a redução do consumo de água tratada ou até mesmo de poços artesianos que estão sujeitos ao rebaixamento do lençol freático e a consequente queda da qualidade de suas águas.

Com relação aos meios de hospedagem que estão interligados ao sistema de fornecimento público de água a redução poderia ser mais substancial ainda, incidindo sobre os 50% da conta que são relativos à água tratada.

A água coletada poderia ser utilizada tanto na irrigação dos jardins, como na limpeza e até no preenchimento da piscina.

Outros procedimentos simples e que deixaram a desejar na amostra pesquisada foram o da reutilização da água da piscina e do uso de controladores automáticos de consumo, mais uma vez demonstrando a despreocupação em relação a problemas com abastecimento que podem vir a ocorrer no futuro.

Figura 95 – Consumo e Tratamento de Água



Fonte: Elaborado a partir dos resultados obtidos no Q5

Grupo AÇÕES AMBIENTAIS

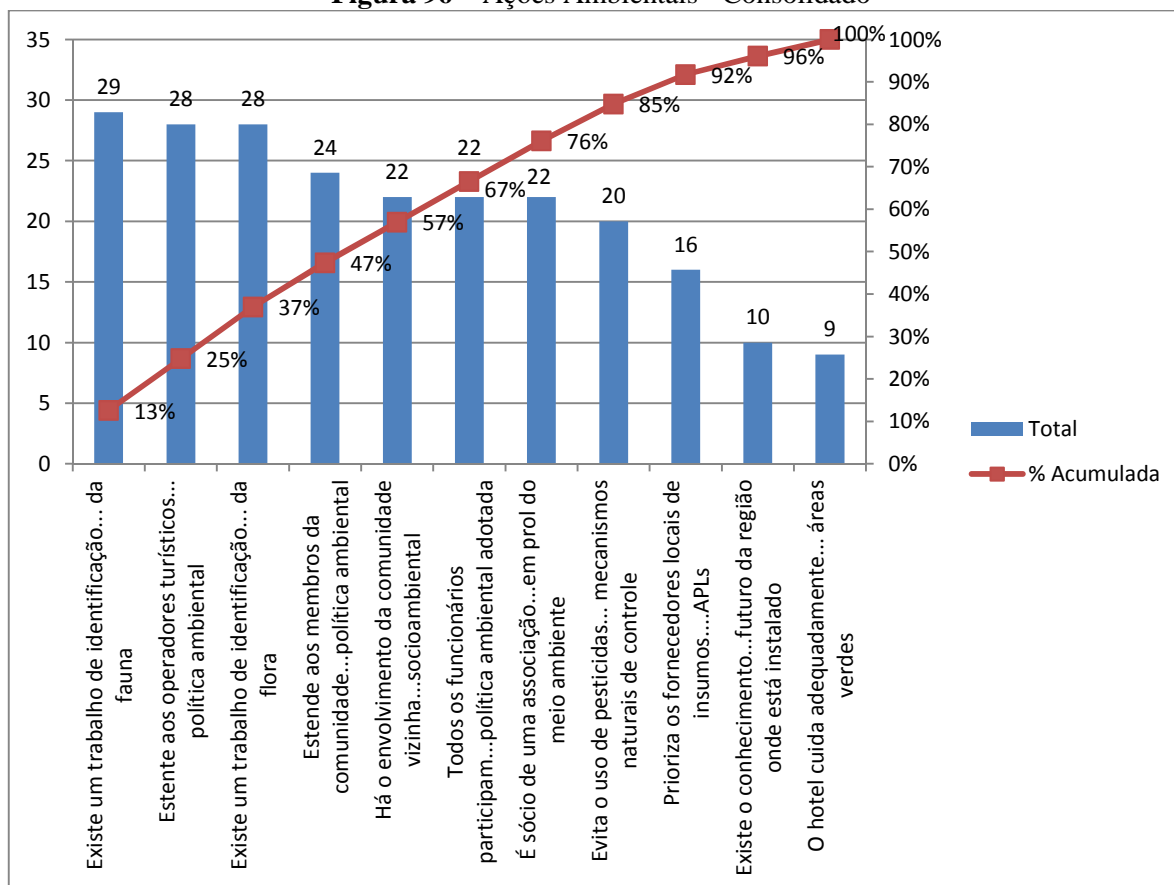
O tema abrangeu 11 perguntas que foram numeradas de 31 a 41.

- 31) Há o envolvimento com a comunidade vizinha no aspecto socioambiental?
- 32) Existe um trabalho de identificação e catalogação das espécies de fauna na localidade do hotel?
- 33) Existe um trabalho de identificação e catalogação das espécies de flora na localidade do hotel?
- 34) O hotel cuida adequadamente de seus jardins e áreas verdes?
- 35) Todos os funcionários participam, pelo menos uma vez por ano, de uma reunião de sensibilização sobre a política ambiental adotada?
- 36) Estende aos operadores turísticos que atuam no âmbito do hotel (donos de embarcações náuticas, veículos etc.) a reunião de sensibilização sobre a política ambiental?
- 37) Estende aos membros da comunidade local a reunião de sensibilização sobre a política ambiental?
- 38) É sócio de uma associação ou coletividade, no âmbito de uma ação em prol do meio ambiente?
- 39) Existe o conhecimento sobre os problemas ambientais para o futuro da região onde está instalado?
- 40) Prioriza os fornecedores locais de insumos valorizando as APL's?
- 41) Evita o uso de pesticidas substituindo-os por mecanismos naturais de controle?

Dos quatro primeiros itens com a pior pontuação que chegam a atingir 47% dos problemas (Figura 96), pelo menos dois deles são de fácil adoção, porém sua ausência deixa à mostra que, em geral, não há maiores preocupações ambientais por parte dos meios de hospedagem. Outro favor que chamou muita atenção e é extremamente negativo é a ausência de extensão à comunidade local da política ambiental adotada pelo empreendimento, até porque, simplesmente essa política inexistente.

Porém, no empreendimento “E” houve a constatação da utilização da catalogação da flora local (Figura 97). Curiosamente, apesar de a entrevista ter apontado que o proprietário do empreendimento é admirador de plantas, a não adota a compostagem, em que pese haver espaço físico adequado para tal prática e estar previsto na NBR 1359 (ABNT, 1996a).

Figura 96 – Ações Ambientais - Consolidado



Fonte: Elaborado a partir dos resultados obtidos no Q5

Figura 97 – Catalogação da flora



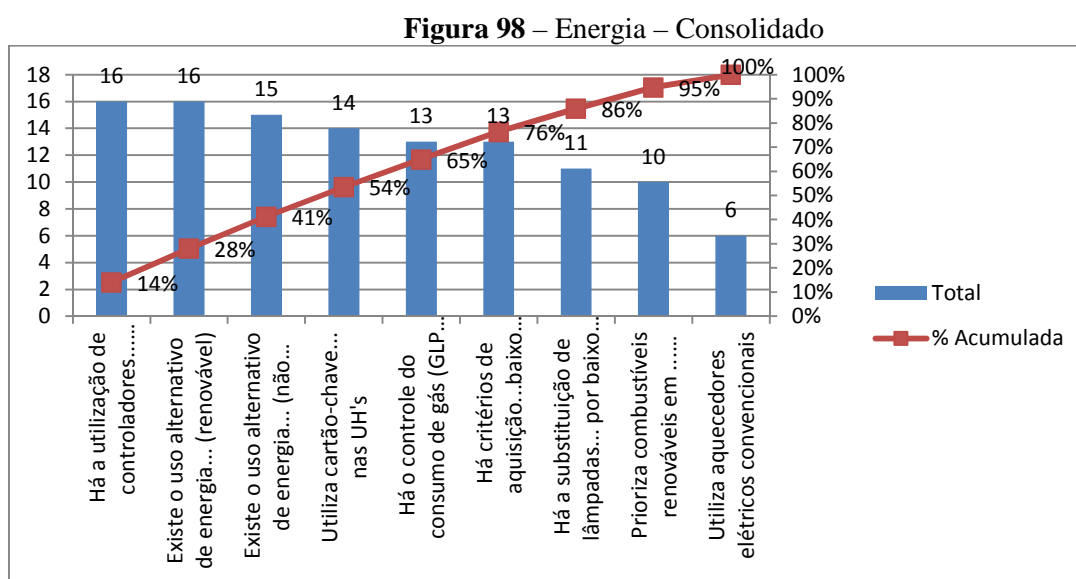
Fonte: O autor. Data: 06/08/2016

Grupo ENERGIA

O tema abrangeu 09 perguntas que foram numeradas de 42 a 50.

- 42) Utiliza cartão-chave para controlar a energia elétrica nas u.h?
- 43) Há a substituição de lâmpadas convencionais para as de baixo consumo?
- 44) Existe o uso alternativo de energia, geradores, gás natural (não renovável)?
- 45) Existe o uso alternativo de energia renovável?
- 46) Utiliza aquecedores elétricos convencionais?
- 47) Há a utilização de controladores automáticos de iluminação, tais como: temporizadores, sensores de presença e fotocélulas?
- 48) Há o controle do consumo de gás (GLP ou natural)?
- 49) Prioriza combustíveis renováveis em sua frota de veículos?
- 50) Há critérios de aquisição e uso de equipamentos que apresentem baixo consumo de energia?

Os três maiores problemas que atingem juntos 41% se referem à questão do controle do uso e à geração de energia com fontes alternativas (Figura 98).



Fonte: Elaborado a partir dos resultados obtidos no Q5

Apesar dos estudos apontarem que é o tema onde há uma maior preocupação dos meios de hospedagem em relação à redução de custos com o fornecimento de energia elétrica (o que foi ratificado inclusive pelos funcionários), de modo geral, não foi constatada a presença significativa de fontes alternativas renováveis. A maioria dos empreendimentos utiliza apenas algumas placas de energia solar para o aquecimento da água dos chuveiros. Entretanto, apesar dos ventos constantes que assolam a região, apenas o meio de hospedagem “E” da amostra adotou um sistema experimental de geração de energia eólica que atualmente abastece cerca de 28 lâmpadas (Figura 99).

Já o meio de hospedagem “F” tem um planejamento em médio prazo para a instalação extensiva de placas de energia solar nos telhados dos quartos convencionais, inclusive na

última incursão ao campo de estudos foi verificado que as telhas em concreto para a sustentação das referidas placas já haviam sido adquiridas.

Mais uma vez foi verificado que a questão da conscientização ambiental não é prioritária. Alguns meios de hospedagem deixam de utilizar controladores automáticos em suas instalações, inclusive com a incidência de luzes acesas durante o dia em áreas desnecessárias. Também foi verificada a presença de lâmpadas acesas nas varandas do empreendimento “C” durante o dia. Em boa parte, esse problema seria fácil de resolver, instalando interruptores em locais separados (o que acende a luz do quarto e o que acende a luz da varanda).



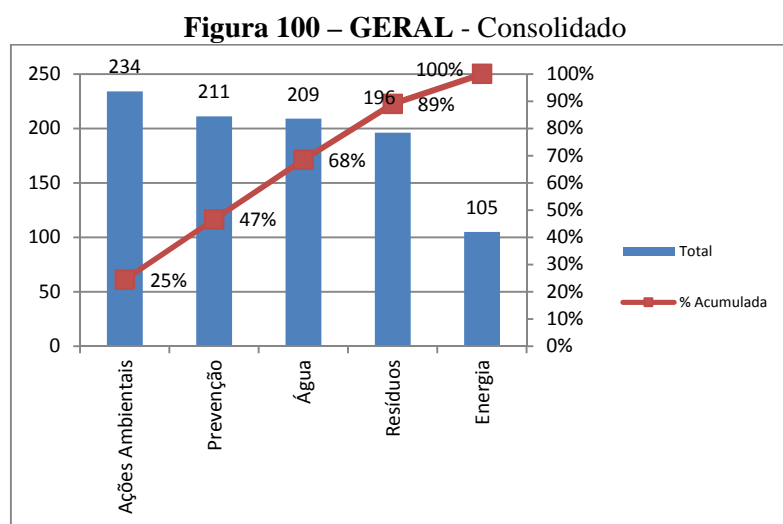
Já a presença de fontes alternativas de energia não renovável é quase que obrigatória em decorrência dos cortes no fornecimento de energia elétrica da rede pública citados anteriormente.

Ainda com relação aos cortes no fornecimento de energia elétrica por parte do distribuidor autorizado, o Presidente Executivo do CCC&VB afirmou que aquele órgão se reuniu com o Governador do Estado de Alagoas tendo aquela autoridade relatado que não tinha como disponibilizar a quantia necessária para a ampliação da rede de distribuição local, o que solucionaria o problema (R\$ 17 milhões). Essa falta de recursos é um dos fatores que dificultam um melhor desempenho da atividade turístico-hoteleira municipal.

CONSOLIDADO

Os resultados consolidados (Figura 100) ratificam os comentários por tema que foram tecidos anteriormente. A falta de conscientização é marcante e está registrada nos 47%

apontados entre as Ações Ambientais e a Prevenção. Já as questões que envolvem a água e energia também deixam a desejar, frisando que em relação à água, muitas iniciativas poderiam minimizar o problema. Um aspecto gravíssimo apesar de aparecer praticamente empatado com a questão da água é o dos resíduos sólidos. A ausência da coleta seletiva tem um peso importante para impedir que haja avanços nessa temática.



Fonte: Elaborado a partir dos resultados obtidos no Q5

6. Validação Estatística

6.1. Teste t para a comparação das médias de desempenho

Com base nas respostas obtidas com o preenchimento do Q5 (Formulário de Observação de Campo) que visava diagnosticar o desempenho ambiental de cada meio de hospedagem da amostra, optou-se por realizar a avaliação estatística dos resultados.

Para a avaliação da comparação entre as médias das respostas dos meios de hospedagem de grande porte e das respostas dos meios de menor porte, foram obtidas as médias das respostas de cada pergunta separadas pelo porte dos empreendimentos (grande porte x demais portes).

A planilha foi digitada no Microsoft Excel conforme Figura 101.

Para a formação da primeira coluna, para cada uma das 50 perguntas foram obtidas as médias de cada resposta (Meios de hospedagem de grande porte: A + B + C). Da célula B6 até a célula AY6.

Para a formação da segunda coluna, para cada uma das 50 perguntas foram obtidas as médias de cada resposta (Meios de hospedagem dos demais portes: D + E+ F + G + H). Da célula B12 até a célula AY12.

Figura 101 – Planilha do Microsoft Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	
1	Meios de Hospedagem	Perguntas																																																		
2		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	
3	A	1	3	4	1	2	4	1	1	2	3	1	3	3	3	1	1	4	4	2	2	1	0	1	4	4	2	2	1	1	3	3	4	1	1	2	4	4	2	2	1	3	2	1	0	1	3	1	2			
4	B	0	3	2	3	2	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	0	0	4	2	2	0	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	3	2	2	3	4	2	2	3	0	4	2	4	2		
5	C	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	1	1	1	0	1	3	1	4				
6		1,7	3,3	3,3	1,7	2,7	3,7	1,3	2,3	3,0	3,7	2,3	2,0	2,0	1,3	1,3	2,7	3,3	2,7	2,3	0,3	2,3	2,3	4,0	4,0	2,7	2,7	2,3	1,3	3,0	3,7	4,0	1,3	3,0	3,3	4,0	3,7	1,7	1,7	2,7	2,7	1,7	1,3	1,0	0,7	2,0	2,7	2,0	2,7			
7	D	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	1	2	4	1	1	1	1	4	1	1	0	1	0	0	4	4	4	1	4	2	4	4	4	1	4	4	4	2	4	1	1	1	4	1	0	4	1	0	4	1	
8	E	4	4	1	1	4	4	1	3	4	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	0	4	1	4	2	4	4	4	1	4	1	1	1	4	4	4	1	1	4	4	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	
9	F	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4	1	2	1	4	0	4	1	4	0	4	2	2	2	2	4	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	3	1	0	1	1	
10	G	0	0	3	3	0	0	2	2	3	0	4	4	4	4	4	2	1	4	4	2	4	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	3	1	1	1	1	0	1	3	0	1		
11	H	4	4	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4	3	3	1	1	0	0	4	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	3	2	2	4	1	4	4	1	1	4	4	1	0	1	1
12		2,6	2,6	2,0	1,4	2,4	2,4	1,2	1,8	2,4	2,2	1,6	2,4	3,4	1,6	1,6	1,6	2,2	3,4	2,8	2,2	2,6	0,6	1,6	0,4	4,0	2,8	4,0	2,4	3,6	2,6	3,0	3,4	3,4	1,0	3,2	3,6	3,0	2,4	1,6	2,2	2,0	1,0	1,6	2,2	1,4	2,2	1,0	0,8	1,2	1,0	

Foram elaboradas duas hipóteses para a comparação dos dados.

Hipóteses elaboradas

Hipótese 1: Os meios de hospedagem apresentam médias das respostas iguais

$$H_0: \pi_{grande\ porte} = \pi_{pequeno\ porte}$$

Hipótese 2: Os meios de hospedagem apresentam médias das respostas diferentes

$$H_1: \pi_{grande\ porte} \neq \mu_{pequeno\ porte}$$

$\alpha = 0,05$ ou 5% (nível de significância)

Depois foi calculado no software Microsoft Excel o valor de “t” para a avaliação estatística dos resultados, através do Menu “Dados”, opção “Análise de Dados”, opção “Teste-T – duas amostras em par para médias”. Optou-se ainda por utilizar o nível de significância de 5% que é bastante utilizado em estatísticas desse tipo.

Os resultados estão demonstrados na Tabela 18 abaixo.

Tabela 18 – Cálculo do Valor de t

Teste-t: duas amostras em par para médias		
	Variável 1	Variável 2
Média	2,440	2,192
Variância	0,846	0,808
Observações	50,000	50,000
Correlação de Pearson	0,534	
Hipótese da diferença de média	-	
gl	49	
Stat t	1,998	
P(T<=t) uni-caudal	0,026	
t crítico uni-caudal	1,677	
P(T<=t) bi-caudal	0,051	
t crítico bi-caudal	2,010	

Conclusão:

Como o *t calculado* foi menor do que o *t crítico*, ao nível de significância de 5% a hipótese 1 foi aceita, e portanto não há diferenças significativas entre os desempenhos ambientais dos meios de hospedagem de grande porte e os de demais portes da amostra estudada. Esse resultado pode significar que embora os meios de hospedagem de grande porte tenham uma melhor condição financeira para a implantação de ações ambientais em geral, não costumam praticá-las, tanto por aspectos de falta de educação ambiental, como pela ausência de fiscalização por parte dos órgãos públicos.

6.2. Análise da Confiabilidade do Formulário - Alfa de Cronbach

Para estimar a confiabilidade do Q5 (Formulário de Observação de Campo) optou-se pela aplicação do Coeficiente Alfa de Cronbach. Segundo Hora, Monteiro e Arica (2010, p.5):

[...] esse coeficiente foi apresentado por Lee J. Cronbach, em 1951, como uma forma de estimar a confiabilidade de um questionário aplicado em uma pesquisa. o alfa mede a correlação entre respostas em um questionário através da análise do perfil das respostas dadas pelos respondentes. Trata-se de uma correlação média entre perguntas.

Carmines e Zeller (1979); Crocker e Algina (2006) (apud ibidem p.3) acrescentam: “Conceitualmente, a confiabilidade reflete o quanto os valores observados estão correlacionados aos verdadeiros valores.”

Como todos os itens de um questionário utilizam a mesma escala de medição, o coeficiente é calculado a partir da variância dos itens individuais e da variância da soma dos itens de cada avaliador através da seguinte equação (1):

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s_t^2} \right) \quad (1)$$

onde:

k corresponde ao número de itens do questionário; s_i^2 corresponde a variância de cada item; s_t^2 corresponde a variância total do questionário, determinada como a soma de todas as variâncias.

Escalas de avaliação

Na etapa de avaliação do Grau de Importância dos itens do questionário e também na avaliação do Grau de Desempenho do meio de hospedagem à luz destes itens, foi empregada uma escala tipo Likert (Tabela 19).

Tabela 19 – Escala de Likert

Não Praticado	Pouco Praticado	Regularmente Praticado	Muito Praticado	Não se Aplica
4	3	2	1	0

Freitas e Gonçalves, 2005 (apud HORA, MONTEIRO e ARICA, 2010, p.13): citam que “É importante ressaltar que em pesquisas muitas vezes os avaliadores não desejam, não sabem ou simplesmente esquecem-se de responder a alguns itens do questionário. Nestas ocasiões alguns procedimentos são usualmente utilizados.” Neste trabalho optou-se pelo não preenchimento dos valores ausentes, portanto deixando-os em branco.

Ao final, sumariza-se a purificação eliminando todos os itens cuja eliminação contribui para o aumento da confiabilidade da medição, desde que não sejam essenciais na coleta dos dados.

Nos resultados expressos na Tabela 20, pode-se observar que após algumas simulações a quantidade de questões removidas para incremento do coeficiente de confiabilidade mais expressiva foi a que resultou no incremento de 17% no grau de confiabilidade do formulário com o corte de 05 questões, passando de 0,731 para 0,83.

Tabela 20 - Resultado da purificação da escala.

Dimensão (Bloco)	Alfa inicial	Total de itens	Total de removidos	Remoção de Itens (%)	Alfa purificado	Incremento (%)
Retirando as questões:						
01, 17, 21, 23 e 46	0,710	45	5	0,10	0,800	0,13
01, 17, 23, 44 e 46	0,710	45	5	0,10	0,820	0,15
21, 23, 44 e 46	0,710	46	4	0,08	0,800	0,13
17, 21, 23, 44 e 46	0,710	45	5	0,10	0,830	0,17
01, 17, 21, 23, 44 e 46	0,710	44	6	0,12	0,830	0,17
44 e 46	0,710	48	2	0,04	0,780	0,10
23, 44 e 46	0,710	47	3	0,06	0,790	0,11

Fonte: Elaboração própria

Quanto ao resultado purificado, conforme citado por Hora, Monteiro e Arica (2010, p.7) é relevante ressaltar que:

[...] ainda não existe um consenso entre os pesquisadores acerca da interpretação da confiabilidade de um questionário obtida a partir do valor deste coeficiente. Não há um valor mínimo definido para o coeficiente alfa de Cronbach ser aceito como bom, mas acha-se na literatura o valor de 0,70 como mínimo aceitável (FREITAS & GONÇALVES, 2005; URDAN, 2001; OVIEDO & CAMPO-ARIAS, 2005; MILAN & TREZ, FREITAS e GONÇALVES apud HORA, MONTEIRO e ARICA, 2010, p.13).

Tabela 21 – Coeficiente de Confiabilidade (Cronbach Alfa)

Coeficiente de Confiabilidade (Cronbach Alfa)	Comentário
0.9	Perfeito
0.7 < 0.9	Bom
0.6 < 0.7	Aceitável
0.5 < 0.6	Fraco
< 0.5	Inaceitável

Fonte: KILIÇ (2016, p. 48, tradução nossa)

Tabela 22 - Coeficiente de Confiabilidade (Cronbach Alfa)

Coeficiente de Confiabilidade (Cronbach Alfa)	Confiabilidade
0.81 1.00	Alta
0.61 0.8	Moderada
0.41 0.6	Menor
0.00 0.4	Não é confiável

Fonte: KILIÇ (2016, p. 48, tradução nossa).

Após o processo de purificação da escala, chegou-se ao Modelo de Diagnóstico Ambiental e Social com o maior grau de confiabilidade para a aplicação no município de Maragogi (APÊNDICE G), onde o índice 0,830 encontra-se bem avaliado entre pontos-de- vista de diferentes autores cujos critérios variam de 0,70 em diante.

7. DIAGNÓSTICO

Aspectos Gerenciais / Organizacionais

Durante a fase de identificação do Estado da Arte, alguns problemas relativos aos aspectos gerenciais do funcionamento dos meios de hospedagem foram identificados, tais como: a falta de registro no Cadastur e a ausência de adesão ao SBClass (que embora optativo, tem grande importância).

Quanto ao Cadastur, a permissividade da abertura de novas empresas do ramo turístico-hoteleiro sem o cumprimento legal do preenchimento desse cadastro “formaliza a ilegalidade” impactando negativamente na coleta dos dados que serviriam para apontar o direcionamento mais adequado aos investimentos na área.

Em relação ao SBClass, a total falta de adesão a esse sistema que segue padrões internacionais pode traduzir-se num obstáculo aos turistas dos países que adotam sistemas similares, pela dúvida na real classificação dos meios de hospedagem, como também pode representar a recusa desses meios em se adaptar às matrizes contidas no sistema, dentre as quais a de Sustentabilidade. Comparando as respostas registradas no Q5 – Formulário de Observação de Campo, fica evidente que os meios de hospedagem analisados teriam muita dificuldade em obter aquela classificação, assim como alguma certificação ambiental oficial (como a ISO 14.001, por exemplo) principalmente quanto à ausência de medidas ambientais permanentes de: redução do consumo de energia elétrica, redução do consumo de água, coleta e utilização de água da chuva, gerenciamento de resíduos sólidos com foco na redução, reuso e reciclagem. Por outro lado, essa dificuldade também se apresenta quanto aos aspectos culturais gerenciais na ausência de: monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes e programa de treinamento de empregados.

Finalmente, ainda na fase de verificação do Estado da Arte, procurou-se enquadrar o município de Maragogi ao Ciclo de Vida do Produto Turístico a fim de prever e/ou evitar todas as implicações inerentes a esse ciclo. Nesse caso, ficou evidenciado que o município se já ultrapassou as fases de “Exploração” e “Envolvimento” sugerindo que a fase atual é a de “Desenvolvimento”.

Aspectos Externos (Externalidades)

Também ficou evidenciado que as externalidades afetam de maneira negativa o desempenho da atividade. Uma dessas externalidades é a geográfica, pois a proximidade do estado de Pernambuco facilita a imigração de mão de obra diminuindo as oportunidades para a população maragogiense. Tal proximidade também afeta o comércio local pela prática de preços mais acessíveis no estado vizinho, o que foi confirmado por vários líderes de comunidade entrevistados.

A atuação do Poder Público Municipal mostrou-se completamente ineficaz em vários aspectos. No educacional, o município situou-se em último lugar no IDEB das primeiras séries do ensino fundamental. Esse fato se constitui num “efeito dominó” aonde a educação a cada estágio vai sofrendo com a fraca atuação do estágio anterior, finalmente impactando na falta de qualificação da mão de obra. Como agravante há a ausência da valorização dos profissionais de educação os quais se encontravam em greve até o fechamento deste trabalho, há alguns meses. Em todos os âmbitos da educação, há a necessidade premente da inclusão de disciplinas de “educação ecológica”. Carência de cursos de idiomas estrangeiros, principalmente Inglês e Espanhol também foram apontados, além da ausência do curso Técnico de Guia de Turismo.

Na identificação de cenário, ainda sob a responsabilidade do Poder Público, foram identificados impactos ambientais negativos. Esses impactos vão desde os problemas sanitários (rede de esgotos ineficaz), cortes frequentes no fornecimento de energia elétrica, urbanização caótica, ausência de equipamentos turísticos que possam ser usufruídos pelos membros da comunidade. Porém, dentre todas as irregularidades encontradas, uma das mais graves é a existência do lixão próximo ao centro da cidade. Sua existência, por si sujeita o município a sofrer pesadas multas, além de ficar impedido de receber verbas federais, afora o risco de o gestor máximo municipal perder seu mandato e ser condenado, inclusive a penas restritivas da liberdade. Também inviabiliza em grande parte qualquer iniciativa de coleta seletiva que porventura possa existir.

Complementarmente, corroborando com essa situação foram detectadas falhas nos relatórios de órgãos oficiais que atribuem pontuação favorável a itens que nitidamente não estão funcionando a contento como, por exemplo, a precária rede de esgotamento sanitário que na medida em que a urbanização avança, vai abrangendo uma porcentagem da população cada vez menor.

Percepção da comunidade local sobre os aspectos sociais

Buscando conhecer a opinião da comunidade local sobre a atividade turístico-hoteleira foram realizadas entrevistas cujos resultados ratificam sua importância, principalmente econômica, entretanto já registram a existência de inúmeros impactos ambientais e sociais a ela atribuídos, dentre eles: aumento do desemprego, queda da renda, aumento dos preços dos produtos de 1ª necessidade, aumento dos preços dos aluguéis e valores dos imóveis, aumento da insegurança, aumento do tráfico de drogas, falta de água e energia elétrica constante além da piora no sistema de esgotamento sanitário.

8. CONCLUSÃO

A gestão ambiental dos recursos naturais e dos resíduos sólidos gerados apresentaram poucas ações positivas (e pontuais) as quais existem muito mais por conta da consciência ambiental e idealismo de seus proprietários do que de uma exigência legal ou fiscalização governamental, sendo que a maioria dos gerentes dos meios de hospedagem se preocupa apenas com os itens que proporcionem uma redução imediata de custos, tais como água e energia elétrica. Entretanto, investem pouco na produção de energia elétrica renovável e não adotam ações sustentáveis simples como a coleta de água da chuva ou a sua reutilização. Da mesma forma, a reciclagem dos resíduos sólidos é pouco praticada. A compostagem foi constatada apenas em um meio de hospedagem da amostra.

Essa incipiência se confirma através da inexistência de certificação ambiental oficial (tal como a ISO 14.001) na amostra pesquisada, assim como nos demais meios de hospedagem do município.

Do ponto de vista da comunidade local, embora considere a atividade turístico-hoteleira importante, em boa parte pela geração de renda, aponta uma série de problemas socioambientais causados ou agravados por ela, tais como: aumento dos preços dos aluguéis e valores dos imóveis, aumento da criminalidade, problemas com o fornecimento de água e energia elétrica etc. Acrescente-se o fato de que, contrariando todos os conceitos que envolvem a sustentabilidade como na ISO 14.001 que inclui a participação da comunidade local, em momento algum foi relatado pelos moradores entrevistados que eles foram ouvidos a respeito da implantação de algum meio de hospedagem, embora esses moradores sejam os mais afetados pelos impactos que a atividade causa.

Em geral, a indústria hoteleira não incentiva e tampouco participa de ações sociais que envolvam a comunidade local. Um exemplo foi relatado pelo presidente da Colônia de Pescadores que tem dificuldades em conseguir apoio na forma de patrocínio para a realização da procissão marítima do padroeiro dos pescadores (São Pedro).

Corroborando com a precária gestão dos recursos naturais e a falta de educação ambiental dos gestores, também não foi identificado nenhum tipo de ação (palestra, treinamentos, campanhas etc.) no sentido de promover a educação ambiental no âmbito dos meios de hospedagem investigados.

Como forma de contribuir para o planejamento da atividade, quanto ao Ciclo de Vida do Produto Turístico, o município que já se encontra na fase de “Desenvolvimento”, tendo sido identificados impactos ambientais e sociais importantes que precisam ser minimizados ou eliminados sob o risco de aceleração dessa fase e ingresso nas fases mais avançadas, principalmente a de “Estagnação”.

Ao final, diante da situação incipiente em que a indústria hoteleira vem praticando as ações ambientais, após a aplicação das entrevistas e da validação estatística através da obtenção do Alfa de Cronbach, é proposto um modelo de diagnóstico que aborda os aspectos ambientais que possa viabilizar uma certificação ambiental ou a adesão ao SBClass em regiões com tipo de turismo semelhante (Sol, Areia e Mar), assim como facilmente ser adaptado a outros tipos de turismo (ANEXO G).

Dificuldades

A execução dos trabalhos, principalmente a realização das entrevistas aos membros da comunidade local foram muito prejudicadas, pois foram treinados alunos do 4º ano do curso Técnico de Hospedagem do Ifal – Campus Maragogi para aplicá-las. Entretanto, diante das sucessivas paralisações das atividades em protestos políticos, retardaram e reduziram a população que seria consultada. Houve também dificuldades na coleta de alguns dados que envolviam a administração municipal, tanto pela greve que atinge parte do funcionalismo público como pela desorganização dos meios de comunicação oficiais.

Trabalhos futuros

Realizar trabalhos que busquem obter a opinião e a percepção dos hóspedes sobre a forma que a atividade hoteleira vem se desenvolvendo na região.

REFERÊNCIAS

ABETA. Programa Aventura Segura – PAS. Disponível em: <<http://abeta.tur.br/pt/aventura-segura/>>. Acesso em: 30/10/2016.

ABNTa - Associação Brasileira de Normas Técnicas NBR 13.591/1996 – Compostagem Terminologia – Março de 1996.

_____. b. NBR 10.004/04 - Resíduos sólidos - Classificação – Maio de 2004

ALAGOAS. Governo do Estado. Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio – Seplag, Perfil Municipal, Maceió, ano 3, nº 3, 2015.

ALONSO-ALMEIDA, M.M; RODRÍGUEZ-ANTÓN, J.M.; RUBIO-ANDRADA, L. Reasons for implement certified quality systems and impact on performance: an analysis of the hotel industry. *The Service Industries Journal*, Vol. 32, nº 6, 2012.

AMAZONAS, I. T. Gestão Ambiental na Hotelaria: Tecnologias e Práticas Sustentáveis Aplicadas nos Hotéis de João Pessoa-PB. Universidade Federal da Paraíba Programa Regional de Pós-graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente – PRODEMA. 2014.

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., , Caxias do Sul. Anais... Caxias do Sul: UCS, 2003.

ANGELKOVA, T. et al. "Sustainability and Competitiveness of Tourism." XI International Conference, Service Sector in Terms of Changing Environment 44: 221-227, 2012.

ARAÚJO, L. M.; MOURA, F. B. P. A Expansão do Turismo na Zona Costeira Nordestina: Crescimento Econômico, Degradação Ambiental e Erosão Cultural. In: CORIOLANDO, Luzia Neide M.T. & VASCONCELOS, Fábio Perdigão. O Turismo e a relação sociedade-natureza: realidades, conflitos e resistências. Fortaleza: EDUECE, 2007.

ARNAUDOV, K; KOSESKA, E. Service Sector in Terms of Changing Environment - Business Ethics and Social Responsibility in Tourist Organizations in Terms of Changing Environment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2012.

BNB. Prodetur II: Antecedentes. 2012. Disponível em: < <http://www.bnb.gov.br/prodetur/ne-ii/antecedentes>>. Acesso em 22/11/2016.

BARRETTO, M. O Imprescindível Aporte das Ciências Sociais para o Planejamento e a Compreensão do Turismo. *Horiz. antropol.* [online]. vol.9, n.20, pp.15-29. ISSN 0104-7183. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-71832003000200002>, 2003.

BARROS, N. C. C. O Modelo do Ciclo da Destinação (Região) Turística: Uma Breve Revisão Bibliográfica. V. 31, No. 1, 2014.

BRAHMASRENE, T.; LEE, J. W. Assessing the dynamic impact of tourism, industrialization, urbanization, and globalization on growth and environment in Southeast Asia. *International Journal of Sustainable Development & World Ecology*, 2016.

BRASILa. Ministério da Educação e Cultura. INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. IDEB – Índice de Desenvolvimento da Educação Básica. 2016. Disponível em: <www.ideb.inep.gov.br/resultado/resultado/resultado.seam?cid=6424555>. Acesso em: 31/10/2016.

_____ b. Ministério do Meio Ambiente. ICMBIO. Plano de Manejo da Apa Costa dos Corais, 2012. Disponível em: <<http://www.icmbio.gov.br/apacostadoscorais/>>. Acesso em 19/07/2016

_____ c. Ministério do Meio Ambiente. ICMBIO. Plano de Manejo da Apa Costa dos Corais, 2012. Disponível em: <<http://www.icmbio.gov.br/apacostadoscorais/planos-de-manejo.html>>. Acesso em 19/07/2016.

_____ d. Ministério do Meio Ambiente. Princípio dos 3R's, 2012. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/responsabilidade-socioambiental/producao-e-consumo-sustentavel/consumo-consciente-de-embalagem/principio-dos-3rs>>. Acesso em: 22/11/2016.

_____ e. Ministério do Turismo. Meios de Hospedagem Estrutura de Consumo e Impactos na Economia. São Paulo, 2006. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/plano_nacional_turismo_2007_2010.pdf>. Acesso em 24/11/2016.

_____ f. Ministério do Turismo. Turismo e Acessibilidade: Manual de Orientações, 2006. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/MIOLO_-_Turismo_e_Acessibilidade_Manual_de_Orientaxes.pdf>. Acesso em 31/10/2016.

_____ g. Ministério do Turismo. Hospitalidade: Guia para Profissionais Operacionais, 2007. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/guia_hospitalidade.pdf>. Acesso em: 30/10/2016.

_____ h. Ministério do Turismo. Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil. Cadernos de Turismo. Conteúdo Fundamental – Formação de Redes. Brasília: Ministério do Turismo, 2007. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/conteudo_fundamental_turismo_e_sustentabilidade.pdf>. Acesso em: 30/10/2016.

_____ i. Ministério do Turismo. Viaja Mais Melhor Idade, 2007. Disponível em: <<http://www.viajamais.gov.br/vm/>>. Acesso em 30/10/2016

_____ j. Ministério do Turismo. CADASTUR, 2010. Disponível em: <<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/Certificados.mtur>>. Acesso em 03/11/2016.

____k. Ministério do Turismo. Sol e Praia: orientações básicas. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico, Coordenação-Geral de Segmentação. – 2.ed – Brasília, 2010.

____l. Ministério do Turismo. Turismo Rural: Orientações Básicas. 2.ed. Brasília, 2010.

____m. Ministério do Turismo. SBClass. Classificação hoteleira. 2011. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/index.jsp>>. Acesso em: 24/11/2016.

____n. Ministério do Turismo. Secretaria de Estado de Turismo de Alagoas. Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável. PDITS Costa dos Corais. Volume 2, julho de 2012.

____o. Ministério do Turismo. Plano Nacional de Turismo: 2013-2016. Brasília, 2013. Disponível em <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/plano_nacional/downloads_plano_nacional/PNT_11_09_2012.pdf>. Acesso em 24/11/2016.

____p. Ministério do Turismo. Turismo no Brasil 2011-2014. 2014. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/publicacoes/item/49-documento-referencial-turismo-no-brasil-2011-2014.html>. Acesso em: 24/11/2016.

____q. Ministério do Turismo. Estatísticas Básicas de Turismo Brasil. Ano base 2015. Disponível em: <<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/images/pdf/EstatisticasBasicasdoTurismo-Brasil2016-Anobase2015.pdf>>. Acesso em 24/11/2016

____r. Ministério do Turismo. Índice de Competitividade do Turismo Nacional: Maragogi, 2015. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/Indice_competitividade/2015/Maragogi_RA_2015.pdf>. Acesso em:

____s. Ministério do Turismo. Turismo movimenta R\$ 492 bilhões no Brasil. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/ultimas-noticias/957-turismo-movimenta-r-492-bilhoes-no-brasil.html>>. Acesso em: 24/11/2016. 2015.

____t. Ministério do Turismo. Plano Nacional do Turismo 2016. Portal Brasil. Disponível em: <<http://monitoramento.mtur.gov.br/pnt/indicadores/empregos>>. Brasília, 2016. Acesso em 24/11/2016.

____u. Planalto. Lei nº 12.305, 02 de agosto de 2010. Política Nacional de Resíduos Sólidos. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências. Publicado no D.O.U. DE 03/08/2010, p. 2, 2010.

BUTLER, R.W. The Concept of a Tourist Area Cycle of Evolution: Implications For Management of Resources. University of Western Ontario, 1980.

CARNEIRO, M. J; EUSÉBIO, C. Host-tourist interaction and impact of tourism on residents' Quality of Life Tourism & Management Studies, 11(1), 2015.

CARENHO, 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. G&DR v. 8, n. 2, p. 244-274, Taubaté, SP, Brasil. 2012.

CARSON, R. Primavera Silenciosa. Editora Pórtico, 2ª edição, 1969.

CARVALHO, S.; NAIME, R.; BLANCO, L. A. O. Situação da gestão de resíduos no setor de hotelaria. Revista Nordestina de Ecoturismo, Aracaju, v.2, n.2, p.06-34, 2009.

CASTELLI, G. Gestão Hoteleira, Editora Saraiva, 1ª edição, 2006.

CHARALAMBOUS, K; BRUGGEMAN, A.; LANGE, M. A. The impact of climate change on water use in the tourism sector of Cyprus. Energy, environment and water research centre, The Cyprus Institute, Nicosia, 2012.

DAVIES, C. A. Manual de Hospedagem: Simplificando Ações na Hotelaria. 3ª edição, Caxias do Sul: Educus, 2007.

DE CONTO, S. M. et al. Geração de Resíduos Sólidos em Um Meio de Hospedagem: Um Estudo de Caso. Ictr – Congresso Brasileiro de Ciência e Tecnologia em Resíduos e Desenvolvimento Sustentável Costão do Santinho – Florianópolis – Santa Catarina, 2004.

_____, S. M et al. Compostagem de Resíduos Sólidos em Meios de Hospedagem – Prevenção de Impactos Ambientais em Municípios Turísticos. IV SeminTUR – Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL Universidade de Caxias do Sul – Mestrado em Turismo. Caxias do Sul, RS, Brasil – 7 e 8 de Julho de 2006.

DEEPASK. Receita Tributária: Veja Arrecadação Total de Impostos e Taxas por Cidade do Brasil - Maragogi, AL. Disponível em: <<http://www.deepask.com/goes?page=maragogi/AL-Receita-tributaria:-Veja-a-arrecadacao-total-de-impostos-e-taxas-no-seu-municipio>>. Acesso em 05/11/2016

DENCKER, A. F. M. Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo. 5ed. São Paulo: Futura, 1998.

ECOBRAZIL. Projeto Excelência em Turismo Aprendendo com as Melhores Experiências Internacionais. Disponível em: <<http://www.ecobrasil.org.br/3-secao-geral/categoria-projetos/964-projeto-excelencia-em-turismo-aprendendo-com-as-melhores-experiencias-internacionais>>. Acesso em: 24/10/2016.

EUROPEAN COMMISSION. Disponível em: <http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm>. Acesso em 20/11/2016.

FERNANDES, P.O.; CEPEDA, F.J.T. Evolução do Turismo na Região Norte de Portugal: Aplicação do Ciclo de Vida. II Seminário Luso-Espanhol de Economia Empresarial, 2015.

FERRARI, P. F. Percepção Ambiental dos Gestores de Meios de Hospedagem – Estudo de Caso em Caxias do Sul – RS. Universidade de Caxias do Sul Programa de Pós-graduação em Turismo. Caxias do Sul, Maio de 2006.

FRAJ, E; MATUTE, J; MELERO, I. Environmental Strategies and Organizational competitiveness in the hotel industry: The role of learning and innovation as determinants of environmental success. *Tourism Management*, 46 (30-42), Elsevier, 2015.

GESTÃO AMBIENTAL DA HOTELARIA NA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA - LEVANTAMENTO E MEDIDAS CORRECTIVAS E DE MELHORIA. AREAM – Agência Regional da Energia e Ambiente da Região Autónoma da Madeira. Funchal, 2002.

GLOBO. Turismo internacional: 1,18 bilhão de viajantes e 10% do PIB mundial. Disponível em: <<http://g1.globo.com/mundo/noticia/2016/02/turismo-internacional-118-bilhao-de-viajantes-e-10-do-pib-mundial.html>>. Acesso em 04/10/2016.

GOPALAKRISHNAN, K et al. A Case Study of British Aerospace (BAe) Systems. *Int. J. Production Economics*, 2012.

GU, H; C. RYAN. "Tourism destination evolution: a comparative study of Shi Cha Hai Beijing Hutong businesses' and residents' attitudes." *Journal of Sustainable Tourism* 20(1): 23-40, 2012.

HAM, S; H. HAN. "Role of Perceived Fit With Hotels' Green Practices in the Formation of Customer Loyalty: Impact of Environmental Concerns." *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 2013.

HEMMATI, S. "Evaluation of the impact of hospitality on tourism development with emphasis on Iran." *Life Science Journal-Acta Zhengzhou University Overseas Edition*, 2012.

HERRERA. M. G; MONTERO, G. I. Impactos Del Turismo Sobre Los Procesos de Cohesión Social Caibarién, Cuba. Universidad Central de Las Villas Santa Clara – Cuba. *Estudios y Perspectivas en Turismo Volumen 18*, 2009.

HORA, H.R.M; MONTEIRO, G.T.R.; ARICA, J. Confiabilidade em Questionários para Qualidade: Um Estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach. *J. Produto & Produção*, vol. 11, n. 2, p. 85 - 103, jun. 2010

HOTELSTERNE. Disponível em: <<http://www.hotelsterne.de/start.html?&L=1>>. Acesso em (30/10/2016).

HSIAO, T. et al. Establishing attributes of an environmental management system for green hotel evaluation. *International Journal of Hospitality Management*, 2014.

IGNARRA, L. R. Dinâmica dos Eventos Turísticos e Seus Impactos na Hotelaria Paulistana. Universidade de São Paulo – Escola de Artes – Departamento de Relações Públicas e Turismo. São Paulo, 2007.

INSTITUTO FILANTROPIA. Trile Bottom Line. Disponível em: <www.institutofilantropia.org.br/.../1607-triple_bottom_line_o_tripe_da_sustentabilidade>. Acesso em 24/10/2016.

ISO - INTERNATIONAL STANDARD ORGANIZATION. Disponível em:
<http://www.iso.org/iso/iso_9000_selection_and_use-2009.pdf>. Acesso em 20/11/2016.

KASIM, A et al. The importance of water management in hotels. A framework for sustainability through innovation. *Journal of Sustainable Tourism*, 2014.

KÖRÖSSY, N. Do “Turismo Predatório” ao “Turismo Sustentável”: Uma Revisão Sobre a Origem e a Consolidação do Discurso da Sustentabilidade na Atividade Turística. *Caderno Virtual de Turismo*, vol. 8, n 2, p. 56-68, (ISSN: 1677-6976), 2008.

LEAL, A. N. Importância da Gestão Ambiental em Empreendimentos Hoteleiros - O Caso do Litoral Sul de Pernambuco. Dissertação de Mestrado em Gestão do Território - Especialização em Ambiente e Recursos Naturais. FCSH – Faculdade de Ciências Sociais e Humanas – Universidade Nova de Lisboa, 2012.

LEE, J. W.; KWAG, M. Green Growth and Sustainability: The Role of Tourism, Travel and Hospitality Service Industry in Korea. *Journal of Distribution Science* 11-7, 2013.

LEE, S.M et al. The Implementation of Green Tourism and Hospitality. *J Tourism Hospit* 5: 233. doi: 10.4172/2167-0269.1000233, 2016.

LEONIDOU, L.C., FOTIADIS, T.A. and LEONIDOU, C.N. Resources and Capabilities as Drivers of Hotel Environmental Marketing Strategy: Implications for Competitive Advantage and Performance. *Tourism Management*, 35, 2013.

LUBCZYK, D. S. G. Sustentabilidade Ambiental e Estratégia Competitiva na Hotelaria: Um Estudo de Caso da Roteiros de Charme. Curso de Turismo da Universidade Estadual do Centro-Oeste - UNICENTRO, Campus de Irati, 2013.

MCKERCHER, B., et al. IS THE HOSPITALITY AND TOURISM CURRICULUM EFFECTIVE IN TEACHING PERSONAL SOCIAL RESPONSIBILITY? *Journal of Hospitality & Tourism Research* 38(4): 431-462, 2014

MARINOSKI, N. and KORUNOVSKI, S. Tourism in Macedonia in changing environment. Xi International Conference, Service Sector in Terms of Changing Environment. S. Korunovski, J. Strezovska and C. Andreeski, 2012.

MELISSEN, F. "Sustainable hospitality: a meaningful notion?" *Journal of Sustainable Tourism*, 2013.

MOLINA-AZORÍN, J.F. et al. The effects of quality and environmental management on competitive advantage: A mixed methods study in the hotel industry. Elsevier, *Tourism Management*, 2015

MONFORTE, S. F. Responsabilidade Social Empresarial e a Sustentabilidade na Hotelaria. Universidade de Brasília. Centro de Excelência em Turismo Pós-graduação Lato Sensu. Curso de Especialização em Gestão de Negócios em Turismo. Brasília, 2007.

NOVAES, M. H. Análise da Gestão Ambiental dos Meios de Hospedagem no Espaço Rural da Região Serrana de Santa Catarina. Univali - Universidade do Vale do Itajaí. Biguaçu, 2013.

OLIVEIRA, E.S. Socio-environmental and Economic Impacts of the Tourism and its Repercussions in the Local Development: the case of the municipality of Itacaré – Bahia. INTERAÇÕES Revista Internacional de Desenvolvimento Local. Vol. 8, N. 2, Set. 2007.

OLIVEIRA, L. R.; VIANA, L. J. T.; BRAGA, A. L. C. Conflitos e Fragilidades de uma Atividade Turística Não Planejada: Um Olhar Direcionado às Praias de Porto de Galinhas e Itamaracá/Pe, Patrimônio: Lazer & Turismo, v.7, n. 10, p. 01-19, abr.-mai.-jun./2010.

ONUa. Avaliação Ecológica do Milênio. Disponível em: <<http://www.millenniumassessment.org/en/index.aspx>>. Acesso em: 22/11/2016. 2005.

_____ b. Relatório do PNUMA mostra políticas locais bem sucedidas para criação de cidades sustentáveis. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/pnuma-lanca-nesta-quarta-feira-06-geo-5-a-mais-abrangente-avaliacao-da-onu-sobre-meio-ambiente-global/>. Acesso em 30/10/2016. 2012.

_____ c. Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento. Disponível em: <<http://www.onu.org.br/rio20/img/2012/01/agenda21.pdf>>. Acesso em: 22/11/2016

_____ d. Turismo bateu recorde em 2015 e viagens internacionais chegaram a cerca de 1,2 bilhão, destaca ONU. 2016. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/turismo-bateu-recorde-em-2015-e-viagens-internacionais-chegaram-a-cerca-de-12-bilhao-destaca-onu/>. Acesso em: 30/10/2016.

OMTa. Introdução ao Turismo. Trad. Dolores Martins Rodriguez Córner. São Paulo: Roca, 2001.

_____ b. Manual de Municipalização do Turismo. 2. ed. Brasília: Embratur, 2001.

_____ c. La OMT acoge con satisfacción el compromiso de los ministros de Turismo del G20 de promover la creación de más y mejores puestos de trabajo. Disponível em: <<http://media.unwto.org/es/press-release/2015-10-02/la-omt-acoge-con-satisfaccion-el-compromiso-de-los-ministros-de-turismo-del>>. Acesso em: 27/11/2016.

ORIGEM DA PALAVRA. Sonhos de Uma Palavra, 2013. Disponível em: <<http://origemdapalavra.com.br/site/palavras/respeito/>>. Acesso em: 03/11/2016.

PAEK, S.; XIAO, Q.; LEE, S and SONG, R. Does managerial ownership affect different corporate social responsibility dimensions? An empirical examination of U.S. publicly traded hospitality firms. International Journal of Hospitality Management, 2013.

PANROTAS. Turismo Representa 9% do PIB Global Afirma OMT. Disponível em: <http://www.panrotas.com.br/noticia-turismo/mercado/2014/11/turismo-representa-9-do-pib-global-afirma-omt_107923.html>. Acesso em 04/10/2016.

PASSAPORTEVERDE. A Campanha. 2008. Disponível em:

<<http://www.passaporteverde.org.br/campanha/sobre/>>. Acesso em 30/10/2016.

PEIRÓ-SIGNES, A. et al. M. The impact of environmental certification on hotel guest ratings [Electronic version]. *Cornell Hospitality Quarterly*, 55(1), 40-51. Retrieved [insert date], from Cornell University, School of Hospitality Administration site: <http://scholarship.sha.cornell.edu/articles/376/>, 2014.

PERES Jr., M. R.; REZENDE, D.C. Gestão da Sustentabilidade no Segmento Hoteleiro: Estudo dos Meios de Hospedagem de Monte Verde, MG. *Caderno Virtual de Turismo*. Rio de Janeiro, V. 11, N. 2, P.234-252, ago. 2011.

PERTSCHI. Gestão Ambiental na Hotelaria: Um Estudo da Aplicação de Indicadores Ambientais. Universidade Federal do Paraná, 2006.

PETKOW, M.; ALMEIDA, V. L. Ecoeficiência e o Desenvolvimento Sustentável - Um Estudo de Caso em Um Hotel Certificado pela ISO 14001. XXV Encontro Nac. de Eng. de Produção – Porto Alegre, RS, Brasil, 29 out a 01 de nov de 2005.

PORTAL DO SENADO. Revista Em Discussão, Ano 3 – Nº 11 – junho de 2012. Do Ecodesenvolvimento ao ... e Poluição. Disponível em <<http://www.senado.gov.br/noticias/Jornal/emdiscussao/rio20/temas-em-discussao-na-rio20/ecodesenvolvimento-conceito-desenvolvimento-sustentavel-relatorio-brundtland-onu-crescimento-economico-pobreza-consumo-energia-recursos-ambientais-poluicao.aspx>>. Acesso em 24/10/2016.

PORTAL MEDICO. Abertura de Escolas de Medicina. Disponível em:

<http://www.portalmedico.org.br/include/biblioteca_virtual/abertura_escolas_medicina/007.htm>. Acesso em: 24/10/2016

PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI. PME - Plano Municipal de Educação de Maragogi-AI (2015-2025), 2015.

PLOG, S.C. Why Destinations Are Rise and Fall in Popularity. Unpublished paper presented to the Southern California Chapter, The Travel Research Association, 1972.

REDE BRASIL ATUAL. Governo Temer Cancela Programa Viaja Mais Melhor Idade. Disponível em <<http://www.redebrasilatual.com.br/cidadania/2016/09/governo-temer-cancela-programa-viaja-mais-melhor-idade-1258.html>>. Acesso em: 30/10/2016.

RENWICK, D; REDMAN, T. and MAGUIRE, S. “Green Human Resource Management: A Review and Research Agenda”. *International Journal of Management Reviews*, 2012.

ROTEIROS DE CHARME. Diretrizes das Normas e Procedimentos do Código de Ética e de Conduta Ambiental da Associação de Hotéis Roteiros do Charme. Disponível em: <<http://www.roteirosdecharme.com.br/meio-ambiente.php>>. Acesso em 26/10/2016.

SACHS, I. Caminhos para o Desenvolvimento Sustentável. Organização: Paula Yone Stroh. Editora Garamond. Rio de Janeiro, 2002.

SANCHES-OLLERO, J. L.; GARCÍA-POZO, A. and MARCHANTE-LARA, M. Environment and Strategic Behaviour: The Case of Hotels in Andalusia (SPAIN). *Int. J. Environ. Res.*, 6(4):1067-1076, Autumn 2012

SANTOS, C. B. N.; SOUZA, M. T. S.; BARBOSA, R. J. *Gestão Ambiental em Empreendimentos Hoteleiros: Análise de Práticas e de Resultados em um Estudo de Casos Múltiplos*. São Paulo, 2006.

STARRATINGS. What are Star Ratings? Disponível em:
<<https://www.starratings.com.au/about-us/star-ratings>> Acesso em 30/10/2016.

KILIÇ, S. Cronbach'in Alfa Güvenirlik Katsayısı. *Journal of Mood Disorders (JMOOD)*; 6(1):47-8, 2016.

SILVA, R. N. *Ações Ambientais em Meios de Hospedagem da Região Uva e Vinho da Serra Gaúcha – RS Caxias do Sul*, 2007.








SILVA, A. L. "O Futuro que Não Queremos": Análise Crítica do Desenvolvimento Sustentável e da Economia Verde no Âmbito da Rio + 20. Nota técnica – CFESS. 2013.

SOARES, J. M. Estudo da Relevância da Norma ISO 9001 no Desempenho das Empresas Portuguesas do Sector da Hotelaria. *Tourism & Management Studies*, 10(2), 2014.

SU, Y-P.; HALL, C. M.; OZANNE, L. "Hospitality Industry Responses to Climate Change: A Benchmark Study of Taiwanese Tourist Hotels." *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 2013.

XU, X; GURSOY, D. A conceptual framework of sustainable hospitality supply chain management. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 2015.

APÊNDICE A – Outros Programas de Fomentação ao Turismo

Projeto	Ano	Executor	Objetivos	
Excelência em Turismo: Aprendendo com as Melhores Experiências Internacionais	2004	Embratur e MTur	Observação nas áreas ambientais e socioculturais das melhores práticas turísticas reconhecidas internacionalmente visando o aprimoramento dos serviços, a qualidade e a competitividade dos produtos turísticos brasileiros, em especial nos segmentos ecoturismo, aventura, mergulho, pesca esportiva e cultura.	
Aventura Segura	2006	Mtur, Abeta e Sebrae	O programa foi baseado no desenvolvimento e aplicação de 32 Normas Técnicas Oficiais para os segmentos de ecoturismo e turismo de aventura, criando padrões de qualidade e segurança para a oferta das atividades.	
Turismo e Acessibilidade	2006	MTur	Promoção da acessibilidade e dos direitos da pessoa com deficiência e/ou com mobilidade reduzida.	
Bem Receber	2007	MTur, Abih, Abeta e Sebrae, Abla, Abetar e Abrasel, FGV.	Qualificação e da adoção do sistema de gestão da sustentabilidade na melhoria dos seus serviços	
Viaja Mais Melhor Idade	2007	MTur	Facilitar a inclusão no mercado de viagens das pessoas idosas, aposentados e pensionistas. Visava à sustentabilidade econômica e a implementação do turismo nas baixas temporadas. Extinto em	
Passaporte Verde	2008	PNUMA, MMA, Ministério Francês do Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável e outros parceiros.	Apresenta a acessibilidade, proteção da criança e do adolescente, além da ecoeficiência.	
Turismo 100%	2009	MTur, Abeta, Abrasel,	Incentivar a certificação de empreendimentos, ocupações, profissionais e produtos turísticos para estimular a formação de uma rede nacional de organizações e serviços de alto padrão.	

Fonte: BRASIL (2006f), Brasil (2007g), Brasil (2007i), Redebrasil (2016), ECOBRASIL (2016), PASSAPORTEVERDE (2008), ABETA (2016)

APÊNDICE B - Principais Certificações Ambientais

<i>Certificação</i>	Características
<i>LEED - Leadership in Energy and Environment Design (Liderança em Energia e Design Ambiental)</i>	<p>É um sistema internacional de certificação e orientação ambiental para edificações e possui o intuito de incentivar a transformação dos projetos, obra e operação das edificações, sempre, com foco na sustentabilidade de suas atuações. Possui sete dimensões a serem avaliadas nas edificações:</p> <p>1) Espaço Sustentável; 2) Eficiência do uso da água; 3) Energia e Atmosfera; 4) Materiais e Recursos; 5) Qualidade ambiental interna;</p> <p>6) Inovação e Processos; 7) Créditos de Prioridade Regional.</p> <p>Também aborda questões mais gerais como a redução do uso de veículos e a formação de ilhas de calor. Fonte: e [37]</p>
ISO 9001	<p>É a principal referência internacional em gestão. A ISO 9001 foi organizada em formato “amigo do usuário”, com termos que são facilmente reconhecidos por todos os setores empresariais.</p>
ISO 14.001	<p>Baseada na norma ISO 9001 com a diferença básica a incorporação do Conceito de Sustentabilidade.</p> <p>Passos para a implantação:</p> <p>1) Uma Política Ambiental é definida pela Direção; 2) Essa Política é dividida em Objetivos Ambientais; 3) Para acompanhar os Objetivos, são definidas Metas Ambientais específicas; 4) Para atingir as Metas, é estabelecido um Plano de Ação; 5) Para se medir o Desempenho Ambiental, são realizadas Auditorias, Medições e Monitoramentos; 6) Quando as ações não são suficientes para atender a Política Ambiental, então, é estabelecida uma Ação Corretiva; Quando a Política está sendo atendida, se cria Ações de Melhoria. Revisão Constante</p>
ABNT NBR ISO 15.401	<p>Específica para a atividade turística também dispõe sobre requisitos de sistema de gestão da sustentabilidade para meios de hospedagem. Foi criada em 2006 com base na Norma do Instituto da Hospitalidade, a Associação Brasileira de Normas Técnicas.</p> <p>É dividida em cinco principais capítulos, tratando cada um de forma detalhada:</p> <p>1) princípios do turismo sustentável; 2) sistema de gestão da sustentabilidade; 3) requisitos ambientais, socioculturais e econômicos para o turismo sustentável.</p> <p>Apresenta pontos como responsabilidades da direção; planejamento; implementação e operação; monitoramento e ações corretivas; análise; comunicação e promoção do turismo sustentável.</p>
Eco-Management and Audit Scheme (Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria - EMAS)	<p>É um instrumento de gestão de prêmios desenvolvido pela Comissão Europeia para empresas e outras organizações para avaliar, reportar e melhorar o seu desempenho ambiental. O EMAS está aberto a todo o tipo de organização que deseje melhorar o seu desempenho ambiental. Abrange todos os sectores económicos e de serviços e é aplicável a nível mundial.</p>

Fonte: Carrenho, Figueiredo e Sabino (2012), Novaes (2013), ISO (2009), European Commission (2016).

APÊNDICE C - Q1 - FORMULÁRIO DE ENTREVISTA – GESTORES HOTELEIROS

Caracterização do Hotel			
Razão Social			
CGC			
Localização:			
Quantidade de UH's (quartos, apartamentos e suítes).			
Organização Interna: (assinalar com um "x")			
Comercial			
Administrativo			
Hospedagem			
A & B			
Serviços Gerais			
Outros: _____			
Categoria: Segmento de Mercado (assinalar com um "x")			
Super Luxo ☆☆☆☆☆ SL			
Luxo ☆☆☆☆☆			
Superior ☆☆☆☆			
Turístico ☆☆☆			
Econômico ☆☆			
Simplex ☆			
Tipo: (assinalar com um "x")			
Local			
Estadual			
Regional			
Nacional			
Internacional			
Objetivo dos Clientes (%)			
% Negócio			
% Lazer			
% Outros			
Quantos funcionários na temporada? (qtd)			
Baixa			
Média			
Alta			
Problema principal (assinalar de x a xx, conforme a importância)			
Seleção de fornecedores/aquisição de insumos.			
Contratação de prestadores de serviços terceirizados.			
Seleção e contratação de funcionários qualificados.			
Infraestrutura Pública – fornecimento de energia elétrica.			
Infraestrutura Pública – fornecimento de água.			
Infraestrutura Pública – falta de esgotamento sanitário.			
Outros			
Nº	ASPECTO AMBIENTAL (para cada resposta Não, responder o porquê)	Sim	Não
1	A empresa possui algum tipo de certificação ambiental? Se sim, qual?		
2	Tem Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA.		
3	Incentiva a realização de cursos externos de formação profissional?		
4	Incentiva os servidores a prosseguir nos estudos?		
5	Prioriza a contratação de colaboradores que sejam nativos da região / entorno do hotel.		

APÊNDICE D - Q2 - FORMULÁRIO DE ENTREVISTA – FUNCIONÁRIOS

Caracterização do funcionário			
Sexo:	M	F	Idade:
Reside em que cidade:			
Tempo em que trabalha em hotelaria:			
Tempo de serviço no hotel:			
Função que exerce atualmente:			

Salário:

 até 01 salário-mínimo (R\$ 880,00) de 1 a 1,5 salário mínimo (de R\$ 881,00 até R\$ 1.321,00)

 Entre 1,5 e 2 salários mínimos (de R\$ 1.321,01 a R\$ 1.760,00)

 Entre 2 e 5 salários mínimos (de R\$ 1.760,01 a R\$ 4.400,00)

 Entre 5 e 10 salários mínimos (de R\$ 4.400,01 a R\$ 8.800,00)

 Acima de 10 salários mínimos (mais de R\$ 8.800,00)

Qualificação Educacional - Profissional	
Fez algum curso de qualificação para a função que exerce?	
É fluente em algum idioma estrangeiro? Qual?	
Inglês	
Espanhol	
Outro idioma:	

Grau de Instrução: Assinalar a quantidade de moradores. Exemplo: 02		Estágio (assinalar com "x")	
		Completo	Incompleto
Não Alfabetizado		-	-
Ensino Fundamental			
Ensino Médio Tradicional			
Ensino Médio Profissionalizante			
Ensino Superior			
Pós-Graduado (especialização)			
Pós-Graduado (mestrado)			
Pós-Graduado (doutorado)			

Sente a necessidade de se qualificar profissionalmente? Se sim, assinalar com um "x" a opção desejada.	
Curso Técnico em Guia de Turismo	
Curso Técnico em Hospedagem	
Curso Técnico em Gastronomia	
Curso Superior em Gestão de Turismo	
Curso Superior em Hotelaria	
Outro: _____	
Idioma/Inglês	
Idioma/Espanhol	
Outro idioma: _____	

Apoio da Empresa	
Recebe algum incentivo financeiro do empregador para se qualificar?	
Tem redução de carga-horária para se qualificar?	
A empresa fornece algum tipo de apoio financeiro	
Assistência Médica	
Assistência Odontológica	
Bolsa de Estudos	
Gratificação por desempenho	

Legenda: 0 – Não se aplica, 4 – Não praticado, 3 – Pouco praticado, 2 – Regularmente praticado, 1 – Muito praticado

Aspecto socioambiental		Avaliação				
Nº	A verificar	0	4	3	2	1
1	Há informações para os hóspedes sobre medidas de defesa do meio ambiente.					
2	Há o envolvimento com a comunidade vizinha no aspecto socioambiental.					
3	Todos os funcionários participam, pelo menos uma vez por ano, de uma reunião de sensibilização sobre a política ambiental adotada.					
4	Organiza a coleta seletiva para a reciclagem.					
5	Há uma preocupação com a redução do consumo de energia elétrica					
6	Há uma preocupação com a redução do consumo de água					

Satisfação Profissional	
Sente-se valorizado pessoal e profissionalmente?	
Pretende seguir carreira no ramo hoteleiro?	

Dificuldades

APÊNDICE E - Q3 - FORMULÁRIO DE ENTREVISTA – COMUNIDADE LOCAL

Caracterização do(a) entrevistado(a)				
Endereço:				
Nome:	Sexo:	M	F	Idade:

Informações da família

Quantas pessoas moram na residência?

01 02 03 04 05 Outra (preencher a quantidade)

Grau de Instrução: Assinalar a quantidade de moradores. Exemplo: 02		Estágio (assinalar com "x")	
		Completo	Incompleto
Não Alfabetizado		-	-
Ensino Fundamental			
Ensino Médio Tradicional			
Ensino Médio Profissionalizante			
Ensino Superior			
Pós-Graduado (especialização)			
Pós-Graduado (mestrado)			
Pós-Graduado (doutorado)			

Renda Mensal Familiar

até 01 salário-mínimo (R\$ 880,00) de 1 a 1,5 salário mínimo (de R\$ 881,00 até R\$ 1.321,00)

Entre 1,5 e 2 salários mínimos (de R\$ 1.321,01 a R\$ 1.760,00)

Entre 2 e 5 salários mínimos (de R\$ 1.760,01 a R\$ 4.400,00)

Entre 5 e 10 salários mínimos (de R\$ 4.400,01 a R\$ 8.800,00)

Acima de 10 salários mínimos (mais de R\$ 8.800,00)

Quantas pessoas da família recebem Bolsa Família na residência?
--

Nenhum 01 02 03 04 05 Mais de 05

Atividade profissional do(a) entrevistado(a)				
Profissão/empresa em que trabalha:				
Tempo de serviço:				
Trabalha com carteira assinada?	Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
Gostaria de trabalhar em Hotelaria?	Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
Sente-se qualificado trabalhar em algum hotel local? (responder a próxima pergunta caso responda "Não").	Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
O que falta para se qualificar?				

Em sua opinião, qual seria o curso que mais ajudaria a comunidade a se qualificar para uma vaga no ramo turístico-hoteleiro? (assinalar com um "x")			
Curso Técnico em Guia de Turismo	<input type="checkbox"/>	Curso Superior em Gestão de Turismo	<input type="checkbox"/>
Curso Técnico em Hospedagem	<input type="checkbox"/>	Curso Superior em Hotelaria	<input type="checkbox"/>
Curso Técnico em Gastronomia	<input type="checkbox"/>	Outro:	<input type="checkbox"/>
Idioma/Inglês	<input type="checkbox"/>	Idioma/Espanhol	<input type="checkbox"/>
Outro idioma:			

Alguma vez perguntaram a sua opinião antes da abertura de algum novo hotel?			
SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>

Em sua opinião, os hotéis praticam alguma ação a favor do meio-ambiente?			
SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>

Qual(is) o(s) impacto(s) socioeconômico(s) observado(s) em sua comunidade ocasionado(s) pela atividade turística-hoteleira?				
Legenda: "4" – piorou, "3" – não mudou (não piorou nem melhorou), "2" – melhorou, "1" – não observado / não se aplica	4	3	2	1
Desemprego	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Renda da comunidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preços dos produtos de 1ª necessidade (alimentos, roupas etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preservação da Cultura local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preços dos aluguéis de imóveis (Ob.: 4 – mais caro, 2 – mais barato)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preços dos imóveis (Obs.: 4 – mais caro, 2 – mais barato)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assassinatos para roubar (latrocínios)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Roubos e furtos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prostituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tráfico de drogas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mendicância / moradores de rua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outro(s):				

Qual(is) o(s) impacto(s) ambiental(is) observado(s) em sua comunidade ocasionado(s) pela atividade turística-hoteleira?					
Legenda: "5" – piorou muito "4" – piorou, "3" – não mudou (não piorou nem melhorou), "2" – melhorou, "1" – melhorou muito	5	4	3	2	1
Falta de Energia elétrica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falta de água encanada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualidade da água fornecida pelo órgão público	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trânsito de veículos de forma desorganizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualidade do ar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produção de lixo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recolhimento do lixo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reciclagem do lixo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esgotamento sanitário fornecido pelo órgão público	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outro(s):					

APÊNDICE F - Q5 - FORMULÁRIO DE OBSERVAÇÃO DE CAMPO

Legenda: 0 – Não se aplica, 4 – Não praticado, 3 – Pouco praticado, 2 – Regularmente praticado, 1 – Muito praticado

Nº	A verificar	Avaliação				
		0	4	3	2	1
	PREVENÇÃO					
1	Tem Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA.					
2	Existe um programa de conscientização ambiental estabelecido.					
3	Há informações para os hóspedes sobre medidas de defesa do meio ambiente.					
4	Existe um plano de limpeza periódica dos dutos dos ap. de ar-condicionado central.					

5	Existe uma preocupação na área de compras, quanto aos produtos adquiridos, em relação ao seu potencial de degradação ambiental.					
6	Há critérios de qualificação para os fornecedores levando em conta as ações ambientais por estes realizadas.					
7	O nível de ruídos gerados é controlado.					
8	O nível de odores gerados é controlado.					
9	Evita o uso de produtos descartáveis em que não haja uma reutilização dos itens.					
10	Exige dos operadores turísticos que atuam no âmbito do hotel (donos de embarcações náuticas, veículos etc.) alguma certificação ambiental.					
RESÍDUOS						
11	Há um programa de limpeza periódico das caixas de gordura.					
12	Organiza a coleta seletiva de papelão, papéis, jornais e revistas, para a reciclagem.					
13	Organiza a coleta seletiva de vidros para a respectiva reciclagem.					
14	Organiza a coleta seletiva de latas de alumínio, pilhas e baterias para a reciclagem.					
15	Organiza a coleta seletiva do óleo usado na cozinha para a respectiva reciclagem.					
16	Recicla os cartuchos de tinta das impressoras e das fotocopiadoras.					
17	As lâmpadas fluorescentes são encaminhadas para o co-processamento.					
18	O material orgânico gerado é usado como adubo (compostagem).					
19	Prioriza a utilização de papel reciclado.					
20	Utiliza produtos químicos biodegradáveis.					
CONSUMO E TRATAMENTO DE ÁGUA						
21	Possui controle de água consumida com hidrômetros nos pontos principais.					
22	Utiliza a rede pública local de esgoto com seu tratamento.					
23	Procede algum tipo de tratamento do esgoto antes da descarga.					
24	Utiliza fossas orgânicas (no caso de não haver uma rede de esgoto).					
25	Adota sistema de coleta de água da chuva para irrigação e/ou outros fins.					
26	Utiliza controladores automáticos, tais como temporizadores e/ou fotocélulas nas torneiras das pias.					
27	Procede a algum tipo de reutilização da água da(s) piscina(s).					
28	Efetua a troca de roupa de cama ou toalha de banho somente a pedido do cliente.					
29	Os chuveiros e torneiras têm redutores de fluxo.					
30	Os sanitários possuem baixo volume de descarga.					
AÇÕES AMBIENTAIS						
31	Há o envolvimento com a comunidade vizinha no aspecto socioambiental.					
32	Existe um trabalho de identificação e catalogação das espécies de fauna na localidade do hotel.					
33	Existe um trabalho de identificação e catalogação das espécies de flora na localidade do hotel.					
34	O hotel cuida adequadamente de seus jardins e áreas verdes.					
35	Todos os funcionários participam, pelo menos uma vez por ano, de uma reunião de sensibilização sobre a política ambiental adotada.					
36	Estende aos operadores turísticos que atuam no âmbito do hotel (donos de embarcações náuticas, veículos etc.) a reunião de sensibilização sobre a política ambiental.					
37	Estende aos membros da comunidade local a reunião de sensibilização sobre a política ambiental.					
38	É sócio de uma associação ou coletividade, no âmbito de uma ação em prol do meio ambiente.					
39	Existe o conhecimento sobre os problemas ambientais para o futuro da região onde está instalado.					
40	Prioriza os fornecedores locais de insumos valorizando as APL's.					
41	Evita o uso de pesticidas substituindo-os por mecanismos naturais de controle.					
ENERGIA						
42	Utiliza cartão-chave para controlar a energia elétrica nas u.h.					
43	Há a substituição de lâmpadas convencionais para as de baixo consumo.					
44	Existe o uso alternativo de energia, geradores, gás natural (não renovável).					
45	Existe o uso alternativo de energia renovável.					
46	Utiliza aquecedores elétricos convencionais.					
47	Há a utilização de controladores automáticos de iluminação, tais como: temporizadores, sensores de presença e fotocélulas.					
48	Há o controle do consumo de gás (GLP ou natural).					
49	Prioriza combustíveis renováveis em sua frota de veículos.					
50	Há critérios de aquisição e uso de equipamentos que apresentem baixo consumo de energia.					

Legenda: 0 – Não se aplica, 4 – Não praticado, 3 – Pouco praticado, 2 – Regularmente praticado, 1 – Muito praticado

APÊNDICE G - FORMULÁRIO DE DIAGNÓSTICO AMBIENTAL E SOCIAL

Legenda: 0 – Não se aplica, 4 – Não praticado, 3 – Pouco praticado, 2 – Regularmente praticado, 1 – Muito praticado

Nº	A verificar	Avaliação				
		0	4	3	2	1
PREVENÇÃO						
1	Tem Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA.					
2	Existe um programa de conscientização ambiental estabelecido.					
3	Há informações para os hóspedes sobre medidas de defesa do meio ambiente.					
4	Existe um plano de limpeza periódica dos dutos dos ap. de ar-condicionado central.					
5	Existe uma preocupação na área de compras, quanto aos produtos adquiridos, em relação ao seu potencial de degradação ambiental.					
6	Há critérios de qualificação para os fornecedores levando em conta as ações ambientais por estes realizadas.					
7	O nível de ruídos gerados é controlado.					
8	O nível de odores gerados é controlado.					
9	Evita o uso de produtos descartáveis em que não haja uma reutilização dos itens.					
10	Exige dos operadores turísticos que atuam no âmbito do hotel (donos de embarcações náuticas, veículos etc.) alguma certificação ambiental.					
RESÍDUOS						
11	Há um programa de limpeza periódico das caixas de gordura.					
12	Organiza a coleta seletiva de papelão, papéis, jornais e revistas, para a reciclagem.					
13	Organiza a coleta seletiva de vidros para a respectiva reciclagem.					
14	Organiza a coleta seletiva de latas de alumínio, pilhas e baterias para a reciclagem.					
15	Organiza a coleta seletiva do óleo usado na cozinha para a respectiva reciclagem.					
16	Recicla os cartuchos de tinta das impressoras e das fotocopiadoras.					
17	O material orgânico gerado é usado como adubo (compostagem).					
18	Prioriza a utilização de papel reciclado.					
19	Utiliza produtos químicos biodegradáveis.					
CONSUMO E TRATAMENTO DE ÁGUA						
20	Utiliza a rede pública local de esgoto com seu tratamento.					
21	Utiliza fossas orgânicas (no caso de não haver uma rede de esgoto).					
22	Adota sistema de coleta de água da chuva para irrigação e/ou outros fins.					
23	Utiliza controladores automáticos, tais como temporizadores e/ou fotocélulas nas torneiras das pias.					
24	Procede a algum tipo de reutilização da água da(s) piscina(s).					
25	Efetua a troca de roupa de cama ou toalha de banho somente a pedido do cliente.					
26	Os chuveiros e torneiras têm redutores de fluxo.					
27	Os sanitários possuem baixo volume de descarga.					
AÇÕES AMBIENTAIS						
28	Há o envolvimento com a comunidade vizinha no aspecto socioambiental.					
29	Existe um trabalho de identificação e catalogação das espécies de fauna na localidade do hotel.					
30	Existe um trabalho de identificação e catalogação das espécies de flora na localidade do hotel.					
31	O hotel cuida adequadamente de seus jardins e áreas verdes.					
32	Todos os funcionários participam, pelo menos uma vez por ano, de uma reunião de sensibilização sobre a política ambiental adotada.					
33	Estende aos operadores turísticos que atuam no âmbito do hotel (donos de embarcações náuticas, veículos etc.) a reunião de sensibilização sobre a política ambiental.					
34	Estende aos membros da comunidade local a reunião de sensibilização sobre a política ambiental.					
35	É sócio de uma associação ou coletividade, no âmbito de uma ação em prol do meio ambiente.					
36	Existe o conhecimento sobre os problemas ambientais para o futuro da região onde está instalado.					
37	Prioriza os fornecedores locais de insumos valorizando as APL's.					
38	Evita o uso de pesticidas substituindo-os por mecanismos naturais de controle.					
ENERGIA						
39	Utiliza cartão-chave para controlar a energia elétrica nas u.h.					
40	Há a substituição de lâmpadas convencionais para as de baixo consumo.					
41	Existe o uso alternativo de energia renovável.					
42	Há a utilização de controladores automáticos de iluminação, tais como: temporizadores, sensores de presença e fotocélulas.					
43	Há o controle do consumo de gás (GLP ou natural).					
44	Prioriza combustíveis renováveis em sua frota de veículos.					
45	Há critérios de aquisição e uso de equipamentos que apresentem baixo consumo de energia.					

Legenda: 0 – Não se aplica, 4 – Não praticado, 3 – Pouco praticado, 2 – Regularmente praticado, 1 – Muito praticado

ANEXO B

Diretrizes das Normas e Procedimentos do Código de Ética e de Conduta Ambiental da Associação de Hotéis Roteiros do Charme

Assegurar o apoio e a participação dos principais sócios e administradores na implementação de práticas ambientais e envolver no programa todos que trabalham ou prestam serviços à empresa, bem como seus familiares.
Identificar e reduzir os impactos e riscos ambientais, até mesmo no planejamento de novos projetos e construções, visando à preservação do cenário, da fauna e da flora locais.
Controlar e diminuir o uso de produtos adversos ao meio ambiente, como asbesto, CFCs, pesticidas e materiais tóxicos, corrosivos, infecciosos, explosivos e inflamáveis.
Respeitar os locais e objetos religiosos e históricos, a população anfitriã, seus valores culturais e suas tradições.
Conservar energia, eliminando a iluminação supérflua e utilizando, sempre que possível, fontes alternativas, lâmpadas de baixo consumo e equipamentos de controle automático, como temporizadores, sensores e termostatos.
Evitar o desperdício e reduzir o consumo de água, verificando a existência de vazamentos, coletando e aproveitando, quando possível, a água da chuva, procurando utilizar duchas, válvulas e equipamentos que possibilitam melhor controle e redução de sua necessidade.
Adotar os três Rs da consciência ambiental: reduzir, reutilizar e reciclar. Analisar a demanda de materiais recicláveis e o fluxo dos resíduos sólidos da empresa, identificando os principais componentes do lixo produzido, para fins de estocagem apropriada e reciclagem. Evitar o uso de produtos descartáveis e de recipientes plásticos não recicláveis.
Eliminar a queima indiscriminada de lixo, pastagens e o desmatamento.
Impedir qualquer vazamento de esgoto não tratado ou de químicos prejudiciais à saúde, no mar, nas nascentes e nos reservatórios de água. Adicionar bactérias consumidoras de matéria orgânica às fossas tradicionais existentes e prever fossas ecológicas para novos projetos, situados em locais não atendidos pela rede municipal de esgoto.
Reduzir a poluição sonora e atmosférica, diminuindo a emissão de ruídos e sempre que possível, instalando filtros nos exaustores e substituindo os gases refrigerantes por tipos que não prejudiquem a camada de ozônio.

Fonte: Roteiros de Charme (2016)

ANEXO C

Projeto Ecologia – baseado na Carta Ambiental – Accor – França 1997

Carta ambiental
Essa unidade preocupa-se com o meio ambiente e pratica as seguintes medidas:
I – Gestão dos resíduos e reciclagem
Organizamos a coleta seletiva de papeis, jornais e revistas, para respectiva reciclagem. Organizamos a coleta seletiva de papelão, para a respectiva reciclagem. Organizamos a coleta seletiva de vidro, para a respectiva reciclagem. Organizamos a coleta seletiva de cartuchos de tinta das impressoras e das fotocopiadoras, para a respectiva reciclagem. Organizamos a coleta seletiva dos óleos de fritura usados, para respectiva reciclagem. Organizamos a coleta seletiva de latas de alumínio, pilhas e baterias para respectiva reciclagem. Priorizamos a utilização de papel reciclado.
II – Controles técnicos
Realizamos um autocontrole do consumo de energia elétrica. Realizamos um autocontrole do consumo de água.
III – Arquitetura e paisagem
Respeitamos a Carta Estética do Grupo Accor referente à sinalização interna e externa da unidade. Mantemos em boas condições e valorizamos os espaços verdes de nossa unidade. Plantamos pelo menos uma árvore, anualmente, nas imediações da unidade.
IV – Sensibilização e formação
Todos os nossos colaboradores participam, pelo menos uma vez por ano, de uma reunião de sensibilização sobre

nossa política.

Somos sócios de uma associação ou coletividade, no âmbito de uma ação em prol do meio ambiente.

Informamos aos nossos clientes sobre as medidas implantadas em nossa unidade na defesa do meio ambiente.

Fonte: Castelli (2006, p. 149).

ANEXO D

Exemplo de check-list

Nº	A verificar	Avaliação				
		1	2	3	4	Não sei
1	O hotel tem práticas ambientais					
2	Existe um programa de manutenção nas instalações equipamentos					
3	O hotel trata adequadamente seus resíduos (lixo, efluentes, sólidos etc.)					
4	No caso de ar-condicionado central existe um plano de limpeza periódica dos dutos.					
5	Existe coleta seletiva					
6	O material orgânico gerado é usado como adubo					
7	Pilhas e baterias consumidas no hotel são descartadas adequadamente					
8	As lâmpadas fluorescentes são encaminhadas para o co-processamento					
9	O hotel possui controle de água consumida					
10	Existe programa de otimização de energia					
11	Existe o uso alternativo de energia, geradores, gás natural etc.					
12	O hotel cuida adequadamente de seus jardins e áreas verdes					
13	Há o envolvimento com alguma comunidade vizinha no aspecto socioambiental					
14	Existe um programa de conscientização ambiental estabelecido no hotel					
15	Há controle do consumo de gás (GLIP ou natural)					
16	O combustível usado pela frota do hotel é controlado					
17	O material usado na manutenção geral é controlado para o descarte					
18	Há informações para os hóspedes sobre medidas de defesa do meio ambiente					
19	Existe um trabalho de identificação e catalogação das espécies de fauna e flora na localidade do hotel					
20	Existe uma preocupação na área de compras, quanto aos produtos adquiridos, em relação ao seu potencial de degradação ambiental					
21	Há critérios de aquisição e uso de equipamentos que apresentem baixo consumo de energia					
22	Há critérios de qualificação para os fornecedores levando em conta as ações ambientais por estes realizadas					
23	Existe o conhecimento sobre os problemas ambientais para o futuro da região onde está instalado o hotel					
24	Há controle da água consumida no hotel					
25	O hotel procede algum tipo de tratamento do esgoto antes da descarga					
26	Há tratamento de esgoto na rede pública local					
27	Há um programa de limpeza periódico das caixas de gordura					
28	O óleo usado na cozinha é reutilizado					
29	Existe o cuidado com o uso de pesticidas					
30	Existe o controle do uso de materiais tóxicos (agrotóxicos, solventes, produtos químicos de lavagem a seco) nas atividades do hotel					
31	O nível de ruídos gerados é controlado					
32	O nível de odores gerados é controlado					
33	O hotel tem Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA					

Fonte: Castelli (2006, p. 149).

ANEXO E

ASSOCIADOS do CCC&VB

	EMPREENHIMENTO	CATEGORIA	Endereço	QTD. UH'S	QTD. LEITOS
1	Condomínio Praia de Camacho	CONDOMÍNIO	Rodovia AL 101 Norte - Sítio Camacho - Maragogi / AL	7	29
2	Acendedor de Estrelas	CONDOMÍNIO	Sítio Peroba,S/N, Peroba, Maragogi Al	19	95
3	Hotel Areias Belas	HOTEL	Avenida Beira Mar, 59 - Maragogi-AL	34	34
4	Hotel Grand Oca Maragogi Resort	HOTEL	Rodovia AL 101 Norte ,Praia de Ponta do Mangue,Maragogi -AL	229	408
5	Hotel Praia Dourada	HOTEL	Rodovia AL- 101 – Norte, Km 130, Maragogi –AL	132	400
6	Hotel Salinas do Maragogi Resort	HOTEL	Rodovia AL- 101 – Norte, Km 124, Maragogi –AL	236	535
7	Pousada Barra Velha	POUSADA	Rodovia AL 101 Norte -Sítio Barra Velha-Peroba , Maragogi-AL	29	82
8	Pousada Camurim Grande	POUSADA	Rodovia AL 101 Norte,km 124 - Praia de Camacho- Maragogi -AL	18	38
9	Pousada Encontro das Águas	POUSADA	Rodovia AL 101 Norte, Lote 3 QD A - Peroba - Maragogi - AL	47	98
10	Pousada Mariluz	POUSADA	Avenida Senador Rui Palmeiras, 885 - Centro - Maragogi-AL	21	52
11	Pousada Olho D'água	POUSADA	Avenida Senador Rui Palmeiras, 94 - Centro - Maragogi-AL	28	38
12	Pousada Orla dos Corais	POUSADA	Avenida Senador Rui Palmeiras, 05 - Centro - Maragogi-AL	21	46
13	Pousada Shalom Beach	POUSADA	R. Manoel Santos Rangel, 77 - São Bento - Maragogi - AL	21	63
14	Pousada Ecohar	POUSADA	Avenida Senador Rui Palmeiras, 359- Centro - Maragogi/AL	6	16
15	Pousada Taieiras	POUSADA	Rua Caribé,68,Loteamento Portal do Maragogi- Maragogi -AL	14	42
16	Estalagem Caiuia	POUSADA	Estrada de Japatinga, km 2 - Japatinga- AL	6	15
17	Pousada Coqueiro Verde	POUSADA	Rua Sebastião L de Melo, 101 - Centro - Japatinga- AL	37	37
19	Pousada Igarakuê	POUSADA	Pontal do Boqueirão, 6000 - Boqueirão - Japatinga- AL	12	36
20	Pousada Vila de Taipa	POUSADA	Pontal do Boqueirão - Barreiras do Boqueirão - Japatinga -AL	27	27
21	Pousada Paraíso dos Coqueiras	POUSADA	Rod. AL 101 Norte,km 121,Sítio Nossa Senhora de Fátima,Zona Ru	31	110
22	Pousada Marahub	POUSADA	Av. Senador Rui Palmeira-Centro - Maragogi -Al	10	26
23	Pousada Infinito Mar	POUSADA	Sítio Estância s/n Passo de Camaragibe - AL	5	15
24	Pousada Marceneiro	POUSADA	Rua em Projeto s/n Passo de Camaragibe - AL	8	20
25	Pousada Badejo	POUSADA	Rua Francisco de Barros Regis,36 - Japatinga - AL	17	45
26	Receptivo Costazul	AGENCIA E RECEPTI	Av. Candido Portinari, N° 370 Carvão - Maragogi -AL		
27	Tropicana Turismo	AGENCIA E RECEPTI	Rua José Machado Filho, 22 - Centro - Maragogi-AL		
28	Agência e Receptivo Corais do Maragogi	AGENCIA E RECEPTI	AV. Senador Rui Palmeira - Litorâneo - Maragogi-AL		
29	Agência Orla Turismo	RECEPTIVO	AV. Senador Rui Palmeira - Litorâneo - Maragogi - AL		
30	Restaurante Corais do Maragogi	RESTAURANTE	AV. Senador Rui Palmeira - Litorâneo - Maragogi-AL		
31	Tapioca da Marta	TAPIOCARIA	AV. Senador Rui Palmeira - Litorâneo - Maragogi-AL		
32	Temakeria Costa dos Corais	RESTAURANTE	AV. Senador Rui Palmeira - 749 - Maragogi-AL		
33	Restaurante Maragaço	RESTAURANTE	AV. Senador Rui Palmeira - Litorâneo - Maragogi-AL		
34	Restaurante Colibri	RESTAURANTE	ROD. São Geraldo - Sta Tereza Verzeri - Maragogi- AL		
35	Mimos Bar e Restaurante	RESTAURANTE	AV. Senador Rui Palmeira - Litorâneo - Maragogi-AL		
36	Restaurante Frutos do Mar	RESTAURANTE	AV. Senador Rui Palmeira - Litorâneo - Maragogi-AL		
37	Cantinho do Pastel	LANCHONETE	Av. Antonio de Pádua Lima de Lira- São Bento- Maragogi-Al		
38	Radio Maragogi FM	COMUNICAÇÃO	Rua Rofi Annan Centro Maragogi-Al		
39	Distribuidora Caju no Saco	DISTRIBUIDORA / ALIMENTOS	Travessa João Mendes, Centro , Maragogi-Al		
40	Conveniencia Beira Mar	CONVENIENCIA	AV. Senador Rui Palmeira -801 Litorâneo - Maragogi-AL		
41	Pizzaria Regina	PIZZARIA E REST.	Av. Senador Rui Palmeira- 696 Litoraneo-Maragogi- AL		
42	Lanchonete Flora Amazonica	LANCHONETE	Praça Dr. Batista Acioly -85 Centro - Maragogi- Al		
43	Jerê Standa Up Paddle	SERVIÇO	Estrada de Japatinga, km 1 - Japatinga- AL		
44	Projeto Oceano Mar	MERGULHO	AV. Senador Rui Palmeiras,203 - Maragogi - AL		
45	Conveniencia A Favorita	CONVENIENCIA	AV. Senador Rui Palmeiras,591- Maragogi - AL		

ANEXO F

Dimensões e Variáveis que compõem o Índice de Competitividade

DIMENSÃO	VARIÁVEIS						
INFRAESTRUTURA GERAL	Capacidade de atendimento médico para o turista no destino	Fornecimento de energia	Serviço de proteção ao turista	Estrutura urbana nas áreas turísticas			
ACESSO	Acesso aéreo	Acesso rodoviário	Acesso aquaviário	Acesso ferroviário	Sistema de transporte no destino	Proximidade de grandes centros emissores de turistas	
SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS	Sinalização turística	Centro de atendimento ao turista	Espaço para eventos	Capacidade dos meios de hospedagem	Capacidade do turismo receptivo	Estrutura de qualificação para o turismo	Capacidade dos restaurantes
ATRATIVOS TURÍSTICOS	Atrativos naturais	Atrativos culturais	Eventos programados	Realizações técnicas, científicas ou artísticas	Diversidade de atrativos, opções e equipamentos de lazer		
MARKETING E PROMOÇÃO DO DESTINO	Plano de marketing	Participação em feiras e eventos	Promoção do destino	Estratégias de promoção digital			
POLÍTICAS PÚBLICAS	Estrutura municipal para apoio ao turismo	Grau de cooperação com o governo estadual	Grau de cooperação com o governo federal	Planejamento para a cidade e para a atividade turística	Grau de cooperação público-privada		
COOPERAÇÃO REGIONAL	Governança	Projetos de cooperação regional	Planejamento turístico regional	Roteirização	Promoção e apoio à comercialização de forma integrada		
MONITORAMENTO	Pesquisas de demanda	Pesquisas de oferta	Sistema de estatísticas do turismo	Medição dos impactos da atividade turística	Setor específico de estudos e pesquisas		
ECONOMIA LOCAL	Aspectos da economia local	Infraestrutura de comunicação	Infraestrutura e facilidades para negócios	Empreendimentos ou eventos alavancadores			
CAPACIDADE EMPRESARIAL	Capacidade de qualificação e aproveitamento do pessoal local	Presença de grupos nacionais e internacionais do setor do turismo	Concorrência e barreiras de entrada	Geração de negócios e empreendedorismo			
ASPECTOS SOCIAIS	Acesso à educação	Empregos gerados pelo turismo	Uso de atrativos e equipamentos turísticos pela população	Cidadania, sensibilização e participação na atividade turística	Política de enfrentamento e prevenção à exploração de crianças e adolescentes		
ASPECTOS AMBIENTAIS	Estrutura e legislação municipal de meio ambiente	Atividades em curso potencialmente poluidoras	Rede pública de distribuição de água	Rede pública de coleta e tratamento de esgoto	Coleta e destinação pública de resíduos	Patrimônio natural e unidades de conservação no território municipal	
ASPECTOS CULTURAIS	Produção cultural associada ao turismo	Patrimônio histórico cultural	Estrutura municipal para apoio à cultura				

Fontes: FGV/MTUR/SEBRAE, 2015