

Informações de hóspedes sobre compromisso com o meio ambiente¹

Thiago José Costa Alves²

Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul

Suzana Maria De Conto³

Universidade de Caxias do Sul

Resumo: Este artigo tem como objeto de estudo analisar as informações de hóspedes de um meio de hospedagem sobre o compromisso com o meio ambiente. Os hóspedes e os meios de hospedagem devem ter compromisso com o meio ambiente? Para responder a essa pergunta foram aplicados questionários a 310 hóspedes de um meio de hospedagem no município de Caxias do Sul – RS. Os resultados indicam que 65,59% dos hóspedes informam ter compromisso com o meio ambiente, 4,18% dos sujeitos nunca pensaram no assunto. Em relação à responsabilidade ambiental dos meios de hospedagem, 64,84% dos hóspedes questionados afirmam que esses empreendimentos devam ter compromisso com o meio ambiente; 1,94% dos sujeitos nunca pensaram no assunto. Hóspedes e meios de hospedagem devem demonstrar sua responsabilidade ambiental, participando de forma efetiva na política ambiental dos destinos turísticos.

Palavras-chave: Turismo; Compromisso com o meio ambiente; Hóspedes; Meios de hospedagem.

1 Introdução

Os meios de hospedagem são empreendimentos importantes para se entender o comportamento de alguns atores que interagem durante a atividade do turismo. Esse segmento é responsável por grande parte de empregos gerados e por consideráveis criações

¹ Trabalho apresentado ao GT 6 “Gestão Responsável do Turismo” do V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – Caxias do Sul, 27 e 28 de junho de 2008.

² Professor do Curso de Graduação de Turismo em Ambientes Naturais da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, UEMS; Mestrando em Turismo pela Universidade de Caxias do Sul, UCS; Bolsista PROSUP-CAPES Modalidade-2; Especialista em Gestão Ambiental pela Universidade de Pernambuco, UPE; Bacharel em Turismo pela Universidade Católica de Pernambuco, Técnico em Turismo pelo CEFET-PE. E-mail: tjcalves@uems.br e thitopie@yahoo.com.br

³ Engenheira Química, Doutora em Educação pela Universidade Federal de São Carlos. Professora do Departamento de Engenharia Química e no Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul. E-mail: smcmande@ucs.br

Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina

Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 de Junho de 2008

de divisas. Porém, assim como qualquer outro empreendimento, ele também se caracteriza por intervir e modificar o funcionamento natural das variáveis ambientais, sociais, econômica e cultural. Os meios de hospedagem são empreendimentos que apresentam rotinas bem definidas de operação. É visível que durante seu funcionamento ocorre o consumo de água, de energia elétrica, geração de resíduos sólidos, emissões de efluentes líquidos, entre outros.

No presente estudo são apresentados resultados relacionados às informações de 310 hóspedes relacionados à responsabilidade ambiental de hóspedes e meios de hospedagem. No artigo são consideradas contribuições relacionadas a relação entre hóspedes e responsabilidade ambiental e entre meios de hospedagem e responsabilidade ambiental. Este artigo é parte integrante de estudos relacionados a uma dissertação do Programa de Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul.

2 Hóspedes *versus* responsabilidade ambiental

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

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

Embora ainda faça parte de um grupo restrito, o hóspede que se preocupa com práticas ambientalmente favoráveis, já consegue chamar a atenção do segmento de meios

Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina

Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 de Junho de 2008

de hospedagem como um mercado bastante promissor. Ainda mais profundo Ferreira (1999, p. 2) ressalta existir uma nova classe de consumidores que está valorizando mais produtos e serviços ambientalmente corretos, que de algum modo cause menor dano ao ambiente durante o consumo. Para o autor esses consumidores por vezes se dispõem a pagar mais pelo produto ou serviço, porém cobram novas posturas das organizações para manutenção de uma vida mais sustentável.

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

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

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

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

Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina

Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 de Junho de 2008

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

Estudos recentes Ottman (1994 *apud* SOUZA, 2003) e Swarbrooke (2000) tratam da importância de se conhecer as tipologias de consumidores existentes sob a ótica ambiental, a fim de esclarecer a funcionalidade e impactos ocasionados por cada grupo. Com a finalidade de analisar as tipologias de consumidores existentes no mercado sob a égide ambiental, Ottman (1994 *apud* SOUZA 2003, p. 6) classifica os consumidores da seguinte maneira: a) verdes-verdadeiros; b) verdes do dinheiro; c) quase-verdes; d) resmungões e e) marrons-básicos. Diante disso Souza (2003, p. 7), diz que o mercado permite a leitura de que há uma demanda crescente, porém ainda pequena, de consumidores que contemplam a variável ambiental durante a escolha de um produto, como é o caso dos “verdes verdadeiros”.

Com o mesmo objetivo de Ottman (1994 *apud* SOUZA 2003), Swarbrooke e Horner (2002, p. 263), sob a ótica ambiental relata que os turistas podem ser divididos em gradações de acordo com as atitudes relacionadas à responsabilidade ambiental. Trata-se de um modelo para tentar enquadrar as perspectivas de um planejamento mais sustentável. Para o autor os turistas podem ser divididos em: a) não-verde; b) verde-claro; c) verde-médio; d) verde-escuro e e) totalmente verdes.

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

Ao adquirir um produto que gere danos ao meio ambiente, o consumidor termina por estabelecer relação com os danos gerados por esse produto. Para isso dá-se o nome de

Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina

Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 de Junho de 2008

responsabilidade ambiental solidária. No caso dos meios de hospedagem, o hóspede que adquire um produto que impacta de forma negativa o ambiente, compartilha da culpa pelo dano ambiental causado. Dessa forma, mesmo que indiretamente é possível afirmar que o hóspede é co-responsável pelo dano causado.

Goeldner, Ritchie e McIntosh (2002 p.368) em seus estudos é visível a importância sobre a responsabilidade individual dos turistas. Nesse sentido, os autores destacam que os turistas precisam ser educados em relação a essas obrigações e responsabilidades, no sentido de contribuírem para o turismo social e ambientalmente responsável. Estes devem fazer parte da destinação turística como hóspedes, e como tal co-responsáveis pela manutenção do destino.

Conforme destaca De Conto e Posser (2005), diante da perspectiva da responsabilidade do turista, visitante e hóspede em relação ao meio ambiente e ao turismo, os meios de hospedagem podem funcionar como agentes multiplicadores das questões ambientais envolvidas no processo do turismo. Certamente a partir do momento em que o hóspede se considerar responsável pelo dano, a proposta de respeito pelo meio ambiente passa a ser uma característica ética dele. Além disso, é válido considerar que os meios de hospedagem apresentam papel fundamental para que ocorra um comportamento ambientalmente mais responsável.

3. METODOLOGIA

3.1 Características do município onde os dados foram coletados

O município de Caxias do Sul está situado no Planalto Meridional, localiza-se na encosta superior do Nordeste do Rio Grande do Sul, parte na extremidade leste da microrregião vitivinícola e parte no planalto dos Campos de Cima da Serra. Sua longitude:

Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina

Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 de Junho de 2008

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

O município de Caxias do Sul produz aproximadamente 400 toneladas diárias de resíduos coletados por 230 trabalhadores do Departamento de Limpeza Urbana. A coleta dos resíduos sólidos orgânicos é realizada em todos os bairros e loteamentos da cidade. No centro e nos bairros próximos, é executado diariamente, e nos demais bairros, a coleta acontece três vezes por semana. O resíduo orgânico é destinado ao Aterro Sanitário Municipal São Giacomino (CAXIAS DO SUL, 2008b).

3.2 Características dos hotéis onde os dados foram coletados

O meio de hospedagem localiza-se no centro da cidade de Caxias do Sul. Tem seu principal público hóspedes motivados por trabalho e negócios. O estabelecimento possui 90 Unidades Habitacionais (UH's) divididos em apartamento luxo, apartamento executivo, apartamento standard, suíte luxo e suíte executivo.

O espaço físico do meio de hospedagem se define por: a) noventa unidades habitacionais; b) recepção; c) três salas executivas para pequenas reuniões ou entrevistas; d) três salas de eventos para eventos ou reuniões; e) sala de ginástica; f) salão de jogos; g) Solarium; h) lavanderia; i) espaço Arte; j) bar e coffee shop e k) Garagem no subsolo.

3.3 Critério para a escolha do meio de hospedagem

Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina

Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 de Junho de 2008

A escolha do meio de hospedagem atendeu a dois critérios: o primeiro por apresentar um histórico de cooperação em eventos na área ambiental com a Universidade de Caxias do Sul; o segundo parte de que o empreendimento disponibilizou as condições necessárias para se desenvolver uma pesquisa sobre gerenciamento de resíduos sólidos com a Universidade de Caxias do Sul.

3.4 Procedimentos para elaboração e aplicação do questionário

Para a elaboração do questionário foram levados em consideração estudos sobre o consumidor do turismo e pesquisas já realizadas pela Universidade de Caxias do Sul. O questionário continha perguntas relacionadas às informações dos hóspedes em relação à separação de resíduos no âmbito de suas residências e unidades habitacionais; interferência da variável ambiental na escolha do destino turístico e do meio de hospedagem e percepção da responsabilidade ambiental por parte dos hóspedes. Com o objetivo de testar o questionário, foram escolhidas três pessoas com características semelhantes a dos sujeitos desse estudo (pessoas que freqüentam hotéis).

Para a aplicação do questionário foi realizado um contato prévio com a gerência do meio de hospedagem. Nesse contato foi explanado sobre a importância da participação dos hóspedes na pesquisa. A gerência e os funcionários da recepção dos meios de hospedagem receberam instruções sobre a entrega dos questionários (check-in) e a devolução destes na saída dos hóspedes.

Foram aplicados questionários a 310 hóspedes, durante quatro períodos distintos, cada um com sete dias, em um meio de hospedagem de Caxias do Sul – RS. Na primeira coleta que ocorreu no dia 17 de março até o dia 23 de março do ano de 2007. Nesse período aconteceu a FIMMA, Feira Internacional de Máquinas, Matérias-primas e acessórios, o que caracterizou uma alta ocupação do meio de hospedagem. A segunda coleta aconteceu do dia 21 de abril até o dia 28 de abril do ano de 2007. O período se caracteriza por não haver

Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina

Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 de Junho de 2008

eventos na região da Serra Gaúcha e por tal um período de baixa estação. Já a terceira coleta ocorreu dos dias quatro de junho até o dia 11 de junho do ano de 2007. Essa semana foi marcada por um feriado no meio da semana, sendo responsável por um período de baixa estação. A quarta semana, de última coleta, aconteceu no período de 21 à 28 de outubro quando aconteceu a Feira Brasileira de Mecânica – FEBRAMEC. Esse período é caracterizado por ser de alta estação para o empreendimento hoteleiro.

4 RESULTADOS

A tabela 1 apresenta a distribuição de frequências e porcentagens de indicações dos sujeitos, sobre o compromisso com o meio ambiente de hóspede e meios de hospedagem. Diante dos dados coletados pode-se concluir que 65,59% dos sujeitos informaram ter compromisso com o ambiente; 29,58% não responderam; 4,18% nunca pensaram no assunto e 0,64% não têm certeza. No que tange aos meios de hospedagem, 64,84% dos sujeitos informaram que os meios de hospedagem devem ter compromisso com o meio ambiente; 30,65% não responderam; 2,58% disseram que “não” e 1,94% nunca pensaram no assunto.

É visível através dos dados, que durante a quarta semana de coleta, o número de questionários entregues sem serem respondidos foi alto quando relacionado ao número de questionários entregues completos, 50,35%. Esse número causou impacto no resultado final das coletas e nos faz concluir que durante a quarta semana ocorreu algum desinteresse dos sujeitos a participarem da pesquisa proposta.

Tabela 1– Distribuição de frequência e porcentagem de indicações sobre ter compromisso com o meio ambiente, no município de Caxias do Sul

Semanas	1a. (*)	2a. (**)	3a. (**)	4a. (*)	TOTAL
---------	---------	----------	----------	---------	-------

Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina

Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 de Junho de 2008

Compromisso com o meio ambiente	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
O hóspede têm compromisso com o meio ambiente?										
Sim	54	75,00	36	92,31	47	82,46	67	46,85	204	65,59
Não respondeu	12	16,67	2	5,13	6	10,53	72	50,35	92	29,58
Nunca pensou no assunto	5	6,94	1	2,56	4	7,02	3	2,10	13	4,18
Não tem certeza	1	1,39	-	-	-	-	1	0,70	2	0,64
TOTAL	72	100	39	100	57	100	143	100	311	100
O meio de hospedagem deve ter compromisso com o meio ambiente?										
Sim	53	74,65	35	89,74	46	80,70	67	46,85	201	64,84
Não respondeu	13	18,31	2	5,13	8	14,04	72	50,35	95	30,65
Não	3	4,23	1	2,56	2	3,509	2	1,40	8	2,58
Nunca pensou no assunto	2	2,82	1	2,56	1	1,75	2	1,40	6	1,94
TOTAL	71	100	39	100	57	100	143	100	310	100

(*) Semana de alta estação e com evento

(**) Semana de baixa estação e sem evento

Diante dos resultados é interessante trazer para esse estudo contribuições de autores (SILVA, 2007; FERRARI, 2006; BRITO 2006; ROMEIRO, 2006; ZUCARATO, 2006; PALHARES, 2003; LIMA, 2003) em relação a responsabilidade ambiental e posturas reais adotadas por empreendimentos e consumidores.

O treinamento dos funcionários em relação à gestão ambiental do empreendimento é fator imprescindível para que um programa possa atingir suas metas junto ao ambiente. Porém, Silva (2007, p. 73) ao tratar da existência de um programa interno que vise à redução do consumo de energia elétrica constata que 73% dos meios de hospedagem não têm um programa de treinamento de funcionários.

Ao questionar sobre o comportamento do gestor de meios de hospedagem, auto avaliação, sobre a responsabilidade ambiental, Ferrari (2006, p. 42) coloca que 57,15% dos sujeitos se consideram do nível regular de responsabilidade ambiental, enquanto que 23,8% se consideram como boa a participação na preservação do ambiente e 14,29% têm essa participação dada como ruim.

Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina

Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 de Junho de 2008

Sobre as questões ambientais, Ferrari (2006, p. 44) perguntou aos gestores de meios de hospedagem, o que seria responsabilidade ambiental na hotelaria. Para 16% dos sujeitos “cuidar e preservar o meio ambiente”; para 12% “administrar a geração de resíduos e dejetos” e para 8% “minimizar a poluição. É interessante notar que somente 4% dos sujeitos questionados disseram que “conscientizar hóspedes e funcionários” poderia estar relacionado a responsabilidade ambiental na hotelaria.

Ao considerar as formas e recursos adotados para a conscientização ambiental, Ferrari (2006, p. 81) concluiu que 64% dos gestores não adotam práticas de sensibilização ambiental para os hóspedes; 12% utilizam os *sites* como o principal recurso para sensibilização e 12% fazem dos cartazes seu principal recurso para conscientizar através da educação ambiental.

Quando questionado sobre a importância de desenvolver práticas ambientais, o estudo de Ferrari (2006, p. 83) conclui que 95,24% dos gestores admitem a importância de desenvolver programas de práticas ambientais. Quando questionados sobre o que tornava a adoção de práticas ambientais importante, 20% dos sujeitos responderam que a imposição da sociedade era o principal motivo; já outros 20% disseram que a principal motivação era a preservação ambiental; 16% apontaram para benefícios administrativos e outros 16% admitiram ser por conta de uma adequação de mercado. Através desses dados é possível concluir que as práticas ambientais recebem grande influência do retorno econômico esperado ao investimento em ambiente.

Romeiro (2006, p. 237), que trata do comportamento do consumidor ambientalmente favorável, indagou os sujeitos quanto ao significado de preservação ambiental, diante dos resultados pode-se concluir que 29,3% dos sujeitos acreditam que esse significado tem a ver com não desmatar as florestas e áreas; 16,5% afirmaram que seria garantir os recursos e o patrimônio natural para as próximas gerações; 15,3% disseram que seria descartar o lixo por tipo de material para reciclagem; 11,2% disseram que seria não poluir os rios; 11% falaram que está ligado a não desperdiçar água e energia elétrica e 10% disseram que estaria ligado a consumir produtos que causem menos danos ao ambiente, mesmo que custem mais caros.

Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina

Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 de Junho de 2008

Zucarato (2006) durante suas pesquisas estabeleceu critérios de conformidade para pontuar por níveis de atuação socioambiental notas de 1 à 5. Através deste conseguiu resultados que comprovam a falta de preocupação por parte dos gestores desses empreendimentos em relação às variáveis socioambientais. Zucarato (2006) concluiu que dois dos quatro meios de hospedagem obtém dentro destes fatores citados uma conformidade entre 21 e 39%. Já outras duas pousadas, as quais obtiveram maior conformidade, alcançaram o índice de 40 a 59% ao tratar essas variáveis. Diante de tal realidade é visível a falta de compromisso dos gestores com essas variáveis durante planejamento e execução de suas atividades.

Ao relacionar responsabilidade corporativa à responsabilidade ambiental, Palhares (2003, p. 110), afirma que o possível aumento no rigor da legislação ambiental e a crescente importância da responsabilidade ambiental para a imagem corporativa, por sua vez, tem sido objetivo de estudo das cervejarias no Brasil. Palhares (2003, p. 113) constata que as corporações que mantiverem políticas ambientais baseadas no ciclo de vida e que trabalham em busca constante pela eco-eficiência, com sistemas de logística reversa, estarão um passo adiante, por já terem acumulado experiência no cálculo na redução desses custos .

Em síntese, cabe destacar que a responsabilidade ambiental de hóspedes e meios de hospedagem deve ser continuamente construída em conformidade com a política ambiental dos destinos turísticos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O compromisso dos hóspedes com o meio ambiente, além de representar um processo complexo com dependências e interferências no seu desenrolar, apresenta importância ímpar para a organização estrutural do sistema hoteleiro e ambiental. Isso acontece, pois esse sistema compreende fatores como preservação ambiental, planejamento

Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina

Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 de Junho de 2008

turístico, legislação ambiental, ciclo de vida do produto turístico, percepção ambiental de hóspedes, entre outros.

O objetivo desse estudo foi investigar o compromisso ambiental de hóspedes e de um meio de hospedagem através de informações de hóspedes. Em relação à postura do hóspede é visível a pré-disposição dos mesmos apresentar compromisso com a questão ambiental. Esse fato pode significar um espaço para mudanças comportamentais em relação ao meio ambiente difundido na hotelaria. Para tal é interessante notar a existência de possíveis agentes multiplicadores da educação ambiental na hotelaria, já que os meios de hospedagem devem assumir uma postura incentivadora de tal ação.

REFERÊNCIAS

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

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

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

DE CONTO, S. M; POSSER, L. Informações de hóspedes de um meio de hospedagem em relação a escolha do destino turístico determinada pela variável ambiental. **Visão e Ação**, Itajaí, v. 7, n. 3, set/dez. 2005.

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

Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina

Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 de Junho de 2008

FERREIRA, J. L. **A variável ambiental como componente na classificação da qualidade dos serviços hoteleiros.** 1999. 146 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Universidade de Santa Catarina, Florianópolis, 1999. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/Resumo.asp?754>>. Acesso em: 15 ago. 2006.

FRAJ, E; MARTINS, E. Environmental values and lifestyles as determining factors of ecological consumer behavior: an empirical analysis. **Journal of Consumer Marketing.** v. 23/3. P. 133-144, 2006.

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

LEMOS, A. D. C. Será que os turistas estão começando a ficar “verdes”? **Retur**, São Paulo, n. 1, v. 1, mai. 2004. Disponível em: <http://www.36Hpresidentekennedy.br/retur/edicao01/artigo03.pdf>

Acesso em: 25 out. 2006.

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

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

ROMEIRO, M. C. **Um Estudo sobre o Consumidor Ambientalmente Favorável: uma verificação na região do ABC Paulista.** 2006, 358f. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, São Paulo

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

V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL (SeminTUR)

Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina

Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 de Junho de 2008

SOUZA, J. N. S. Marketing verde: uma avaliação do comportamento humano e sua influência no turismo. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 1, 2003, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2003. 1 CD-ROM.

SWARBROOKE, J. **Turismo sustentável: meio ambiente e economia.** 2. ed. vol. II. São Paulo: Aleph, 2000. (Série Turismo).

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

ZUCARATO, A. G. **Certificação do Turismo Sustentável para Meios de Hospedagem: um estudo sobre o caminho do ouro de Paraty-RJ.** 2006, 159f. Dissertação (Programa de Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2006.

Agradecimentos

CAPES

Cosmos Hotel.