

Comunicação ambiental em meios de hospedagem

Environmental communication in lodging facilities

DOI:10.34117/bjdv7n4-692

Recebimento dos originais: 26/03/2021

Aceitação para publicação: 30/04/2021

Deise Renata Bringmann

Mestre em Engenharia e Ciências Ambientais pela UCS
Instituição: Universidade de Caxias do Sul -UCS
Endereço: Rua Francisco Getúlio Vargas, 1130. Bloco S
E-mail: drbringm@ucs.br

Suzana Maria De Conto

Doutora em Educação pela UFSCar
Instituição: Universidade de Caxias do Sul – UCS
Endereço: Rua Francisco Getúlio Vargas, 1130. Bloco F
E-mail: smcmande@ucs.br

Érica Bellé

Acadêmica no curso de Engenharia Ambiental pela UCS
Instituição: Universidade de Caxias do Sul
Endereço: Rua Francisco Getúlio Vargas, 1130. Bloco G
E-mail: ebelle@ucs.br

RESUMO

A comunicação ambiental é um instrumento de gestão para as organizações. Para analisar como a comunicação ambiental é internalizada em meios de hospedagem, foi realizada uma pesquisa de caráter exploratório/descritivo. O questionário foi o instrumento de coleta de dados aplicado aos hóspedes de meios de hospedagem de Caxias do Sul e de Canela (municípios do Rio Grande do Sul); aos participantes de um evento acadêmico e aos professores de programas de pós-graduação. Os resultados da pesquisa demonstraram que a comunicação ambiental ainda é escassa nos meios de hospedagem (24,24% das indicações). Os meios de comunicação mais utilizados, de acordo com os participantes desses grupos, foram *display* ou placa (17,71%); informativo (12,15%) e folder ou manual (11,46%). Conclui-se que as ações sustentáveis precisam ser socializadas pelos meios de hospedagem, sendo necessário avaliar continuamente como ocorre a comunicação ambiental nesses empreendimentos.

Palavras-chave: Comunicação ambiental. Sustentabilidade. Práticas sustentáveis. Meios de hospedagem.

ABSTRACT

Environmental communication is a management tool for organizations. To analyze how environmental communication is internalized in means of accommodation, an exploratory/ descriptive research was carried out. The questionnaire was the data collection instrument applied to guests of lodging facilities in Caxias do Sul and Canela (municipalities in Rio Grande do Sul); to participants in an academic event and to

professors in graduate programs. The results of the research showed that environmental communication is still scarce in the means of accommodation (24.24% of the indications). The most used means of communication, according to the participants of these groups, were display or sign (17.71%); informative (12.15%) and folder or manual (11.46%). In conclusion, the sustainable actions need to be socialized by the lodging facilities and, therefore, it is necessary to continuously evaluate how the environmental communication occurs in these enterprises.

Keywords: Environmental communication. Sustainability. Sustainable practices. Lodging facilities.

1 INTRODUÇÃO

Quais são as práticas sustentáveis implantadas nos meios de hospedagem? Os meios de hospedagem comunicam aos hóspedes as suas práticas sustentáveis? Se divulgam, quais são os meios de comunicação utilizados? Essas perguntas merecem ser respondidas e analisadas para, assim, entender se e como a comunicação ambiental é utilizada como instrumento de gestão dos empreendimentos turísticos.

Considerando que a informação é um fator que interfere na conduta das pessoas em relação ao meio ambiente (MANDELLI, 1997), é importante que esta seja clara e confiável, para que possa ser socializada constantemente, e, assim sensibilizar as pessoas sobre as suas responsabilidades em relação à conservação ambiental. Desse modo, a comunicação nas organizações consolida-se em um processo sistemático e estratégico, que contempla fatores do ambiente interno e externo das corporações.

A Comunicação ambiental, de acordo com a ABNT (2009, p. 9), é entendida como o “processo que uma organização conduz para fornecer e obter informação, e para estabelecer um diálogo com partes interessadas internas ou externas, a fim de encorajar um entendimento compartilhado sobre questões, aspectos e desempenho ambientais.”. Nesse sentido, cabe aos empreendimentos turísticos, ao planejarem a implantação da comunicação ambiental, observar os princípios estabelecidos por esta norma, a fim de comunicar suas práticas sustentáveis de forma efetiva:

Clareza: assegurar que as abordagens e a linguagem da comunicação ambiental sejam compreensíveis às partes interessadas, a fim de minimizar ambigüidades.

Transparência: Fazer com que os processos, métodos, fontes de informação e suposições usadas na comunicação ambiental estejam à disposição das partes interessadas, levando em consideração a confidencialidade da informação conforme requerido. Informar às partes interessadas sobre seu papel na comunicação ambiental.

Propriedade: fazer com que a informação fornecida na comunicação ambiental seja pertinente para as partes interessadas, usando formatos, linguagem e mídia que atendam seus interesses e necessidades possibilitando sua participação plena.

Credibilidade: Fornecer informações que sejam verdadeiras, precisas, substanciais e que não induzam as partes interessadas ao engano. Desenvolver informações e dados usando métodos e indicadores reconhecidos e reproduzíveis.

Receptividade: assegurar que a comunicação ambiental seja aberta às necessidades das partes interessadas. Responder as perguntas e as preocupações das partes interessadas por inteiro (ABNT, 2009, p. 10).

Considerando os preceitos da comunicação, o objetivo deste estudo é analisar como ocorre a comunicação em meios de hospedagem quando o assunto é gestão da sustentabilidade no turismo.

2 COMUNICAÇÃO AMBIENTAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

O campo da comunicação se apresenta, por natureza, como interdisciplinar (BRAGA, 2011), não só por compartilhar conhecimentos e metodologias com outros campos, mas por conta das várias interfaces que possui, como, por exemplo, com a educação, com a política, com o meio ambiente, entre outros.

De acordo com Golobovante (2010) a comunicação exerce papel fundamental nesse processo. Não só no esforço de informar consumidores, colaboradores, fornecedores, comunidade e toda a sociedade, mas, também, pelas diferentes possibilidades na maneira de comunicar, podendo colaborar com o mapeamento de interesse nas organizações, estabelecendo canais de relacionamento capazes de mobilizar, envolver, educar e induzir mudanças inerentes à transição para uma economia sustentável. Segundo Marchiori (2010), a comunicação pode ser tratada como um instrumento que pode ser utilizado na melhoria do gerenciamento de um empreendimento.

Ainda, para Costa e Barreto (2019), a comunicação é um recurso de vital importância para o sucesso, independente do empreendimento. Vai além de transmitir informações, pois tal processo promove a interação entre todos envolvidos em uma organização.

Quando se remete à comunicação ambiental, Goothuzem (2009) atribui-lhe uma finalidade definida e uma extrema relevância, confirmando a necessidade de mobilização e participação dos sujeitos, o que envolve uma mudança de atitudes e de comportamentos. O autor afirma que a utilização de meios de comunicação não se limita a simples

transferência de informações para que os objetivos sejam atingidos, mas é o meio onde as organizações compartilham e constroem confiança e credibilidade (GOOTHUZEM, 2009).

Sendo assim, para que a comunicação possa ser eficiente, é necessário idealizá-la como um processo, como algo que gera conhecimento para as pessoas, que poderia interferir nas estruturas e nos comportamentos das mesmas. Em relação à gestão da sustentabilidade em meios de hospedagem, a comunicação adotada pelos empreendimentos e a conscientização das pessoas que fazem parte dos mesmos, destacam-se as contribuições da ABNT (2014). De acordo com a NBR 15401 (ABNT, 2014), a sustentabilidade é definida como 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.”. Nessa direção, a mesma norma, em relação à conscientização das pessoas descreve:

As pessoas que executam o trabalho sob o controle do meio de hospedagem devem estar conscientes: da política de sustentabilidade; da sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão da sustentabilidade, incluindo os benefícios da melhoria do desempenho da sustentabilidade; das implicações de não conformidades com os requisitos do sistema de gestão da sustentabilidade e das potenciais consequências da inobservância de procedimentos operacionais especificados e dos impactos ambientais, socioculturais ou econômicos significativos, reais ou potenciais, de suas atividades. (ABNT, 2014, p. 9).

Ainda, a norma estabelece as diferentes formas de comunicação para a gestão da sustentabilidade nos meios de hospedagem, visando a fornecer subsídios para esses empreendimentos turísticos e estabelecer a comunicação e engajamento necessários. A norma apresenta diferentes exemplos a serem analisados e adotados nesses serviços:

Sensibilizar o cliente no site, sistema de reserva, check in, na unidade habitacional, em áreas sociais, por meio de informações verbais, display, placa, folder ou manual;
Realizar ações de educação com a comunidade local, como visita às instalações do meio de hospedagem, palestras, concursos, divulgação das práticas adotadas nos meios de comunicação locais (jornais, rádio etc.);
Capacitar os colaboradores por meio de reuniões, oficinas, cursos, palestras, seminários, congressos, programas de voluntariado, entre outros;
Realizar ações conjuntas com outros meios de hospedagem e outros atores para desenvolvimento sustentável do destino, como compras coletivas, coleta de resíduos, atividades sociais, entre outras;
Sensibilizar e estimular fornecedores a implementar práticas sustentáveis de produção e fornecimento, através de reuniões, palestras, informativos etc. (ABNT, 2014, p. 27).

Exemplos dessa natureza, ao serem implantados em meios de hospedagem, podem auxiliar em mudanças de condutas de seus hóspedes, colaboradores, fornecedores e alta administração. Ao socializar informações sobre o desenvolvimento de suas práticas sustentáveis (ambientais, socioculturais e econômicas), os meios de hospedagem exercem seu papel social, sensibilizando os hóspedes sobre as suas responsabilidades (DE CONTO et al., 2015), bem como incentivando-os a escolher meios de hospedagem movidos, também, por critérios de sustentabilidade (DE CONTO; BONIN; PRATES, 2016).

Nessa direção, investigar a comunicação ambiental em empreendimentos turísticos, como ela ocorre, que informações são disponibilizadas pelos mesmos e como os turistas observam as informações, possibilita definir estratégias no planejamento dos serviços turísticos e fornecer subsídios para tornar o turista participante da construção da gestão da sustentabilidade nessas organizações.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa tem caráter exploratório/descritiva. Na pesquisa exploratória, de acordo com Köche (2012, p. 126), “não se trabalha com a relação entre variáveis, mas com o levantamento da presença das variáveis e da sua caracterização quantitativa ou qualitativa.”. Ainda o autor destaca que: “O objetivo fundamental de uma pesquisa exploratória é o de descrever ou caracterizar a natureza das variáveis que se quer conhecer.” (p.126). A pesquisa descritiva, segundo Gil (2008, p. 28), “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou estabelecimento de relações entre variáveis.”, a qual, junto com a exploratória, é realizada habitualmente pelos pesquisadores sociais.

A técnica de coleta de dados utilizada foi o Questionário, o qual contemplou questões relacionadas à comunicação conforme a NBR 15401 (ABNT, 2014), que trata da comunicação e engajamento de práticas sustentáveis no turismo, e questões relacionadas à comunicação ambiental de acordo com a NBR 14063 (ABNT, 2009). Para a elaboração do Questionário foram considerados estudos do grupo de pesquisa “Gestão da sustentabilidade no Turismo” da Universidade de Caxias do Sul. A fim de testar o instrumento de coleta de dados, foram selecionadas três pessoas que viajam e se hospedam com frequência em meios de hospedagem. Os participantes do pré-teste, ao analisarem o questionário, responderam de forma positiva sobre o entendimento das perguntas. Assim, o instrumento busca identificar se, e como ocorre a comunicação ambiental em meios de hospedagem. Os municípios selecionados para a pesquisa foram

Caxias do Sul e Canela, ambos situados na porção nordeste do Estado do Rio Grande do Sul – Brasil, mais especificamente na Região Uva e Vinho e Região das Hortênsias, respectivamente.

Para a aplicação do questionário, foram selecionados hóspedes de um meio de hospedagem localizado em Caxias do Sul; hóspedes de dois meios de hospedagem de Canela; participantes de um evento acadêmico (Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul – SeminTur 2017) e professores dos programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da Universidade de Caxias do Sul.

A seleção dos meios de hospedagem teve como critério o cadastro destes no Sistema de Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos (CADASTUR, 2017).

Para o município de Canela foram selecionados, para a aplicação do questionário, dois meios de hospedagem (MHS) que realizam ações de sustentabilidade e que já foram certificados pela NBR 15.401 (ABNT, 2014)). As ações ambientais adotadas pelos meios de hospedagem de Canela são as seguintes: racionalização e redução do consumo de água e energia elétrica, captação e utilização da água da chuva, adoção de produtos biodegradáveis, uso de energia solar, separação e destinação corretas de resíduos perigosos, coleta seletiva, entre outros. Para Caxias do Sul, optou-se por um meio de hospedagem que não apresentou certificação do Sistema de Gestão da Sustentabilidade (MH). A seleção de participantes do evento acadêmico e de professores decorre da frequência de viagens realizadas por eles e por fazerem uso de diferentes meios de hospedagem em seus destinos (este grupo foi denominado ACADEMIA). Para efeito de organização dos dados, os meios de hospedagem foram denominados de MH (Caxias do Sul) e de MHS (Canela). Os dados foram organizados em tabelas por grupo de participantes da pesquisa.

O Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul (SeminTur) é organizado pelo Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade da UCS. Em sua nona edição, associado ao II Hospitalidade em Colóquio: Pesquisa e Ensino, o Fórum de discussão e fomento à pesquisa em Turismo e Hospitalidade, ocorreu de 9 a 11 de novembro de 2017, no Campus Universitário da Região das Hortênsias, em Canela. Participaram do evento pesquisadores, palestrantes e conferencistas nacionais e internacionais.

Com relação ao grupo de professores da Universidade de Caxias Sul, estes atuam em programas de Pós-Graduação nas seguintes áreas: Administração Pública e de Empresas, Ciências Contábeis e Turismo; Biotecnologia; Medicina I; Direito; Educação;

Engenharias I; Engenharias II; Engenharias III; Ensino; Filosofia; História; Linguística e Literatura e Materiais.

A aplicação do questionário ocorreu da seguinte maneira: a primeira etapa de aplicação ocorreu nos dois meios de hospedagem de Canela, entre de 12 a 28 de outubro de 2017, durante o 29º Festival Internacional de Teatro de Bonecos de Canela. De 9 a 11 de novembro de 2017 ocorreu a segunda etapa da pesquisa, durante o VIII SeminTur. A terceira etapa ocorreu de 1º a 10 de dezembro de 2017, com a aplicação do questionário no meio de hospedagem de Caxias do Sul. A quarta etapa ocorreu durante o 30º Sonho de Natal de Canela, no período de 15 a 31 de dezembro de 2017. A quinta etapa ocorreu, de 13 de março a 4 de abril de 2018, com os professores dos programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu*, onde foi utilizada a ferramenta do Google Drive – formulários para pesquisa. Nos meios de hospedagem, os questionários foram deixados para os funcionários da recepção. Conforme concordância dos gestores, os questionários foram entregues aos hóspedes pelos funcionários no momento do *check in* e devolvidos no *check out*. Durante a realização do evento acadêmico, os questionários foram colocados nas pastas com o material fornecido pelo evento. A organização do evento orientou os participantes sobre a devolução dos questionários após o preenchimento.

4 RESULTADOS

A Tabela 1 apresenta os dados relacionados às informações dos participantes da pesquisa sobre a comunicação ambiental e como vêm sendo divulgada nos meios de hospedagem em que costumam se hospedar em suas viagens. De acordo com a Tabela 1, o maior percentual de respostas assinaladas, referentes a comunicação de práticas sustentáveis pelo meio de hospedagem, indicam “Às vezes” (40,61%), sendo que deste percentual, a maior parcela foi respondida pelo grupo ACADEMIA. O segundo maior percentual é “Sim” (24,24%) e, em seguida, “Não” e “Nunca observei”, ambos representando 12,73%. É possível, parafraseando Deleuze (1998), por mais que se evidenciem as ações, estas não são percebidas no ato, podem até se tornar invisíveis em um primeiro momento.

Tabela 1 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos participantes da pesquisa referente à comunicação aos hóspedes sobre as práticas sustentáveis nos meios de hospedagem

| Informações de hóspedes | MH | | MHS | | ACADEMIA | | TOTAL | |
|-------------------------|----|-------|-----|-------|----------|-------|-------|-------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Sim | 22 | 36,07 | 10 | 34,48 | 8 | 10,67 | 40 | 24,24 |
| Não | 8 | 13,11 | 3 | 10,34 | 10 | 13,33 | 21 | 12,73 |

| | | | | | | | | | |
|---------------|----------------------|-----|-------|----|-------|-----|-------|-----|-------|
| HÁ | Às vezes | 17 | 27,87 | 6 | 20,69 | 44 | 58,67 | 67 | 40,61 |
| COMUNICAÇÃO | Não tenho certeza | 6 | 9,84 | 3 | 10,34 | 7 | 9,33 | 16 | 9,7 |
| DAS | | | | | | | | | |
| PRÁTICAS | Nunca observei | 8 | 13,11 | 7 | 24,14 | 6 | 8 | 21 | 12,73 |
| SUSTENTÁVEIS | | | | | | | | | |
| | Total | 61 | 100 | 29 | 100 | 75 | 100 | 165 | 100 |
| | Sistema de reserva | 2 | 1,72 | 3 | 7,14 | 4 | 3,08 | 9 | 3,13 |
| | Check-in | 10 | 8,62 | 4 | 9,52 | 8 | 6,15 | 22 | 7,64 |
| | Em áreas sociais | 8 | 6,9 | 3 | 7,14 | 15 | 11,54 | 26 | 9,03 |
| | Informativos | 11 | 9,48 | 2 | 4,76 | 22 | 16,92 | 35 | 12,15 |
| | Informações verbais | 14 | 12,07 | 5 | 11,9 | 4 | 3,08 | 23 | 7,99 |
| | Display, placa | 17 | 14,66 | 11 | 26,19 | 23 | 17,69 | 51 | 17,71 |
| | Folder ou manual | 15 | 12,93 | 2 | 4,76 | 16 | 12,31 | 33 | 11,46 |
| MEIOS DE | Mensagem eletrônica | 2 | 1,72 | 1 | 2,38 | 1 | 0,77 | 4 | 1,39 |
| COMUNICAÇÃO | (e-mail) | | | | | | | | |
| UTILIZADOS EM | Relatórios impressos | 1 | 0,86 | 1 | 2,38 | 3 | 2,31 | 5 | 1,74 |
| MEIOS DE | nas UHs | | | | | | | | |
| HOSPEDAGEM | Palestras | 2 | 1,72 | - | - | - | - | 2 | 0,69 |
| | Site do meio de | 14 | 12,07 | 4 | 9,52 | 10 | 7,69 | 28 | 9,72 |
| | hospedagem | | | | | | | | |
| | Jornais | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Não são utilizados | 2 | 1,72 | 3 | 7,14 | 3 | 2,31 | 8 | 2,78 |
| | meios de comunicação | | | | | | | | |
| | Não respondeu | 18 | 15,52 | 3 | 7,14 | 20 | 15,38 | 41 | 14,24 |
| | Outro | - | - | - | - | 1 | 0,77 | 1 | 0,35 |
| | Total | 116 | 100 | 42 | 100 | 130 | 100 | 288 | 100 |

Fonte: elaboração própria (2018).

De acordo com os dados da pesquisa, dentre os meios de comunicação utilizados para comunicar as práticas sustentáveis, destacam-se: *display* ou placa (17,71%), sendo os meios mais utilizados segundo os respondentes destes grupos; informativos (12,15%); folder ou manual (11,46%) e *site* (9,72 %). Os menores índices referem-se a palestras (0,69%), e-mail (1,39%), relatórios impressos na UH (1,74%) e sistema de reservas (3,13%). Segundo os participantes, os jornais não são utilizados para a comunicação.

Cabe destacar que a NBR 14063 (ABNT, 2009,) apresenta 26 abordagens diferentes para comunicar as partes interessadas sobre as práticas ambientais que a organização desenvolve. A norma apresenta diferentes técnicas de comunicação escrita; *sites* na internet; relatórios ambientais ou de sustentabilidade; material impresso, relatórios, brochuras e boletins; etiquetas ou declarações sobre produtos ou serviços; cartazes/quadros; cartas; correio eletrônico; mídia/artigos em jornais; mídia/comunicados à imprensa; mídia/publicidade. Para os participantes desta pesquisa, foram apresentadas doze opções sugeridas pela norma como meio de divulgação das práticas ambientais.

Em pesquisa feita no Vale dos Vinhedos/RS (FOLETTTO, 2016), foi constatada a escassez de divulgações no interior dos meios de hospedagens para reduzir o consumo de

água, como exibição de cartazes explicativos colocados nas áreas de circulação, ou avisos no interior das Unidades habitacionais (UHs). Ainda, o autor verificou a comunicação em cinco meios de hospedagem que estão vinculados ao Cadastur. Um dos hotéis da pesquisa utilizava cartazes e adesivos para divulgação da sustentabilidade nas áreas sociais e nas UHs; outro meio de hospedagem divulgava no *site*, nas acomodações e em *displays*; e um terceiro divulgava por meio de informativos. De acordo com a mesma pesquisa, 80% dos gestores dos meios de hospedagem afirmaram que medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes quanto à sustentabilidade estavam implantadas.

Molina-Azorín *et al.* (2009), ao realizarem uma pesquisa em uma rede hoteleira da Espanha, destacaram que as práticas ambientais possuem um impacto significativo no desempenho destes locais, pois, os meios de hospedagem influenciam na sustentabilidade do destino em que estão inseridos, uma vez que fazem uso dos recursos naturais disponíveis.

Segundo Cavalcanti (2014), as organizações têm apresentado enunciados na comunicação que serão eficazes a partir do momento que vão sendo lidas e praticadas, tornando-se visível não apenas pelo olhar, mas, também, pelo que foi falado ou lido. Ainda, para a autora, a sustentabilidade, mesmo sendo um termo bastante divulgado, carece de aprofundamento por ser de natureza complexa, pois envolve muitas questões e interesses. Também a autora comenta que as organizações apresentam a comunicação ambiental apenas como um diferencial, e não como uma ação realmente necessária e que atue como convencimento/engajamento de seus parceiros/usuários/clientes.

Concernente a isso, Jacobi (2003) salienta que as organizações deveriam criar condições para facilitar o processo, suprir dados, inserir as práticas ambientais nos seus processos, tornando suas ações o mais transparentes possível, estimulando novos conceitos de vida e promovendo uma consciência ética. De Conto *et al.* (2016) apontam a importância da divulgação de práticas sustentáveis por meio de plataformas da internet, como o *site* do empreendimento, sendo um instrumento de incentivo aos hóspedes a escolher meios de hospedagem com tais ações. Para Muniz (2008), a internet está se tornando indispensável para a sobrevivência das organizações, pois quando os sujeitos precisam de informação ou serviço é na rede “internet” que buscam informações para atender as suas necessidades. Os *websites* das empresas tornaram-se o seu cartão de visitas virtual, no qual se pode visitar, ver preços, escolher produtos e conhecer melhor os serviços oferecidos.

Esposito (2012) destaca que a internet, por possuir um poder de articulação de formação de redes, pode ser apontada como instrumento aliado da comunicação ambiental, permitindo que qualquer um que tenha acesso ao ciberespaço possa produzir material relacionado ao tema. Para Assis (2009) o fato de os sujeitos possuírem informações ambientais não significa, necessariamente, que eles apresentem práticas de consumo consciente.

Consoante a isso, em um estudo realizado por Freitas e Almeida (2010), foi concluído que 90% dos hóspedes estão atentos às notícias que se referem ao meio ambiente. Porém, em uma análise mais minuciosa na comparação dos dados, os autores verificaram que a maioria dos participantes, como hóspedes, não se preocupa em conhecer as práticas ambientais dos estabelecimentos.

Em uma pesquisa realizada por Cardoso e Figueiredo (2016, p. 47), com o “objetivo analisar a adoção de inovações visando à sustentabilidade por empresas do setor hoteleiro de Fortaleza”, os autores destacam que os meios de hospedagem têm uma atração natural que é o próprio ambiente onde estão inseridos. Assim, as ações voltadas para a sustentabilidade ambiental tendem a provocar impactos positivos diretos e indiretos sobre a atividade das empresas desse meio. Ao questionar os gestores sobre a avaliação dos impactos que as atividades do meio de hospedagem poderiam causar, todos ainda afirmaram desenvolver ações voltadas à preservação do meio ambiente. Os autores constataram que em todos os meios de hospedagem pesquisados as estratégias ambientais estão presentes em suas gestões, mesmo que de forma simplificada.

Oliveira e Rosseto (2014, p. 88), concluem que “quanto aos hóspedes, é difícil mensurar o nível de percepção, pois apenas aqueles dotados de preocupação socioambiental parabenizam pelas iniciativas tomadas”. Também, apontam a falta de conhecimento e interesse por parte dos moradores do entorno do meio de hospedagem sobre práticas sustentáveis.

A Tabela 2 apresenta as práticas sustentáveis que estão sendo divulgadas nos meios de hospedagem de acordo com as informações dos participantes desta pesquisa. O maior percentual de informações está relacionado à redução do consumo de água (17,92%); ao consumo de água (12,74%); consumo de energia (10,85%); redução do consumo de energia (10,61%); e estímulo à conservação do meio ambiente (9,91%). As informações menos comunicadas são: resultados das pesquisas de opiniões e sugestões dos hóspedes (1,89%); e resultados do desempenho econômico com a adoção de práticas sustentáveis (2,12%). Também, destaca-se que a ênfase na comunicação nos meios de

hospedagem, de acordo com os participantes da pesquisa, é dada para a dimensão ambiental, relegando a segundo plano a dimensão social e econômica. No que tange as informações sobre "Resultados das pesquisas de opinião e sugestões dos hóspedes", é destacado o baixo percentual de indicações dos participantes.

Tabela 2 – Distribuição de ocorrências e porcentagens de indicações dos participantes da pesquisa sobre informações utilizadas na comunicação das práticas sustentáveis utilizadas pelos meios de hospedagens

| COMUNICAÇÃO DAS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM | MH | | MHS | | ACADEMIA | | TOTAL | |
|--|-----|-------|-----|-------|----------|-------|-------|------|
| | N | % | N | 3% | N | % | N | % |
| Consumo de água | 22 | 11,96 | 8 | 15,09 | 24 | 12,83 | 54 | 12,7 |
| Redução do consumo de água | 27 | 14,67 | 7 | 13,21 | 42 | 22,46 | 76 | 17,9 |
| Coleta seletiva de resíduos sólidos | 8 | 4,35 | 3 | 5,66 | 13 | 6,95 | 24 | 5,66 |
| Separação de resíduos sólidos | 18 | 9,78 | 2 | 3,77 | 11 | 5,88 | 31 | 7,31 |
| Consumo de energia | 21 | 11,41 | 4 | 7,55 | 21 | 11,23 | 46 | 10,9 |
| Redução do consumo de energia | 16 | 8,7 | 4 | 7,55 | 25 | 13,37 | 45 | 10,6 |
| Estímulo a conservação do meio ambiente | 20 | 10,87 | 6 | 11,32 | 16 | 8,56 | 42 | 9,91 |
| Valorização e promoção da cultura local | 11 | 5,98 | 3 | 5,66 | 7 | 3,74 | 21 | 4,95 |
| Engajamento com a comunidade local (incentivo a comercialização de artesanato e produtos culinários) | 11 | 5,98 | - | - | 3 | 1,6 | 14 | 3,30 |
| Resultados do desempenho econômico com a adoção de práticas sustentáveis | 6 | 3,26 | 1 | 1,89 | 2 | 1,07 | 9 | 2,12 |
| Resultados das pesquisas de opiniões e sugestões dos hóspedes | 4 | 2,17 | 1 | 1,89 | 3 | 1,6 | 8 | 1,89 |
| Nunca observei | 4 | 2,17 | 4 | 7,55 | 1 | 0,53 | 9 | 2,12 |
| Não são divulgadas essas informações | 2 | 1,09 | 2 | 3,77 | 3 | 1,6 | 7 | 1,65 |
| Não respondeu | 13 | 7,07 | 7 | 13,21 | 15 | 8,02 | 35 | 8,25 |
| Outro | 1 | 0,54 | 1 | 1,89 | 1 | 0,53 | 3 | 0,71 |
| Total | 184 | 100 | 53 | 100 | 187 | 100 | 424 | 100 |

Fonte: elaboração própria (2018).

De acordo com De Conto (2018) esse fato evidencia fragilidades no estabelecimento de uma relação de troca de informações entre o hóspede e o empreendimento. A autora destaca que críticas e sugestões dos hóspedes/turistas são importantes e necessárias para a prevenção e solução de problemas internos nas organizações turísticas. Assim, a pesquisa de opinião é uma ferramenta importante e necessária para assegurar a melhoria contínua no desempenho dos meios de hospedagem, sendo importante a participação do hóspede, bem como a divulgação pelo meio de hospedagem sobre as ações realizadas decorrentes das críticas e sugestões de seus clientes (DE CONTO, 2018).

Em pesquisa realizada por Zocholini (2016, p.74), quando os hóspedes questionados sobre “Qual era a maior preocupação relacionada com o futuro do planeta”, 93% dos participantes responderam que o desperdício e a contaminação da água eram as suas maiores preocupações. O autor destaca em sua pesquisa que 46,8% dos

participantes afirmaram que controlam o consumo de água em suas residências; para 15% o controle não é adotado em sua residência; para 21,2% deles é realizado somente o controle, e 16,8% não responderam a esse questionamento. Para Zocholini (2016, p. 81) “esse é um dos fatores que contribuem para que o hóspede não adote práticas e ações ambientais em sua residência ou no meio em que se hospeda, sendo uma relação intrínseca com a educação ambiental.”.

No entanto, a economia de água e energia não são as únicas preocupações com o meio ambiente. A geração de resíduos sólidos também é um fator relevante. Devido ao crescimento da atividade turística no Brasil, a geração de resíduos sólidos poderá se tornar um problema para os empreendimentos turísticos, tornando relevante o desenvolvimento de programas de gerenciamento integrado desses resíduos, uma exigência expressa na Lei nº 12.305/2010 (BRASIL, 2010), a qual institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos no Brasil.

Segundo Pistorello, De Conto e Zaro (2015), o desperdício de alimentos, a geração de resíduos sólidos e a ausência de um plano para gerenciar adequadamente os mesmos, têm se tornado um problema cada vez maior nos meios de hospedagem. Nesse sentido, é de extrema relevância a necessidade de buscar meios alternativos para o descarte e para o tratamento dos resíduos gerados, sobretudo no que diz respeito ao resíduo produzido diariamente, não só por ser uma conformidade legal, mas para que os destinos escolhidos pelos turistas sejam mantidos e o turismo continue crescendo.

Quanto ao consumo e redução do uso de energia nos meios de hospedagem, é uma ação que merece destaque, uma vez que as fontes de energia na natureza estão cada vez mais escassas: “O meio de hospedagem deve informar aos clientes o seu comprometimento com a economia de energia e encorajar o seu envolvimento mediante campanhas de economia dirigidas aos clientes e aos colaboradores.” (ABNT, 2014, p. 18).

Silva (2007), ao realizar estudos com gestores, sobre o consumo de energia em meios de hospedagem da Serra Gaúcha, verificou que 85% dos meios de hospedagem utilizavam equipamentos para a redução do consumo de energia; apenas 15% dos meios de hospedagem não utilizam tais equipamentos, pois justificavam alto custo, estrutura pequena do estabelecimento e pouco interesse. O autor ainda destaca que “apesar do alto número de equipamentos utilizados, os empreendimentos hoteleiros do universo da sua pesquisa pouco utilizam fontes de energia renováveis como a energia eólica e /ou solar.” (SILVA, 2007, p. 100).

Peres e Rezende (2011) observaram, em sua pesquisa, que as práticas de gestão da sustentabilidade nos meios de hospedagem estão presentes em um nível embrionário. Nos empreendimentos mais novos, os Índices de Gestão da Sustentabilidade (IGS) são ligeiramente superiores aos daqueles que estão atuando há mais tempo no mercado. Entretanto, afirmam que a “consciência” ambiental está gradativamente se disseminando neste segmento.

Desse modo, os meios de hospedagem assumem um importante papel na sustentabilidade ambiental, dado que o turista passa a usufruir dos seus serviços, intervindo e modificando o funcionamento natural do ecossistema. Soma-se a isso a variável da sazonalidade, que aumenta em proporções exponenciais a quantidade de turistas nas épocas de alta temporada e, conseqüentemente, aumenta o consumo de energia e de água, a geração de resíduos sólidos e efluentes líquidos, produzindo conseqüências diretas e indiretas ao ambiente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo permitiu analisar como a comunicação ambiental é internalizada nos meios de hospedagem utilizados pelos participantes desta pesquisa. De acordo com as informações desses participantes, a comunicação ambiental ainda é escassa nesses empreendimentos (24,24% das indicações).

Estudar os meios de comunicação utilizados por esses estabelecimentos permite estabelecer aqueles que são mais acessíveis ao público-alvo e potencializá-los, visando a maximizar as informações. Cabe destacar que não basta apenas implementar a comunicação ambiental nesses empreendimentos turísticos, é necessário realizar a avaliação contínua da comunicação pelos meios de hospedagem. Nesse sentido cabe evidenciar o que descreve a NBR 14063 (ABNT, 2009, p. 23):

Convêm que uma organização dê tempo suficiente para que a comunicação seja eficaz. Tempo necessário depende da natureza da comunicação, do número de partes interessadas e suas preocupações, e do tipo de mídia usada. Convêm que a organização analise criticamente e estime a eficácia da comunicação ambiental.

Esta norma considera que as organizações, ao avaliar a eficácia da comunicação, devem levar em conta as diferentes situações, dentre elas destacam-se: se a comunicação ambiental endereçou as necessidades dos públicos-alvos; se os públicos-alvos sabem que

foram ouvidos e se foram informados de como seu retorno será usado; se os públicos-alvos compreenderam o propósito e conteúdo da comunicação.

Assim, como continuidade destes estudos, e procurando estabelecer a relação necessária entre o público-alvo e o meio de hospedagem, sugere-se realizar novas investigações com o intuito de analisar a compreensão dos hóspedes sobre o propósito e o conteúdo da comunicação ambiental. Também, importantes estudos podem vir a ser realizados no sentido de verificar como as críticas e sugestões de hóspedes vêm sendo utilizadas pelos meios de hospedagem como ferramentas de melhoria contínua de sua gestão.

AGRADECIMENTOS

Agradece-se ao Conselho Nacional de Pesquisa – CNPq pela Bolsa de Produtividade em Pesquisa, gestores dos meios de hospedagem e participantes da pesquisa.

REFERÊNCIAS

ASSIS, Regina Cardona de. **Eficiência energética em meios de hospedagem: crenças e práticas**. 2009. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/handle/11338/736>. Acesso em: 22 abr. 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15.401**: Meios de hospedagem – Sistema de gestão da sustentabilidade. Rio de Janeiro, 2014.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 14063**: Gestão Ambiental: Comunicação ambiental – diretrizes e exemplos. Rio de Janeiro, 2009.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14.001**: Sistemas de Gestão Ambiental. Rio de Janeiro, 2015.

BRAGA, José Luiz. Constituição do campo da comunicação. **Verso e reverso**, v. 25, n. 58, p. 62-77, 2011. Disponível em: <http://revistas.unisinos.br/index.php/versoereverso/article/view/924/147>. Acesso em: 28 abr. 2018.

BRASIL. Lei Federal nº 9.795, de 27 de abril de 1999. Dispõe sobre a educação ambiental, institui a Política Nacional de Educação Ambiental e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 1999.

BRASIL. Lei Federal nº 12.305, de 2 de agosto de 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 3 ag. 2010. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/112305.htm. Acesso em: 7 jan. 2017.

CARDOSO, Maria Lopes; FIGUEIREDO, Marina Dantas de. Práticas de Inovações Sustentáveis: estudo qualitativo no setor hoteleiro em Fortaleza/CE. **Caderno Virtual de Turismo**. Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, p. 46-59, abr. 2016. Disponível em: <http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php/caderno/article/view/966/466>. Acesso em: 15 maio 2018.

CAVALCANTI, Marcia Maria Rodrigues Travassos. **O conceito sustentabilidade na comunicação empresarial**: estudos sobre as estratégias utilizadas pelas organizações. 2014. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Semiótica) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo – SP, Brasil, 2014. Disponível em: <http://catalogodeteses.capes.gov.br/catalogo-teses/#/>. Acesso em: 14 abr. 2018.

COSTA, Ana Rita Calderaro da; BARRETO, Maria Auxiliadora Motta. Comunicação eficaz: um estudo de caso de padronização de canal de comunicação. **Brazilian Journal of Development**, v. 5, n. 8, p. 13164-13174, 2019.

DE CONTO, Suzana Maria.; BONIN, Sara Massotti, Sergio.; ZOCHOLINI, Cleomar Antonio.; PEREIRA, Gisele Silva. Gestão da sustentabilidade em meios de hospedagem certificados pela NBR 15401: Canela/RS. *In*: SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE

GESTÃO AMBIENTAL DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS, 2., 2015, Canela. **Anais** [...]. Porto Alegre: ABES, 2015. Disponível em: http://www.abes-rs.uni5.net/centraldeeventos/arqTrabalhos/trab_20150504171828000000887.pdf. Acesso em: 17 mar. 2017.

DE CONTO, Suzana Maria; BONIN, Sara Massotti; PRATES, Maria Pires. Requisitos de sustentabilidade em meios de hospedagem cinco estrelas no Brasil. *In*: SEMINÁRIO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO 2016, 13., 2016, São Paulo. **Anais** [...]. São Paulo: ANPTUR, 2016. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/13/435.pdf>. Acesso em: 9 maio 2018.

DE CONTO, Suzana Maria. Relatório da Pesquisa “Gestão de Turismo: requisito da sustentabilidade e critérios de seleção de meios de hospedagem” apresentado para a Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul, 2018.

DELEUZE, Gilles. **Périclès et verdi**: la philosophie de François Châtelet. Paris: Ed. de Minuit, 1988. 27p.

ESPOSITO, Patrick Bolonha Ferreira. Comunicação ambiental para o desenvolvimento local. **Revista Comunicação e Educação Ambiental**. Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 31-62, jan/jun. 2012. Disponível em: <http://www.latec.ufrj.br/revistas/index.php?journal=eduambiental&page=article&op=view&path%5B%5D=319>. Acesso em: 20 mar. 2018.

FOLETTI, Sergio. **Ações de sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem do roteiro Turístico Vale dos Vinhedos**. 2016. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hospitalidade) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2016. Disponível em: <https://repositorio.uces.br/xmlui/handle/11338/1399>. Acesso em: 16 jan. 2018.

FREITAS, André Luís Policani; DE ALMEIDA, Georgia Maria Manguiera. Avaliação do nível de consciência ambiental em meios de hospedagem: uma abordagem exploratória. **Revista Sociedade & Natureza**. v. 22, n. 2, out. 2010. Disponível em: <http://www.seer.ufu.br/index.php/sociedadennatureza/article/view/9885>. Acesso em: 15 mar. 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008

GOLOBOVANTE, Maria da Conceição. Sustentabilidade, cultura e comunicação: triplo desafio para as organizações. **Revista FAMECOS: mídia, cultura e tecnologia**, Porto Alegre. vol. 17, n. 2, 2010, p. 98-107. Disponível em: <http://www.redalyc.org/revista.oa?id=4955>. Acesso em: 19 de abr. 2018.

GOOTHUZEM, Ricardo. Comunicação Ambiental e dogma. **Envolverde - Revista Plurale**, 2009. Disponível em: <http://www.plurale.com.br/site/noticias-detalhes.php?cod=6050&codSecao=2&q=Comunica%C3%A7%C3%A3o+ambiental+e+dogma&bsc=ativar>. Acesso em: 15 maio 2018.

JACOBI, Pedro. Educação ambiental, cidadania e sustentabilidade. **Cadernos de Pesquisa**. São Paulo, n. 118, p. 189-206, Mar. 2003. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010015742003000100008&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 21 ago. 2018.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa**. 33. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

MOLINA-AZORÍN, José Francisco. et al. Green management and financial performance: a literature review. **Management Decision**. v. 47, n. 7, p. 1080-1100, 2009. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/00251740910978313>. Acesso em: 18 jul. 2018.

MANDELLI, Suzana Maria De Conto. **Variáveis que interferem no comportamento da população urbana no manejo de resíduos sólidos domésticos no âmbito das residências**. 1997. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal de São Carlos. São Carlos, 1997.

MARCHIORI, Marlene. Os desafios da comunicação interna nas organizações. **Conexão: Revista de Comunicação e Cultura**, v. 9, n. 17, p. 145-159, jan/ jun. 2010. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/conexao/article/view/466/388>. Acesso em: 18 de abr. 2018.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Cadastro Nacional de Prestadores de Serviços Turísticos – CADASTUR**. Disponível em: <http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/>. Acesso em: 25 nov. 2017.

MUNIZ, Fabio. **Comunicação ambiental e a aplicação da ISO 14063 em empresas certificadas com a ISO 14001 em Curitiba e região metropolitana**. 2008. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Ambiental) – Universidade Positivo de Curitiba, Curitiba-PR, 2008.

OLIVEIRA, Murilo de Alencar Souza; ROSSETTO, Adriana Marques. A percepção dos gestores quanto às práticas sustentáveis implantadas em meios de hospedagem de pequeno porte. **Revista Turismo Contemporâneo**, Natal, v. 2, n. 1, p. 74-94, jan.-jun. 2014. Disponível em: <https://doaj.org/article/523f73f65fb54d0bab20283d3ca08e12>. Acesso em: 20 mar. 2018.

PERES JUNIOR, Miguel Rivera; REZENDE, Daniel Carvalho de. Gestão da sustentabilidade no segmento hoteleiro: estudo dos meios de hospedagem de Monte Verde, MG. **Caderno Virtual de Turismo**. v. 11, n. 2, 2011. Disponível em: <http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php/caderno/article/view/659>. Acesso em: 11 nov. 2016.

PISTORELLO, Josiane; DE CONTO, Suzana Maria; ZARO, Marcelo. Geração de resíduos sólidos em um restaurante de um Hotel da Serra Gaúcha Rio Grande do Sul. Brasil. **Engenharia Sanitária e Ambiental**, v. 20, p. 337-346, 2015; Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-41522015020000133231>. Acesso em: 29 abr. 2018.

SILVA, Roberto do Nascimento e. **Ações ambientais em meios de hospedagem da Região Uva e Vinho da Serra Gaúcha RS**. 2007. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2007.

ZOCHOLINI, Cleomar Antonio. **Informações de hóspedes sobre conservação e gestão do uso da água em meios de hospedagem**. 2016. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hospitalidade) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2016. Disponível em:

<https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/1400/Dissertacao%20Cleomar%20Antonio%20Zocholini.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 22 abr. 2018.