



# Gestão da sustentabilidade no segmento hoteleiro: estudo dos meios de hospedagem de Monte Verde, MG

*Sustainability management in hotel industry: a study of lodging service providers in Monte Verde, MG*

*Gestión de la sostenibilidad en la industria hotelera: un estudio de las instalaciones de hospedaje en Monte Verde, MG*

**Miguel R. Peres Jr.** < miguel.peres@ifmg.edu.br >

Possui mestrado em Administração - Área de Concentração em Gestão de Produtividade Organizacional pela Campanha Nacional de Escolas da Comunidade - CNEC / Faculdade Cenequista de Varginha - FACECA (2006), Varginha, MG, Brasil.

**Daniel C. de Rezende** < danielderezende@ufla.br >

Possui doutorado em Desenvolvimento, Agricultura e Sociedade pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (2004).

## CRONOLOGIA DO PROCESSO EDITORIAL

Recebimento do artigo: 12-ago-2010

Aceite: 07-abr-2011

## FORMATO PARA CITAÇÃO DESTE ARTIGO

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.

## REALIZAÇÃO



## APOIO INSTITUCIONAL



## PATROCÍNIO



**Resumo:** A discussão sobre a possibilidade de um desenvolvimento da humanidade compatível com as necessidades atuais e futuras – o chamado desenvolvimento sustentável – tem marcado diversos setores. A partir dessa premissa, resolveu-se investigar de que forma o setor turístico no Brasil, particularmente o setor de hospedagem de pequeno e médio porte, tem encarado a questão ambiental. Para responder a este questionamento, estabeleceu-se como objetivo determinar qual o nível de adoção de práticas de gestão da sustentabilidade nos meios de hospedagem no distrito de Monte Verde, em Camanducaia (MG). O estudo propõe uma metodologia que possibilita a medição do grau de adoção dessas práticas por meio do cálculo de índices chamados de Índice de Gestão da Sustentabilidade (IGS), Índice Empresarial de Gestão da Sustentabilidade (IEGS) e Índice Geral de Gestão da Sustentabilidade (IGGS). Ao término do trabalho, pôde-se observar que na amostra pesquisada (74 meios de hospedagem) as práticas de gestão da sustentabilidade estão presentes em um nível bastante incipiente. Porém, a verificação de que nos empreendimentos mais novos os IGS são ligeiramente superiores aos daqueles com mais tempo de existência possibilita conjecturar que, talvez, a consciência ambiental esteja gradativamente se disseminando neste segmento.

**Palavras-chave:** Desenvolvimento Sustentável; Gestão da Sustentabilidade; Turismo Sustentável; Gestão Hoteleira.

**Abstract:** The discussion about the possibility of a human development compatible with the current and future needs – so-called sustainable development - influences several economic sectors. From this premise, this paper aims to investigate the perception of the tourism sector in Brazil, particularly the small and medium lodging service providers, regarding environmental issues. In order to answer this question, the level of adoption of management practices for sustainability in lodging facilities in the district of Monte Verde in Camanducaia (MG) was identified. The paper proposes a methodology that enables measurement of the degree of adoption of these practices by calculating indexes called Sustainability Management Index (SMI), Enterprise Sustainability Management Index (ESMI) and Sustainability Management General Index (SMGI). Upon completion of the work, it was observed that in this sample (74 lodging facilities) management practices of sustainability are present in an incipient level. However, the finding that the newest companies have SMI a little bit superior than the older ones may indicate that environmental awareness is gradually spreading in this segment.

**Keywords:** Sustainable development; Sustainability management; Sustainable tourism; Hotel management.

**Resumen:** La discusión sobre la posibilidad de desarrollo de la humanidad en consonancia con las necesidades actuales y futuras - el llamado desarrollo sostenible - tiene marcado varios sectores. Desde esta premisa decidimos investigar, cómo el sector del turismo en Brasil, particularmente el sector de hospedaje de pequeñas y medianas empresas, tiene afrontado las cuestiones ambientales. Para contestar a este cuestionamiento, se propuso como objetivo determinar cual el nivel de adopción de prácticas de gestión de la sostenibilidad en las instalaciones de alojamiento en el distrito de Monte Verde en Camanducaia (MG). El estudio propone una metodología que permite mensurar el grado de adopción de estas prácticas mediante el cálculo de índices denominados Índice de Gestión de la Sostenibilidad (IGS), Índice Empresarial de Gestión de la Sostenibilidad (IEGS) y el Índice General de Gestión de la Sostenibilidad (ICGS). Al final del trabajo, se observó en la muestra investigada (74 instalaciones de alojamiento) que las prácticas de gestión de la sostenibilidad son muy incipientes. Sin embargo, se constató que en la mayoría de nuevos emprendimientos, los IGS son ligeramente superiores a los que tienen más años de existencia, esto permite suponer que quizás la conciencia ambiental esté gradualmente siendo difundida en este segmento.

**Palabras clave:** Desarrollo sostenible; Gestión de la sostenibilidad; Turismo sostenible; Gestión hotelera.

## Introdução

A escassez dos recursos naturais é uma preocupação cada dia mais presente no cotidiano das pessoas. A iminência da falta de recursos vitais à sobrevivência faz do debate sobre a questão ambiental um imperativo para a preservação das condições mínimas para a continuidade da existência do ser humano na Terra.

A partir dessa constatação surgiu a preocupação pela busca de um modelo de desenvolvimento que seja sustentável. Diversos são os conceitos e as controvérsias acerca do chamado desenvolvimento sustentável. Contudo, pode-se afirmar que, independente do nome que se dê a esse processo, a busca por uma forma de desenvolvimento que dê aos homens condições satisfatórias de sobrevivência e que, ao mesmo tempo, possibilite às gerações futuras usufruir desses mesmos benefícios parece ser praticamente um consenso.

O turismo – que se apresenta como uma das atividades econômicas que mais crescem atualmente – não poderia ficar fora desses debates. Estatísticas da Organização Mundial do Turismo (OMT) apontam que, até 2020, mais de 1,6 bilhão de pessoas viajarão pelo mundo a cada ano (esse número não inclui as pessoas que viajam em seu próprio país). Esse extraordinário contingente de turistas deverá movimentar cerca de US\$ 9,0 trilhões, somente com o turismo internacional (OMT, 2003).

Analisando-se o fenômeno turístico, em toda a sua enorme complexidade de efeitos positivos e negativos, pode-se afirmar que, caso não seja corretamente planejado e operacionalizado, o potencial de agressão do turismo, seja aos recursos naturais, seja aos aspectos socioculturais e econômicos das comunidades receptoras, pode ser enorme.

A partir dessa análise, fez-se o questionamento sobre a forma pela qual o setor turístico no Brasil, particularmente o setor de hospedagem de pequeno e médio porte, tem encarado a questão ambiental ou tem adotado procedimentos no sentido de adequar seus processos aos preceitos do desenvolvimento sustentável.

Para tentar responder a este questionamento, desenvolveu-se este estudo que, de forma geral, buscou determinar o índice de adoção de práticas de gestão da sustentabilidade nos meios de hospedagem no distrito de Monte Verde, em Camanducaia, MG. O trabalho buscou ainda, de forma específica, verificar o nível de adoção de práticas de gestão da sustentabilidade em suas três dimensões (ambiental, sociocultural e econômica); investigar a existência de correlações entre o nível de adoção de práticas de gestão da sustentabilidade e as características do empreendimento (tamanho e tempo de funcionamento); identificar possíveis correlações existentes entre a adoção de práticas de gestão da sustentabilidade e características do principal administrador do empreendimento (formação).

## Fundamentação teórica

### Reflexões sobre o desenvolvimento sustentável do turismo

A preocupação com os impactos decorrentes da atividade turística não é recente. Em consonância com as discussões sobre o desenvolvimento ocorridas nos últimos trinta anos do século XX (Clu-

be de Roma/Limits to growth, 1972; Declaração de Cocoyok, 1974; Relatório Dag-Hammarskjöld – também conhecido como Relatório Que Faire – 1975; Relatório Brundtland, 1987; Conferência Rio-92, dentre outros) a OMT, já em 1980, manifestava sua preocupação com a preservação dos recursos turísticos disponíveis. Após a realização da Conferência Mundial de Turismo, acontecida naquele ano em Manila, Filipinas, a OMT passou a adotar uma postura na qual se defendia que o uso dos recursos turísticos não pode ser deixado sem controle sem que se corra o risco de sua deterioração, ou mesmo de sua destruição (WTO, 2005b).

Os efeitos decorrentes da atividade turística podem ser analisados a partir de três grandes dimensões: ambiental, sociocultural e econômica (Haralambopoulos; Pizam, 1996; Ap; Crompton, 1998; Cooper *et. al.* 2001). O Quadro 1 apresenta alguns dos vários efeitos – positivos e negativos – que o turismo pode trazer.

Quadro 1 - Efeitos positivos e negativos decorrentes da atividade turística.

| <b>DIMENSÃO AMBIENTAL</b>   |
|---|
| <b>EFEITOS POSITIVOS</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivo à preservação e à recuperação de áreas naturais (um dos principais atrativos turísticos)</li> <li>• Arrecadação financeira direta (ingressos em unidade de conservação e doações para preservação)</li> <li>• Aperfeiçoamento do planejamento e do gerenciamento ambiental</li> <li>• Disseminação da conscientização ambiental</li> <li>• Geração de empregos alternativos (substituição de atividades predatórias – caça, por exemplo – por funções turísticas (guias)</li> </ul>  |
| <b>EFEITOS NEGATIVOS</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poluição (do solo, água e ar)</li> <li>• Impactos físicos decorrentes de implantação de infraestrutura (básica e turística) e do movimento de turistas (erosão, deslizamentos, compactação)</li> <li>• Perda da biodiversidade</li> <li>• Danos à fauna local (perturbação dos hábitos de reprodução, caça e pesca predatórias, produção de souvenirs, migração forçada)</li> <li>• Danos à flora local (pisoteamento em trilhas, coleta de espécimes)</li> <li>• Impacto visual (construções que “agridem” a paisagem e não respeitam as características locais)</li> <li>• Danos sobre elementos geológicos (coleta e vandalismo em grutas e cavernas; impacto decorrente de atividades de turismo de aventura)</li> </ul> |
| <b>DIMENSÃO SOCIOCULTURAL</b>   |
| <b>EFEITOS POSITIVOS</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preservação das tradições e de sua autenticidade</li> <li>• Preservação e recuperação do patrimônio histórico, cultural e religioso</li> <li>• Melhoria das condições de vida em função dos investimentos em infraestrutura básica e serviços (limpeza pública, saúde, segurança, comunicação)</li> <li>• Eliminação das diferenças culturais por meio do intercâmbio cultural</li> <li>• Disseminação da paz entre os povos</li> <li>• Despertar de um sentimento de unidade nacional por meio do turismo doméstico</li> </ul>  |

| <b>EFEITOS NEGATIVOS</b>  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploração sexual de crianças</li> <li>• Influência sobre os padrões morais da população local, com conseqüente aumento da prostituição, jogo e tráfico de drogas</li> <li>• Aumento da criminalidade</li> <li>• Problemas de saúde (doenças exógenas, doenças sexualmente transmissíveis)</li> <li>• Repercussões sobre as manifestações tradicionais (mercantilização, “comodificação”, estandardização, perda da autenticidade – autenticidade encenada) para atendimento das demandas dos turistas</li> <li>• Degradação e descaracterização do patrimônio histórico, cultural e religioso</li> <li>• Choques culturais e estresse social (irritação com o comportamento dos turistas, competição por recursos, conflitos na ocupação e utilização do espaço, congestionamentos).</li> <li>• Ocupação desordenada e especulação imobiliária</li> <li>• Restrições à utilização, pela comunidade autóctone, dos atrativos naturais e culturais (apropriação privada de praias, ingressos muito caros em museus, teatros, etc.)</li> </ul> |
| <b>DIMENSÃO ECONÔMICA</b>   |
| <b>EFEITOS POSITIVOS</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efeito multiplicador (de renda, emprego e de arrecadação governamental)</li> <li>• Contribuição para superávits no balanço de pagamentos</li> <li>• Estímulo a investimentos internos e externos</li> <li>• Geração de empregos (diretos e indiretos)</li> <li>• Redistribuição regional de renda</li> <li>• Aumento da arrecadação (direta e indireta) governamental (impostos, taxas, etc.)</li> <li>• Recuperação de locais com economias decadentes</li> </ul>   |
| <b>EFEITOS NEGATIVOS</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Canalização excessiva de investimentos para o turismo, penalizando outros setores (chamado de efeito deslocamento, custo de oportunidade ou custo de ocasião)</li> <li>• Fuga (<i>leakage</i>) de recursos por meio da excessiva dependência de fornecedores de fora da comunidade local ou em função da remessa de lucros das empresas estrangeiras</li> <li>• Dependência econômica</li> <li>• Pressão inflacionária</li> <li>• Sazonalidade da oferta de empregos, empregos mal remunerados, utilização de mão-de-obra estrangeira</li> </ul>   |

Fonte: elaborado pelos autores

Essa compilação demonstra que a gama de efeitos positivos que a atividade turística pode desencadear é ampla. Observa-se, contudo, que a variedade de repercussões negativas que o turismo pode ocasionar também é bastante extensa. Diante desse paradoxo a única solução que surge para que o turismo possa se desenvolver de forma sustentável é seu correto planejamento, operacionalização e monitoramento. A partir dessa premissa, verifica-se a necessidade de desenvolvimento de indicadores que permitam, de forma eficiente, monitorar o grau de adequação da atividade aos preceitos do desenvolvimento sustentável.

Conforme previsto na Agenda 21 para a Indústria de Viagens e Turismo, uma das prioridades do setor turístico é a necessidade de medir o progresso em alcançar o desenvolvimento sustentável. De acordo com o documento, o objetivo a ser alcançado, dentro dessa área prioritária, é “estabelecer indicadores de desenvolvimento sustentável do turismo (IDST) pragmáticos, aplicáveis nos níveis local e nacional, através dos quais o progresso pode ser monitorado e estimado” (WTO, 1994, p.51).

O documento afirma que a efetividade do desenvolvimento sustentável do turismo só poderá ser alcançada se IDST forem estabelecidos e se estes forem aplicáveis às necessidades dos governos, das autoridades turísticas nacionais, das organizações representativas do setor, como também das autoridades locais, regionais e nacionais e as empresas turísticas. Para a OMT, os IDST devem prover medidas precisas da efetividade das políticas desenvolvidas para a atividade turística. A organização recomenda, ainda, que os IDST devem ser simples e práticos, relacionados com dados que podem ser facilmente coletados e compilados. Por último, a organização conclama todos os agentes envolvidos a participarem no esforço de estabelecerem um conjunto de indicadores-chave que pudessem ser utilizados pelas autoridades nacionais e locais (WTO, 2004).

A OMT propõe que esses indicadores principais sirvam como referência básica para o desenvolvimento de IDST locais que atendam às especificidades de cada destino. No entendimento da organização:

A essência do programa de indicadores da OMT é o gerenciamento de risco. Informações confiáveis, obtidas por meio de indicadores, provêm a capacidade de definir os riscos existentes para aspectos chave, para os valores mais importantes das comunidades e dos turistas, e o nível de preparação das destinações para a ocorrência de problemas ou para sua antecipação (WTO, 2005a, p.12).

Como consequência natural desse processo de elaboração e disseminação de IDST para o monitoramento da atividade turística – tarefa essencialmente ligada ao poder público e ou às organizações não-governamentais – passa a existir uma pressão para que o “trade turístico” também assuma sua responsabilidade. Essa “pressão” exercida sobre o segmento corporativo da atividade turística – em particular sobre o setor de hospedagem – é o objeto de análise da próxima seção deste trabalho.

## **Gestão da sustentabilidade no setor de hospedagem**

No âmbito empresarial, assistiu-se, nas últimas décadas, ao aumento da preocupação com a preservação do meio ambiente, que passou a ser considerada como uma prioridade. Donaire (1999, p. 13) coloca que:

[...] as empresas que até então eram vistas apenas como instituições econômicas com responsabilidades referentes a resolver os problemas econômicos fundamentais (o que produzir, como produzir e para quem produzir) têm presenciado o surgimento de novos papéis que devem ser desempenhados, como resultado das alterações no ambiente em que operam.

Almeida, Cavalcanti e Mello (2000, p.11) observam que “o comprometimento das empresas com a questão ambiental acompanha o processo da globalização das relações econômicas, impulsionado a partir da década de 70”. Para os autores, muitas empresas, principalmente aquelas com atuação no comércio exterior, tiveram que rever sua postura diante de questões ambientais, uma vez que a correção ambiental passou a ser um pré-requisito para a inserção no comércio exterior.

Para Hoffman (2000), duas foram as forças que conduziram as práticas ambientais corporativas nas décadas de 1970 e 80: os governos e os ativistas sociais. De acordo com o autor, na década de 1970, os administradores viam a questão ambiental apenas como uma restrição regulatória imposta pelo governo. Já nos anos 1980, a grande pressão para a adoção de uma postura “ambientalmente

correta”, por parte das empresas, vinha dos grupos ambientalistas. Souza (2002, p.3) resume esta primeira fase do ambientalismo empresarial de uma forma muito precisa:

Nestes dois períodos, portanto, as mudanças de práticas ambientais foram uma resposta das empresas tanto a sanções legais (penalidades civil, administrativas e criminais) quanto sociais (protestos, pressões negativas, redução da reputação e na imagem da empresa).

Nos últimos anos, porém, fenômenos contemporâneos, como a globalização e os avanços tecnológicos, tornaram o mercado muito mais competitivo para qualquer organização, quer seja pelo aumento do número de concorrentes, quer seja pelo crescimento da consciência crítica dos consumidores. Desta forma, é muito fácil para o consumidor moderno substituir um produto ou um prestador de serviços, se, porventura, sua qualidade não for satisfatória ou se, por acaso, alguma política administrativa do fornecedor lhe desagradar (a política de preservação ambiental, por exemplo). Diante dessa nova realidade, a questão ambiental passou a ter um novo significado no universo corporativo.

A respeito dessa nova postura empresarial em face das novas demandas da sociedade, Bateman e Snell (1998, p. 32) afirmam que:

O escopo dos problemas ambientais é amplo e seu impacto é muito grande. Administrar eficazmente tendo em mente o ambiente requer atenção à eficiência, à eficácia e às metas de longo prazo. A administração ambiental deve considerar uma fusão de questões técnicas, éticas, sociais e competitivas.

Baseado nos aspectos discutidos até aqui, poder-se-ia afirmar que toda empresa - independente de a qual segmento pertença - deveria implantar um eficiente sistema de gestão da sustentabilidade (SGS) para promover sua adequação aos novos paradigmas ambientais, quer seja por exigências legais, pela nova postura dos consumidores ou pela possibilidade de aproveitar oportunidades de negócios. Na área de turismo, não poderia ser diferente.

Porém, diversas críticas têm sido feitas às empresas turísticas, no que se refere às questões ambientais. Swarbrooke (2000, p.31) afirma que, em termos gerais, a indústria turística: (1) está excessivamente interessada nos lucros em curto prazo, não na sustentabilidade em longo prazo; (2) está mais interessada 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 controlada 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.

Cumprido ressaltar, entretanto, que algumas instituições turísticas (empresas, ONGs, associações) têm, nos últimos anos, procurado se adaptar a essa nova conjuntura, entendendo que a defesa da adequação dos processos às questões ambientais é de fundamental importância para a sobrevivência do setor. Nesse sentido, algumas iniciativas de sucesso têm sido implantadas.

A Caribbean Alliance for Sustainable Tourism (CAST), que atua fornecendo cursos para a implantação de sistemas de gestão para hotéis, é uma delas. A CAST é uma organização sem fins lucrativos, fundada em 1997 que tem, como principal missão, promover uma gestão efetiva dos recursos

naturais, por meio da prestação de assessorias na implantação de sistemas de gestão ambiental em operações hoteleiras e turísticas (Roussa, 2002).

Segundo Butler (2008), algumas das principais marcas do setor, como Marriott, Hilton, Fairmont e Starwood também estão desenvolvendo iniciativas e anunciando programas ambientais que buscam minimizar os impactos de suas operações. O autor afirma que, apesar de ainda ser incipiente o desenvolvimento sustentável na indústria hoteleira, essas tendências levarão ao desenvolvimento de “hotéis verdes”. Para o autor, aqueles que adotarem posturas ambientalmente corretas voluntariamente, antes que elas se tornem normas impostas, serão recompensadas pelo mercado (Butler, 2008).

Esse tema – gestão da sustentabilidade na hotelaria – tem sido objeto de estudos em várias partes do mundo: Espanha (Álvarez-Gil; Burgos-Gimenez; Céspedes-Lorente, 2001; Molina-Azorín *et al*, 2009); Tailândia (Henderson, 2007); Turquia (Tosun, 2001; Erdogan; Baris, 2007); Suécia e Polônia (Bohdanowicz, 2006); Vietnã (Le *et al*, 2006). China (Chan, 2005), dentre vários outros. Apesar disso, são ainda incipientes no Brasil, as investigações sobre a gestão da sustentabilidade hoteleira. Acredita-se que esse seja, justamente, um dos méritos do presente trabalho: contribuir para o preenchimento dessa lacuna.

## Metodologia

A pesquisa desenvolvida neste trabalho caracterizou-se por seu caráter descritivo. As pesquisas descritivas “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis” (Gil, 1999, p. 44). Dentre os diversos métodos de pesquisa existentes para se desenvolver estudos descritivos, destaca-se o *survey*. O *survey* é só uma dentre muitas outras ferramentas de pesquisa que podem ser utilizadas pelos pesquisadores sociais destacando-se, porém, que o *survey* atende de forma vantajosa no exame de muitos temas sociais e é particularmente eficaz quando combinado com outros métodos (Babbie, 1999).

Para o presente estudo, elaborou-se um questionário autoaplicado, construído a partir dos objetivos definidos pela pesquisa e pela utilização de algumas referências básicas. Na primeira parte, o objetivo era caracterizar o empreendimento e seu principal administrador.

Já em sua segunda parte, o questionário procurava, por meio da utilização de uma escala adaptada de Likert, verificar o grau de utilização de práticas relacionadas à gestão da sustentabilidade nos meios de hospedagem. Essa parte do questionário foi baseada em Silva e Ribeiro (2003), Silva, Enders e Silva (2003), Programa Green Globe 21 (2005) e no Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS), desenvolvido pelo Instituto da Hospitalidade (IH) (2004). Tendo como base essas referências, foram elaborados 24 indicadores, divididos entre três dimensões da sustentabilidade: ambiental (13 indicadores), sociocultural (6 indicadores) e econômica (5 indicadores).

Definidos os indicadores de gestão da sustentabilidade a serem utilizados (as variáveis dependentes) estabeleceu-se, como forma de medir a adoção dos mesmos pelos empreendimentos, a escala adaptada de Likert, que varia de 1 a 5. Nessa escala, os respondentes optaram por: (1) nunca utilizado, (2) pouco utilizado, (3) razoavelmente utilizado, (4) bastante utilizado e (5) muito utilizado. Segundo Babbie (2003, p.233), o método desenvolvido por Rensis Likert é uma forma sistemática e refinada de construir um índice, uma vez que, ao atribuir escores às categorias de respostas, o



método permite, na totalização geral dos escores atribuídos a cada variável, obter uma “medida razoavelmente boa da variável”.

Como unidade de análise deste estudo definiu-se a rede hoteleira do distrito de Monte Verde, que pertence ao município de Camanducaia, MG. Camanducaia está situada na microrregião de Pouso Alegre que, por sua vez, se encontra na mesorregião Sul/Sudoeste de Minas. O município tem uma área total de 527,57 km<sup>2</sup> e uma população de 20.537 habitantes (de acordo com o IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, Censo 2000).

A infraestrutura hoteleira do distrito contava, de acordo com estimativas do Departamento de Turismo da Prefeitura Municipal de Camanducaia, com aproximadamente 90 hotéis e pousadas, quando da realização da pesquisa (julho de 2006).

Com relação ao número de inquirições, optou-se por realizar um censo junto ao objeto de estudo. Essa proposta, contudo, se mostrou inviável. Como primeiro empecilho, houve a dificuldade de se estabelecer o tamanho exato da rede hoteleira de Monte Verde. O alto nível de informalidade e da operação sazonal (somente nos períodos de alta temporada) de alguns dos empreendimentos do distrito de Monte Verde, também contribuiu para que a meta a de aplicar os questionários em todos os meios de hospedagem do distrito não fosse alcançada.

Mesmo diante dessas limitações práticas, foi possível a aplicação de 74 questionários. Acredita-se que o número de questionários aplicados (mais de 80% dos estimados meios de hospedagem então existentes) representa uma amostra bastante significativa da infraestrutura hoteleira do distrito de Monte Verde, não inviabilizando, assim, os objetivos deste trabalho.

Os dados coletados na pesquisa de campo deste trabalho foram tabulados utilizando-se o software SPSS®. A partir dos escores atribuídos por meio da escala de Likert utilizada, foram calculados três índices de gestão da sustentabilidade, utilizando-se, parcialmente, a metodologia proposta por Silva, Enders e Silva (2003, p. 74) para cálculo do nível de adoção das práticas ambientais (Quadro 2).

Quadro 2 - Indicadores de Gestão da Sustentabilidade

| <b>ÍNDICE</b>  | <b>FORMA DE CÁLCULO</b>   | <b>OBJETIVOS</b>  |
|--|---|---|
| <b>Índice de gestão da sustentabilidade (IGS)</b>              | Valor médio obtido para cada uma das 24 práticas de gestão da sustentabilidade escolhidas | Medir o nível de adoção de cada uma das 24 práticas de gestão da sustentabilidade escolhidas        |
| <b>Índice geral de gestão da sustentabilidade (IGGS)</b>       | Valor médio dos IGS calculados  | Medir o nível geral de adoção, no destino estudado, das práticas de gestão da sustentabilidade      |
| <b>Índice empresarial de gestão da sustentabilidade (IEGS)</b> | Valor médio obtido por cada um dos 74 meios de hospedagem pesquisados                     | Medir o nível de adoção de práticas de gestão da sustentabilidade em cada um dos 74 empreendimentos |

Fonte: elaborado pelos autores

## Resultados e discussão

### Caracterização dos empreendimentos e dos principais administradores

Dos 74 empreendimentos investigados em Monte Verde, 50 se enquadram no tipo pousada (33,78%), 22 (14,86%) no tipo hotel e apenas 2 no tipo hotel de lazer/resort, sendo todos privados. Apenas 7 dos meios de hospedagem estão situados na zona rural da cidade de Camanducaia (9,46%). Os outros 90,54% (67 empreendimentos) estão situados na zona urbana do distrito de Monte Verde.

A maioria (63,02%) dos empreendimentos iniciou o funcionamento depois de 1995 (menos de 10 anos de funcionamento, quando da realização da pesquisa) e 38,36% dos meios de hospedagem foram abertos há menos de 5 anos. Isso demonstra a expansão recente da infraestrutura-hoteleira de Monte Verde. No que se refere ao tamanho e à estruturação administrativa, percebe-se que ainda predominam em Monte Verde meios de hospedagem pequenos e com quadros de funcionários bem reduzidos. Os empreendimentos visitados têm, em média, 14,87 UHs (a média nacional é de 45,35, de acordo com Hotel On Line, 2006, p.28) e 37,15 leitos. Observando-se que 81,08% de sua infraestrutura hoteleira contam com menos de 20 UHs e que 64,29% oferecem, no máximo, 36 leitos, percebe-se que, efetivamente, os empreendimentos visitados são de pequeno porte (moda de 14 UHs e 18 leitos). Como o quadro funcional médio é composto por 5,96 funcionários, se deduz que a rede hoteleira de Monte Verde emprega, em média, 0,4 funcionários por UH. Dos empreendimentos visitados, 75,68% têm menos de 8 funcionários e 1 em cada 4 meios de hospedagem (25,68%) possui apenas 2 funcionários (valor modal, com 19 ocorrências).

Na variável que procurava aferir o grau de instrução do principal administrador, obteve-se, aproximadamente, 1/3 de empreendimentos que são administrados por pessoas com formação superior completa (33,78%). O tempo médio de experiência dos administradores no setor turístico é de 8,51 anos, sendo de 7,54 o desvio padrão e 6 anos a mediana da série.

### Indicadores de sustentabilidade

A seguir serão apresentados os resultados obtidos na verificação de adoção, por parte dos meios de hospedagem de Monte Verde, de práticas adequadas aos preceitos do desenvolvimento sustentável do turismo. Para isso, foram calculados três índices de sustentabilidade, utilizando-se o valor médio dos escores atribuídos à escala adaptada de Likert criada, que variava entre 1 e 5.

Ao primeiro índice calculado, deu-se o nome de *Índice de Gestão da Sustentabilidade* (IGS), que indica o valor médio obtido na pesquisa para cada indicador estabelecido (nas dimensões ambiental, sociocultural e econômica).

Na Tabela 1 estão reunidos todos os IGS calculados no presente trabalho. Analisando-se os resultados obtidos, pode-se perceber que as cinco práticas econômicas definidas estão entre as dez práticas de gestão da sustentabilidade com maior índice.

Tabela 1. Índices de Gestão da Sustentabilidade (IGS) e Índice Geral de Gestão da Sustentabilidade (IGGS)

| INDICADORES   | DIMENSÃO      | IGS           |
|---|---------------|---------------|
| 1. Utilização de mão-de-obra local  | Sociocultural | 4,1081        |
| 2. Verificação do nível de satisfação do cliente por meio de um sistema estruturado de avaliação (questionários nos quartos, cartas e ou telefonemas posteriores à hospedagem, etc) | Econômica     | 2,6216        |
| 3. Separação do lixo para coleta seletiva   | Ambiental     | 2,6081        |
| 4. Elaboração, consulta e correção permanente de um plano de negócios do empreendimento   | Econômica     | 2,4865        |
| 5. Adoção de medidas de economia de energia elétrica (lâmpadas econômicas, acendimento/desligamento automático de lâmpadas, etc.)   | Ambiental     | 2,3919        |
| 6. Definição do break even point (taxa de ocupação mínima para cobrir os custos)  | Econômica     | 2,3649        |
| 7. Controle da taxa de ocupação média (% de UHs ou de leitos ocupados no mês)   | Econômica     | 2,2432        |
| 8. Adoção de políticas de diminuição do índice de acidentes de trabalho   | Econômica     | 1,7703        |
| 9. Compra e ou utilização de produtos reciclados  | Ambiental     | 1,5541        |
| 10. Controle do consumo global de energia elétrica (kWh consumidos por mês)   | Ambiental     | 1,5270        |
| 11. Controle do consumo de energia elétrica por hóspede por noite (kWh consumidos por hóspede por noite)  | Ambiental     | 1,4730        |
| 12. Incentivo à valorização, preservação e promoção das tradições e da cultura local  | Sociocultural | 1,4595        |
| 13. Aplicação de recursos em iniciativas sócio-culturais comunitárias   | Sociocultural | 1,4189        |
| 14. Política de diminuição da rotatividade do quadro de colaboradores   | Sociocultural | 1,4054        |
| 15. Investimento no treinamento e qualificação dos colaboradores (funcionários)   | Sociocultural | 1,3919        |
| 16. Controle do consumo global de água (m <sup>3</sup> ou litros consumidos por mês)  | Ambiental     | 1,3784        |
| 17. Incentivo à participação dos colaboradores (funcionários) em iniciativas comunitárias   | Sociocultural | 1,3514        |
| 18. Adoção de medidas de economia de água (reutilização, incentivo ao hóspede para redução da frequência de troca de roupas de cama e de banho, torneiras automáticas, etc.)        | Ambiental     | 1,2838        |
| 19. Controle do consumo de água por hóspede por noite (m <sup>3</sup> ou litros consumidos por hóspede por noite)   | Ambiental     | 1,2297        |
| 20. Política de reutilização de material (papel, água, etc.)  | Ambiental     | 1,2027        |
| 21. Utilização de fontes alternativas de energia (eólica, solar, etc.)  | Ambiental     | 1,1892        |
| 22. Aplicação de recursos em iniciativas ambientais comunitárias  | Ambiental     | 1,1757        |
| 23. Controle da geração global de resíduos (kg de resíduos produzidos por mês)  | Ambiental     | 1,1622        |
| 24. Controle da geração de resíduos por hóspede por noite (kg de resíduos produzidos por hóspede por noite)   | Ambiental     | 1,1351        |
| <b>Índice Geral de Gestão da Sustentabilidade (IGGS)</b>  |               | <b>1,7472</b> |

Fonte: elaborado pelos autores

Na dimensão ambiental, os resultados obtidos mostram que ainda é muito incipiente a adoção de práticas de gestão ambiental na infra-estrutura hoteleira. Apenas a separação do lixo para coleta seletiva (IGS = 2,6081) e a adoção de medidas de economia de energia elétrica (IGS = 2,3919) apresentam um grau de adoção significativo. Pode-se supor que o nível de utilização dessa última prática deva-se à constatação de que a mesma traz redução de custos mais perceptíveis.

Ainda na dimensão ambiental, cabe destacar que, mesmo tendo treze indicadores estabelecidos, esta dimensão tem apenas quatro práticas ambientais entre as dez com maior escore. Isso mostra que ainda não existe uma preocupação sistematizada com as questões ambientais no processo de gestão da sustentabilidade.

Dos indicadores socioculturais de desenvolvimento sustentável utilizados no trabalho, destaca-se a variável utilização de mão-de-obra local (IGS = 4,1081). Nesse indicador, todos os empreendimentos apresentam algum nível de adoção dessa prática e 39,19% utilizam somente mão-de-obra local. Acredita-se, contudo, que o alto nível de adoção dessa prática deva-se mais às características do desenvolvimento turístico de Monte Verde, no qual predominam empresas de pequeno porte e com poucos funcionários, do que à consciência da sustentabilidade dessa estratégia. Pode-se supor que essa tendência possa ser revertida, caso haja uma modificação nos padrões de desenvolvimento do turismo no distrito, com a abertura de empreendimentos turísticos maiores ou mais sofisticados (tipos de empreendimentos que demandam mão-de-obra mais qualificada, que pode não estar disponível entre os residentes em Monte Verde).

Chama a atenção, dentre os indicadores socioculturais, o baixo nível de investimento no treinamento e qualificação dos colaboradores (funcionários), com um IGS de 1,3514. Os dados obtidos demonstraram que apenas 27,03% dos empreendimentos investem nesse aspecto básico do gerenciamento.

A dimensão econômica foi a que apresentou melhor desempenho nesta pesquisa. Nenhuma das variáveis avaliadas nessa dimensão apresentou níveis maiores que 50% de não utilização por parte dos empreendimentos visitados. O indicador adoção de políticas de diminuição do índice de acidentes de trabalho foi o que apresentou o menor IGS (1,7703) nessa dimensão.

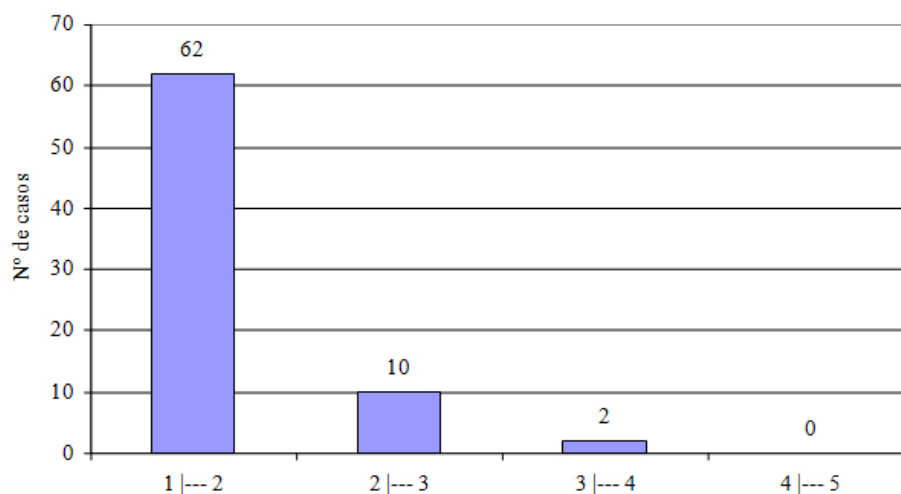
Foi determinado, ainda, o índice médio dos índices encontrados, o qual se resolveu denominar *Índice Geral de Gestão da Sustentabilidade* (IGGS). Entende-se que este índice representa o nível geral de adoção de práticas de gestão da sustentabilidade na infraestrutura hoteleira de um determinado destino turístico.

Percebe-se que a infra-estrutura hoteleira de Monte Verde apresenta um IGGS bastante modesto de 1,7472 (Figura 1) em uma escala que vai de 1 a 5. Esse resultado permite inferir que as práticas de gestão da sustentabilidade encontram-se, de forma geral, em um nível entre nenhuma utilização e pouca utilização no destino

Ao último indicador criado, deu-se o nome de *Índice Empresarial de Gestão da Sustentabilidade* (IEGS). O IEGS foi calculado a partir dos escores obtidos nas avaliações feitas por cada empreendimento pesquisado, para cada um dos 24 indicadores de gestão da sustentabilidade (nas dimensões ambiental, sociocultural e econômica). A partir desses valores, calculou-se a média dos valores obtidos, chegando-se ao IEGS de cada uma dos empreendimentos.

Os IEGS obtidos variaram entre 1,25 e 3,5. O valor médio observado foi 1,7472, sendo a mediana da série, 1,4167. O desvio padrão observado foi de 0,4234 e a variância 0,1793. A Figura 1 ilustra a distribuição de frequência dos IEGS no distrito de Monte Verde.

Figura 1. Distribuição de frequência dos IEGS. Fonte: Elaborado pelos autores



Sintetizando, e para deixar clara a diferença entre os índices criados pode-se afirmar que enquanto o *Índice de Gestão da Sustentabilidade* (IGS) reflete o nível de adoção de cada prática de gestão da sustentabilidade em um destino, o *Índice Empresarial de Gestão da Sustentabilidade* (IEGS) mostra o quanto cada empreendimento está comprometido com a utilização de práticas de gestão da sustentabilidade.

O *Índice Geral de Gestão da Sustentabilidade* (IGGS), por seu turno, mostra o quão, as práticas de gestão da sustentabilidade consideradas globalmente, estão disseminadas na infraestrutura hoteleira de um determinado destino turístico. No caso em tela, o distrito de Monte Verde, MG.

## Verificação de hipóteses

Na introdução deste trabalho forma especificados alguns objetivos específicos: investigar a existência de correlações entre o nível de adoção de práticas de gestão da sustentabilidade e as características do empreendimento (tamanho e tempo de funcionamento); identificar possíveis correlações existentes entre a adoção de práticas de gestão da sustentabilidade e características do principal administrador do empreendimento (formação).

Em decorrência desses objetivos, hipóteses de pesquisa foram também estabelecidas (Quadro 3). Para verificação das hipóteses H1 e H2, foi calculado o coeficiente linear de correlação existente entre as duas variáveis (independente e dependente) propostas em cada um dos casos (especificadas no Quadro 3). O mais conhecido e utilizado método de cálculo da correlação é o Coeficiente de Correlação Linear de Pearson, que utiliza variáveis métricas ou valores absolutos para seu cálculo. A correlação significa relacionamento entre variáveis, ou seja, até que ponto os valores de uma variável estão relacionados com os da outra. Dessa forma, a partir do conhecimento do comportamento de uma das variáveis é possível prever o comportamento da outra. Assim, objetivo da correlação é medir e avaliar o grau de relacionamento entre duas variáveis aleatórias, ou seja, se procura medir a covariabilidade entre elas (Hoffman; Vieira, 1983).

Quadro 3 - Operacionalização das variáveis das hipóteses de pesquisa.

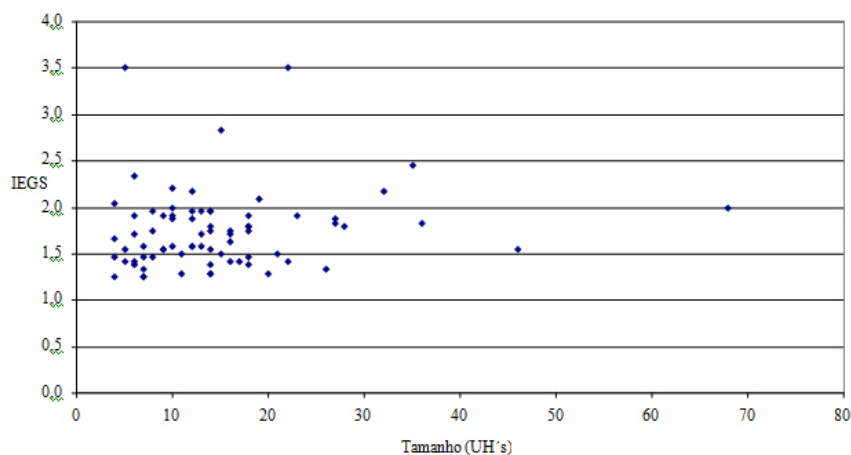
| HIPÓTESE   | VARIÁVEL INDEPENDENTE  | VARIÁVEL DEPENDENTE  | TESTE UTILIZADO                   |
|--|--|--|-----------------------------------|
| H1 - Quanto maior o empreendimento maior será o nível de adoção de práticas de gestão da sustentabilidade  | Tamanho do empreendimento (número de UHs)                                | Nível de adoção de práticas de gestão da sustentabilidade (medido pelo IEGS) | Coefficiente de correlação linear |
| H2 – Quanto mais antigo for o empreendimento maior será o nível de adoção de práticas de gestão da sustentabilidade  | Tempo de funcionamento do empreendimento (em meses)                      | Nível de adoção de práticas de gestão da sustentabilidade (medido pelo IEGS) | Coefficiente de correlação linear |
| H3 – Quanto maior for o grau de instrução do principal administrador do empreendimento, maior será o nível de adoção de práticas de gestão da sustentabilidade | Grau de instrução do principal administrador do empreendimento (em anos) | Nível de adoção de práticas de gestão da sustentabilidade (medido pelo IEGS) | Qui-quadrado                      |

Fonte: elaborado pelos autores

Já para verificar a hipótese 3 (H3), utilizou-se, para sua verificação, o teste não paramétrico do qui-quadrado para medir a influência das variáveis independentes especificadas e as variáveis independentes.

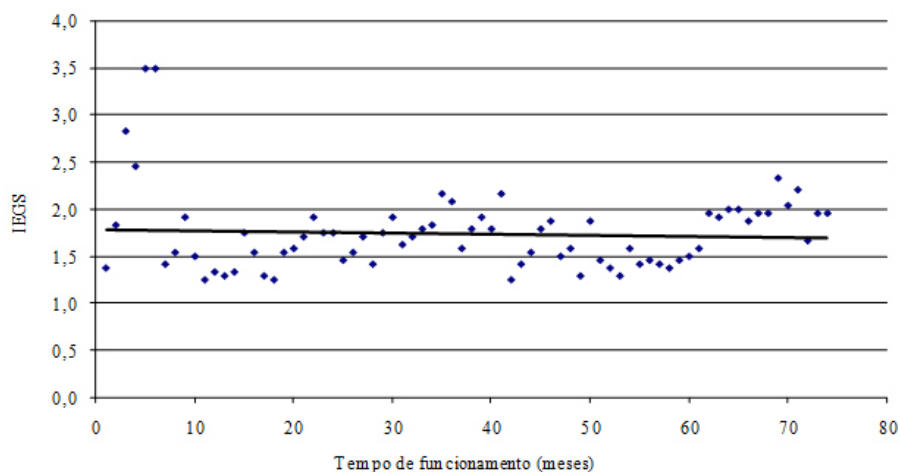
Por meio dos dados obtidos, verificou-se que a H1 não se confirmou. O cálculo do coeficiente de correlação entre as variáveis independente (tamanho do empreendimento) e dependente (Índice Empresarial de Gestão da Sustentabilidade – IEGS) mostrou um valor baixo (apenas 0,1386), que poderia indicar apenas uma discreta influência de uma variável sobre a outra, não permitindo, contudo, inferir que haja uma correlação entre ambas (Figura 2).

Figura 2. Gráfico de dispersão: tamanho do empreendimento X IEGS. Fonte: elaborado pelos autores



Para H2, o coeficiente de correlação encontrada não só rejeita a hipótese estabelecida (de que quanto mais antigo fosse o empreendimento, maior seria seu nível de adesão às práticas de gestão da sustentabilidade), como indica que talvez haja uma correlação negativa (Figura 3).

Figura 3. Gráfico de dispersão: tempo de funcionamento do empreendimento X IEGS



O coeficiente de correlação encontrado (-0,1036), se não permite afirmar categoricamente que a adoção de práticas de gestão da sustentabilidade se dê com maior intensidade em empreendimentos mais novos (uma vez que o coeficiente encontrado não se aproximou suficientemente do valor limite -1), permite supor que talvez haja uma preocupação maior com a questão da sustentabilidade nas empresas mais recentemente implantadas.

Para verificação da hipótese 3 (H3) fez-se a tabulação cruzada dos IEGS dos empreendimentos pesquisados e o grau de instrução dos principais administradores dos mesmos (Tabela 2). Pôde-se observar uma concentração de valores de IEGS no intervalo entre 1,25 e 2,00 (IEGS médio geral de 1,7472).

O teste de significância previsto para H3 foi o teste não paramétrico do qui-quadrado ( $\chi^2$ ). De acordo com Levin (1987, p.194), o teste de qui-quadrado é utilizado quando se quer fazer comparações entre frequências, analisando-se as frequências esperadas (em função da proporcionalidade entre as categorias encontradas na amostra) e as frequências observadas (os valores efetivamente obtidos junto à amostra).

Tabela 2 - Tabulação cruzada: grau de instrução do principal administrador X IEGS

| GRAU DE INSTRUÇÃO                                      | TOTAL DA AMOSTRA |              | ÍNDICE EMPRESARIAL DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE (IEGS) |              |               |              |               |              |
|--|------------------|--------------|---|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
|  |                  |              | 1,25   - 2,00   |              | 2,00   - 2,75 |              | 2,75   - 3,00 |              |
|  | Freq             | %            | Freq.   | %            | Freq.         | %            | Freq.         | %            |
| 1. Ensino fundamental (completo/incompleto)            | 12               | 16,22        | 12  | 19,35        | -             | -            | -             | -            |
| 2. Ensino médio (completo/incompleto)                  | 29               | 39,19        | 24  | 38,71        | 4             | 44,44        | 1             | 33,33        |
| 3. Ensino superior/pós-graduação (completo/incompleto) | 33               | 44,59        | 26  | 41,94        | 5             | 55,56        | 2             | 66,67        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>74</b>        | <b>100,0</b> | <b>62</b>   | <b>100,0</b> | <b>9</b>      | <b>100,0</b> | <b>3</b>      | <b>100,0</b> |

Fonte: elaborado pelos autores

Como primeiro passo para o cálculo de  $X^2$  é necessário o estabelecimento da hipótese nula (aquela que rejeita a hipótese experimental definida). Dessa forma, estabeleceram-se, para este trabalho, as seguintes hipóteses para H3:

- hipótese nula: o grau de instrução do principal administrador do empreendimento não influencia o nível de adoção de práticas de gestão da sustentabilidade;
- hipótese experimental: quanto maior o grau de instrução do principal administrador do empreendimento maior é o nível de adoção de práticas de gestão da sustentabilidade.

A partir dessas premissas, adotando-se um nível de significância de 0,05, o valor de  $x^2$  esperado (valor crítico) é de 9,488 para 4 graus de liberdade. Calculando-se  $x^2$  na amostra pesquisada obteve-se um valor de 3,0844 (qui-quadrado obtido). Como, para se rejeitar a hipótese nula, é necessário que  $X^2$  obtido seja no mínimo igual ao valor crítico estabelecido, não se pode, com base nos dados coletados, confirmar a hipótese 3 deste trabalho.

## Considerações Finais

O trabalho aqui apresentado tinha como objetivo principal verificar de que forma a adoção de práticas de gestão da sustentabilidade se encontrava disseminada na rede hoteleira de Monte Verde, distrito de Camanducaia, MG. Ao término do trabalho, pôde-se constatar que ainda é incipiente a preocupação – traduzida pela adoção de práticas coerentes com os princípios da sustentabilidade – com o desenvolvimento do turismo de forma sustentável na rede hoteleira desse destino turístico.

Utilizando-se a metodologia proposta neste trabalho foi possível verificar que o Índice Geral de Gestão da Sustentabilidade (IGGS) nos empreendimentos hoteleiros pesquisados é de 1,7472, em uma escala que vai de 1 a 5. Esse valor demonstra que, em Monte Verde, ainda é muito incipiente a adoção de práticas de gestão da sustentabilidade. Acredita-se que o IGGS seja um indicador consistente do grau de utilização da gestão da sustentabilidade, uma vez que ele reflete a média geral da adoção das práticas de gestão da sustentabilidade usadas neste trabalho (24 indicadores verificados).

Os Índices Empresariais de Gestão da Sustentabilidade (IEGS) encontrados reforçam essa tese mostrando claramente que, se a preocupação com a sustentabilidade existe para os administradores dos empreendimentos hoteleiros de Monte Verde, essa ainda não foi traduzida na adoção de práticas que se coadunem com os princípios do desenvolvimento sustentável.

Porém, mesmo diante de níveis baixos de desenvolvimento de práticas de gestão da sustentabilidade, resolveu-se verificar se porventura haveria alguma influência de alguma variável (o tamanho e o tempo de existência do empreendimento e o grau de instrução do principal administrador do empreendimento) na adoção dessas práticas.

Apesar da não confirmação de nenhuma das hipóteses levantadas e de outras possíveis limitações deste trabalho, acredita-se que a pesquisa realizada contribuiu para o delineamento de trabalhos futuros. Uma possibilidade que se vislumbra a partir deste trabalho é a de se utilizar a metodologia proposta em realidades distintas, tanto no que se refere às características do destino (turismo cultural, de sol e mar, de negócios e eventos, etc.) quanto às da infraestrutura hoteleira (de pequeno, médio e grande porte, de luxo, econômico, de negócios, etc.). A replicação deste trabalho poderá, assim, verificar a validade e a eficiência da metodologia proposta.



Concluindo, espera-se que este trabalho possa ter como seus desdobramentos mais relevantes: o provimento, aos interessados em diagnosticar a realidade da infraestrutura hoteleira, de uma ferramenta simples, porém eficaz de monitoramento dessa postura que se configura, contemporaneamente, como indispensável no desenvolvimento de qualquer atividade humana; a disseminação da discussão sobre sustentabilidade no setor turístico e o fornecimento à comunidade, ao empresariado e ao poder público de Monte Verde (e de Camanducaia) de um painel com a atual situação de sua infraestrutura hoteleira que possa desencadear o início de uma maior preocupação com a sustentabilidade local.

## Referências bibliográficas

ALMEIDA, Josimar R. de; CAVALCANTI, Yara; MELLO, Cláudia dos S. **Gestão ambiental: avaliação, implantação, operação e verificação**. Rio de Janeiro: Thex, 2000.

ÁLVAREZ-GIL, M. J.; BURGOS-GIMENEZ, J.; CÉSPEDES-LORENTE, J. J. An analysis of environmental management, organizational context and performance of Spanish hotels. **Omega**, vol. 29, issue 6, p.457-471, Dec., 2001.

AP, J.; CROMPTON, J. L. Developing and testing a tourism impact scale. **Journal of Travel Research**, vol. 37, p. 120-130, Nov., 1998

BABBIE, E. **Métodos de pesquisas de survey**. Trad. Guilherme Cezarino. Belo Horizonte: UFMG, 2003. 519 p.

BATEMAN, T. S.; SNELL, S. A. **Administração: construindo vantagem competitiva**. São Paulo: Atlas, 1998. 593 p.

BOHDANOWICZ, P. Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries: survey results. **International Journal of Hospitality Management**, vol. 25, issue 4, p. 662-682, Dec., 2006.

BUTLER, J. The compelling “hard case” for “green” hotel development. **Cornell Hospitality Quarterly**, vol. 49, issue 3 p. 234-244, 2008.

CHAN, W.W. Partial analysis of the environmental costs generated by hotels in Hong Kong. **International Journal of Hospitality Management**, vol. 24, issue 4, p. 517-531, dec., 2005

COOPER, C. et. al. **Turismo: princípios e prática**. 2. ed. trad. Roberto Cataldo Costa. Porto Alegre: Bookman, 2001. 784 p.

DONAIRE, D. **Gestão ambiental na empresa**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1999. 176 p.

ERDOGAN, N.; BARIS, E. Environmental protection programs and conservation practices of hotels in Ankara, Turkey. **Tourism Management**, vol. 28, issue 2, p. 604-614, apr., 2007

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 171 p.

**GREEN GLOBE 21**. Disponível em <<http://www.greenglobe21.com/>>. Acesso em 24 mar. 2005.

HARALAMBOPOULOS, N.; PIZAM, A.. Perceived impacts of tourism: the case of Samos. **Annals of Tourism Research**, vol. 23, issue 3, p. 503-526, jul., 1996.

HENDERSON, J.C. Corporate social responsibility and tourism: hotel companies in Phuket, Thailand, after the Indian Ocean tsunami. **International Journal of Hospitality Management**, vol. 26, issue 1, p. 228-239, mar., 2007.

HOFFMAN, A. J. Integrating environmental and social issues into corporate practice. **Environment, Abingdon**, Carfax Publishing, Jun/2000.

HOFFMAN, R.; VIEIRA, S. **Análise de regressão: uma introdução à econometria**. 2 ed. São Paulo: Hucitec, 1983.

**HOTEL ON LINE**. A indústria hoteleira no Brasil: análise setorial do segmento de hospedagem: 2006. São Paulo: AgN – Agência de Notícias Ltda., 2006.

**IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA**. Disponível em < <http://www.ibge.gov.br/> Acesso em 16 jun 2005.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. **Caderno de indicadores para o sistema de gestão da sustentabilidade**. [s.l.]: IH, 2004.

LE, Y. Environmental management: a study of vietnamese hotels. **Annals of Tourism Research**, vol. 33, issue 2, p. 545-567, apr., 2006.

LEVIN, J. **Estatística aplicada a Ciências Humanas**. 2. ed. trad. e adap. Sérgio Francisco da Costa. São Caetano do Sul (SP): Harbra, 1987. 392 p.

MOLINA-AZORÍN, J. F. et al. Environmental practices and firm performance: an empirical analysis in the Spanish hotel industry. **Journal of Cleaner Production**, vol. 17, issue 5, p. 516-524, mar., 2009.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO. **Turismo internacional: uma perspectiva global**. 2. ed. trad. Roberto Cataldo Costa. Porto Alegre: Bookman, 2003

ROUSSA, L.. Palestra ministrada no lançamento do segundo número do Caderno Virtual de Turismo do Instituto Virtual de Turismo. Disponível em < <http://ivt-rj.net/cadernolanteriores/3/palestralpalestra.htm>>. Acesso em 28 mai. 2002.

SILVA, I. A. F.; RIBEIRO, A. R.. Fatores relacionados à adoção de práticas de gestão ambiental na hotelaria: um estudo exploratório no Pólo Costa das Dunas. In: ENANPAD – ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 23., 2003, Atibaia, SP. **Anais...** Atibaia, SP: ANPAD, 2003. 1 CD-ROM.

SILVA, M. P. da; ENDERS, W. T.; SILVA, I. A. F. Gestão ambiental e cultura organizacional em meios de hospedagem: estudo no Pólo Turístico Costa das Dunas. In: REJOWSKI, M.; COSTA, B. K. (org.). **Turismo contemporâneo: desenvolvimento, estratégia e gestão**. São Paulo: Atlas, 2003. p. 61-81

SOUZA, R. S. de. Evolução e condicionantes da gestão ambiental nas empresas. RAE – **Revista Eletrônica de Administração**. Porto Alegre, n. 6, v. 8, dez. 2002. Disponível em: <<http://read.adm.ufrgs.br/read30/artigos/Artigo04.pdf>>. Acesso em 20 abr. 2004.

SWARBROOKE, J. **Turismo sustentável: meio ambiente e economia**. Vol. 2 - tradução: Esther Eva Horovitz. São Paulo: Aleph, 2000. 136 p.

TOSUN, C. **Challenges of sustainable tourism development in the developing world: the case of Turkey**. **Tourism Management**, vol. 22, issue 3, p. 289-303, jun., 2001

UNITED NATIONS ENVIRONMENT PROGRAMME. **Sustainable tourism**. Disponível em < <http://www.uneptie.org/pc/tourism/sust-tourism/home.htm>> Acesso em 26 nov. 2005.

WORLD TOURISM ORGANIZATION. **Agenda 21 for the travel & tourism industry:** towards environmentally sustainable development. Madrid: OMT, 1994.

\_\_\_\_\_. **Sustainable development of tourism:** concepts & definitions. Disponível em < <http://www.world-tourism.org/sustainable/concepts.htm> > Acesso em 18 dez. 2004.

\_\_\_\_\_. **Indicators of Sustainable Re-Development and Risk Management for Tourism in the context of Tsunami Recovery:** Final Report from a Study and Workshop using the WTO Methodology on Sustainable Tourism Indicators. Thailand: WTO, 2005a.

\_\_\_\_\_. **Manila Declaration on World Tourism.** Disponível em <<http://www.world-tourism.org/sustainable/doc/1980%20Manila-eng.pdf>> Acesso em 18 out. 2005b.