DIAGNÓSTICO DE SUSTENTABILIDADE DAS PMEs DO SETOR HOTELEIRO DO DESTINO IGUAÇU

A SUSTAINABILITY DIAGNOSIS OF THE IGUASSU DESTINATION SMALL- AND MEDIUM-SIZED HOTELS

Otto Mendonça

RESUMO

Este artigo apresenta e discute os resultados de diagnóstico realizado na pequena e média hotelaria do Destino Iguaçu com o objetivo de saber se o setor é total ou parcialmente sustentável e, nesse último caso, descobrir qual item do tripé da sustentabilidade (social, econômico e ambiental) pode ser melhorado para favorecer o seu desenvolvimento sustentável. Duas entrevistas estruturadas com perguntas fechadas foram conduzidas em amostra não-probabilística intencional representando 39,4% do universo de PMEs do setor hoteleiro. A primeira entrevista buscou levantar dados relativos à identificação do estabelecimento, enquanto a segunda configurou-se em um quadro de avaliação dos indicadores do turismo sustentável. Os principais resultados mostram que 68,3% dos empreendimentos hoteleiros pesquisados atendem aos critérios de sustentabilidade avaliados pelo quadro de avaliação. Por outro lado, na média geral, apenas 13,75% dos funcionários falam inglês nos estabelecimentos pesquisados, evidenciando a necessidade de qualificação da mão de obra. A conclusão aponta que os resultados obtidos podem servir de base para políticas de desenvolvimento do setor.

Palavras-chave: Indicadores do Turismo Sustentável. PMEs. Hotelaria. Destino Iguaçu. Desenvolvimento sustentável.

ABSTRACT

This article presents and discusses the diagnostic results of small- and medium-sized hotels of the Iguassu Destination in order to know whether the sector is completely or only partially sustainable and, in this case, find out which item of the sustainability tripod (social, economical and environmental) needs to be addressed to foster the sector's sustainable development. Starting from an intentional non-probabilistic sample representing 39.4% of SMEs in the hospitality industry, two structured, closed questions interviews were conducted. The first interview aimed at gathering information on the hotels, while the other was formatted as a scoring grid for assessing sustainable tourism indicators. The main results show that 68.3% of the

hotels surveyed meet the sustainability criteria assessed. On the other hand, the overall average points out that only 13.75% of the staff speak English, revealing the need for labor capacity building. The conclusion is that the results can inform policies aimed at the sustainable development of the small- and medium-sized hotels of the Iguassu Destination.

Keywords: Sustainable Tourism Indicators. SMEs. Hotel Industry. Iguassu Destination. Sustainable Development.

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho apresenta e discute os resultados de pesquisa descritiva realizada para o trabalho de monografia do programa de pós-graduação em Economia e Política do Turismo Internacional, fruto da parceria entre a UDC – Faculdades Integradas Cataratas – e a UT1 – *Université de Toulouse 1 Capitole*.

O objetivo geral da pesquisa foi descobrir se a pequena e média hotelaria do destino Iguaçu é sustentável. Os objetivos específicos foram realizar um diagnóstico desse setor e, caso a hotelaria pesquisada não seja totalmente sustentável, conhecer qual dos itens do tripé da sustentabilidade (econômico, social, ambiental) pode ser melhorado para favorecer o seu desenvolvimento sustentável. Segundo Dencker (1998), as pesquisas que envolvem levantamento de dados não necessitam de hipóteses, visto que seu objetivo não é testar a relação entre duas ou mais variáveis e, sim, obter conhecimento. A técnica de pesquisa utilizada no âmbito da metodologia baseou-se na realização de 2 (duas) entrevistas estruturadas com perguntas fechadas. A primeira buscou levantar dados gerais relativos à identificação do empreendimento hoteleiro, enquanto a segunda, por sua vez, buscou levantar dados relativos à sustentabilidade. Essa segunda entrevista configurou-se em um quadro de avaliação de indicadores do turismo sustentável, desenvolvido e adaptado à realidade da região de Foz do Iguaçu pelo pesquisador François Vellas, professor da UT1 e coordenador do Polo Turismo, Ética e Desenvolvimento da ONG Acting for Life (Vellas *et al.*, 2009). O universo escolhido para a pesquisa foi a pequena e média hotelaria do destino Iguaçu, cuja amostragem se restringiu aos hotéis afiliados ao SINDHOTÉIS Foz, Sindicato dos

Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares de Foz do Iguaçu, totalizando 39,4% dos empreendimentos desse porte presentes no destino.

A apresentação e discussão dos resultados obtidos com a realização das entrevistas encontram-se no desenvolvimento do artigo.

2 TURISMO SUSTENTÁVEL

Em sua obra *Économie et Politique du Tourisme International* (2007), o professor Vellas afirma que a noção de turismo sustentável está diretamente ligada a noção de desenvolvimento sustentável, ou seja, um desenvolvimento que não compromete o ambiente natural e social. Vellas (Vellas *et al.*, 2009) também afirma que, segundo as Conferências das Nações Unidas para o Meio Ambiente e o Desenvolvimento, ocorridas no Rio de Janeiro em junho de 1992 e em Johanesburgo em agosto de 2002, o desenvolvimento sustentável garante a perenidade dos recursos naturais (água, ar, solo, diversidade biológica) ao integrar a proteção do meio ambiente a outras políticas, a fim de não comprometer a capacidade de desenvolvimento das gerações futuras. Ainda de acordo com as conferências, o desenvolvimento turístico sustentável é um tipo de desenvolvimento que atende às necessidades atuais dos turistas sem comprometer as possibilidades do futuro. A gestão de todos os recursos deve ir ao encontro das necessidades econômicas, sociais e estéticas mantendo, ao mesmo tempo, a integridade cultural, os processos ecológicos essenciais e a capacidade de regeneração.

2.1 Sustentabilidade na Hotelaria

De acordo com dados do Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares de Foz do Iguaçu – SINDHOTÉIS Foz (www.sindhoteisfoz.com.br/sindicato-foz/), o parque hoteleiro do destino Iguaçu é o quinto maior do Brasil, com 20.055 leitos. Segundo o presidente da instituição, o empresário Carlos Silva, a sustentabilidade passou a ser uma necessidade

constante que agrega valor aos serviços e empreendimentos. A ideia é corroborada por Kanni quando afirma, discorrendo sobre o assunto, que:

> "Esse status qualifica a organização, bem como seus produtos e serviços, para competir em mercados consumidores mais exigentes e representa, portanto, um diferencial diante da oferta concorrente, dando à organização vantagens competitivas." (In: RUSCHMANN & SOLHA, 2004, p. 107).

Dessa forma, o diagnóstico da hotelaria, a partir de um quadro de avaliação dos indicadores de turismo sustentável, pode atender à demanda local por dados que sirvam de base para elaboração de políticas de qualificação e desenvolvimento, tendo em vista a importância do parque hoteleiro de Foz do Iguaçu no âmbito da indústria hoteleira nacional.

3 INDICADORES DE TURISMO SUSTENTÁVEL

A pergunta que se impôs foi: como medir a sustentabilidade da hotelaria? Verificamos que a melhor maneira seria utilizar indicadores de turismo sustentável que pudessem mensurar, sobretudo, os pequenos e médios empreendimentos. Elegemos, para isso, os indicadores de turismo sustentável para pequenas e médias empresas turísticas desenvolvido pela ONG Acting for Life (Scoring Grid for Tourism Projects based on Sustainable Tourism Indicators, s.d.) sob a coordenação do professor François Vellas.

Segundo Vellas (Vellas *et al.*, 2009), o impulso para a pesquisa de um quadro de avaliação dos empreendimentos turísticos parte da constatação de que o conceito de turismo sustentável foi, até o momento, empregado principalmente em políticas de desenvolvimento turístico, e de que raramente se aborda a aplicação do conceito de turismo sustentável na avaliação das empresas turísticas de pequeno e médio porte, e na avaliação dos projetos de desenvolvimento turístico de pequena dimensão, realizados geralmente pelos empreendedores individuais. Tal situação decorre da insuficiência dos instrumentos de aplicação do conceito de desenvolvimento sustentável aos projetos micro-econômicos.

Na maioria dos países, sobretudo nos países em desenvolvimento, a economia do setor turístico repousa quase que exclusivamente sobre as empresas ou atividades de pequenas dimensões (Vellas *et al.*, 2009). Isso é particularmente verdade no caso de Foz do Iguaçu, onde, segundo dados levantados junto ao SINDHOTÉIS Foz, 95% da hotelaria é considerada de pequeno ou médio porte, ou seja, possui até 200 unidades habitacionais (DUARTE, 1999).

4 METODOLOGIA

Segundo Andrade (2006, p. 135), método é o procedimento geral utilizado na obtenção de conhecimento científico, e técnica abrange procedimentos específicos utilizados no âmbito do método.

No âmbito da metodologia, utilizou-se a técnica de entrevistas estruturadas com perguntas fechadas (DENCKER, 1998), conduzidas durante os meses de fevereiro e março de 2011. Primeiro, a entrevista baseou-se em formulário com perguntas direcionadas à identificação do estabelecimento, cujos 12 tópicos estão listados a seguir:

01. Entrevistado;
02. Cargo;
03. Data de inauguração do estabelecimento;
04. Localização;
05. Número de apartamentos;
06. Tarifa média de um apartamento;
07. Capacidade do restaurante;
08. Preço médio da refeição;
09. Piscina/agência de viagens (sim/não);
10. Administração familiar (sim/não);
11. Número de funcionários;
12. Índice empregos / apartamento.

Em um segundo momento, a entrevista tomou a forma de um quadro de avaliação dos indicadores do turismo sustentável.

Os indicadores usados derivam do relatório *Programme de Mise en Oeuvre des Indicateurs du Tourisme Durable à Foz do Iguaçu, Brésil* (Vellas *et al.*, 2009), em que se relata o processo de adaptação dos indicadores de turismo sustentável para micro, pequenas e médias empresas turísticas à realidade da região de Foz do Iguaçu, reproduzido abaixo:

Tabela 1: Quadro de Avaliação dos Indicadores do Turismo Sustentável				
Ind.	**Parâmetros**	**Índices de referência**	**Índices da empresa**	**Resultado**
Indicadores ambientais				
A1	Dispositivos alternativos à rede pública	Sim – não		
A2	Sensibilização para o consumo racional de água	Sim – não		
A3	Captação e reciclagem de água pluviais	Sim – não		
A4	Fossa séptica equipada com sistema de filtragem ou conexão à rede pública	Sim – não		
A5	% dos resíduos sólidos triados ou tratados	100%		
A6	Sensibilização para o consumo racional de energia elétrica	Sim – não		
Indicadores sociais				
S1	Acesso para portadores de necessidades especiais	Sim – não		
S2	% de funcionários do gênero feminino	> ou = 40%	%	
S3	% de contratos com carteira de trabalho assinada	> 80%	%	
	Existência de benefícios	Sim – não		
S4	% de colaboradores novos que recebem treinamento inicial	100%	%	
	% anual de colaboradores que recebem treinamento	> 30%	%	
S5	% de colaboradores falando inglês	> 30%	%	
S6	Roubos notificados / número de turistas nos últimos 2 anos	0	0	
Indicadores econômicos				
E1	% hóspede brasileiro / ocupação total	> 30%	%	

Indicadores tecnológicos				
T1	Existência de site próprio ou inclusão em portal	Sim – não		
T2	Central ou sistema de reservas online	Sim – não		
Indicadores culturais				
C1	Organização de manifestações artísticas ou animações culturais	Sim – não		
C2	Decoração interior com artesanato local	Sim – não		
	Venda de produtos do artesanato local	Sim – não		
			Total	**/ 17**

Fonte: Vellas et al. *Programme de Mise en Oeuvre des Indicateurs du Tourisme Durable à Foz do Iguaçu, Brésil*. Toulouse: Acting for Life, 2009. p. 104 (tradução do autor).

4.1 Indicadores avaliados no quadro de avaliação

5 (cinco) categorias de indicadores foram utilizadas no âmbito da avaliação realizada junto às empresas turísticas:

- Indicadores ambientais ;
- Indicadores sociais ;
- Indicadores econômicos ;
- Indicadores tecnológicos ;
- Indicadores culturais.

4.1.1 Indicadores Ambientais

Os indicadores ambientais, constantes do quadro de avaliação acima, são os seguintes:

> **A1 – Dispositivos alternativos à rede pública:** esse indicador permite saber que meios o estabelecimento usa para o abastecimento de água

(rede urbana, poço artesiano, etc) e se possui meios alternativos à rede pública.

> **A2 – Sensibilização para o consumo racional de água:** indica, por exemplo, se o estabelecimento disponibiliza informativos para os hóspedes no apartamento esclarecendo-os sobre a possibilidade de reutilizar toalhas. Indica também se ocorre sensibilização dos empregados, em reuniões ou treinamentos, para o uso racional da água.

> **A3 – Captação e reciclagem de águas pluviais:** permite descobrir se o estabelecimento é dotado de sistema de coleta das águas da chuva (tipo cisterna), e se utiliza a água coletada para manutenção da área verde ou lavagem de equipamentos.

> **A4 – Fossa séptica equipada com sistema de filtragem ou conexão à rede pública:** diz respeito ao impacto ambiental dos efluentes. Permite indicar se o hotel dispõe de tratamento adequado de seus resíduos líquidos.

> **A5 – % dos resíduos sólidos triados ou tratados**: esse indicador permite saber se os estabelecimentos possuem política interna de coleta seletiva de seus resíduos. E, indiretamente, por força da legislação, se o poder público implantou uma política de gestão dos resíduos sólidos.

> **A6 – Sensibilização para o consumo racional de energia elétrica:** esse indicador considera as ações executadas pelo estabelecimento em termos de sensibilização dos colaboradores e dos hóspedes em relação ao uso racional de energia elétrica.

4.1.2 Indicadores Sociais

Os indicadores sociais são os seguintes:

> **S1 – Acesso para portadores de necessidades especiais:** indica se o empreendimento garante a acessibilidade de seus hóspedes com portadores de necessidades especiais, como rampas de acesso às áreas comuns, elevadores com espaço suficiente e apartamentos adaptados.

> **S2 – % de funcionários do gênero feminino:** o indicador de emprego feminino permite determinar o número de empregos ocupados por mulheres em um determinado estabelecimento.

> **S3 – Indicador de contrato de trabalho e benefícios adicionais:** este indicador possui dois parâmetros. O primeiro investiga a existência de empregados trabalhando irregularmente, e o segundo se existem benefícios concedidos aos funcionários (oferta de refeições ou alojamento, por exemplo).

> **S4 – Indicador de formação:** também possui dois parâmetros. O primeiro avalia a extensão do treinamento inicial reservado aos recém-contratados, e o segundo permite verificar se existe política de formação contínua.

> **S5 – % de colaboradores falando inglês:** identifica o número de funcionários que falam inglês em relação ao *staff* total, possibilitando atendimento de maior qualidade ao turista estrangeiro.

> **S6 – Roubos notificados / número de turistas nos últimos 2 anos:** permite avaliar se o estabelecimento possui política e equipamentos de segurança garantindo a boa estadia do hóspede.

4.1.3 Indicadores Econômicos

O indicador econômico é o seguinte:

> **E1 – % hóspede brasileiro / ocupação total:** esse indicador permite identificar a clientela do estabelecimento, determinar o peso do turismo doméstico na geração de receitas e medir a viabilidade econômica da empresa em caso de crise internacional ou nacional.

4.1.4 Indicadores Tecnológicos

Os indicadores tecnológicos são os seguintes:

> **T1 – Existência de site próprio ou inclusão em portal:** esse indicador permite medir os meios de comunicação via Internet de que dispõe o estabelecimento para divulgar informações.

> **T2 – Central ou sistema de reservas online:** esse indicador permite medir os meios online de que dispõe o hotel para comercializar seus serviços ou produtos.

4.1.5 Indicadores Culturais

Os indicadores culturais são os seguintes:

> **C1 – Organização de manifestações artísticas ou animações culturais:** esse indicador permite valorizar as iniciativas privadas aptas a promover a cultura local pelo viés do destino turístico.

> **C2 – Promoção do artesanato local:** esse indicador destaca a promoção do artesanato e, consequentemente, da cultura local, seja por meio da decoração do estabelecimento, seja pela venda de produtos.

Cada indicador vale 1 ponto. Caso possua dois parâmetros, cada um deles vale 0,5 ponto. O resultado final é uma nota sobre 17. A classificação dos estabelecimentos de acordo com a nota é a seguinte:

- **Nota A** – o empreendimento que atender a mais de 2/3 dos indicadores, obtendo mais de 11,5 como nota final.
- **Nota B** – o empreendimento que atender entre 1/3 e 2/3 dos indicadores, obtendo nota final entre 5,5 e 11.
- **Nota C** – o empreendimento que atender a menos de 1/3 dos indicadores, obtendo nota final igual ou menor que 5.

4.2 Amostragem

O universo da pesquisa foi composto dos pequenos e médios empreendimentos hoteleiros de Foz do Iguaçu. Trabalhou-se com a definição de pequeno e médio empreendimento hoteleiro estabelecida por DUARTE (1999), segundo o qual o estabelecimento pequeno tem até 40 UHs, e o médio de 40 a 200 UHs.

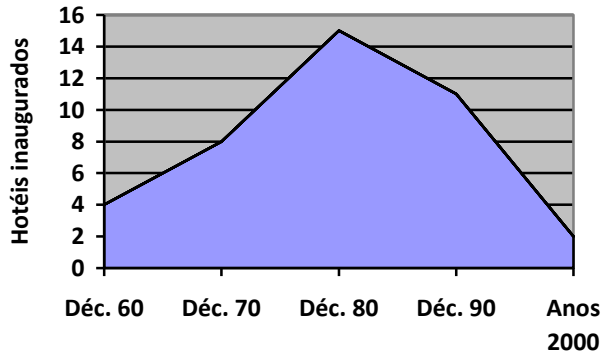
Segundo o Inventário Turístico da Secretaria de Turismo de Foz do Iguaçu (SMTU, 2010), o destino possui 110 hotéis. Excluindo-se os hotéis com mais de 200 UHs, em total de 6, segundo o SINDHOTÉIS, o universo da pesquisa fica circunscrito a 104 empreendimentos hoteleiros. Dessa forma, o universo foi os 104 hotéis do destino Iguaçu com até 200 apartamentos.

A amostragem foi não-probabilística e intencional (OMT, 2005, p. 68), selecionando-se os pequenos e médios empreendimentos da cidade de Foz do Iguaçu associados ao SINDHOTÉIS, ou seja, 41 empreendimentos hoteleiros, o que corresponde, portanto, a 39,4% do universo da pesquisa.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados que serão apresentados a seguir dizem respeito ao total da amostragem e, cabe ressaltar, refletem um recorte temporal, pois a coleta de dados foi realizada ao longo dos meses de fevereiro e março de 2011. Conforme a primeira entrevista conduzida, os 41 hotéis investigados foram construídos da década de 60 até o primeiro decênio do século XXI. O gráfico abaixo mostra a quantidade de hotéis que foram construídos em cada década.

Gráfico 2
Hotéis Inaugurados

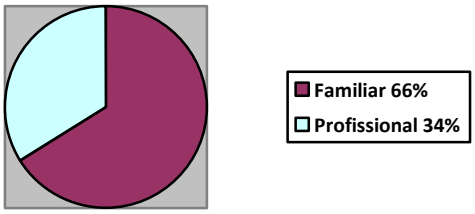


Observa-se que o crescimento foi acentuado a partir da década de 70, com pico atingido na década de 80. Em seguida, houve uma queda brusca e, na década de 2000 a 2010, apenas 2 (dois) hotéis foram construídos.

De acordo com o gráfico, é possível dizer que a maioria dos hotéis da amostragem foi inaugurada até o final da década de 80, possuindo, hoje, mais de 20 anos. O pico obtido na década de 80 poderia ser atribuído ao ciclo econômico que estava sendo vivido pela cidade com a obra da Hidrelétrica de Itaipu. Contudo, é necessário mais pesquisa para provar essa hipótese.

Em relação ao tipo de administração: se o hotel é familiar (gerenciado pela família ou por parentes) ou profissional – administrado por profissional não relacionado com o(s) proprietário(s) –, obteve-se os seguintes dados:

Gráfico 3
Tipo de administração



Observa-se, portanto, que praticamente 2/3 dos empreendimentos hoteleiros possuem administração familiar (27 hotéis), enquanto 1/3 (14 estabelecimentos) possuem administração profissional. O que poderá ser verificado em pesquisa posterior é o nível de qualificação dos gestores familiares, ou seja, se têm formação superior ou pós-graduação na área, ou, pelo menos, uma formação técnica, o que agregaria valor à gestão do estabelecimento, tornando-a profissional.

Os hotéis declararam ter, no total, 1975 empregados. A média do índice empregado / apartamento foi igual a 0,46, ou seja, são necessários aproximadamente 2 apartamentos construídos para se gerar um emprego na hotelaria pesquisada. O índice encontrado varia de acordo com o nível de equipamentos e serviços oferecidos pelo estabelecimento. Contudo, em nenhum deles se verificou a razão de 1 emprego por apartamento. O índice mais alto foi de 0,81.

Dado curioso é o fato de que, embora a amostra represente praticamente 40% do universo de pequenos e médios hotéis do destino, em termo de leitos, ela representa apenas 23,5% desse mesmo universo, considerando dados do SINDHOTÉIS Foz.

Voltando o foco para as informações coletadas com a segunda entrevista, o quadro de avaliação dos indicadores do turismo sustentável, o dado fundamental divide-se no seguinte:

1) **Nota A**: 68,3% dos estabelecimentos – 28 hotéis.
2) **Nota B**: 31,7% dos estabelecimentos – 13 hotéis.

Para as outras informações, desenhou-se a seguinte tabela com o objetivo de apresentar as informações em bloco e facilitar a visualização. A discussão segue abaixo da tabela.

Tabela 3: Porcentagens dos Indicadores para a Amostra

Indicadores	Possui	Não Possui	Média	Obs
A1	88%	12%		Poço artesiano
A2	73%	27%		Informativos no apartamento
A3	2,4%	97,6%		Apenas 1 hotel
A4	100%			
A5			88,8%	63,4% dos hotéis triam 100%
A6	63,4%	36,6%		Conscientização de funcionários
S1	85,3%	14,7%		
S2			58,7%	
S3 – A			99,6%	1 hotel – 90% 1 hotel – 94% 95% tem 100%
S3 – B			100%	
S4 – A			61,2%	Verificar a qualidade do treinamento
S4 – B			46,5%	Idem
S5			13,8%	Dificuldade com qualificação
S6	29,3%	70,7%		Positivo é não ter
E1			65%	1 hotel não informou
T1	100%			
T2	100%			
C1	29,2%	70,8%		
C2 - A	26,8%	73,2%		
C2 – B	43,9%	56,1%		

Em relação ao indicador A3 – captação e reciclagem de águas pluviais –, apenas 1 (um) hotel apresenta sistema de coleta e reúso de águas pluviais. Essa é uma solução barata e eficiente para reduzir o consumo de água. Talvez os diretores e gerentes ainda não tenham percebido o valor dessa medida.

O valor alto da média obtida para o indicador A5 – porcentagem dos resíduos sólidos triados ou tratados – é influenciado pela legislação. O Brasil dispõe de uma Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305 de 2 de agosto de 2010) que, associada à legislação estadual e municipal, obriga os estabelecimentos hoteleiros a possuir um PGRS – Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos –, a fim de garantir justamente a triagem dos resíduos e o seu encaminhamento para a destinação correta.

O indicador S1 – acesso para portadores de necessidades especiais – mostra 14,7% (6 estabelecimentos) sem acessibilidade. Isso decorre do fato de serem projetos antigos que não previam esse item. Conforme visto anteriormente, a maioria da hotelaria pesquisada tem mais de 20 anos de funcionamento.

De acordo com S2 – porcentagem de funcionários do gênero feminino –, a equidade é observada. Porém, é preciso verificar a qualidade dos postos de trabalho ocupados. Se as mulheres estiverem apenas na cozinha, lavanderia e governança e não ocuparem cargos de média gerência, por exemplo, isso demonstra um problema de equidade. Aliado a isso, outra pesquisa poderia determinar se existe disparidade entre o salário recebido pelas mulheres e o salário recebido pelos homens em funções semelhantes.

Os parâmetros do indicador S4 colocam a questão da qualificação da mão de obra. Muitos hotéis pesquisados não ofereciam nenhum tipo de treinamento inicial, nem contínuo. Além disso, é preciso verificar a qualidade dos treinamentos oferecidos. Cabe ressaltar que a maioria dos entrevistados disse ser a mão de obra desqualificada um dos maiores problemas para a hotelaria do destino. Como esse item não era o foco da pesquisa, não foi anotado sistematicamente, demandando, portanto, pesquisas mais aprofundadas. De qualquer maneira, os parâmetros do indicador S4 mostram que a qualificação não está assegurada.

Outro indicador que aborda a qualificação da mão de obra é o S5 – porcentagem de colaboradores falando inglês. Como Foz do Iguaçu é um destino internacional, pessoas falando inglês é fundamental para garantir a qualidade do atendimento. Contudo, esse item também foi alvo de reclamações dos entrevistados, que citaram ser muito difícil encontrar pessoas com perfil certo e idiomas no currículo. Os resultados alcançados pela hotelaria pesquisada para os indicadores mão de obra podem servir de base para a elaboração de políticas de qualificação do setor, apoiadas por entidades de classe como o SINDHOTÉIS Foz, a ABIH (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis) regional e também institutos de pesquisa, como o Polo Iguassu, localizado na região.

O indicador E1 – porcentagem de hóspede brasileiro em relação à ocupação total – registra fielmente o momento econômico vivido pelo destino. Os brasileiros somam praticamente 2/3 dos visitantes, motivados pelo crescimento econômico observado em 2010 e projetado para 2011. Por outro lado, em vários estabelecimentos pesquisados, o mercado argentino também é bastante representativo. Porém, os entrevistados informalmente declararam que as tarifas praticadas para o mercado do país vizinho são extremamente baixas e geram uma competição por preço altamente prejudicial aos hotéis concorrentes. Essa constatação pode ser mais bem estudada em pesquisa posterior. Finalmente, além dos brasileiros e argentinos, há os estrangeiros, pouco frequentes hoje na hotelaria local devido, entre outros fatores, à recente crise econômica.

Os indicadores culturais – C1 e C2 – buscam dar dimensão da inclusão do artesanato e da produção artística local na hotelaria. Por um lado, os hotéis possuem pequenas lojas em seu interior, espaços terceirizados vendendo lembranças e artesanato. O que se notou foi a baixa presença de artesanato local em relação ao total de artigos vendidos. As associações e cooperativas de artesanato local parecem não estar aproveitando ao máximo a hotelaria pesquisada enquanto canal de distribuição de seus produtos. Por outro lado, a maioria dos hotéis também não buscam promover a produção artística local em sua decoração e em organização de apresentações musicais, por exemplo. Os dados coletados

mostram que muito ainda pode ser feito para uma parceria entre as associações de artesãos e artistas da cidade e os empreendimentos hoteleiros.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A amostragem da pesquisa apresentada é bastante significativa, pois representa 39,4% do universo determinado. Isso permite estender os resultados desse levantamento a todo o setor do destino Iguaçu. Assim, os dados levantados, nos meses de fevereiro e março de 2011, oferecem diagnóstico da sustentabilidade dos pequenos e médios hotéis afiliados ao SINDHOTÉIS Foz para o período considerado.

Dessa maneira, a pesquisa apresentada atendeu ao objetivo geral, que era saber se a pequena e média hotelaria do destino Iguaçu é sustentável. Também foram atendidos os objetivos específicos, que eram diagnosticar a sustentabilidade do setor e determinar qual item do tripé da sustentabilidade precisa ser priorizado para o desenvolvimento sustentável. Nesse caso, a qualificação em idiomas aparece como item prioritário, devido à baixa média geral de funcionários falando inglês nos estabelecimentos. Outro ponto que demanda maior pesquisa é o treinamento inicial e contínuo dos funcionários, cujos índices são muito díspares entre os estabelecimentos pesquisados. De uma forma geral, portanto, a questão da mão de obra se coloca como uma prioridade para o destino.

Aliado a isso está a questão cultural, cuja inclusão na hotelaria pode gerar renda para diversos artesão e artistas e trazer benefícios sócio-econômicos. Os índices obtidos para os indicadores culturais foram baixos, indicando que esse aspecto precisa ser trabalhado a fim de garantir o desenvolvimento sustentável da hotelaria de Foz do Iguaçu

Conclui-se que a hotelaria de Foz é sustentável, precisando realizar ajustes tanto no quesito mão de obra quanto no cultural, e que as informações levantadas podem servir de fontes de dados para a elaboração de políticas de desenvolvimento sustentável do setor.

7 BIBLIOGRAFIA

ACTING FOR LIFE. *Scoring Grid for Tourism Projects Based on Sustainable Tourism Indicators*. Toulouse, s.d.

ANDRADE, Maria Margarida de. *Introdução à Metodologia do Trabalho Científico: elaboração de trabalhos na graduação*. 7ª ed., 2ª reimp. São Paulo: Atlas, 2006.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. *Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo*. 8ª edição. São Paulo: Futura, 1998.

DUARTE, Vladir Vieira. *Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos*. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 1996.

KANNI, Fernando. Sustentabilidade e responsabilidade socioambiental nas empresas turísticas – a certificação ambiental no segmento de hospedagem. In: RUSCHMANN, Doris van de Meene; SOLHA, Karina Toledo (orgs.). *Turismo: uma visão empresarial*. Barueri, SP: Manole, 2004.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO. Introdução à Metodologia da Pesquisa em Turismo. São Paulo, Roca, 2005. p. 68.

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO DE FOZ DO IGUAÇU. *Inventário da Oferta Turística de Foz do Iguaçu*. Foz do Iguaçu: SMTU, 2010.

SINDHOTÉIS Foz: www.sindhoteisfoz.com.br/sindicato-foz/. Acesso em: 01 abr 2011.

VELLAS, François et al. *Programme de Mise en Oeuvre des Indicateurs de Tourisme Durable à Foz do Iguaçu, Brésil*. Toulouse: Acting for Life, 2009.

VELLAS, François. *Économie et Politique du Tourisme International*. 2ª ed. Paris: Economica, 2007.