



PERFIL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM PARTICIPANTES DO PROGRAMA BEM RECEBER NO MUNICÍPIO DE FOZ DO IGUAÇU

PROFILE OF HOSPITALITY ENTERPRISES PARTICIPANTS OF BEM RECEBER PROGRAM IN THE CITY OF FOZ DO IGUAÇU

Amanda Trofino Laurino¹

Claudio Alexandre de Souza²

RESUMO

O propósito deste trabalho é analisar o perfil dos meios de hospedagem participantes do Programa Bem Receber no município de Foz do Iguaçu para identificar suas principais características, a fim de gerar uma ferramenta para adaptação e possível reestruturação do programa com o objetivo de otimizar e aprimorar esse processo de implantação. O método de pesquisa utilizado foi baseado na pesquisa bibliográfica, experiência como estagiária em um meio de hospedagem participante e coleta de dados. Obteve-se dados sobre quantidade de unidades habitacionais, quantidade de colaboradores e tempo de funcionamento do empreendimento. Também foi possível obter informações sobre o cumprimento da primeira etapa do Programa Bem Receber, a qual estabelece que o empreendimento deve definir um Representante da Direção que será o responsável por monitorar o cumprimento dos requisitos.

Palavras chave: Programa Bem Receber. Meios de Hospedagem. Sustentabilidade

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the profile of hospitality enterprise participants of the Bem Receber Program in the city of Foz do Iguaçu to identify key characteristics to generate a tool for adaptation and make possible restructuration of the program in order to optimize and improve implementation process. The research method used was based on literature search, experience as a trainee in participant enterprise and collect data. Improvements are suggested for the implementation of the Bem Receber Program to be more homogenized in the enterprises participants. It

¹ Bacharel em Hotelaria – Universidade Estadual do Oeste do Paraná. Email: amandatlaurino@hotmail.com.

² Bacharel em Turismo e Hotelaria – UNIVALI, Especialista em Ecoturismo e Interpretação Ambiental – UFLA e Mestre em Hospitalidade – UAM. E-mail: cas_tur@yahoo.com.br.

was obtained data on number of apartments, number of employees and how long the enterprise is operating. It was also possible to obtain information on compliance with the first stage of the Bem Receber Program, which provides that the enterprise must establish a Representative of the Director who will be responsible for monitoring compliance with the program requirements.

Key words: Bem Receber Program. Hospitality Enterprises. Sustainability

INTRODUÇÃO

Neste último século, o mercado turístico no Brasil teve grande crescimento. Segundo declaração dada em agosto de 2008 pela presidente da EMBRATUR, Jeanine Pires, ao repórter Canuto da Agência Brasil “o turismo está crescendo no Brasil ao dobro da média mundial e com taxas três vezes acima do próprio crescimento da economia interna” (CANUTO, 2008).

Conforme dados obtidos do Banco Central, no mês de julho de 2008 entraram no país US\$ 468 milhões, sendo que o acumulado de janeiro a julho foi de US\$ 3, 367 bilhões, superando os 12 meses de 2004 (AGÊNCIA BRASIL, 2008). Com o aumento do fluxo nacional e internacional de visitantes e de investimentos em infra-estrutura e qualificação de serviços, houve amadurecimento do setor turístico em geral. Segundo Irving (2002), nem sempre há preocupação com a inclusão social, caracterização cultural e preservação ambiental. A autora afirma ainda que negligenciar a utilização responsável dos recursos naturais, bem como ignorar a estruturação da rede social e da comunidade local pode trazer sérias implicações quando se considera a taxa de crescimento atual, o potencial das atividades turísticas e as expectativas das comunidades a serem afetadas pelo processo. Além disso, deve-se considerar que tal negligência coloca em risco o destino turístico, uma vez que a degradação direcionará o fluxo turístico a novos destinos.

Tendo em vista esse contexto, o Programa Bem Receber atual em 61 municípios brasileiros buscando implantar práticas da sustentabilidade em meios de hospedagem com até 50 unidades habitacionais. O programa baseia-se na norma

ABNT NBR 15401 – Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão da Sustentabilidade – Requisitos e busca certificar aqueles que cumprirem com todos os requisitos desta norma. Entretanto, apesar do programa ter como objetivo a certificação de 200 empresas e de atuar desde 2006, não existem meios de hospedagem certificados por essa norma. Sendo assim, é de suma importância que se analise o perfil dos meios de hospedagem participantes para compreender como se deu o processo de implantação.

Esse artigo é parte integrante da monografia “Análise da implantação do Programa Bem Receber nos Meios de Hospedagem Participantes do Município de Foz do Iguaçu” realizada no ano de 2008 como requisito para obtenção do título de bacharel em hotelaria pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná pela autora Amanda Trofino Laurino e tem como objetivo identificar o perfil dos meios de hospedagem participantes do Programa Bem Receber no município de Foz do Iguaçu, obtendo-se assim uma ferramenta para futuros aprimoramentos e possível reestruturação. Ressalta-se a necessidade de trabalhos de identificação de perfil de meios de hospedagem participantes em outros municípios a fim de elaborar um perfil geral que poderá ser utilizado como base para otimização da implantação em todos municípios participantes.

O estudo em questão caracteriza-se como uma pesquisa quantitativa, descritiva e exploratória. Também foi utilizada a experiência de estágio da pesquisadora em um dos meios de hospedagem participantes do Programa Bem Receber, onde a mesma teve oportunidade de acompanhar a implantação do programa diretamente no empreendimento.

A população de interesse para este estudo é composta por todos os meios de hospedagem que participaram do Programa Bem Receber até o final no município de Foz do Iguaçu, num total de nove empreendimentos. Para obter essa informação, foi solicitado via *e-mail* a representante do Programa Bem Receber no município quantos e quais meios de hospedagem participavam do programa. Por abranger todos os componentes da população ou universo, essa pesquisa foi censitária não ocorre tipo de amostragem. Por esse motivo, nesse estudo não foi utilizado tipo de amostragem.

Para a coleta de dados foram utilizadas fontes primárias e secundárias como livros, artigo publicado em periódico e artigos eletrônicos. No que diz respeito à coleta de dados pertinentes ao assunto junto à população, foram realizadas entrevistas estruturadas com questões fechadas sobre o perfil do meios de hospedagem. Antes da realização da entrevista, foi aplicado o pré-teste com uma das colaboradoras de um dos meios de hospedagem que esteve em constante contato com o Programa Bem Receber e que não foi entrevistada para a pesquisa deste trabalho. Esse pré-teste foi realizado no dia 03 de setembro de 2008. Em cada meio de hospedagem, foi realizada a pesquisa com o Representante da Direção (que deve ser definido pelo empreendimento para dar andamento ao processo de implantação dentro do meio de hospedagem) ou um colaborador designado pelo Proprietário, que estava diretamente envolvido com o processo de implementação.

Para essa pesquisa foi realizado um estudo de corte transversal, uma vez que a pesquisa foi realizada entre os dias 11 e 16 de agosto de 2008 com oito meios de hospedagem participantes, e não nove, como era o previsto por ser o total de participantes do programa conforme informado pelo Programa Bem Receber. Essa discrepância ocorreu devido a decisão de um dos meios de hospedagem em não participar da pesquisa, alegando não haver tempo disponível para conceder a entrevista.

Vencida a etapa de coleta dos dados, foi realizada a organização do material coletado com auxílio do programa Microsoft Excel. Através desse programa, os dados das questões fechadas dos formulários de entrevista com os meios de hospedagem foram tabulados de modo a gerar gráficos para melhor compreensão dos dados.

Para melhor organização, primeiramente serão apresentadas informações sobre o município de Foz do Iguaçu e sobre seu turismo e hotelaria. Em seguida será explanado o Programa Bem Receber, tendo como sequência a apresentação e análise dos dados, onde serão apresentados os gráficos considerando as respostas dos meios de hospedagem, possibilitando assim que seja traçado um perfil a respeito dos empreendimentos participantes. Finalmente, serão apresentadas considerações finais a respeito dos resultados obtidos.

EMBASAMENTO TEÓRICO

Será apresentado o histórico e dados do município de Foz do Iguaçu, bem como seu turismo e hotelaria, para melhor compreensão do contexto em que se encontram os meios de hospedagem participantes.

Posteriormente será apresentado de forma breve o Programa Bem Receber, sendo que para maiores detalhes sobre o programa, recomenda-se consultar a monografia “Análise da implantação do Programa Bem Receber nos Meios de Hospedagem Participantes do Município de Foz do Iguaçu” realizada no ano de 2008 como requisito para obtenção do título de bacharel em hotelaria pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná pela autora Amanda Trofino Laurino. Ressalta-se que, para obter informações sobre o Programa Bem Receber, foi utilizado o endereço virtual do programa por fornecer maior número de dados e por pertencer à organização do programa, proporcionando assim maior credibilidade.

O município de Foz do Iguaçu

Segundo a Secretaria de Turismo do Município de Foz do Iguaçu, o município está situado a uma média de 192 metros acima do nível do mar, no extremo oeste do Estado do Paraná, entre os rios Paraná e Iguaçu e faz fronteira com o Paraguai e a Argentina (FOZ DO IGUAÇU, 2008).

Para melhor compreender o município de Foz do Iguaçu, é importante conhecer sobre a história da cidade. Para isso, obteve-se através de dados da Secretaria Municipal de Turismo de Foz do Iguaçu disponibilizados no *website* da Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu, o histórico das origens da localidade que posteriormente seria o atual município de Foz do Iguaçu.

O espanhol Álvar Nunes Cabeza de Vaca chegou em 1952, ao rio Iguaçu e fora guiado pelos índios até as Cataratas, sendo ele então considerado o “descobridor das Cataratas”. Porém, somente em 1881, Foz do Iguaçu recebe seus dois primeiros habitantes, o brasileiro Pedro Martins da Silva e o espanhol Manuel Gonzáles. Um período mais tarde, chegam a região os irmãos Goycochéa e começaram a explorar a erva mate. (Idem, 2008).

O marco da ocupação efetiva por brasileiros se deu em 1889 devido à fundação da colônia militar na fronteira. Em 1910, essa Colônia Militar passou à condição de Vila Iguassu, distrito do município de Guarapuava. Quatro anos mais tarde foi criado então o município de Vila Iguazu que, após oito anos seria decretado município de Foz do Iguazu (Ibidem, 2008).

O desenvolvimento e a intensificação do comércio ocorreram graças a Inauguração da Ponte Internacional da Amizade em 1965, ligando os países Brasil e Paraguai. Outro fator de desenvolvimento foi o grande aumento do contingente populacional na década de 70, devido à construção da hidrelétrica de Itaipu. Para mensurar esse crescimento, toma-se como referência o número de habitantes em 1960, que era de 28.080 habitantes, passando a ser de 33.970 em 1970. Já em 1980 atingiu-se então a marca de 136.220 habitantes (Ibidem, 2008). Conforme dados do IBGE (2007), Foz do Iguazu conta com uma população de aproximadamente 311.336 habitantes.

Dentre os habitantes, segundo a Secretaria de Turismo do Município de Foz do Iguazu, pode-se encontrar cerca de 80 nacionalidades, como japoneses, chineses, coreanos, libaneses, paraguaios, argentinos e árabes. Essa quantidade de grupos étnicos faz com que a cidade seja bastante cosmopolita. (Ibidem, 2008)

Turismo e Hotelaria em Foz do Iguazu

Segundo Schimmelpfeng (2002), a implantação do turismo e hotelaria em Foz do Iguazu se deu por volta de 1915. Foi uma jornada de mais de meio século, pois Foz do Iguazu era um lugar distante e o acesso era somente pela Argentina, via fluvial. Porém, a atividade turística despontou nesse ano graças a inauguração do Hotel Brasil. Apesar de ser constituído de pequenos estabelecimentos em péssimas condições, cumpriam a função de acolher o visitante e levá-lo as cataratas. Nessa época também foi construída a antiga estrada de Guarapuava que dava acesso somente através de transportes de tração animal. Nessa estrada havia também algumas hospedarias simples. A autora destaca também que, por volta de 1941, veio o impulso do município ao turismo. Naquele tempo havia apenas dois hotéis, os quais se situavam na antiga Av. Paraná (atual Av. Brasil), um sobrado conhecido

como “Balança, mas não cai”, que mais tarde viera a ser destruído pelo fogo, e o pioneiro Hotel Brasil. Posteriormente, foi construído o Hotel Cassino Iguazu em terreno em declive, ao lado do Hotel Brasil. Enfim, esses pequenos estabelecimentos tinham sua participação na causa turística e merecem destaque na história do turismo no município.

Em 1980, devido à área de livre comércio em Ciudad Del Este, no Paraguai e à Ponte da Amizade, a qual liga o país ao Brasil, cresceu o turismo de compras. Especialmente nessa década, milhares de pessoas atravessavam a ponte em busca de produtos eletrônicos, perfumes e bebidas importadas (FAGNANI, 2003).

Devido ao crescimento, houve o direcionamento de maiores investimentos dos comerciantes instalados no Paraguai, na estrutura comercial de Ciudad del Este, principalmente os árabes e asiáticos. No lado brasileiro da fronteira, observou-se um aumento no número de turista que chegavam a Foz do Iguazu com o objetivo de fazer compras no Paraguai. Esse turismo, o qual impulsionou o crescimento da hotelaria na cidade, ainda assume uma parte da economia local, porém Foz do Iguazu tem diversos outros atrativos (Idem, 2003).

Além de ser um atrativo por suas Cataratas do Iguazu, o destino conta com diversos atrativos turísticos, como a Itaipu Binacional e seu Complexo Turístico, a estrutura de ecoaventura dentro do Parque Nacional do Iguazu, o Marco das Três Fronteiras e os Atrativos Culturais, como a Mesquita Árabe e o Templo Budista (FOZ DO IGUAZU, 2008).

No que diz respeito à hotelaria, conforme dados do Inventário da Oferta Turística de 2007 da Secretaria de Turismo do Município de Foz do Iguazu (2008), o município conta com 151 meios de hospedagem. Porém, na relação de meios de hospedagem, após contagem, constatou-se que estão listados apenas 148 meios de hospedagem, havendo assim divergência nas informações do mesmo inventário. Dessa contagem, obteve-se o total de 22 hotéis, os quais não serão considerados nessa pesquisa pela característica dos serviços prestados e por não serem enquadrados pelo Programa Bem Receber. Sendo assim, serão levados em conta 126 meios de hospedagem. Através desse documento, é possível obter informações sobre a quantidade de unidades habitacionais os meios de hospedagem do

município. Sendo assim, pode-se observar que 74 meios de hospedagem do município possuem 50 unidades habitacionais ou menos (Idem, 2008).

Considerando 126 meios de hospedagem, 58,7% possuem até 50 unidades habitacionais. Ou seja, mais da metade dos meios de hospedagem considerados poderiam participar de Programa Bem Receber, uma vez que os mesmos não são pertencentes a nenhuma rede hoteleira, cumprindo assim, mais um requisito do programa. Também é possível notar que 27 meios de hospedagem possuem de 101 a 150 unidades habitacionais e 12 meios de hospedagem possuem acima de 150 unidades habitacionais. Percebe-se, portanto, que uma das características da hotelaria do município é que a mesma é constituída em sua maioria por meios de hospedagem com até a150 unidades habitacionais e não pertencentes a redes. Entretanto, o município dispõe também de meios de hospedagem com grande número de unidades habitacionais e infra-estrutura diferenciada.(Ibidem, 2008)

Segundo a Prefeitura Municipal de Foz do Iguazu, o parque hoteleiro iguaçuense possui, além de estabelecimentos de estrutura média e pequena, os quais são acessíveis àqueles que buscam conforto com baixo custo e pousadas com serviço personalizado, meios de hospedagem com estrutura moderna para eventos, equipamentos e atividades de lazer e gastronomia. Ou seja, dispõe de estabelecimentos para atender as mais diversas necessidades e expectativas de seus visitantes (Ibidem, 2008).

O Programa Bem Receber

O Programa Bem Receber é um programa que tem como objetivo a elevação da qualidade profissional e a gestão sustentável de meios de hospedagem formais com até 50 unidades habitacionais não pertencentes a redes hoteleiras em pelo menos 30 localidades brasileiras e a certificação de 200 empresas com base na norma ABNT NBR 15401. Dentre os requisitos para a escolha de uma localidade, o Comitê Gestor do Programa, o qual é composto pelo IH, Sebrae e Ministério do Turismo, utilizam alguns critérios como o fluxo nacional e internacional de turistas, a quantidade de meios de hospedagem no destino, a perspectiva de investimento e

crescimento, a incidência de turismo sexual, interesse e demanda local pelo programa e efeito demonstrativo para outros destinos (BEM RECEBER, 2008).

Para realizar suas ações, o programa fornece consultorias durante o período estimado de sete meses. Essas consultorias são fornecidas por profissionais qualificados que orientam o empreendimento a como aplicar as práticas sustentáveis à sua realidade. A empresa também pode contar com o suporte técnico do Instituto de Hospitalidade. Além das consultorias, o programa fornece ferramentas didáticas para o componente Qualidade Profissional, como DVD, manuais de treinamentos e tutoria pedagógica na *internet* e possibilita que o meio de hospedagem participante se integre a um programa nacional que integra uma rede de empreendimentos comprometidos com a sustentabilidade, sendo assim beneficiado pela divulgação. Vale lembrar que os dois componentes oferecidos pelo programa não podem ser aplicados separadamente (Idem, 2008).

Durante o programa, o gestor ou empresário deve elaborar todos os documentos, procedimentos e processos que a norma exige, dispor de tempo para receber uma visita mensal do consultor com duração de 6 horas e participar de pelo menos uma oficina mensal de oito horas. Essas ações são subsidiadas pelo programa e os gastos que o gestor ou empresário terá com o Bem Receber são somente hospedagem e alimentação dos consultores, bem como o espaço para reuniões e oficinas. Porém, se o meio de hospedagem desistir do programa sem uma justificativa de caráter técnico, o mesmo deverá indenizar o Instituto de Hospitalidade no montante de R\$ 200,00 (duzentos reais), por cada mês que participou (Ibidem, 2008).

Após a conclusão do programa, o empreendimento já deve ter implementado o Sistema de Gestão da Sustentabilidade e as ações de Qualidade Profissional, e os mesmos já farão parte do cotidiano dos gestores ou empresários. Caso o meio de hospedagem tenha atingido a todos os requisitos exigidos pela norma, ele poderá solicitar uma auditoria para certificação, a qual tem parte de seus custos subsidiadas pelo programa. Porém as duas auditorias anuais de manutenção devem ser pagas pelos gestores ou empresários. Já o programa de certificação profissional para colaboradores, a qual também é facultativa, dependendo apenas da escolha dos

gestores e/ou dos colaboradores não é subsidiado e avaliação é realizada através de provas específica para cada cargo (Ibidem, 2008).

É importante ressaltar que a certificação de um empreendimento pode proporcionar diversas vantagens como o aumento da aceitação do público através da evidência de um certificado, contribuição para o turismo sustentável pela garantia de conformidade e constatação de preocupação do empreendimento com a questão da sustentabilidade.

O Programa Bem Receber tem 21 destinos participantes, totalizando 350 empreendimentos. Em Foz do Iguazu, participaram nove meios de hospedagem até o final do programa, o qual se iniciou em junho de 2007 e finalizou em março de 2008 no município (Ibidem, 2008).

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para melhor visualizar os resultados da entrevista com os meios de hospedagem, as questões fechadas serão apresentadas em formato de gráfico. Primeiramente será apresentado o gráfico que demonstra a quantidade de unidades habitacionais, seguido da quantidade de colaboradores, ano de inauguração e definição de Representante da Direção por parte do empreendimento.

Um dos requisitos para o meio de hospedagem ser participante do Programa Bem Receber é que o mesmo possua até 50 unidades habitacionais. Para mensurar o tamanho dos meios de hospedagem participantes, foi perguntado quantas unidades habitacionais o mesmo possui.

No que diz respeito ao número de unidades habitacionais, através do GRÁFICO 1 é possível notar que 34% dos meios de hospedagem entrevistados possuem até 19 unidades habitacionais, ou seja, a maioria são empreendimentos de estrutura menor. Também é notório o percentual de meios de hospedagem que possuem de 40 a 50 unidades habitacionais, chegando a 33%. Interessante ressaltar então que é grande também o número de empreendimentos com estrutura maior. Já aqueles que possuem de 20 a 29 e de 30 a 39 unidades habitacionais, são 22% e 11%, respectivamente.

Além da quantidade de unidades habitacionais, muito importante é saber quantos colaboradores o meio de hospedagem possui, não somente para aquelas perguntas que são relacionadas a número de funcionários, mas também para possibilitar melhor visualização da realidade dos empreendimentos.

Nota-se que no GRÁFICO 2, 37% dos meios de hospedagem possuem poucos colaboradores, ou seja, até cinco. Os empreendimentos que possuem de seis a dez colaboradores são 25% dos entrevistados. Já aqueles que possuem de 11 a 15 colaboradores constituem um grupo menor, de 13%. Entretanto, a porcentagem de meios de hospedagem que possuem mais que 15 colaboradores é igual à daqueles que possuem de seis a dez, ou seja 25%. Sendo assim, é bastante variado o número de colaboradores dos empreendimentos.

Considerando que a infra-estrutura do local depende muitas vezes do tempo de funcionamento, é importante a informação sobre o ano de inauguração. Os meios de hospedagem mais antigos podem sentir dificuldades em adaptar sua estrutura física por alguma exigência da norma, devido à antiguidade das instalações, por exemplo.

A maior parte dos entrevistados teve sua inauguração após o ano de 2001, totalizando 38% dos meios de hospedagem, ou seja, são empreendimentos com menos de dez anos de funcionamento. Entretanto, com apenas 1% de diferença, encontra-se em segundo lugar os empreendimentos entrevistados mais antigos, inaugurados entre 1980 e 1990, formando assim 37%. Em terceiro lugar estão, constituindo 25%, os meios de hospedagem que foram inaugurados entre 1991 e 2000. O interessante destes dados apresentados no GRÁFICO 3 está no fato que a maior parte dos empreendimentos entrevistados constituírem os empreendimentos mais novos e também os mais antigos. A norma que o Programa Bem receber utiliza como referência exige que o empreendimento defina uma pessoa que, independente de suas atividades profissionais, exerça o papel de Representante da Direção, também conhecido pela sigla "RD". O Representante da Direção é o responsável pela implementação do Programa Bem Receber no meios de hospedagem.

Nota-se no GRÁFICO 4 que 87% dos meios de hospedagem entrevistados escolheram um de seus colaboradores para ser o Representante da Direção, um dos primeiros e principais requisitos da norma e, conseqüentemente, do Programa

Bem Receber. Porém, 13% não cumpriram essa etapa, ou seja, não escolheram nenhum de seus colaboradores para ser o Representante da Direção.

Percebe-se então que os participantes são, em sua maioria, empreendimentos com até 19 unidades habitacionais, com cerca de 5 colaboradores, e inauguração após 2001 e que conseguiram cumprir a primeira etapa do Programa Bem Receber, ou seja, definiram um de seus colaboradores como Representante da Direção para monitoramento da implantação dos requisitos do programa. No entanto, ressalta-se que também há um número considerável de empreendimentos que possuem de 40 a 50 unidades habitacionais e empreendimentos com maior tempo de funcionamento, tendo sua inauguração de 1980 e 1990. Dessa forma, foi possível obter as principais características dos meios de hospedagem que participaram do Programa Bem Receber, as quais devem ser consideradas para uma possível otimização da implantação desse programa no município de Foz do Iguaçu. Para reestruturação geral do programa, é importante que seja realizado esse tipo de pesquisa com todos os empreendimentos participantes no país, sendo que será obtida uma ferramenta útil, facilitando adaptações no processo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o papel das organizações na sociedade, o Programa Bem Receber vem de encontro com as urgentes necessidades de posturas que sejam voltadas à preocupação com as gerações futuras.

Por propor atitudes sustentáveis, ou seja, aquelas voltadas às questões ambientais, socioculturais e econômicas especificamente aos meios de hospedagem, o programa merece destaque no país. Trata-se de uma iniciativa de grande valor por incentivar a preocupação dos empresários do ramo às dimensões da sustentabilidade. Entretanto, não se pode negar a necessidade de avaliar como está sendo sua implantação nos destinos contemplados. Os objetivos específicos desta pesquisa foram atendidos uma vez que através das entrevistas foi possível identificar o perfil dos meios de hospedagem participantes a fim de se obter uma ferramenta útil para otimização processo de implantação do programa no município.

Juntamente com outras pesquisas em outros municípios, essa pesquisa pode auxiliar na elaboração de um perfil geral e possibilitar reestruturação do programa.

É evidente a necessidade de estudos aprofundados sobre o perfil de empreendimentos participantes do programa em outros municípios para assim possibilitar que seja elaborado um perfil geral que defina as principais características desses empreendimentos, possibilitando assim que modificações por parte do Programa Bem Receber sejam realizadas a fim de otimizar o processo de implantação. Dessa forma, os empreendimentos terão maior facilidade no processo e serão mais preparados para solicitar auditorias com objetivo de certificação pela norma a qual o Programa Bem Receber utiliza como base.

É importante não julgar as dificuldades de implantação do Programa Bem Receber somente pelo fato do mesmo ser focado às empresas do ramo de hospitalidade com até 50 unidades habitacionais, pois, apesar das peculiaridades dos pequenos empreendimentos, é possível minimizar os impactos relacionados à sustentabilidade. Para tanto, a relevância que o Programa Bem Receber tenha sua continuidade foi o que motivou essa pesquisa. Ressalta-se ainda que pesquisas sobre o Programa Bem Receber são importantes, pois o sucesso na sua implantação é de grande valia, uma vez que, além de trazer os benefícios à sustentabilidade, impulsionaria novos meios de hospedagem a participarem e mudaria a imagem de que pequenos empreendimentos não possuem responsabilidade ambiental, sociocultural e econômica.

REFERÊNCIAS

BEM RECEBER. **Programa Bem Receber: Qualidade Profissional e Gestão Sustentável**. Disponível em: <<http://www.bemreceber.org.br>>. Acesso em: 10 set. 2008.

CANUTO, Lourenço. Turismo Cresce no Brasil o Dobro da Média Mundial, diz Presidente da Embratur. **Agência Brasil**. Brasília, 22 de agosto de 2008. Disponível em: <<http://www.agenciabrasil.gov.br/noticias/2008/08/22/materia.2008-08-22.0666100839/view>>. Acesso em: 17 set. 2008.



FAGNANI, José Paulo. **Foz do Iguaçu: Cidade Cosmopolita, onde a Exuberância da Natureza se Revela.** Curitiba: Natugraf, 2003.

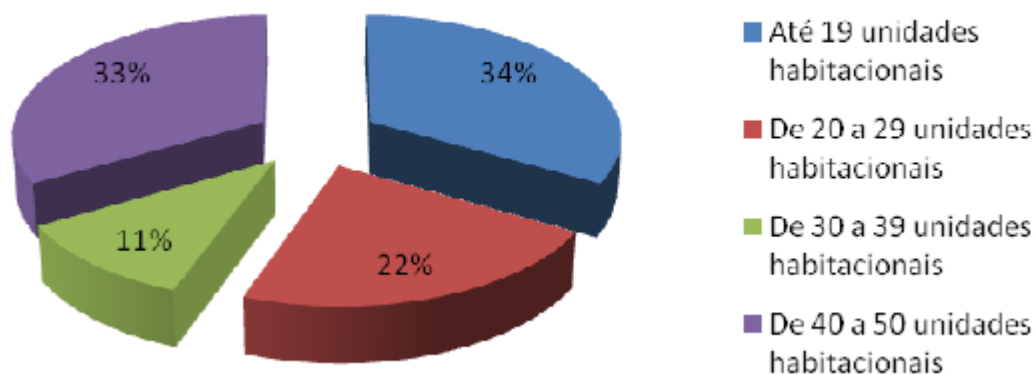
FOZ DO IGUAÇU. **Secretaria Municipal de Turismo.** Disponível em: <<http://www2.fozdoiguacu.pr.gov.br>>. Acesso em: 26 ago. 2008.

IRVING, Marta de Azevedo; AZEVEDO, Julia. **Turismo: O desafio da sustentabilidade.** São Paulo: Futura, 2002.

SCHIMMELPFENG, Otilia. **Retrospectos iguaçuenses: Narrativas Históricas de Foz do Iguaçu.** Foz do Iguaçu: Tezza, 1991.

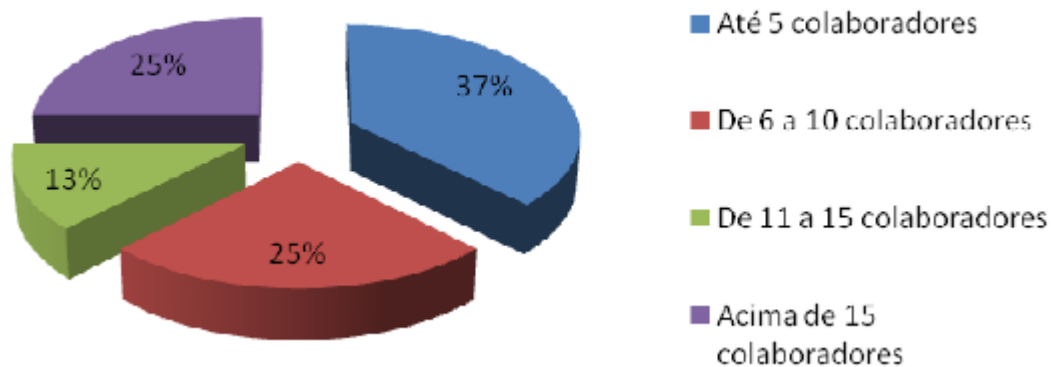
GRÁFICOS

GRÁFICO 1: NÚMERO DE UNIDADES HABITACIONAIS



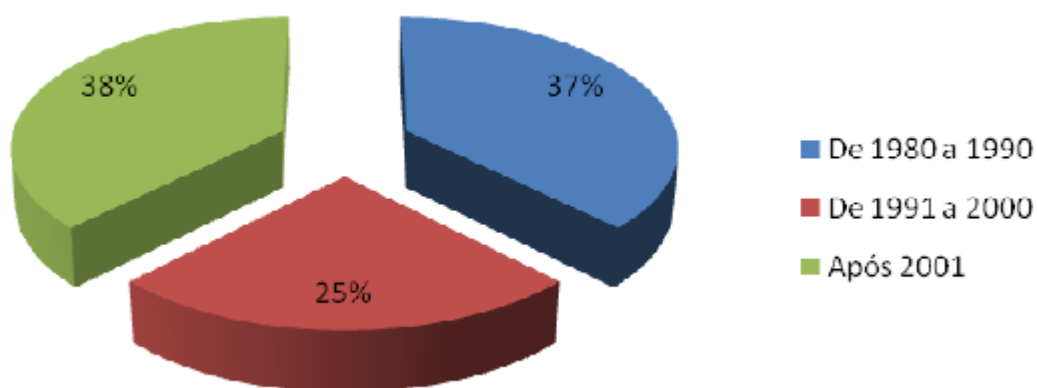
Fonte: Pesquisadora, 2008

GRÁFICO 2: NÚMERO DE COLABORADORES



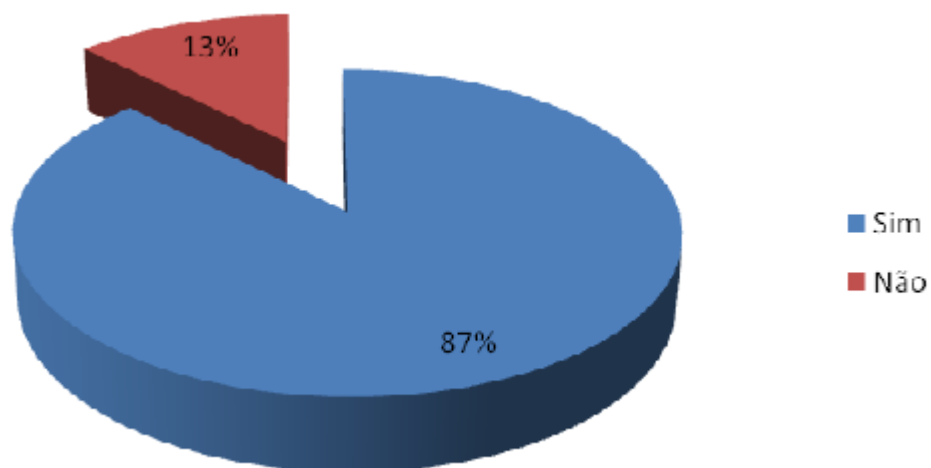
Fonte: Pesquisadora, 2008.

GRÁFICO 3: ANO DE INAUGURAÇÃO



Fonte: Pesquisadora, 2008.

GRÁFICO 4: REPRESENTANTE DA DIREÇÃO.



Fonte: Pesquisadora, 2008.