

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL: SELOS E CERTIFICAÇÕES DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE FOZ DO IGUAÇU/PR.

João Henrique de Souza Pires
Unioeste

RESUMO: Este trabalho procura identificar se os empreendimentos de hospedagem da cidade de Foz do Iguaçu possuem selo ou certificado de padrões e/ou adaptação de serviços e produtos baseado nos princípios da responsabilidade social empresarial. Sendo as certificações e selos normas que determinam a padronização da qualidade, com importante aceitação principalmente pelos consumidores, o resultado desta pesquisa, visa identificar quais os certificados e/ou selos que os meios de hospedagem da cidade pesquisada possuem implantado. A metodologia utilizada neste trabalho foi pesquisa de campo junto aos administradores dos Meios de hospedagem da cidade de Foz do Iguaçu, pesquisa documental, bem como pesquisa bibliográfica em publicações de turismo, responsabilidade social empresarial e meios de hospedagem, como também artigos que abordam a temática no setor de hospedagem e turismo.

PALAVRAS CHAVES: Meios de hospedagem, Certificação, Foz do Iguaçu, Responsabilidade Social Empresarial

ABSTRACT: This paper seeks to identify whether the business of hosting the city of Foz do Iguaçu have stamp or certificate of patterns and / or adaptation of products and services. Since the seals and certifications standards that determine the standardization of quality, especially with significant acceptance by consumers, the result of this research, which aims to identify the certificates and / or seals to the means of accommodation in the city have searched implanted. The methodology used in this study was field research with the managers of the Lodging the city of Foz do Iguaçu, desk research and literature search of publications on tourism, corporate social responsibility, media hosting physical and digital, as well as articles that address the topic in the industry of hospitality and tourism.

KEY WORDS: Lodging, Certification, Foz do Iguaçu, Corporate Social Responsibility.

INTRODUÇÃO: Na área socioambiental, vem se desenvolvendo nos últimos anos um grande numero de selos e certificações sobre diversos aspectos, ambientais, gestão de

Promoção



Realização



peças e local de trabalho. Estes são documentos emitidos por organizações estabelecendo diretrizes padrões e regras para produtos e serviços.

Criadas por organizações governamentais e não governamentais, a certificação depende da credibilidade do organismo que a criou e de como o processo de emissão é feito. Com crescente interesse da sociedade, principalmente consumidores, a certificação tem vários papéis importantes, a exemplo homogenizar determinados padrões de serviços, garantindo qualidade ou adaptação a determinado uso.

Enfocando nas empresas de meios de hospedagem, as quais se destacam como grandes geradoras de recursos, sendo, por outro lado, alvo de críticas por danos naturais e humanos, com empreendimentos que causam impactos ambientais, funcionários com exaustiva carga horária de trabalho, este artigo busca identificar se as empresas de hospedagem da cidade de Foz do Iguaçu possuem certificações ou selos de padrões e/ou adaptações de serviço e qualidade.

Este artigo é parte do trabalho de conclusão do curso de Hotelaria pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná, onde foi realizada pesquisa bibliográfica na área de turismo e responsabilidade social empresarial, bem como, pesquisa de campo junto aos meios de hospedagem de Foz do Iguaçu.

FOZ DO IGUAÇU

Declarado primeiramente como município da “Vila do Iguassú” em 10 de Março de 1914 pela lei nº 1.383, com instalação de sua primeira Câmara de Vereadores, recebendo no ano de 1918 a denominação até então definitiva de Foz do Iguaçu. (ROZIN e NY, 2007)

Localizado na conjunção dos rios Paraná e Iguaçu, no extremo oeste do estado do Paraná nos limites com duas repúblicas irmãs- Paraguai e Argentina, desempenha Foz do Iguaçu papel de relevo na interligação comercial com aqueles países e na

política de boa vizinhança continental. (IBGE, 2008)

Segundo dados fornecidos pela Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu (2008):

Foz do Iguaçu tem uma composição étnica muito variada e interessante, estimando-se hoje uma população de 311.336 habitantes. A cidade abriga 80 das 192 nacionalidades existentes no mundo. Caminhando pelas ruas da cidade não é surpresa nenhuma deparar-se com japoneses, chineses, coreanos, franceses, bolivianos, chilenos, árabes, marroquinos, portugueses, indianos, ingleses, israelenses e tantas outras nacionalidades, sem contar ainda paraguaios e argentinos. Os diferentes grupos étnicos residentes na cidade fazem de Foz do Iguaçu uma das cidades mais cosmopolitas do Brasil.

Com uma área de 617,71 km quadrados, densidade demográfica de 504 habitantes por km quadrado, a população de Foz é predominantemente urbana, com 98% do total. Seu terreno é subdividido por 191, 46 km de área urbana, 138,17 km de área rural, tendo ainda 138, 60 km quadrados de área do Parque Nacional do Iguaçu e 149,10 km quadrados de área do lago artificial de Itaipu. (FOZ DO IGUAÇU, 2008).

Economicamente Foz do Iguaçu evoluiu-se através de quatro ciclos, sendo eles:

1º Ciclo – Extração da madeira e cultivo da erva mate, primeiras atividades econômicas da cidade formada por uma população composta por indígenas, argentinos, paraguaios e primeiros desbravadores (1870 a 1970).

2º Ciclo – Construção da Hidrelétrica de Itaipu, desenvolvimento do setor econômico e aumento demográfico de 385% do total da população, passando de 34 para 136 mil. Período marcado também pelo aumento de investimento do setor público em infra-estrutura urbana com construções de avenidas e do aeroporto (1970 a 1980).

3º Ciclo – Exportação e Turismo de Compras, abertura da zona de livre comércio com o Paraguai, crescimento comercial tornando a cidade num verdadeiro entreposto de mercadorias destinado ao país vizinho (1985-1995).

4º Ciclo – Abertura de Mercados (globalização), consolidação do Mercosul, integração da tríplice fronteira (Brasil, Paraguai e Argentina), rompimento com ciclo

Promoção



Realização



anterior agravando a condição social e econômica de Foz reduzindo o turismo de compras. Vários estabelecimentos de meios de hospedagem foram fechados acarretando o aumento do desemprego. (1995 a 2002).

Atualmente Foz do Iguaçu possui o terceiro maior pólo hoteleiro do Brasil e vem se preparando para se tornar uma cidade receptora de eventos de grande porte, tornando – se um grande complexo do turismo de eventos. A cada ano, os hotéis, principalmente quatro e cinco estrelas, investem na estruturação, ampliação e melhorias de equipamentos tecnológicos para sediar o turismo de eventos e de negócios. O resultado do investimento nesta área fez a porcentagem aumentar consideravelmente. Segundo Convention Boureau & Visitors (ICBV), na ultima década o turismo de eventos cresceu de 10% e 12%. (CANAL, 2007, p. 38)

Com perspectivas de vantagens de sua localização estratégica no Mercosul, atraindo novos investimentos e novas empresas, consolidando seu potencial turístico explorando-o de forma correta com a profissionalização do setor que como disse Canal – 2007 possui hoje o terceiro pólo hoteleiro do Brasil.

RESPONSABILIDADE SOCIAL: SELOS E CERTIFICAÇÕES.

De acordo com Oliveira (2008), nos últimos anos tem sido crescente a expansão do papel econômico das empresas ao redor do mundo, algumas empresas com produto interno bruto maior que muitos países. Com todo este poder, suas decisões, além de impactos econômicos, geram também impactos sociais, ambientais e políticos que não podem ser ignorados. Desta forma faz-se a sugestão da gestão empresarial com responsabilidade social buscando compreender, entender e minimizar ao máximo os impactos negativos gerados pelas empresas.

A responsabilidade social pode ser definida como:

... a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos

Promoção



Realização



ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais. (ETHOS, 2008)

A responsabilidade social difunde-se ao lado da sustentabilidade, assim Almeida (2007, p.129) argumenta que “a verdadeira sustentabilidade é subversiva. Subverte a ordem estabelecida ao sacudir conceitos arraigados, redefinir hierarquias e trazer para frente do palco temas e personagens antes relegados aos bastidores”. Almeida descreve a sustentabilidade de uma maneira a redefinir as praticas empresariais futuras, interpretando que anos atrás, a sustentabilidade visando todos *stakeholders*¹ tinha pouca importância dentro da gestão empresarial. Nesta ordem:

A sustentabilidade mexe com as estruturas de poder. Além de exigir o equilíbrio de objetivos econômicos, ambientais e sociais, operar na sustentabilidade implica atuar num mundo tripolar, em que o poder tende a se repartir, da maneira cada vez mais equilibrada, entre governos, empresas e organizações da sociedade civil. (OLIVEIRA, 2007, p. 129)

“Assim a responsabilidade social das empresas refere-se à estratégia de sustentabilidade que para além do desempenho financeiro, contemplam também a preocupação com os efeitos sociais e ambientais das suas atividades”. (CONCEIÇÃO, SANTOS, 2007, p.52).

No mesmo foco, englobando o desenvolvimento sustentável dentro da ótica de responsabilidade social empresarial, Oliveira (2008, p. 24) define da seguinte forma, “(...) busca a satisfação das necessidades da geração atual sem minar as capacidades das gerações futuras em suprir suas necessidades”.

¹ O termo *stakeholders* designa todos os segmentos que influenciam ou são influenciadas pelas ações de uma organização, fugindo do entendimento de que o público alvo de uma organização é o consumidor. Podemos entender, de uma maneira simplista, que *stakeholder* é uma evolução, com detalhes mais sofisticados, do já conhecido e estudado ambiente empresarial. (ETHOS, 2008)

Nos últimos anos com a liberalização do comércio e as privatizações do setor de infra-estrutura, Almeida (2007, p. 129) argumenta que “grande parcela do poder político, econômico e estratégico do Estado passa também para as empresas”. As empresas são agora chamadas a partilhar com a sociedade civil em suas várias formas de organização, as melhorias dentro do estado para consolidar o desenvolvimento sustentável.

Com a crescente conscientização mundial em relação ao desenvolvimento, várias entidades estão criando conduta para a sustentabilidade da espécie existente. A exemplo tem a ONU, com as oito metas de desenvolvimento para o milênio, pretendendo alcançá-las até 2015, sendo elas: Acabar com a fome e a miséria; Educação básica e de qualidade para todos; Igualdade entre sexos e valorização da mulher; Reduzir a mortalidade infantil; Melhorar a saúde das gestantes; Combater a aids, a malária e outras doenças; Qualidade de vida e respeito ao meio ambiente e Todo mundo trabalhando pelo desenvolvimento. (ONU, 2008)

O Pacto Global, que juntamente como as Metas do Milênio, busca o desenvolvimento sustentável, tem seu foco no desenvolvimento empresarial, com dez objetivos sendo: Respeitar e proteger os direitos humanos; Impedir violações dos direitos humanos; Apoiar a liberdade de associação ao trabalho; Abolir o trabalho forçado; Abolir o trabalho infantil, Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho; Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais; Promover a responsabilidade ambiental; Encorajar tecnologias que não agridam o meio ambiente; Combater a corrupção em todas as formas, inclusive extorsão e propina.(ELETROBRÁS, 2008).

FIGURA 2: PACTO GLOBAL E METAS DO MILÊNIO



Fonte: COPEL (2008).

O Instituto Ethos, “organização não governamental com a missão de divulgar e ajudar na aplicação de uma gestão empresarial socialmente responsável”, em 2008 realizou a conferência internacional de empresas e responsabilidade social. Comemorando seus 10 anos de existência, o Ethos, com aproximadamente 1354 associados, que corresponde a 35% do PIB brasileiro e empregam cerca de 2 milhões

de pessoas, nesta conferência de 2008 teve o foco no “mercado socialmente responsável”(ETHOS, 2008), com programas como:

Programa Tear – Tecendo Redes Sustentáveis (2008) que visa competitividade e a sustentabilidade das pequenas e médias empresas - PMEs e ampliar suas oportunidades de mercado, contribuindo assim para o desenvolvimento do País.(ETHOS, 2008)

O Grupo de Trabalho Ethos para a ISO 26000 (2008), coordenado pelo Ethos e UniEthos, tem por objetivo "contribuir com a capacitação das empresas associadas ao Instituto Ethos nos temas emergentes do processo de elaboração da norma de responsabilidade social - ISO 26000 e possibilitar aos participantes uma visão das tendências do movimento da responsabilidade social no mundo, bem como construir um espaço de troca e aprendizagem que contribua para os posicionamentos do Ethos/Uniethos frente à norma". A ISO 26000 será uma norma de diretrizes internacional sem propósito de certificação, sendo um guia de diretrizes em responsabilidade social empresarial e seu uso será voluntário, tendo sua publicação prevista pra 2009. (ETHOS, 2008)

O Grupo Referencial de Empresas em Sustentabilidade - GRES (2008) é um programa de cooperação entre empresas com o objetivo de promover o compartilhamento de conhecimentos e aprendizagem relativos à administração de metas e processos de gestão sustentável e de seus respectivos impactos econômicos, sociais e ambientais relacionados às principais variáveis críticas para o desenvolvimento sustentável, com ênfase em setores econômicos de maior impacto (direto ou indireto) (ETHOS, 2008).

Nesta mesma linha o Ethos possui, o pacto contra a corrupção e o trabalho escravo, buscando erradicar estas mazelas que parasitam o desenvolvimento sustentável, com ações de autoritarismo e transações ilegais burlando e contra dizendo as leis. (ETHOS, 2008)

Promoção



Realização



Não a duvida que a preocupação com um desenvolvimento sustentável, buscando tecnologias que não degredem o meio ambiente, relações de negócios harmônicos buscando beneficio de ambas as partes, ganha foco no desenvolvimento empresarial, neste sentido foi criado “O Premio Inovação em Sustentabilidade”.

O **Prêmio Inovação em Sustentabilidade** tem por objetivo apoiar iniciativas inovadoras de associações comunitárias, empreendedores sociais, institutos de pesquisa, micro e pequenas empresas, ONGs e universidades que já tenham apresentado sucesso e que tenham potencial de serem aperfeiçoadas e/ou ganharem escala (reaplicação, expansão ou transferência). Para efeito do prêmio, **sustentabilidade** é entendida como a busca pela harmonia entre os três pilares: equilíbrio ambiental, justiça social e viabilidade econômica. (ETHOS, 2008).

Buscando incentivar as praticas sustentáveis, o premio pode vir a instigar a integração das partes como a exemplo, o programa Hospedes da Natureza com o objetivo de uma adequação ambiental dos meios de hospedagem, capacitar a mão de obra local, reintegrar o destino Brasil ao cenário internacional do turismo e promover a visão do turismo sustentável com o intuito de difundir o conceito de sustentabilidade entre os meios de hospedagem.(ECOVIAGEM, 2008).

FIGURA 2: HÓSPEDES DA NATUREZA



Fonte: ABIH (2008).

Fica entendido dentro do assunto que a sustentabilidade é ação crucial dentro da responsabilidade social empresarial assim como a ética discutida no capitulo

anterior, porém observa-se uma grande preocupação com o meio ambiente, a preocupação ambiental é importante mais não é a única, o desenvolvimento integrado englobando todos *stakeholders* é o caminho para um mercado socialmente sustentável. (ALMEIDA, 2007).

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

TABELA 1 – POPULAÇÃO E AMOSTRA DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE FOZ DO IGUAÇU, 2008.

	FOZ DO IGACU	ABIH/PR	AMOSTRA
Meios de Hospedagem	151*	22**	06
Porcentagem (%)	100	14,56***	30****

Fonte: O autor. (2008).

* total de meios de hospedagem de Foz do Iguaçu segundo inventário municipal

** universo da pesquisa, meios de hospedagem da cidade de Foz do Iguaçu cadastrados na ABIH/PR – Seccional Foz do Iguaçu e região.

*** porcentagem total do universo de pesquisa

**** total de estabelecimentos pesquisados em porcentagem.

A coleta de dados foram realizadas no período de 22 de Setembro a 02 de Outubro de 2008, com a aplicação de entrevista estruturada junto aos gerentes gerais e/ou financeiros, responsáveis pelos seguintes meios de hospedagem da cidade de Foz do Iguaçu.

QUADRO 1 – DADOS DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM PESQUISADOS

HOTEL	FUNDAÇÃO	FUNCIONÁRIOS	UH'S	LEITOS
Bella Italia	1990	95	135	265
Continental Inn	1998	82	124	335
Del Rey	1986	22	45	100
Mabu	1997	210	208	416
San Rafael	1979	31	100	230
Turrance	1998	45	96	210
Total		485	708	1556

Fonte: O autor. (2008).

Do total de 22 meios de hospedagem associados à ABIH seccional regional de Foz do Iguaçu, foram pesquisados seis hotéis de vários portes, o equivalente a 30% do universo total e 75% do universo proposto, por motivo de incompatibilidade de horários entre pesquisador e gerentes.

As entrevistas foram realizadas de acordo com a disponibilidade dos gerentes e a transparência do resultado, sendo fundamental a possibilidade de usar o nome da empresa junto aos dados coletados.

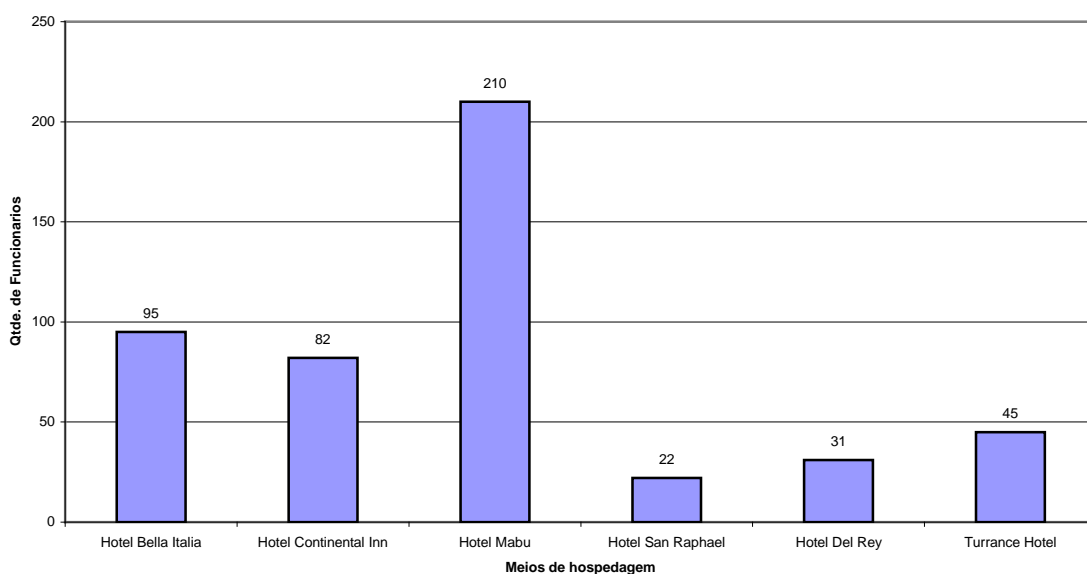
Os dados serão apresentados seguindo a seqüência apresentada na estrutura da entrevista utilizada como instrumento de pesquisa, assim o GRÁFICO 1 – Quantidade de Funcionários aborda informações relativas à quantidade de funcionários dos meios de hospedagem pesquisados.

No GRÁFICO 1 apresenta-se a quantidade de funcionários que cada meio de hospedagem possui, observa-se que pela quantidade de funcionários, foram

selecionados meios de hospedagem de diferentes portes e segmentos, não fazendo distinção à classificação do estabelecimento.

Assim são empreendimentos de diferentes tamanhos com quadro de funcionários diversificados, formando um corpo de 485 pessoas lideradas por seis pessoas, que são os gerentes gerais e/ou financeiros responsáveis pelos dados fornecidos ao pesquisador.

GRÁFICO 1 – QUADRO DE FUNCIONÁRIOS.



Fonte: O autor, 2008

O GRÁFICO 2 – Quantidade de Unidade Habitacional (UH), identifica o potencial habitacional dos meios de hospedagem em questão.

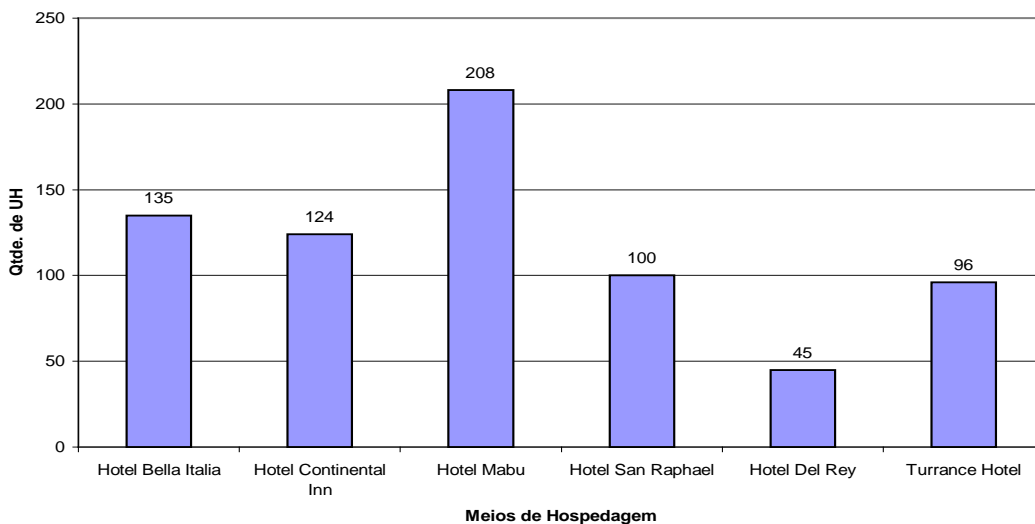
GRÁFICO 2 – QUANTIDADE DE UH'S.

Promoção



Realização

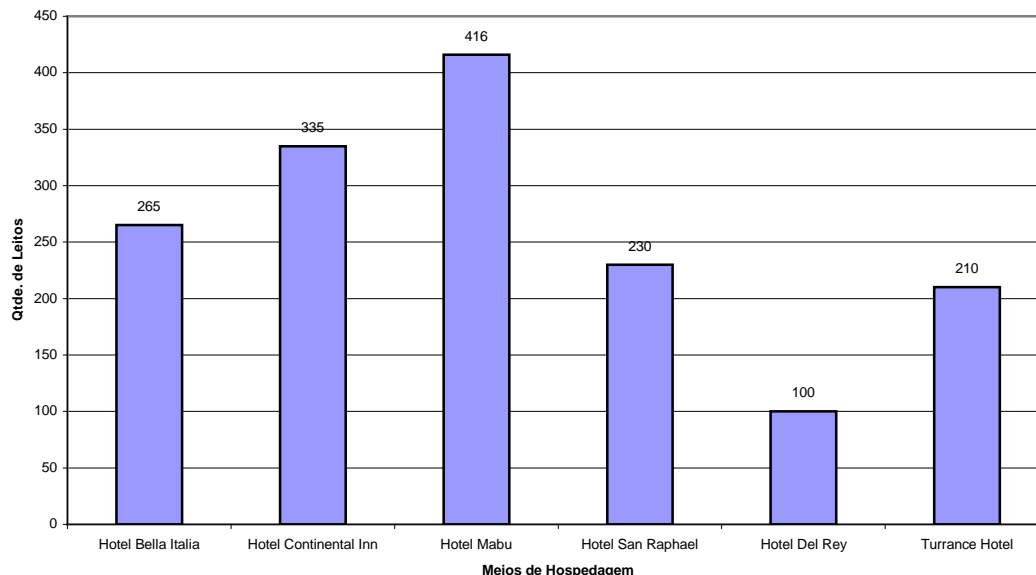




Fonte: O autor, 2008.

Ainda focado no tamanho do estabelecimento, o gráfico seguinte demonstra a quantidade de leitos que os meios de hospedagem pesquisado disponibilizavam até o período da pesquisa.

GRÁFICO 3 – QUANTIDADE DE LEITOS.



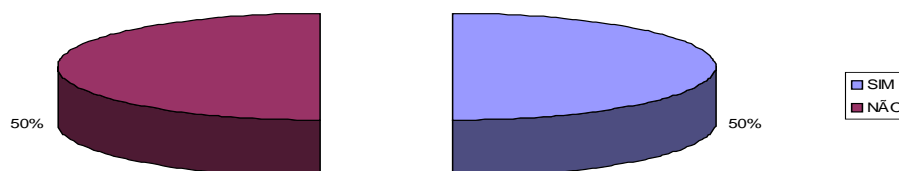
Fonte: o autor, 2008.

Sem que haja dúvida pode-se observar que a maior quantidade de leitos esta no Hotel Mabu, porém merece destaque o Hotel Continental Inn que quase triplica seu total de leitos comparado ao seu total de UH's.

A partir deste ponto, as perguntas foram feitas para analisar se as empresas possuem ações que podem ser enquadradas dentro da Responsabilidade Social Empresarial, destacando normas de certificação que estes empreendimentos possuem.

O GRÁFICO 4 faz referência se o estabelecimento possui ou não algum selo e/ou certificado que diz respeito a um perfil com responsabilidade social empresarial. Perguntando diretamente ao entrevistado se o estabelecimento possui algum norma de certificação ou selo que se enquadra na responsabilidade social empresarial as resposta foram as seguintes:

GRÁFICO 4 – O HOTEL POSSUI CERTIFICAÇÃO E/OU SELO.



Fonte: O autor, 2008

Como pode se observar no quarto gráfico, apenas 50% dos meios de hospedagem pesquisado admitiram ter selo ou certificado referente a um perfil com responsabilidade social.

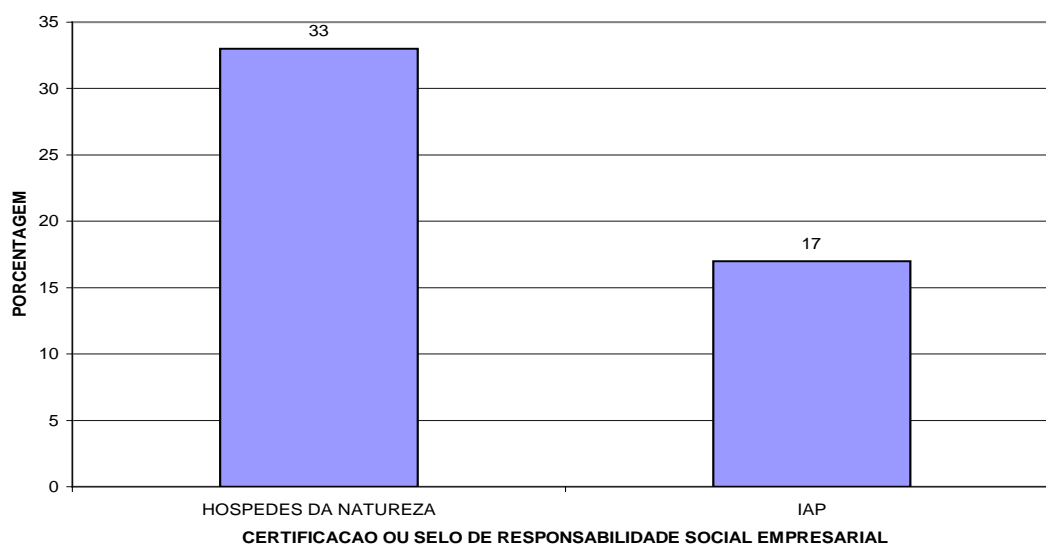
Os outros 50% dos meios de hospedagem, mesmo admitindo praticas de ações socioambientais e responsáveis, argumentaram que no momento o hotel não possui nenhuma norma de certificação e/ou selo.

Completando a pesquisa de campo, o próximo gráfico refere-se ao selo e/ou certificado que os 50% dos meios de hospedagem assumiram ter. No próximo gráfico consta apenas os 50% que admitiram ter algum selo ou certificação na área de responsabilidade, que como se pode observar, apenas dois foram destacados pelos entrevistados.

Sendo, Hospede da Natureza, programa da ABIH que tem por objetivo a adequação do parque hoteleiro e questões ambientais, tendo como metas, reduções de 30% do consumo de água, 25% de resíduos sólidos, 15% de consumo de gás e economia de até 30% no consumo de energia elétrica.

E o Instituto Ambiental do Paraná – IAP, programa governamental com suas diretrizes voltada para o desenvolvimento sustentável, desenvolvimento econômico e equilíbrio ambiental voltado à promoção social.

GRÁFICO 5 – CERTIFICADO E/OU SELO.



Fonte: o autor, 2008

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados contidos na pesquisa demonstra que os meios de hospedagem de Foz do Iguaçu realizam ações de sustentabilidade que diz respeito a responsabilidade social empresarial, porem não engloba o perfil desta politica.

O autor, durante as metodologias de pesquisa aplicadas neste trabalho, identificou que os gerentes gerais e/ou financeiros entrevistados, apesar de se auto-avaliarem positivamente, apresentaram aspectos não condizente com a afirmação. Enfatiza-se isto devido a ausência do conhecimento da gestão com responsabilidade social pelos entrevistados no inicio da entrevistas.

Isto posto, verifica-se que os gestores dos meios de hospedagem pesquisados, podem ter dificuldades em identificar a responsabilidade social empresarial como pratica de gestão para a empresa.

Futuramente muitos meios de hospedagem que se mostram ausentes frente aos seus *stakeholders*, podem vir a ter problemas, sendo taxada como uma empresa apenas exploradora, alem de gerar um relacionamento hostil tanto social quanto ambiental.

Desta forma, faz-se a sugestão da necessidade da existência de incentivos a praticas continuas de pesquisa e incentivos na área de responsabilidade social empresarial para que assim as ausências e/ou falhas observadas possam ser identificados, de forma a ser tratado continuamente. Como também maior números de auditoria para implantação de normas diretrizes para certificação.

O material que serviu de base para esta pesquisa foram as recomendações do Instituto Ethos, Organização Mundial do Turismo sobre a responsabilidade social empresarial, resultados obtidos de discussões em nível internacional e autores que já pesquisaram sobre o assunto anteriormente, após os incidentes sobre a RSE ocorridos no final do século XX e inicio do século XXI para com o desenvolvimento sustentável, faz-se esta analise em um importante destino turístico brasileiro localizado em ponto estratégico na tríplice fronteira entre Argentina, Brasil e Paraguai.

Esta pesquisa apresenta uma analise geral, impossibilitando que se relacione com o mercado da cidade, uma vez que representa somente aproximadamente 4 % do total dos meios de hospedagem de Foz do Iguaçu, o que nos faz sugerir que seja realizado da pesquisa sobre o tema, por tipologia e com amostras percentualmente mais expressivas inclusive para sugerir ações de melhoria para o destino.

Referências:

Promoção



Realização



ALMEIDA, F. *Desafios da sustentabilidade*. São Paulo: Campus, 2007.

AOKI, C. Hotelaria um bom negócio. *Turismo em Números*, São Paulo, n. 30, p. 07, 2004.

CAMPOS, L. C. A. M; GONÇALVES, M. H. B. *Introdução a Turismo e Hotelaria*. Rio de Janeiro: Senac, 1998.

CANAL, S. Foz do Iguaçu Conheça seus Mistérios e suas Belezas. *Travel World*, São Paulo, n. 14, p. 32- 42, 2007.

CASTELLI, G. *Administração Hoteleira*. Caxias do Sul: EducS, 1992.

CONCEIÇÃO, E. A. SANTOS, N. C. **Análise de Projetos de Responsabilidade Social do Mabu Thermas e Resort – Unidade Foz**, 2007. Dissertação (Graduação em Administração) – Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE – FOZ, Foz do Iguaçu, 2007.

COPEL. **Citações e referências a documentos eletrônicos**. Disponível em: <http://images.google.com.br/imgres?imgurl=http://www.copel.com/relatorio2006/imagens/legenda_81.gif&imgrefurl=http://www.copel.com/relatorio2006/08_01.htm&h=550&w=500&sz=38&hl=pt-BR&start=3&um=1&usg=__LwgSiz0_RDCdIx7-xHO2P1FyyQ=&tbnid=bGGgK_bU5dhBM:&tbnh=133&tbnw=121&prev=/images%3Fq%3Dpacto%2Bglobal%26um%3D1%26hl%3Dpt-BR%26client%3Dfirefox-a%26rls%3Dorg.mozilla:pt-BR:official%26sa%3DN>. Acesso em 03 out 2008.

DENCKER, A. F. M. *Métodos e técnicas de pesquisa em turismo*. São Paulo: Futura, 1998.

DIAS, R. *Sociologia do Turismo*. São Paulo: Atlas, 2003.

ELETRORBRAS. **Citações e referências a documentos eletrônicos**. Disponível em: <http://www.eletroras.gov.br/elb/portal/main.asp?View={703224DC-6B63-4EF4-9D32-1E8EC184A93D}03/10/2008-17:20>. Acesso em: 03 out 2008.

ETHOS. **Instituto Ethos, empresas e responsabilidade social** <<http://www.ethos.org.br/DesktopDefault.aspx?TabID=3344&Alias=Ethos&Lang=pt-BR>>. Acesso em: 25 set 2008.

FOZ DO IGUAÇU. **Inventário municipal da oferta turística de Foz do Iguaçu**. Disponível em: <<http://www.fozdoiguacu.pr.gov.br/turismonovo>>. Acesso em 22 set 2008.

GEOGRAFIA. I. B. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/painel/painel.php?codmun=410830#>>. Acesso em 30 set 2008.

HARADA, L. 70 anos de ABIH. *Eventos*, São Paulo, n. 46, p. 36-48, 2006.

HOTÉS. A. B. I. Disponível em: <<http://www.abih.com.br/>>. Acesso em 27 set 2008.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M.N; *Fundamentos de Metodologia Científica*. São Paulo: Atlas, 1991.

LOURENÇO, A. G. SCHRODER, D. S. **Citações e referências a documentos eletrônicos**. Disponível em:

<<http://scholar.google.com.br/scholar?q=VALE+INVESTIR+EM+RESPONSABILIDADE+SOCIAL+EMPRESARIAL+%3F+STAKEHOLDERS,+GANHOS+E+PERDAS&hl=pt-BR&client=firefox-a&rls=org.mozilla:pt-BR:official&hs=Gn2&um=1&ie=UTF-8&oi=scholar>>. Acesso em: 06 jun 2008.

MATTAR, H. **Citações e referências a documentos eletrônicos**. Disponível em: <<http://www.google.com.br/search?hl=pt-BR&client=firefox-a&rls=org.mozilla:pt-BR:official&hs=9Zi&sa=X&oi=spell&resnum=0&ct=result&cd=1&q=INSTITUTO+ETHOS+DE+EMPRESAS+E+RESPONSABILIDADE+SOCIAL.+MATTAR,+Os+Novos+Desafios+da+Responsabilidade+Social+Empresarial,+Ethos,+S%C3%A3o+Paulo,+2001.&spell=1>> . Acesso em: 06 ago 2008.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Disponível em <<http://www.turismo.gov.br/>>. Acesso em 25 set 2008.

NY, E. C. ROZIN, M. **A importância da Gestão Ambiental na Hotelaria, Caso do Hotel das Cataratas – Foz do Iguaçu**, 2007. Dissertação (Graduação em Hotelaria) – Universidade Estadual do oeste do Paraná – UNIOESTE – FOZ, Foz do Iguaçu, 2007.

ONU. **Organizações das Nações Unidas**. Disponível em: <<http://www.onu-brasil.org.br/busca.php>>

OLIVEIRA, J. A. P. *Empresas na Sociedade*. São Paulo: Elsevier, 2008.

PETROBRAS. **Citações e referência a documentos eletrônicos**. Disponível em: <[http://www2.petrobras.com.br/portal/frame.asp?pagina=/ResponsabilidadeSocial/portugues/index.asp&lang=pt&area=rsa\)16/09-15:50](http://www2.petrobras.com.br/portal/frame.asp?pagina=/ResponsabilidadeSocial/portugues/index.asp&lang=pt&area=rsa)16/09-15:50)>. Acesso em 16 set 2008.

PIRES, R. D. **Citações e referências a documentos eletrônicos**. Disponível em: <<http://www.unisantos.br/pos/revistapatrimonio/artigos.php?cod=107>> Acesso em: 02 out 2008.

RABAHI, W. *Turismo e Desenvolvimento*. São Paulo: Manoele, 2003.

REIS, L. F. **Proposta de Inserção da Cultura na Hotelaria de Foz do Iguaçu**, 2006. Dissertação (Graduação em Hotelaria) – Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE – FOZ, Foz do Iguaçu, 2006.

SWARBROOKE, J. *Turismo Sustentável, Meio Ambiente e Economia*. São Paulo: Aleph, 2000.

SOUZA, C. A. **Responsabilidade Social Empresarial: Uma forma Contemporânea de Hospitalidade Comercial em Resorts – Estudo de Caso da Pousada do Rio Quente**, 2005. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2005.

WALKER, J. R. *Introdução a Hospitalidade*. São Paulo: Manoele, 2002.

Promoção



Realização

