



## **AÇÕES SUSTENTÁVEIS E A ESCOLHA DE MEIOS DE HOSPEDAGEM: O CASO DE UBATUBA-SP**

**Resumo:** O presente artigo foi resultado de uma pesquisa, realizada nos meios de hospedagem sustentáveis na cidade de Ubatuba-SP, e teve como objetivo analisar se a questão das práticas sustentáveis são um diferencial na hora da escolha do meio de hospedagem para os hóspedes. O estudo sobre sustentabilidade dentro dos meios de hospedagem, nos mostra a importância da implantação dessas práticas através do turismo, devido à alta relação entre os meios de hospedagem e turismo. Os resultados obtidos a partir desta pesquisa permitiram visualizar a opinião dos hóspedes em relação a sustentabilidade praticada em sete meios de hospedagem da cidade de Ubatuba-SP. Para isso, realizou-se uma pesquisa metodologicamente qualitativa e quantitativa, com a aplicação de um questionário buscando verificar em que grau os elementos vinculados à sustentabilidade, são percebidos como um diferencial na hora da escolha do Meio de Hospedagem.

**Palavras chave:** Turismo, Meio de Hospedagem, Sustentabilidade

**Abstract:** This article was the result of a survey carried out in the sustainable housing media in the city of Ubatuba-SP, and had as objective to analyze if the question of sustainable practices are a differential in the time of the choice of lodging for the guests. The study on sustainability within the means of lodging shows us the importance of the implantation of these practices through tourism, due to the high relation between the means of lodging and tourism. The results obtained from this research allowed to visualize the opinion of the guests regarding the sustainability practiced in seven means of lodging of the city of Ubatuba-SP. For this, a qualitative and quantitative methodological research was carried out, with the application of a questionnaire seeking to verify to what degree the elements linked to sustainability are perceived as a differential when choosing the Hosting Medium.

**Key-Words:** Tourism, Housing, Sustainability

### **Introdução**

O local escolhido para a realização da pesquisa foi na cidade de Ubatuba litoral norte do estado de São Paulo. Cidade onde o turismo de praia e sol está consolidado, e recebe todos os anos muitos turistas advindos de outras cidades do Brasil e de outros países. O estudo em questão foi focado na área de hospitalidade, mais especificamente nos meios de hospedagem que se auto intitulam sustentáveis.

O objetivo deste artigo é verificar em que grau a os elementos vinculados a sustentabilidade, são percebidos como um diferencial na hora da escolha pelo hóspede. Diagnosticando quais os principais motivos que levam os hóspedes a se hospedarem nos meios de hospedagem escolhidos, além de verificar se a sustentabilidade é um diferencial na hora da escolha.



Os cuidados com o meio ambiente estão ganhando cada vez mais visibilidade. Isto por conta do interesse pelas ações que visam à preservação e a conservação do meio ambiente. É desta forma que a mudança nas atitudes dos consumidores dos serviços turísticos, influencia na elaboração dos produtos.

Para Schluter (2003), novos estudos aparecem todos os dias sobre essa mudança da indústria tradicional de turismo, para uma indústria verde.

As empresas prestadoras de serviços turísticos dispõem de tecnologias verdes para tornar mais eficientes as suas operações e de estratégias de marketing verde para torna-las mais rentáveis. A adaptação das empresas a essas novas pautas requer uma mudança de atitude para com o meio e uma análise dos custos e benefícios. (SCHLUTER, 2003, p. 161)

Essas vantagens competitivas são usadas pelas empresas para se posicionarem no mercado, dessa forma, as empresas que adotam o cuidado com o meio ambiente, acabam por chamar a atenção de uma parcela crescente da população, que está se conscientizando sobre as necessidades de se implantar métodos sustentáveis rentáveis.

A idéia de competitividade sempre foi um cerne do mercado concorrencial capitalista. A partir dessa lógica, a empresa, como por exemplo, o hotel deve buscar, de várias maneiras, se tornar mais atrativa quando comparada com as outras empresas com as quais concorre por determinado cliente. (CAON, 2008 p. 107)

Desta forma a sustentabilidade dentro do meio de hospedagem é um elemento que pode ser um diferencial “[...] ou seja, oferecer algo diferente ou melhor que as suas concorrentes” (CAON, pág 107). Implantar essas estratégias nos empreendimentos pode se ter uma redução considerável de custos, principalmente de energia e água, visto que utilizando outras formas alternativas de se gerar energia, como por exemplo, energia solar e captação da água da chuva, além de usar equipamentos com baixo consumo de energia trocando as lâmpadas fluorescentes por de LED (Light Emitting Diode) ou também por equipamentos com aprovados pelo Inmetro que possuem a Etiqueta Nacional de Conservação de Energia (ENCE).

Essas estratégias são básicas, já que a sustentabilidade não se baseia apenas na diminuição do consumo de energia, mas que refletem diretamente na redução de custos e conseqüentemente na redução do preço da diária ou outros valores dentro do meio de



hospedagem, tornando assim uma vantagem competitiva e assim, atraindo seu público alvo.

Foi aplicado um questionário sobre sustentabilidade nos meios de hospedagem, com intuito de saber qual sua visão sobre as ações sustentáveis e se elas são um diferencial. Com isso, pode-se entender a visão do hóspede em relação aos elementos mais importantes na hora da escolha do meio de hospedagem.

## **Sustentabilidade**

A preocupação com o meio ambiente evoluiu ao longo do tempo, principalmente com a crescente utilização dos recursos naturais após a Segunda Guerra Mundial e Revolução Industrial com o aumento da produção de bens materiais e de consumo. Assim para Nelson e Pereira (2004, p.32)

A Revolução Industrial do século XIX forneceu ao hemisfério norte um padrão de vida jamais sentido na História; ao mesmo tempo provocou muitas demandas nos recursos naturais da Terra. Na década de 60, depois da Segunda Guerra Mundial, principalmente em países desenvolvidos, começou a notar-se uma preocupação com o meio ambiente, a perda de recursos naturais e biodiversidade por eles suportada (apud CEBALLOS LASCURAIN, 1996)

Para Philippi e Malheiros (2013, p. 10) “As alterações tecnológicas, as mudanças nos padrões de consumo ao longo da história e a escala global que seus impactos alcançaram no último século impuseram marcos significativos nas modificações dos espaços naturais.” Desta forma, a preocupação com o uso sustentável e a conservação do meio ambiente foi sendo pauta de diversos debates.

A questão ambiental, segundo Nascimento (2012), passou a entrar em discussão em todo o mundo e gradativamente, os grandes líderes mundiais, os países mais e menos desenvolvidos industrial e economicamente, também a população mundial começa a se mostrar "mais consciente" em relação ao meio ambiente e perceber o impacto negativo que as ações do homem causam em todo meio natural e social, devido a vários eventos negativos que ocorreram desde 1950, como bombas atômicas, uso desenfreado de pesticidas, chuvas ácidas, entre outros.



Várias conferências e reuniões passaram a ser realizadas, com o objetivo de discutir temas como o desenvolvimento sustentável, a biodiversidade, medidas de conservação, entre outras questões que envolviam a relação homem-ambiente, para que surgissem possibilidades de encontrar um melhor equilíbrio entre os dois. (PIRES, 2002).

Em 1972, a ONU (Organização das Nações Unidas) convocou a conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente Humano realizada em Estocolmo na Suécia com o objetivo de incentivar a população mundial a preservar e melhorar o ambiente para as gerações atuais e futuras. Assim segundo MACEDO et al:

Dessa reunião destaca-se a Declaração de Princípios de Estocolmo [...], na qual se delinearam os elementos mais tarde presentes no conceito do desenvolvimento sustentável: múltiplas dimensões a serem buscadas pelo desenvolvimento e compromisso com as gerações presentes e futuras [...] (MACEDO, RODRIGUES, CHEVITARESE, FEICHAS, 2015)

Outro marco dessa trajetória de conferências relacionadas ao meio ambiente e a sociedade, foi o documento criado pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 1983, chamado de Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, presidida por Gro Harlem Brundtland, segundo MACEDO et al.:

[...] que teve como tarefa elaborar “uma agenda global para mudança”. Entre seus objetivos estavam a análise dos principais problemas referentes a desenvolvimento e conservação ambiental; a construção de propostas para enfrentá-los; a formulação de perspectivas de cooperação internacional diante dos desafios encontrados; a articulação de um maior engajamento de indivíduos, organizações populares, Estados e iniciativa privada. (MACEDO, RODRIGUES, CHEVITARESE, FEICHAS, 2015)

Com este relatório o termo sustentabilidade vai ganhando força aos poucos e novos debates relacionados ao tema socioambiental vão surgindo em vários países. No Brasil a discussão da preservação do meio ambiente ocorreu na cidade do Rio de Janeiro em 1992, chamada de ECO-92 ou RIO-92 surgindo a Agenda 21, um documento que registra a preocupação e o compromisso das nações com a harmonia entre o meio ambiente e a sociedade.

Essas responsabilidades registradas no documento são deveres tanto do poder público quanto do poder privado para com a sociedade. Assim, de acordo com Castelli (2006) a



importância de se implementar a questão ambiental como parte da gestão das organizações, e dos meios de hospedagem também.

Para Vicário et al (2010) a sustentabilidade entende-se como um processo de mudança em que a utilização dos recursos, voltados a investimentos, desenvolvimento econômico e tecnológico devem assegurar as necessidades básicas do presente e do futuro. O desenvolvimento sustentável não está ligado somente a proteção do meio ambiente, mas, sobretudo

“[...] mas sobretudo um planejamento territorial, das áreas urbanas e rurais, um gerenciamento dos recursos naturais, um controle e estímulo às práticas culturais, à saúde, alimentação e, sobretudo, qualidade de vida com distribuição justa de renda per capita.” (Vicário et al. p. 19 2010)

Portanto a sustentabilidade para Barbieri e Cajazeiras (2009) apud Fernandes e Cabral (2017) está pautada em três dimensões principais que são o econômico, o social e o ambiental. A dimensão econômica tem o objetivo de proporcionar o desenvolvimento de uma economia, com melhor qualidade de vida para a população, em outros termos:

Assegura que o desenvolvimento seja economicamente eficaz, garanta a equidade na distribuição dos benefícios advindos desse desenvolvimento e gere os recursos de modo que possam suportar as necessidades das gerações futuras. (Mtur, 2016, pág. 8)

Já a dimensão ambiental busca encontrar melhores formas de desenvolver projetos com o mínimo impacto ambiental e encontrar maneiras de utilizar os recursos naturais sem prejudicar o meio ambiente através de práticas de uso de geração de energia alternativas, captação da água da chuva, reciclagem, entre muitas outras. Além de disso, segundo Nascimento (2012 p.55) “Trata-se, portanto, de produzir e consumir de forma a garantir que os ecossistemas possam manter sua auto-reparação ou capacidade de resiliência.”

A dimensão social refere-se à comunidade local, distribuindo melhor, as riquezas e diminuindo as desigualdades, com o propósito de melhorar a qualidade de vida e também de trabalho dentro das empresas. Para Nascimento,

Uma sociedade sustentável supõe que todos os cidadãos tenham o mínimo necessário para uma vida digna e que ninguém absorva bens, recursos naturais e energéticos que sejam prejudiciais a outros. Isso significa erradicar a pobreza e definir o padrão de desigualdade aceitável, delimitando limites mínimos e máximos de acesso a bens materiais. (NASCIMENTO, 2012 p.55)



Os poderes público e privado devem trabalhar em harmonia para que juntos possam implementar ações sustentáveis em empreendimentos e na comunidade em geral. O governo tem forte influência e desta forma fica mais fácil fazer com que a população compreenda a importância de ações sustentáveis e que essas ações trarão benefícios para a sociedade no presente e também para as gerações futuras. Ou seja, para a OECD

Os meios de comunicação realçam frequentemente o papel das empresas e dos indivíduos no desenvolvimento sustentável, mas os governos podem ter muito mais influência do que a maior multinacional. A sua capacidade de influenciar comportamentos e coordenar esforços pode fazer toda a diferença na produção de resultados substanciais. (OECD, 2008 p.5)

Aliar todas as esferas do poder público, privado e a comunidade para compreender a importância do desenvolvimento sustentável é um desafio muito grande. Não basta apenas implementar ações sem conscientizar todos os envolvidos, em relação ao consumo desenfreado, impactos negativos no meio ambiente, utilização moderada dos recursos não renováveis, bem-estar da população, entre outros. A sustentabilidade deve ser empregada na sociedade como uma forma de trazer equidade entre o setor econômico, social e ambiental preservando as necessidades atuais e futuras.

## **Turismo e Sustentabilidade**

O turismo tem apresentado, nos últimos anos, um crescimento gradativo e significativo em todas as regiões do mundo, proporcionando desenvolvimento econômico, assim como, a ampliação do mercado de trabalho e geração de mudanças no quadro social de algumas cidades (LIMA, 2006).

No caso do turismo, o entendimento mais consensual diz respeito a possibilidade que ele tem de melhorar os padrões de vida da população. O padrão de vida da população seria também marcado pela ideia de aumento do bem-estar, para além do aumento simples da renda per capita, então o turismo produziria uma possibilidade adicional para esse aumento, com investimentos em capital para a produção. A ideia de que o desenvolvimento é motor do campo turístico está nos principais estudos acadêmicos sobre turismo no século



passado, e permanece até hoje induzindo políticas e ações. (FIGUEIREDO *et al* , 2015 pág. 15)

Portanto a importância em se pensar em um turismo sustentável aumenta a cada dia, ou seja, “O turismo sustentável situa-se, nesse contexto, com base para a proteção da atratividade das destinações pela preservação do meio ambiente, principalmente de seus recursos naturais e sócio culturais. ” (Dias e Pimenta, 2005, p.107)

Diante disso, atenta-se para a necessidade de um redirecionamento do modelo de desenvolvimento vigente, em busca de uma sociedade que apenas não cresça, mas se desenvolva sustentavelmente. A partir da perspectiva do desenvolvimento sustentável, percebe-se a necessidade de um novo direcionamento das diversas atividades econômicas desenvolvidas na sociedade (SANTOS e CÂNDIDO, 2018, p. 38)

A prática social do turismo sustentável pode ser indutora de processos de desenvolvimento. O turismo sustentável procura unir o crescimento econômico, impulsionado pela sua cadeia produtiva, ao bem-estar social e à proteção ambiental. O turismo deve ser planejado, tendo como meta principal a geração de benefícios sócio-econômicos para a sociedade, mas ao mesmo tempo, manter a sustentabilidade do setor, por meio da conservação do meio ambiente e da cultura local (OMT, 1998 apud SILVEIRA, 1997).

Para Beni o turismo sustentável :

Por ser um dos maiores e mais pujantes setores econômicos da atualidade, o turismo traz consigo uma variedade de impactos, com efeitos tanto positivos quanto negativos para a sociedade e o ambiente. As diretrizes para o desenvolvimento do turismo sustentável e a sua gestão são aplicáveis a todas as formas de turismo em todos os tipos e destinos, incluindo o turismo de massa e os diversos segmentos alternativos do turismo e seus nichos. (BENI, 2012, p. 183)

É necessário investir nos negócios que estão relacionados ao turismo, para que haja oportunidade de mercado, e dar prioridade à sustentabilidade dos processos que fazem parte dessa atividade. O turismo será o principal elemento do desenvolvimento e com o intuito de também abranger as comunidades receptoras, assim para Oliveira e Sien (2009) apud Coelho *et. al* (2010) “para ter eficácia nas ações do turismo sustentável deve levar em consideração a participação dos atores sociais local na definição das estratégias,



bem como garantir a sua participação na execução das ações.” Dessa forma o turismo sustentável será mais efetivo como impulsor de desenvolvimento.

Para que o turismo cresça da melhor forma e com o mínimo impacto é necessário um planejamento antes que essa atividade comece, e para que haja o desenvolvimento local em harmonia com a atividade turística, a sociedade e o estado. Ainda que o turismo possa gerar impactos positivos significativos nas cidades e regiões receptoras, quando mal planejado e gerido, pode gerar externalidades negativas ao núcleo receptor e refletir seus impactos para além do destino visitado (SCÓTOLO e NETTO (2010) apud DALL'AGNOL, 2012).

Na atividade turística o estado é fundamental para que se possam criar políticas públicas, viabilizar a infraestrutura e criar projetos unindo o poder público com a comunidade local, despertando o interesse dos moradores para participarem dessas políticas públicas, para que assim não sejam excluídos do desenvolvimento local e turístico. Para Lopes, Tinôco e Souza (2011, p. 616) apud Souza et al “a política de turismo pode ser entendida como um conjunto de ações de entes governamentais, muitas vezes em parceria com outros entes, com vistas a modificar o meio econômico e social”

Neste sentido, é notável continuar desenvolvendo ações que contribuam com a conscientização da população em geral, e também a importância dos membros da comunidade na compreensão do turismo, com a possibilidade de melhoraria nas condições de vida da população local, por meio do turismo. Para Beni “O turismo, como uma necessidade humana e como fator de qualidade de vida, participa do desenvolvimento e, por isso, tem um papel a cumprir na conservação da biosfera da qual se utiliza.” (2012 p. 183)

De maneira geral, o turismo traz benefícios para a cidade e a comunidades locais, porém é necessário o envolvimento do poder público e privado para que com planejamento haja harmonia entre ambas as partes. Assim, é indispensável estudos que mostrem de que forma o turismo possa contribuir para o desenvolvimento local.

O turismo sustentável situa-se, nesse contexto, como base para a proteção da atratividade das destinações pela preservação do meio ambiente, principalmente de seus recursos naturais e socioculturais. Assim, se o empreendido, tanto pelos órgãos governamentais



como pelas empresas privadas, o seu desenvolvimento ampliará o ciclo de vida das destinações e dos equipamentos turísticos. Os esforços na preservação da qualidade do meio ambiente manterão a atratividade das destinações em alta durante um período maior, ampliando a lucratividade dos empreendimentos” (Dias, 2005 p.107)

Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT) (2003) para que haja o desenvolvimento de turismo sustentável e melhora na qualidade de vida é necessário o apoio do trade turístico, que são os proprietários e gerentes de empreendimentos comerciais de turismo, pessoas que apoiam as causas ambientais, a comunidade local, líderes comunitários e as autoridades locais.

A cooperação entre todos esses parceiros é essencial para a conquista do turismo próspero e sustentável, que melhore a qualidade de vida local. Em uma área turística de desenvolvimento recente, as autoridades locais devem, normalmente, assumir o papel principal na busca dessa cooperação, e talvez precisem traçar mecanismos para uma cooperação efetiva. Se essa cooperação não for alcançada, o turismo poderá não se desenvolver, mas gerará sérios problemas, não levará à melhoria da qualidade de vida, nem será sustentável. (OMT, 2003 pág. 33 e 34)

Melhorar a qualidade de vida dos envolvidos nesta atividade deve ser a principal iniciativa nos lugares que veem no turismo uma possibilidade de desenvolvimento local. Por tanto, deve ser considerado o fomento econômico, o aumento das capacidades e habilidades dos habitantes, melhorias na infraestrutura local, respeito aos costumes e tradições e preservação do meio ambiente natural.

[...] o desenvolvimento do turismo sustentável exige a participação consciente de todos os interessados, bem como uma forte liderança política para garantir a ampla participação e a busca do consenso. Atingir o turismo sustentável é um processo contínuo e requer o monitoramento constante dos impactos e a adoção de ações preventivas e/ou medidas corretivas quando se fizer necessário diante dos riscos ou das ameaças ao seu desenvolvimento. O turismo sustentável deve também manter um elevado nível de satisfação e garantir uma experiência significativa para os turistas, aumentando sua consciência sobre as questões de sustentabilidade. (BENI, 2012, p. 183 e 184)

Desta forma, o turismo sustentável além de proporcionar benefícios para comunidade local e meio ambiente, tem a grande responsabilidade de conscientizar turistas e visitantes sobre a importância da relação harmônica com a natureza e a



população receptora. Entendendo que é possível a realização do turismo com práticas sustentáveis de mínimo impacto, através de trocas de experiência e respeito.

## **Meios de Hospedagem**

Historicamente não se sabe ao certo a origem da atividade hoteleira, segundo Gonçalves e Campos apud Muller surgiu da necessidade de viajantes encontrarem um local para passar a noite e se alimentar. Assim,

Na visão de Andrade, o comércio é o maior responsável histórico pelas formas mais antigas de oferta hoteleira, a partir das rotas comerciais da antiguidade na Ásia, Europa e África, que geraram núcleos urbanos e centros de hospedagem para o atendimento aos viajantes. (GONÇALVES, 2004 pág. 62)

Com o aumento do turismo na Europa no final do século XVII e início do século XVIII, segundo Gonçalves, houve uma maior procura por meios de hospedagem. Desta forma foram criadas as estancias balneárias e spas. Que foi “Outro fator importante no fomento ao setor hoteleiro foi a expansão das ferrovias e o desenvolvimento dos barcos a vapor no século XIX, impulsionando o crescimento do número de viagens.” (GONÇALVES, pág. 62)

Ao longo do tempo, com o surgimento do turismo, os meios de hospedagem foram deixando de serem usados apenas por viajantes e comerciantes, mas também pelos turistas. Desta forma, a relação entre o setor de hospitalidade e o turismo é de extrema importância, pois o que configura um visitante em turista é o fato de o mesmo permanecer no local por uma noite ou mais.

Assim, os meios de hospedagem estão diretamente ligados a atividade turística. Ou seja, “A hospedagem é um componente básico e necessário ao desenvolvimento do turismo, seja qual for a destinação que busque atrair um cliente que não seja viajante de um dia.” (Dias e Pimenta, 2005, p.197). Os meios de hospedagem são elementos fundamentais da atividade turística, sem um lugar para ficar, não há como o turista usufruir das atividades ligadas ao turismo.

Com o crescimento da atividade turística e dos meios de hospedagem, foram surgindo novas formas de hospedar o turista. Hoje em dia além dos tradicionais meios de



hospedagem (hotéis, pousadas, camping, resort, entre outros) há o Air BnB, que é um serviço online comunitário que oferece acomodações para os usuários, outro muito importante é o Bed and Breakfast (Cama e café), onde o anfitrião sede sua residência para acomodar turistas, com serviços de café da manhã e limpeza.

Os meios de hospedagem, segundo Kirk apud Gonçalves (2004 pág. 74), em si não impactam negativamente o meio ambiente, pois não consomem muita energia ou recursos não renováveis, porém as atividades deste setor são formadas por várias pequenas operadoras, que separadas geram poucos resíduos, fumaça e poluentes químicos. Entretanto, quando somados os impactos negativos de todas essas pequenas operadoras, o setor de meios de hospedagem tem grande propensão a causar danos ao meio ambiente.

Desta forma, surge a necessidade de criar ações sustentáveis dentro dos meios de hospedagem. Não apenas para reduzir custos e economizar energia, mas para integrar a comunidade local com a atividade turística, empregando a população no setor de hospitalidade. Além disso, o meio de hospedagem por possuir uma relação direta com o turista, é possível que os empresários consigam através da conscientização ou educação ambiental, passar para os hóspedes a importância da preservação ambiental e da cultura do local.

## **Metodologia**

Esta pesquisa foi desenvolvida com os hóspedes de 7 meios de hospedagem da cidade de Ubatuba-SP, que em seu meio de comunicação virtual destacam a questão sustentável inerente ao negócio.

Para tanto, foram feitos levantamentos bibliográficos relacionados ao tema, na Biblioteca da Universidade Estadual Paulista, no site de consulta da Unesp, Pathernon, e na internet, além de pesquisa em livros especializados em sustentabilidade e gestão estratégica. Através da pesquisa exploratória descrita por Denker, que:

[...] procura aprimorar as idéias ou descobrir intuições. Caracteriza-se por possuir um planejamento flexível envolvendo em geral levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas experientes e análise de exemplos similares. As formas mais comuns de apresentação



de pesquisas exploratórias são as pesquisas bibliográficas e o estudo de caso. (DENKER, 2004 p. 124)

A pesquisa contou com a aplicação de um questionário com 5 perguntas abertas e fechadas, realizada com 40 hóspedes dos meios de hospedagem buscando verificar em que grau os elementos vinculados à sustentabilidade, são percebidos como um diferencial na hora da escolha do Meio de Hospedagem.

No dia 18 de setembro de 2017 os questionários para os proprietários dos meios de hospedagem e entregue aos hóspedes no final da estadia, para que eles pudessem responder as perguntas, e ao final do mês de janeiro de 2018 a pesquisadora foi em cada meio de hospedagem recolhe-los para análise.

## **Análise de Dados**

A pesquisa contou com a aplicação de um questionário com seis perguntas abertas e fechadas. A data escolhida para a aplicação dos questionários foi entre a Primavera e Verão de 2017/2018, sendo o número de turistas maior, assim podendo obter uma quantidade maior de questionários respondidos.

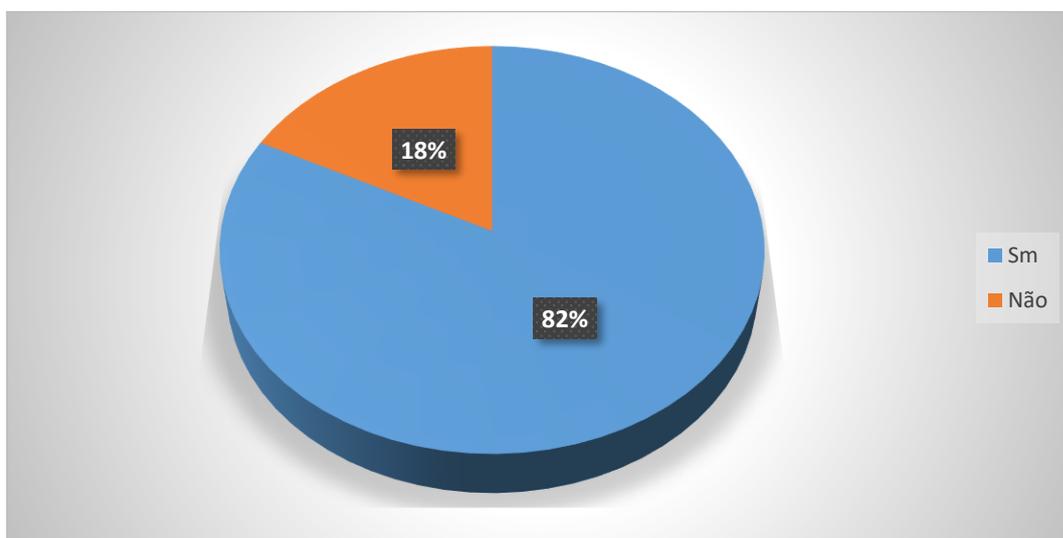
Quadro 1. Referente aos Motivos que levaram a se hospedar nesse meio de hospedagem

Motivos		Motivos	
Localização	12	Indicação de amigos	2
Sustentabilidade	9	Convite de amigos	2
Qualidade no Atendimento	7	Café da manhã	1
Retiro de Ioga	6	Experimentar novas maneiras de viver	1
Contato com a natureza	5	Comida orgânica	1
Valor da diária	5	Alimentação diferenciada	1
Ambiente calmo	4	Segurança	1
Infraestrutura	4	Comodidade	1
Conforto	3	Passeios oferecidos	1
Praticidade	2	Conceito Ecolodge	1
Tranquilidade	2		



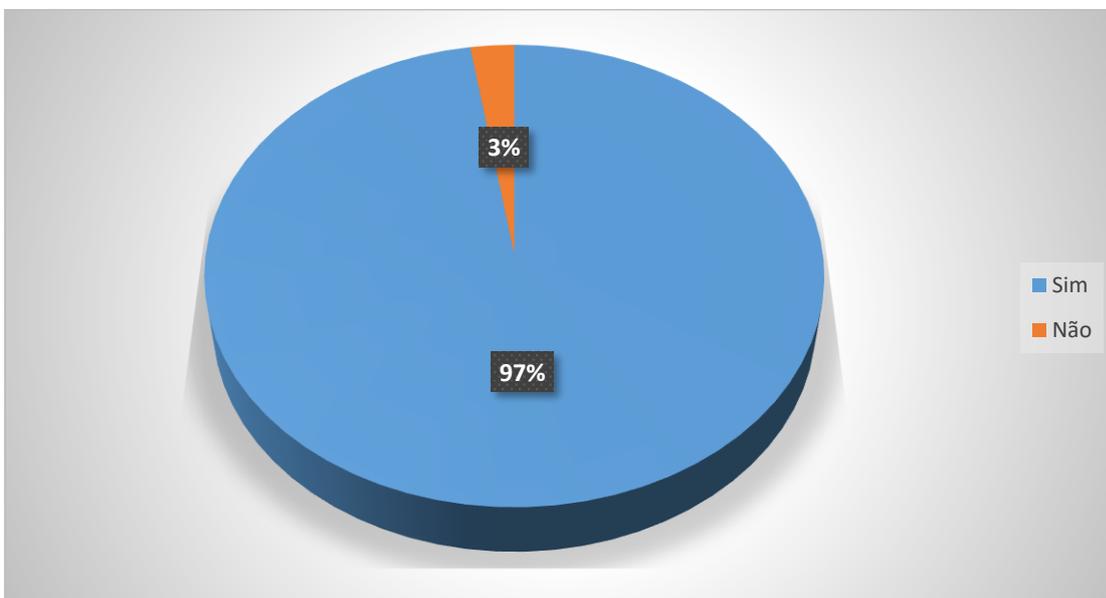
Esse quadro mostra os elementos que mais motivam os hóspedes a se hospedarem nos meios de hospedagem sustentáveis de Ubatuba. Localização, foi relatado pelos entrevistados 12 vezes, a sustentabilidade é o segundo elemento com 9 vezes, em terceiro a qualidade no atendimento 7 vezes, em quarto Ida ao Retiro de Ioga 6 vezes, em quinto contato com a natureza e valor da diária 5 vezes, em sexto com 4 relatos cada está infraestrutura e ambiente calmo, em sétimo conforto 3 vezes, em oitavo a tranquilidade, indicação de amigos, convite de amigos e praticidade são relatados duas vezes cada e por último relatados uma vez cada estão, conceito ecolodge, experimentação de novas maneiras de viver, comida orgânica, alimentação diferenciada, comodidade e café da manhã

Gráfico 1. Referente a questão das práticas sustentáveis como diferencial na hora da escolha do meio de hospedagem



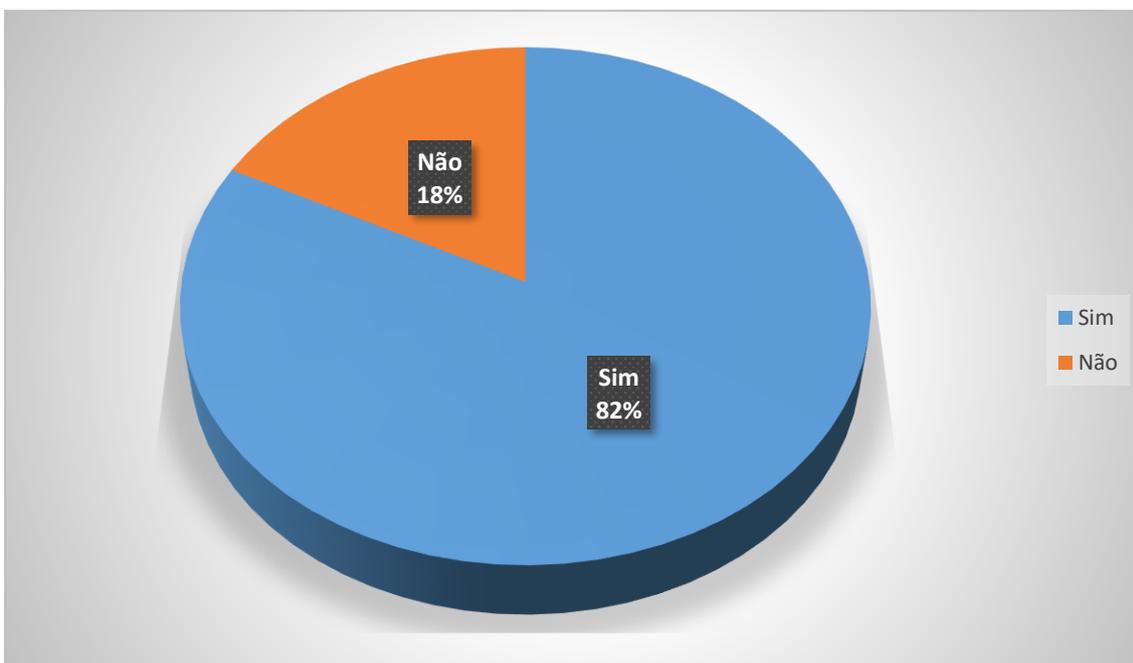
Observa-se que na visão dos hóspedes em relação as práticas sustentáveis serem um diferencial na hora de escolha do meio de hospedagem. 82% responderam que sim e 18% deles responderam que não.

Gráfico 2. Referente a valorização de locais com ações ou programas que visem a sustentabilidade



O segundo gráfico mostra se os hóspedes valorizam locais que visem a sustentabilidade. 97% respondeu que sim e apenas 3% respondeu que não.

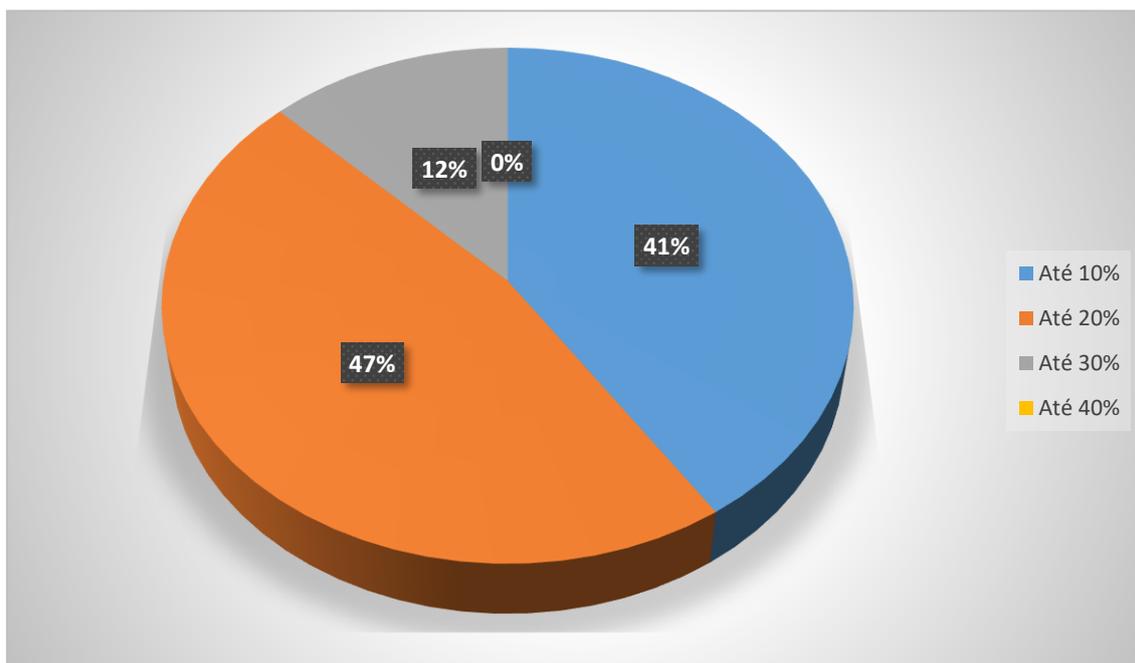
Gráfico 3. Referente a pagar a mais por locais com ações e programas de sustentabilidade





Neste gráfico 3, pode-se observar que 82% dos hóspedes aceitariam pagar a mais por meios de hospedagem com ações e programas de sustentabilidade e 18% não aceitariam.

Gráfico 4. Referente a quanto mais aceitaria pagar?



Nesse último gráfico dos 82% que aceitariam pagar a mais, 41% pagariam até 10% a mais, 47% até 20% a mais, 12% até 30% a mais e nenhum pagaria até 40% a mais.

É possível observar com as respostas dos entrevistados que a localização do meio de hospedagem é o elemento que mais motiva os hóspedes a escolherem o meio de hospedagem. A sustentabilidade é o segundo elemento mais citado, em terceiro vem a qualidade no atendimento.

### Considerações Finais

Neste trabalho foram analisadas a opinião dos hóspedes em relação às ações sustentáveis praticadas nos meios de hospedagem. Atualmente essas práticas na atividade



turística e no trade turístico se mostra com grande importância, tanto como vantagem competitiva como diferencial na hora da escolha do meio de hospedagem.

A partir dos dados coletados e analisados pode-se considerar que o principal motivo para os hóspedes se hospedarem no meio de hospedagem escolhido foi a localização e em segundo lugar vem a sustentabilidade. Apesar de a maioria dos entrevistados responderem que as práticas sustentáveis são um diferencial na hora de escolha do meio de hospedagem, ela não é o motivo mais citado pelos hóspedes. Os entrevistados valorizam locais com ações ou programas que visem a sustentabilidade e a maioria aceitaria pagar um valor a mais por um local que possua práticas sustentáveis em suas atividades.

O meio de hospedagem que realizar ações sustentáveis dentro do seu empreendimento a fim de receber estas pessoas terá, um grande diferencial e criará um ambiente mais competitivo, atraindo um público que se interessa por essas ações. Além de contribuir com o meio ambiente e com a sociedade

## Referência

BENI, Mario Carlos. **Turismo: planejamento estratégico e capacidade de gestão**. Barueri: Manole, 2012.

CASTELLI, Geraldo. **Gestão Hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.

COELHO, C.; LACERDA, C. S.; GADELHA, D. P.; BARBOSA, E. U. G.; LIRA, E. H. A.; MENDONÇA, J. D. L.; OLIVEIRA, R. S.; PAZ, R. J.; CAVALHEIRO, T. B.; SILVA, T. C. F.; SOUZA, T. S. P. Sustentabilidade da atividade turística do Delta do Parnaíba, Estados do Piauí e Maranhão, Nordeste do Brasil. *Rev. Bras. Gestão Ambiental Sustentável* [online]. 2017, vol. 4, n. 8, p. 263-288

DALL'AGNOL, S. Impactos do turismo X comunidade local. In: **VII SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL**, 2012, Caxias do Sul. Anais. Caxias do Sul: 2012.

DIAS, Reinaldo; PIMENTA, Maria Alzira (Org.). **Gestão de hotelaria e Turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

GONÇALVES, Luiz Cláudio. **Gestão Ambiental Meios de Hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.



FERNANDES, Peterson Guerreiro, CABRAL, Lílian Caporlândia Giesta. Análise Do Triple Bottom Line Em Uma Associação De Catadores De Materiais Recicláveis Situada No Município De Mossoró-RN. R. **Gestão Ambiental Sustentável**, Florianópolis, v. 6, n. 2, p. 28 - 43, jul./set. 2017

FIGUEIREDO, Silvio Lima, AZEVEDO, Francisco Fransualdo de, NÓBREGA, Wilker Ricardo de Mendonça (Org.) **Perspectivas contemporâneas de análise em turismo**. Belém: NAEA 2015.

MACÊDO, Ivanildo Isaias de, RODRIGUES, Denize Ferreira, CHEVITARESE, Leandro Pinheiro, FEICHAS, Susana Arcangela Quacchia. **Ética e Sustentabilidade**. Rio de Janeiro: FGV, 2015.

MTUR – Ministério do Turismo. **Turismo**. 2016. Disponível em: [http://www.turismo.gov.br/images/pdf/06\\_06\\_2016\\_mtur\\_guia\\_turismo\\_sustentabilidad\\_e.pdf](http://www.turismo.gov.br/images/pdf/06_06_2016_mtur_guia_turismo_sustentabilidad_e.pdf). Acesso em 27 de abril de 2018.

NASCIMENTO, Elimar Pinheiro do. Trajetória da sustentabilidade: do ambiental ao social, do social ao econômico. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 26, n. 74, p. 51-64, jan. 2012. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/eav/article/view/10624>>. Acesso em: 26 abr 2018.

NELSON, Sherre Prince; PEREIRA, Ester Maria (Org.). **Ecoturismo: Práticas para o Turismo Sustentável**. Manaus: Editora Vale, 2004.

OECD. **Sustainable Development: Linking economy, society, environment**. Paris: OECD. 2008.

Organização Mundial de Turismo. **Guia de Desenvolvimento do Turismo Sustentável**; Trad. Sandra Netz – Porto Alegre: Bookman, 2003.

PHILIPPI, Arlindo Junior. MALHEIROS, Tadeu Fabrício. **Indicadores de sustentabilidade e gestão ambiental**. Barueri: Editora: Manole, 2013

PIRES, P. S. **Dimensões do Ecoturismo**. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2002.

SANTOS, Jaqueline Guimarães, CÂNDIDO, Gesinaldo Ataíde. Atividades turísticas e indicadores de sustentabilidade: Um estudo em um destino turístico brasileiro. **Revista de Turismo Y Patrimonio Cultural** .Vol. 16 N 1. 2018.



# Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

SOUZA, Aline Conceição, NOIA, Angye Cássia, PINHEIRO, Lessi Inês Farias. Desenho Institucional das Políticas Públicas de Turismo No Estado Da Bahia. **Rev. Econ. NE**, Fortaleza, v. 48, n. 4, p. 107-121, out./dez., 2017

VICÁRIO, Olívio Dennis Henrique, CARVALHO, João Liberato de, BIANCARDI, Luciane, GALLO, Zildo. **A ética do consumo**. Scientia FAER, Olímpia - SP, Ano 2, Volume 2. 2010. Disponível em: <  
[http://uniesp.edu.br/sites/\\_biblioteca/revistas/20170802100857.pdf](http://uniesp.edu.br/sites/_biblioteca/revistas/20170802100857.pdf)> Acesso em:  
26/04/2018