

Ações ambientais e sociais de hotéis resorts sob a ótica dos residentes da comunidade local

Environmental and Social Actions of Resorts under the View of the Local Communities

Newton Guerra Filho

Centro Universitário UNA

Mestre

Endereço: Rua Guajajaras 175 – 5º andar. Centro. 30180 100 – Belo Horizonte – MG.

E-mail: n.guerra@uol.com.br

Eduardo Trindade Bahia

Centro Universitário UNA

Doutor

Endereço: Rua Guajajaras 175 – 5º andar. Centro. 30180 100 – Belo Horizonte – MG.

E-mail: eduardo.bahia@una.br

Wanyr Romero Ferreira

Centro Universitário UNA

Doutora

Endereço: Rua Guajajaras 175 – 5º andar. Centro. 30180 100 – Belo Horizonte – MG.

E-mail: wanyr@terra.com.br

Data de submissão: 10 fev. 2009. **Data de aprovação:** 15 abr. 2009. **Sistema de avaliação:** *Double blind review*. Centro Universitário UNA. Prof^ª. Dra. Wanyr Romero Ferreira

Resumo

Este trabalho busca conhecer e analisar o destino turístico de Porto de Galinhas, onde há várias empresas hoteleiras classificadas como resort, em relação às ações socioambientais e operações dessas empresas. Realizou-se uma pesquisa de opinião com os residentes, no intuito de entender o que eles pensam de um destino turístico que tem sua realidade fortemente impactada por grandes empreendimentos que trazem consigo enorme fluxo de pessoas com o conseqüente impacto socioambiental. O estudo pode auxiliar na construção de parâmetros e possíveis linhas de conduta com vistas ao correto desenvolvimento, implantação e funcionamento dos resorts de forma a assumirem ações ambientais e sociais, de forma assertiva, com confiabilidade, oferecendo produtos ambientalmente corretos e relações éticas com os seus clientes, com a comunidade e com seus colaboradores. Estas ações vão beneficiar todos os atores envolvidos, tanto a comunidade do entorno como os grupos empreendedores.

Palavras-chave: resorts, desenvolvimento sustentável, impactos do turismo, responsabilidade social

Abstract

This work aims to know and to analyze the tourist destiny of Porto de Galinhas, where there are several hotels classified as resorts, in relation to their social and environmental actions and their operations. An opinion research was made with the residents with the objective of understanding what they think about a tourist destiny that has its reality strongly affected for great enterprises that bring with them enormous flow of people with consequent social and environmental impacts. This study can aid in the construction of parameters and possible

lines of conduct for the entrepreneurs of this type of business. These managers can implement actions that can benefit all of the involved actors, included as the community as the entrepreneur groups.

Key-words: resorts, sustainable development, tourism impacts, social responsibility

1. Introdução

Resorts são empreendimentos que dispõem de grande espaço para recreação com uma estrutura completa de lazer, esportes variados e instalações para eventos e conferências; normalmente se encontram em áreas de grande apelo natural e de beleza incontestável (OMT, 2003; POWERS, 2004; LAWSON, 2003; CÂNDIDO, 2003). Essas áreas naturais ainda se encontram pouco modificadas pelo homem e, na maioria das vezes, são detentoras de grande biodiversidade e rico ecossistema. Para que possam desenvolver atividades turísticas nesses espaços, dentro de um conceito de sustentabilidade que garanta o progresso e o desenvolvimento com a utilização dos bens naturais disponíveis, sem prejuízo às gerações seguintes, faz-se necessário um conjunto de condições, interações e influências que propiciem essa harmoniosa relação. Dentre elas podem-se citar os estudos de viabilidade econômica e impactos ambientais, o planejamento do uso da terra e as relações com as comunidades locais (OMT, 2003; LAWSON, 2003).

Os *resorts* geralmente são lucrativos, prestam serviços de alto padrão e têm seus valores de diárias condizentes com os mesmos. Dependendo de como consigam manter sua relação com a comunidade, e tenham uma boa aceitação por parte desta, a sua presença pode vir a gerar oportunidades de emprego e renda às pessoas, com o desenvolvimento dos negócios locais. De toda forma, a aceitação da comunidade é um dos maiores desafios desses empreendimentos (KYE-SUNG, 2003).

Esta pesquisa tem como foco a responsabilidade socioambiental na hotelaria, no prisma da atuação desses empreendimentos, com o intuito de possibilitar a compreensão do desempenho socioambiental do empreendimento hoteleiro. O objetivo geral é avaliar a opinião de residentes sobre as ações socioambientais dos empreendimentos hoteleiros (*resorts*), visando a contribuir para o desenvolvimento sustentável do seu entorno.

2. Referencial Teórico

Segundo McKercher (2002), o maior desafio do empreendimento turístico é preservar o meio ambiente e não permitir a sua degradação e com isso respeitar sua capacidade natural. Essa degradação é causada por impacto ambiental que, de acordo com a resolução nº 001/86, do Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA, 2006), é definida como: a alteração das propriedades físico-químicas e biológicas do meio ambiente causada por qualquer forma de matéria ou energia resultante das atividades humanas que, direta ou indiretamente, afeta a saúde, a segurança, o bem-estar da população, as atividades sociais e econômicas, a biota, as condições estéticas e sanitárias do meio ambiente e a qualidade dos recursos ambientais.

Durante todo o processo de desenvolvimento da sociedade, com seus momentos de organização e reorganização, houve a transformação da natureza primitiva decorrente do atuar humano (MAGALHÃES, 2002; SHENG, 2001). Segundo Krause (2001), ao se tentar buscar uma gestão ambiental correta, normalmente, depara-se com o encontro de jogos de interesses, o que torna difícil as transformações mais amplas, incluindo as relações políticas, envolvendo o estado e a sociedade. Para Sheng (2001), a sociedade como um todo vem a ser a maior beneficiada ou prejudicada do processo de desenvolvimento, e é necessário que ela se engaje e se posicione através de ações, debates e discussões.

O turismo é um fenômeno social dos mais complexos que está intrinsecamente ligado ao homem, ao espaço e ao tempo; consegue movimentar massas de pessoas e capitais, envolvendo ao mesmo tempo aspectos ligados à cultura, à ecologia, à economia, à filosofia, à antropologia ao prazer, o que leva a relações complexas e ilimitadas em escala de uma realidade universal (ANDRADE, 2004).

O conceito do turismo sustentável é essencial para que se possa explorar, preservar e usufruir o ambiente físico e social, no intuito de propiciar uma nova maneira de pensar as práticas turísticas, com base no desenvolvimento sustentável. É a relação sociedade – natureza de forma harmônica, buscando o equilíbrio de sistemas (KRIPPENDORF, 2006).

O progresso do turismo em áreas naturais é inevitável e a sua sustentabilidade dependerá da forma como for conduzido. Nesse momento, encontra-se em franco crescimento, e a demanda do consumidor é significativa. No entanto é necessário que as empresas busquem eficiências operacionais no sentido de diferenciar seus produtos com o intuito de propiciar prazer e lazer com qualidade e sustentabilidade socioambiental, uma vez que os consumidores estão mais bem informados e exigentes (MCKERCHER, 2002).

Em sintonia com o turismo, a hotelaria nacional cresce de forma acentuada e gera emprego e renda para muitas pessoas, redes internacionais de hotéis entram em massa investindo vultosas quantias no mercado brasileiro com a administração e construção de novos empreendimentos. A tendência da profissionalização e da segmentação do setor comprova a alta desse acirrado mercado que se moderniza e tem como tendência a segurança, soluções informatizadas e facilidades hoteleiras para seus hóspedes. Essa diversificação vai desde *resorts* exóticos e complexos hotéis urbanos a estruturas modernas e inteligentes, de baixo custo, com vistas a mercados específicos (CÂNDIDO, 2003; LAWSON, 2003).

Oriunda da língua inglesa, a palavra *resort* significa local de visita muito frequentado, estação de férias, local de diversão, refúgio, último recurso (MICHAELIS, 2007). Na antiguidade os *resorts* eram um tipo de estabelecimento que ficava nas estâncias hidrominerais da Grécia antiga, frequentadas pela alta nobreza, mas eram bem diferentes dos que conhecemos na atualidade (CÂNDIDO, 2003).

Segundo a OMT (2003:60), “os *resorts* são destinos turísticos integrados e relativamente independentes que oferecem uma variedade de instalações e atividades para os turistas”. Esses empreendimentos são compostos por grandes espaços para recreação e estrutura completa de lazer, com esportes variados e instalações para eventos e conferências; comumente localizam-se em áreas de grande apelo natural e de beleza incontestável (OMT, 2003; POWERS, 2004; LAWSON, 2003; CÂNDIDO, 2003).

Segundo Mill (2003) e Kye-Sung (2003), a estrutura dos *resorts* é diferenciada dos seus similares por estar localizada em áreas onde as atratividades naturais são diferenciadas e propícias a gerar vantagens e primor ao bem estar do hóspede, através de serviços personalizados, no próprio *resort* ou em estruturas em seu entorno.

De acordo com Castelli (2005), a Embratur e a ABIH determinam ações ambientais que devem ser mantidas e realizadas de acordo com a classificação do hotel, no sentido de garantir o atendimento às exigências dos hóspedes, a legislação ambiental e a aspectos da responsabilidade social. Dessa forma, cria-se um critério obrigatório, caso seja do interesse do empreendimento, para o enquadramento nas classificações desse instituto.

Os hotéis do tipo *resort* que predominavam na década de 1970, que tinham como público alvo a massa de viajantes e pacotes de férias que não apresentavam preocupação com a harmonia de sua estrutura ao ambiente, deram lugar a projetos mais sensíveis, mais preocupados com o respeito ao meio ambiente e a necessidade de se enquadrar em variações de turismo mais diversificado (LAWSON, 2003).

A partir do final da década de 80, houve um crescimento significativo nas construções de *resorts* por parte de grandes corporações e cadeias hoteleiras. Esse crescimento deu-se em vista do seu potencial de geração de receitas, que tem como um de seus principais motivos a sua taxa de ocupação e diárias médias, que são bem superiores aos demais segmentos na hotelaria. De forma geral, os *resorts* demonstram resultados bem lucrativos, oferecem serviços de alto padrão e têm seus valores de diárias condizentes com os mesmos. A sua presença pode vir a gerar oportunidades de emprego e renda para as pessoas, com desenvolvimento dos negócios locais (KYE-SUNG, 2003).

Na atualidade, esses empreendimentos devem se preocupar com mais coisas além de sua localização e paisagens bonitas para atrair os hóspedes; hoje, no novo perfil da sociedade, como um todo, existem três fatores essenciais para determinar a possibilidade de sucesso de um *resort*, que são: sua reputação, as instalações oferecidas e os atrativos da região (KYE-SUNG, 2003).

O relacionamento do *resort* com a comunidade em seu entorno é de extrema importância para se desenvolver uma convivência harmoniosa e humanizada, bem como uma demonstração de compromisso e interesse com os assuntos da comunidade local. A inserção e o envolvimento do empreendimento nas causas locais, na busca de melhores condições para a comunidade, irão impactar de forma contundente essa relação e deve ter resultados extremamente positivos para os dois lados. Dessa forma as comunidades devem ser contatadas e para se desenvolver um bom relacionamento, a hospitalidade pode permear os mais variados agentes constitutivos de uma localidade (MARQUES, 2004; CASTELLI, 2005).

3. O Destino Turístico de Porto de Galinhas e sua Circunvizinhança

Localizado a 60 km da cidade do Recife, no município de Ipojuca, vizinha à cidade de Cabo de Santo Agostinho, o distrito de Porto de Galinhas tornou-se um dos destinos turísticos mais procurados no Brasil. Num cenário marcado por trechos de mar aberto e arrecifes, as paisagens paradisíacas de suas praias e o sol presente o ano inteiro fazem desse lugar o destino ideal para quem quer relaxar ou praticar esportes. O Ministério do Turismo (MTUR, 2007) apresenta Porto de Galinhas na Rota Recife e Arredores, onde acrescenta a cidade de Camaragibe à rota da EMPETUR, que por sua vez considera Camaragibe na Rota Luiz Gonzaga.

O fluxo turístico receptivo é conhecido internacionalmente, atrai turistas das mais diversas origens e dispõe de uma estrutura hoteleira diversa e alternativa, que vai desde área de *camping*, pousadas, pequenos hotéis a estruturas complexas como os *resorts*, objeto de estudo dessa pesquisa. Além da praia da vila há diversas outras praias lindíssimas, no destino de Porto de Galinhas ou apenas “Porto” como os pernambucanos costumam chamar. Suas principais características são as águas cristalinas, mornas e calmas. Os esportes náuticos vêm atraindo cada vez mais adeptos para a região e a praia de Maracáipe vem sediando as etapas do mundial de *Surf* no mês de outubro.

4. Metodologia

A pesquisa de campo foi realizada por meio da aplicação de 200 questionários aos residentes. Os questionários foram aplicados de forma aleatória não sistematizada e estratificada, tendo como objetivo atingir os residentes da localidade onde os *resorts* se encontram. Optou-se por um questionário fechado que contempla as seguintes dimensões:

- Dimensão 1 – Percepção dos atrativos e atividades turísticas;
- Dimensão 2 – Percepção sobre uso dos recursos naturais pelo *resort*;

- Dimensão 3 – Percepção dos aspectos sociais;
- Dimensão 4 – Percepção da política organizacional.

Na elaboração do questionário foram abordadas, além das características dos residentes, as seguintes dimensões sobre as quais buscou-se conhecer a opinião dos entrevistados:

- Preservação e manutenção do meio ambiente;
- Políticas ambientais e sociais;
- Impacto ambiental;
- Políticas do hotel em relação à comunidade.

Para definição do tamanho da amostra, utilizou-se a equação (1) baseada na distribuição normal:

$$n = \frac{p \cdot q}{(d/z)^2} \quad (1)$$

em que z é o valor usado para o grau de confiança específico, d é o erro “para mais ou para menos” permitido no intervalo.

Para um intervalo de confiança de 95%, o valor de $z=1,96$ (vide tabelas de estatística em KAZMIER, 2004). Para 5 respostas possíveis, $p=0,2$ (probabilidade de sucesso) e $q=0,8$ (probabilidade de fracasso). Uma amostra de 200 pessoas dá um erro de estimativa de:

$$d = z \sqrt{\frac{p \cdot q}{n}} = 1,96 \sqrt{\frac{0,2 \cdot 0,8}{200}} = 0,0554 \approx 5,5\% \quad (2)$$

Portanto, uma amostra de 200 respondentes levará a resultados com 95% de confiança e um erro de estimativa de 5,5%.

A aplicação dos questionários contou com uma equipe de três entrevistadores, em tempo integral: manhã, tarde e início da noite, e foi realizada no período de 18/05/07 a 21/05/07 no destino turístico de Porto de Galinhas e circunvizinhança que compreende as praias de Porto de Galinhas, Muro alto, Cupe e Maracaípe onde ficam localizados 5 resorts: *Nannai Beach Resort*, *Summerville Beach Resort*, *Enotel Resort & SPA*, *Beach Class Resort* e o *Dorisol Ancorar Suíte & Beach Resort*.

Os resorts que se encontram nesse destino turístico possuem estrutura padrão super luxo, bastante completas e complexas, voltado ao turismo internacional e nacional e pertencem a variados segmentos de grupos hoteleiros, desde rede internacional a grupo nacional e hotel independente. Como características principais todos têm como estratégia de propaganda e divulgação, e atrativos de maior importância, a beleza natural das praias e paisagens, suas águas cristalinas e mornas, o clima tropical e a cultura local, com destaque para a culinária regional. Todos oferecem serviços de alto padrão com muito luxo, requinte e diversas atividades de lazer e esportes dentro de suas estruturas e ressaltam a boa interação entre o resort e o meio ambiente.

Em Porto de Galinhas o questionário foi aplicado da forma mais abrangente possível, no intuito de conseguir uma amostragem mais ampla quanto ao perfil do residente. Para tanto buscou-se, de forma aleatória, a aplicação no comércio, na praia e nos bairros. Nas residências usou-se o critério de pular 2 casas em relação à casa anterior onde foi aplicado o questionário para tentar sair de qualquer tipo de tendência nas opiniões, uma vez que a proximidade das casas traz certo relacionamento entre as pessoas, o que pode influenciar nas opiniões dos mesmos.

Na praia de Muro Alto foi utilizado o mesmo critério, no entanto, como não existem residências nas cercanias, as pessoas foram consultadas na própria praia. No entorno dos *resorts*, foi possível encontrar alguns residentes embora a maioria das casas seja de veraneio.

Outro critério utilizado foi tentar distribuir a aplicação dos questionários de forma a abranger 3 grupos etários da seguinte maneira: 20% dos questionários para as pessoas com menos de 20 anos, 60% dos questionários para as pessoas de 21 anos a 60 anos e 20% dos questionários para as pessoas com mais de 61 anos.

Ficou estabelecido o critério de anular os questionários que apresentaram a resposta na escala NS/NR (não sabe ou não respondeu) em número igual ou superior a 50 % de todas as perguntas (22 perguntas). Dessa forma, foram anulados todos os questionários que apresentaram esse tipo de resposta com incidência igual ou superior a 11 repetições, bem como os questionários que deixaram dúvidas na sua resposta, como, por exemplo, a marcação de duas respostas para a mesma pergunta. Com esse critério estabelecido passou-se a ter uma amostragem válida de 190 questionários.

5. Resultados e Discussão

5.1 Perfil dos entrevistados

A FIG.1 apresenta os resultados relativos à distribuição da faixa etária dos entrevistados. De acordo com a Figura 1 a faixa etária de 21 a 30 anos e 31 a 45 anos foram as que tiveram maior participação na pesquisa, ambas com 28% dos residentes, seguida pela faixa etária com menos de 20 anos, apresentando 24% dos residentes, vindo então a faixa etária de 46 a 60 anos, com 11% dos residentes e finalmente a faixa etária acima dos 61 anos, com 9% dos residentes.

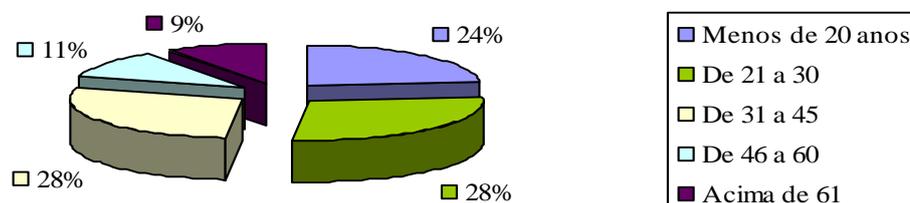


FIGURA 1. Distribuição da faixa etária dos entrevistados

FONTE: Elaborado pelos autores

Os resultados quanto ao sexo dos entrevistados mostram uma participação equilibrada de residentes que responderam aos questionários (50% masculino e 50% feminino). Quanto ao estado civil dos entrevistados, observa-se um grande percentual de residentes solteiros (58%) seguidos por casados (38%) e divorciados e outros com 5% cada um, respectivamente.

A FIG. 2 apresenta os resultados referentes ao grau de escolaridade dos entrevistados. Pode-se constatar que os residentes, na sua maioria, têm baixo grau de escolaridade com 49% até o 1º grau completo (ensino fundamental); 36% com até o 2º grau completo (ensino médio), 8% com ensino superior e 7% sem escolaridade. Esses resultados evidenciam que uma parte considerável dos entrevistados em idade economicamente ativa possui baixo nível de escolaridade. O percentual dos entrevistados sem escolaridade enquadra-se na faixa etária dos mais idosos. Essa baixa escolaridade tem um forte impacto na sociedade local em relação à inserção profissional dessas pessoas e, por conseguinte, em sua renda,

como pode ser observado na análise a seguir onde se comenta os resultados relativos à profissão dos entrevistados. A baixa escolaridade pode ser um fator limitador das oportunidades de crescimento e do nível da qualidade de vida.

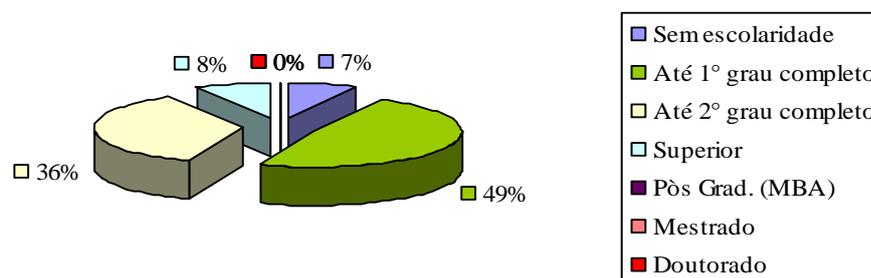


FIGURA 2. Grau de escolaridade dos entrevistados

FONTE: Elaborado pelos autores

De acordo com a FIG.3, que apresenta os resultados relativos à profissão dos entrevistados, observa-se que 54% dos residentes disseram trabalhar em profissões não definidas pela pesquisa (outras). Na verdade, essa grande maioria trabalha na economia informal e vive da venda de pequenas coisas aos turistas como artesanato, alimentação, objetos variados, etc. Muitos que se denominaram profissionais liberais são, na verdade, autônomos e uma boa parte é composta por ambulantes. Os mais idosos vivem da pesca.

Existe um percentual baixo (15%), mas representativo, de residentes que estudam, já que 24% dos respondentes estão na faixa com menos de 20 anos de idade. Outro aspecto observado é que vários residentes aposentados com alto grau de escolaridade vieram para Porto de Galinhas e enquadraram-se como outros ou empresários do comércio em geral.

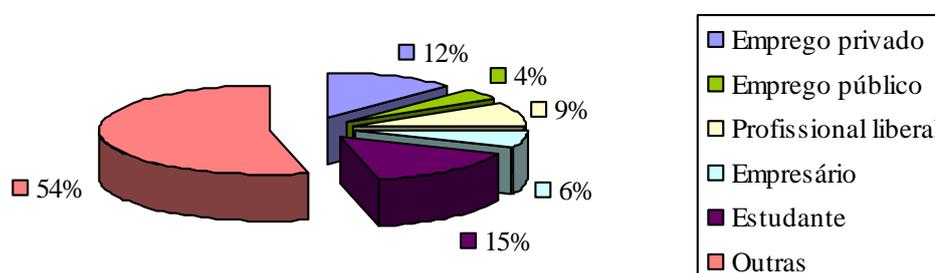


FIGURA 3. Profissão dos entrevistados

FONTE: Elaborado pelos autores

Quanto à faixa de renda dos entrevistados, observa-se que a grande maioria (65%) dos residentes recebe até 2 salários mínimos e 26% recebem entre 2 e 5 salários mínimos.

A FIG. 4 apresenta os resultados relativos à opinião dos residentes quanto à contribuição dos *resorts* para o desenvolvimento da região. Pode-se observar uma opinião positiva (53% de bom e ótimo e 29% de regular) provavelmente devido às possibilidades de emprego e renda que o turismo traz para a região. É importante ressaltar que, durante a aplicação dos questionários, observou-se que os residentes nativos idosos têm uma visão menos favorável à presença dos *resorts*.

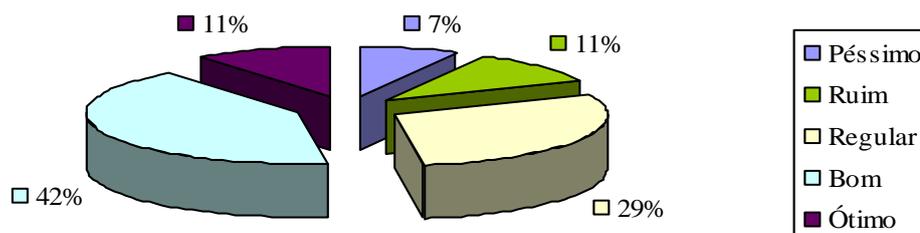


FIGURA 4. Opinião dos entrevistados quanto à contribuição dos *resorts* para o desenvolvimento da região.

FONTE: Elaborado pelos autores

5.2 Visão sobre o uso dos recursos naturais pelos *resorts*

Nessa dimensão, procurou-se identificar o nível de preocupação dos gestores dos empreendimentos através de suas ações com interferência direta nos recursos naturais, uma vez que essas ações podem preservar, impactar, ou minimizar os impactos, decorrentes da sua operação e da sua simples presença no local.

A FIG.5 apresenta os resultados relativos à preservação e qualidade da água dos recursos naturais (rios, lagos, mar etc) pelos *resorts*. Na opinião dos residentes (44% bom e ótimo e 18% regular), os *resorts* têm preocupação e agem no sentido de preservar a qualidade da água e dos recursos naturais em seu entorno.

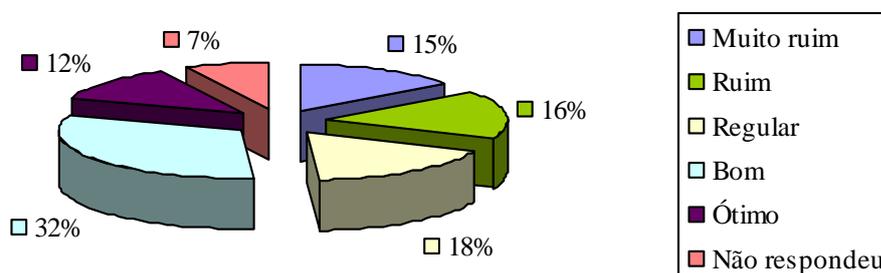


FIGURA 5. Opinião dos residentes sobre as ações para a preservação e qualidade da água dos recursos naturais (rios, lagos, mar) por parte dos *resorts*.

FONTE: Elaborado pelos autores

A forma como os *resorts* comportam-se em relação à água atinge e influencia diretamente a região e as pessoas da localidade, que têm nesse recurso um de seus maiores patrimônios, se não o maior, pois é através da água que o destino turístico de Porto de Galinhas, que tem sua economia voltada ao turismo, esbanja tanta beleza e riqueza natural e depende dela para se tornar perene. Entende-se, também, que através da educação ambiental, com orientação e desenvolvimento da consciência quanto à importância da conservação da água, voltada aos hóspedes, colaboradores dos empreendimentos e a comunidade, bem como da reciclagem e reuso da água, e a utilização de equipamentos e dispositivos inteligentes que diminuem o desperdício, pode-se atingir excelentes resultados.

Tão importante quanto a água e sua qualidade são as ações que visam a preservar e a manter suas condições de sanidade antes e após a sua utilização, através de técnicas, processos e equipamentos específicos e apropriados. Observam-se, na Figura 6, os resultados obtidos na pesquisa relativos à preocupação dos *resorts* com o tratamento e

destinação do esgoto. Nesse aspecto, a opinião dos residentes mostra uma visão dividida, que não vem a ser favorável nem desfavorável quanto ao tratamento e destinação do esgoto praticado pelos *resorts* (35% bom e ótimo; 14% regular e 39% ruim e muito ruim). No entanto, percebe-se um expressivo percentual em relação ao item anterior (Figura 5), com tendência para a opinião de que as ações não estão de acordo ou como se espera. Essa sinalização está bem focada no esgoto (detritos, líquidos ou dejetos) que interfere diretamente em todo o ecossistema da região. Caso as ações dos *resorts* não estejam adequadas ou falte comprometimento por parte da gestão, nesse aspecto, as consequências podem vir a ser desastrosas, dado o ambiente em que estão inseridos.

Identificou-se, neste item, um certo antagonismo de opiniões entre os residentes. Houve um expressivo percentual de residentes (12% não souberam responder ou não responderam) que se omitiram. O esgoto é uma questão de grande relevância e essa opinião dividida serve como sinal de alerta para se verificar mais detalhadamente como funciona o sistema de esgoto nesse destino turístico, tanto em referência aos *resorts*, como em relação a outras empresas, às residências e ao esgoto público. Normalmente o esgoto dos hotéis tem sua composição mais orgânica, mas também apresenta riscos. É necessária uma análise detalhada dessa questão em termos de impacto socioambiental.

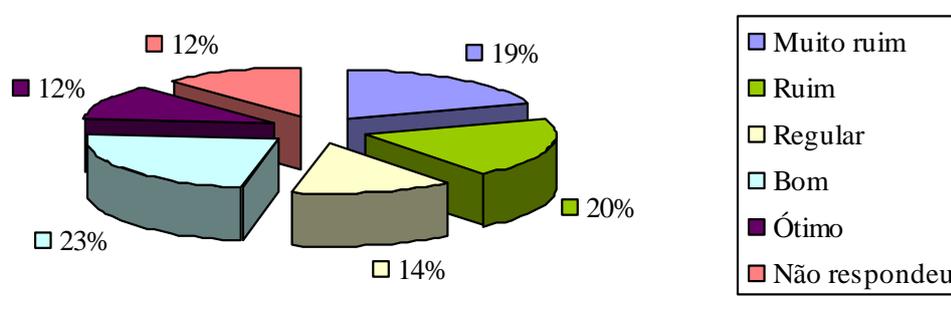


FIGURA 6. Opinião dos residentes sobre a preocupação dos *resorts* com o tratamento e destinação do esgoto

FONTE: Elaborado pelos autores

Na Figura 7 observam-se os resultados relativos ao tratamento e destinação do lixo (reciclagem, tratamento, compostagem) dado pelos *resorts*. Nessa questão os residentes demonstram uma opinião bem favorável (45% bom e ótimo e 15% regular). Pode-se entender, segundo a opinião dos residentes, que as formas para redução e gerenciamento do lixo utilizadas nos *resorts* estão adequadas às necessidades locais, no intuito de abrandar os impactos e preservar os recursos naturais.

O lixo, se bem gerenciado e com um propósito claro, vem a ser um catalisador de benefícios sociais e pode agregar em torno dele os mais diversos atores envolvidos, inclusive o turista. A maior quantidade de lixo gerado na hotelaria vem da área de alimentos e bebidas e na sua maioria é orgânico, altamente perecível, exala odores e propaga contaminação. Além destes, também tem o lixo seco, como papéis, tecidos, vidros e o lixo químico que são produtos de limpeza pesada utilizados na lavanderia, cozinha e limpeza geral; o lixo tóxico tais como lâmpadas fluorescentes, baterias de celular, pilhas.

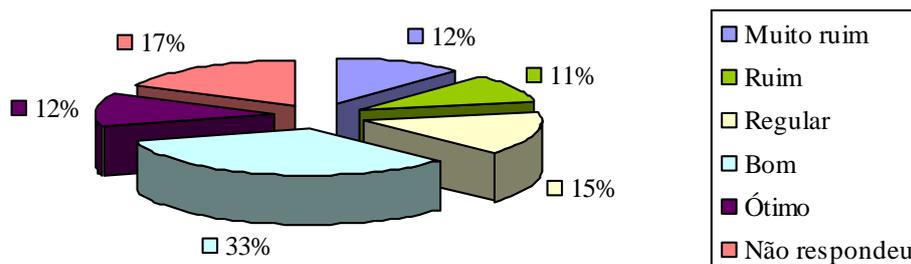


FIGURA 7. Opinião dos residentes sobre as ações dos *resorts* quanto ao tratamento e destinação do lixo (reciclagem – tratamento - compostagem)

FONTE: Elaborado pelos autores

A Figura 8 apresenta os resultados relativos à proteção e estímulo à preservação da biodiversidade por parte dos *resorts*. Todas essas ações analisadas nessa dimensão até o momento (a respeito da água, lixo e esgoto) impactam diretamente na biodiversidade e no ecossistema. A qualidade da área natural no entorno dos *resorts* mostra de maneira clara suas ações e como está o gerenciamento desses elementos quanto à prática e ao estímulo à preservação da biodiversidade. Portanto pode-se observar, através da qualidade da fauna, flora e paisagem do entorno dos *resorts*, se os resultados alcançados através dessas ações são efetivos e adequados, e se estão de acordo com os seus propósitos. A partir dos resultados obtidos (42% bom e ótimo e 16% regular), pode-se afirmar que do ponto de vista dos residentes, as ações implementadas e o tratamento dispensado estão atingindo os fins esperados. É importante registrar que 15% não souberam responder ou não responderam.

Sabe-se que a biodiversidade é um dos grandes atrativos desse tipo de empreendimento que, via de regra, implementa uma área técnica na administração com o propósito de desenvolvimento de estudos, monitoramento e atividades estruturadas de preservação, que fica disponível aos hóspedes, tanto para informação quanto para a participação, com envolvimento direto. Trata-se de um produto turístico, indiretamente comercializado, que impacta o destino turístico de forma positiva em todos os aspectos.

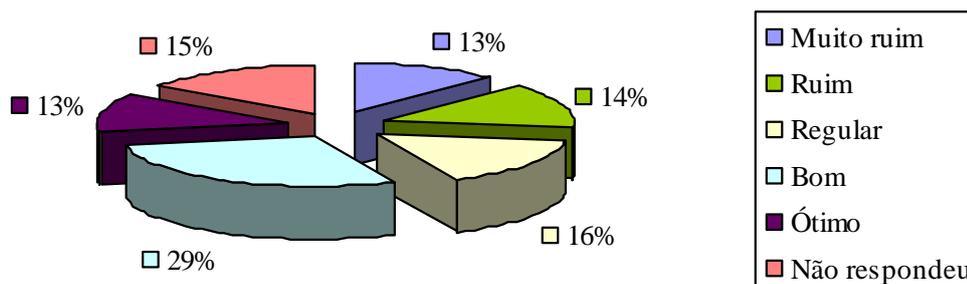


FIGURA 8. Opinião dos residentes sobre as ações de proteção e estímulo à preservação da biodiversidade por parte dos *resorts*

FONTE: Elaborado pelos autores

A Figura 9 apresenta os resultados relativos à área natural do entorno externo aos *resorts* (estado de conservação) - Impactos visuais na paisagem. Segundo a opinião dos residentes (47% bom e ótimo e 19% regular), o entorno externo do *resort* e seu estado de conservação foi considerado de acordo com o esperado, com uma expressiva aprovação no geral e a maior nessa dimensão. O entorno é algo mais visível e completo, portanto fica evidente para

a maioria dos residentes a forma de interação dos mesmos. O entorno desses *resorts* tem como principal característica a fragilidade e a riqueza natural, onde se encontram diferentes ecossistemas e biodiversidade (mangue, mar, rio, mata atlântica) que interagem de forma harmônica e equilibrada. Qualquer elemento estranho a esse contexto causa impacto. Entende-se que todas as ações questionadas na pesquisa, nessa dimensão, repercutem, diretamente, de forma individualizada e em conjunto, no meio ambiente e podem causar danos inestimáveis ao equilíbrio da região, caso não estejam dentro de determinados padrões de sustentabilidade.

A paisagem é algo perceptível a olho nu e apresenta de forma evidente todos os impactos decorrentes de alguma ação, quer seja natural ou oriunda da intervenção humana. Fica fácil observar as mudanças ao longo do tempo, no entanto, às vezes não se sabe ao certo o motivo dessas mudanças. Uma das maiores preocupações dos *resorts* é planejar e dimensionar sua estrutura de forma a preservar a harmonia com o ambiente, para que possa co-existir com a paisagem original sem criar nenhum dano à estética do ambiente ou ao seu processo vital orgânico.

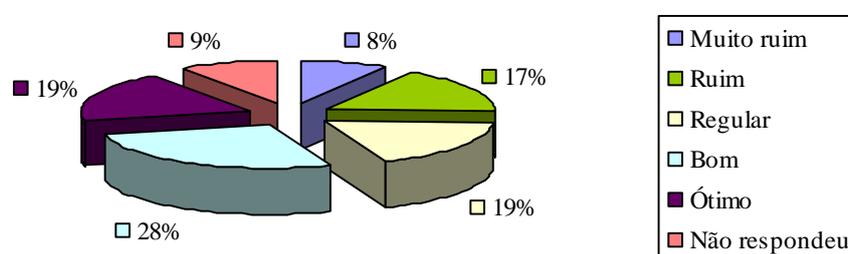


FIGURA 9. Opinião dos residentes quanto à área natural do entorno externo dos *resorts* (estado de conservação) - Impactos visuais na paisagem

FONTE: Elaborado pelos autores

Uma análise geral dessa dimensão, que busca a opinião dos residentes quanto ao uso dos recursos naturais pelos *resorts* (no entorno e sua paisagem), mostra que 12% dos respondentes não souberam responder às questões apresentadas, por não terem conhecimento ou por não se sentirem seguros para responder. Essa parcela pode sinalizar que uma determinada faixa de pessoas pode não estar atenta ou não ter interesse, propriamente dito, pelas questões abordadas.

No geral, a opinião dos residentes foi bem equilibrada com percentuais de 35% e 47% com muito bom e bom. Esse equilíbrio nas opiniões sugere certa estabilidade e constância nas ações socioambientais dos *resorts* e demonstra a atenção dos residentes quanto às questões abordadas.

A questão do tratamento e destinação do esgoto é a que mais preocupa, segundo a opinião dos residentes: 35% com muito bom e bom e 39% com muito ruim e ruim. Esse resultado mostra uma considerável divergência de visão. O esgoto impacta diretamente o meio ambiente e a sociedade. É veículo de contaminação, foco de doenças, prejudica a paisagem, interfere no odor do ar, interfere na economia local e traz danos desastrosos a algumas atividades econômicas como o turismo e a pesca entre outras. Caso essa questão não seja tratada de forma adequada poderá colocar todo o resto do processo, que vem bem avaliado, em situação de risco.

5.3 Visão dos aspectos sociais

Nessa dimensão procurou-se identificar o nível de preocupação dos empreendimentos através de suas ações de interferência e envolvimento com a sociedade, uma vez que essas

ações podem vir a beneficiar a sociedade local e incrementar um desenvolvimento sustentável na região, através da operação desses *resorts*. Observam-se, através da Figura 10, os resultados obtidos na pesquisa quanto aos *resorts* comercializarem e utilizarem produtos típicos oriundos da comunidade local: artesanato, doces, biscoitos, chocolates, bebidas, compotas, mel etc. A opinião dos residentes (37% bom e ótimo; 12% regular e 40% ruim e muito ruim) está bastante dividida e equilibrada, mas com tendência negativa, e mostra um considerável percentual de residentes que se omitiram em responder a essa questão (11% não souberam responder ou não responderam)

É importante ressaltar que uma das formas que se tem para incrementar a economia da cidade, além de priorizar a utilização e venda de produtos da região no próprio *resort*, é através da valorização e do apoio às atividades típicas da região, com o resgate dos costumes, identidade e cultura da população local. Essas atividades, na maioria das vezes, conseguem desenvolver oportunidades de trabalho e renda e inserir os residentes mais jovens, como os mais idosos, no mercado de trabalho. Esse resgate da cultura é de importância inestimável, uma vez que fortalece laços entre as gerações que através das atividades revivem a história e as raízes da comunidade. A relação com a comunidade é um dos pontos mais sensíveis para a gestão de um *resort* principalmente pelo fato de que esse empreendimento é estranho à sociedade, não possui nenhum laço e chega, de certa forma, sem ser esperado, trazendo possibilidades de mudanças que precisam ser avaliadas por quem habita esse espaço. O olhar do residente, que pode ser crítico e às vezes cético, vai depender muito da relação que for construída e dos impactos, positivos ou não, que possam vir a acontecer, pelo fato da chegada desse novo ator que vem compor a paisagem do local.

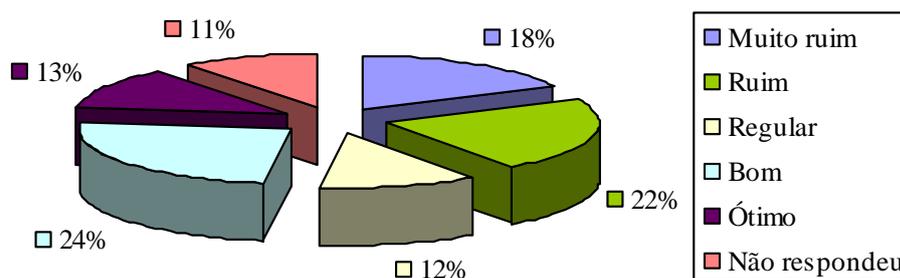


FIGURA 10. Opinião dos residentes em relação aos *resorts* comercializarem e utilizarem produtos típicos oriundos da comunidade local: artesanato, doces, biscoitos, chocolates, bebidas, compotas, mel etc.

FONTE: Elaborado pelos autores

No geral os residentes das localidades esperam apoio e oportunidades, além de respeito aos seus costumes e valorização de sua identidade. As ações de incentivo e apoio geram retorno social e econômico para as partes envolvidas. Por certo a interação traz oportunidades de parcerias inteligentes.

A Figura 11 apresenta os resultados obtidos na pesquisa quanto aos *resorts* priorizarem contratação de pessoal da comunidade local. A opinião dos residentes (33% bom e ótimo; 18% regular e 44% ruim e muito ruim) sinaliza certa insatisfação.

Normalmente, a chegada de empreendimentos hoteleiros de porte como os *resorts* gera, a princípio, uma série de especulações e cria expectativas quanto à forma que esses empreendimentos possam vir a contribuir em suas vidas e na localidade como um todo. Normalmente essas localidades são ricas em patrimônio ambiental, com qualidade de vida em questão de tranquilidade e segurança, mas de simplicidade extrema, com poucas possibilidades para a geração de renda e com pequeno campo de emprego. Os residentes

na maioria têm baixa escolaridade e quase nenhuma especialização. Um dos problemas mais comuns é a falta de oportunidades para que os mais jovens possam permanecer e constituir uma vida digna junto aos seus nesse local. Com a implantação e o início da operação dos *resorts*, as expectativas dos residentes podem ou não ser frustradas. Dá-se o início da construção de uma relação que deve ser a mais sensível e correta possível, dentro de padrões éticos. Por um lado, segundo Soares (2007) e Banducci Jr. (2001), os *resorts* têm necessidades específicas que precisam ser atendidas e, na maioria das vezes, as posições estratégicas devem ser preenchidas por pessoal com qualificação determinada. No entanto, é possível que haja um planejamento que contemple a formação de pessoal residente na região, para atender as necessidades operacionais, em tempo suficiente para que possam participar desde o início da operação dos *resorts*. Esse procedimento é benéfico para a comunidade e estratégico para a empresa, uma vez que oportuniza a contratação de pessoal a um custo menor, além de reduzir riscos como o de adaptação e integração socioambiental das pessoas vindas de outras partes.

Não é fácil o entendimento desses processos por parte dos residentes, quando não conseguem uma posição de trabalho, o que traz o sentimento de perda, baixa autoestima e desvalorização profissional. É perceptível essa sensação em alguns relatos obtidos na aplicação do questionário, às vezes com visões antagônicas às dos *resorts*.

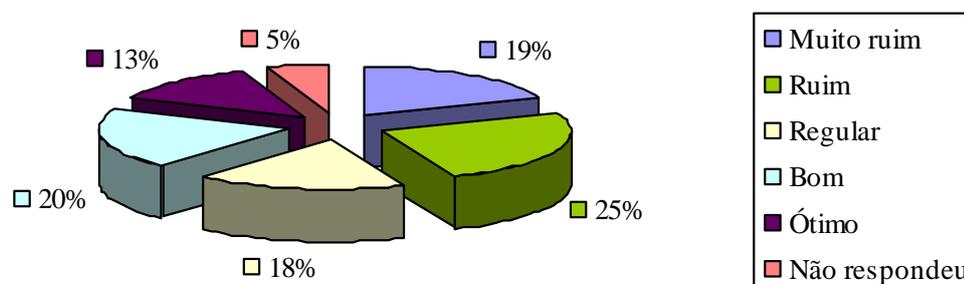


FIGURA 11. Opinião dos residentes quanto aos *resorts* priorizarem contratação de pessoal da comunidade local.
FONTE: Elaborado pelos autores

Na Figura 12, observam-se os resultados das respostas à pergunta se os *resorts* participam de projetos voltados à qualidade de vida da população local (ação social, educação, segurança etc). Pelos resultados (19% bom e ótimo; 11% regular e 53% ruim e muito ruim), pode-se perceber uma insatisfação, com grande percentual de rejeição. Esse item apresenta, também, grande percentual de omissão (17% não souberam responder ou não responderam).

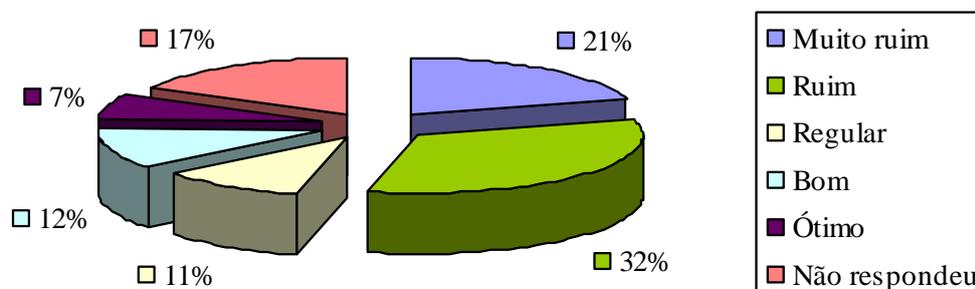


FIGURA 12. Opinião dos residentes quanto aos *resorts* participarem de projetos voltados à qualidade de vida da população local (ação social, educação, segurança etc)
FONTE: Elaborado pelos autores

Na Figura 13, observam-se os resultados obtidos quanto aos *resorts* apoiarem e desenvolverem projetos de conscientização socioambiental voltado à comunidade local, aos hóspedes e aos colaboradores. Na questão anterior, observa-se na opinião dos residentes um alto grau de insatisfação, o mesmo ocorrendo nessa questão (24% bom e ótimo; 15% regular e 42% ruim e muito ruim) com um ligeiro aumento no percentual (19% não souberam responder ou não responderam).

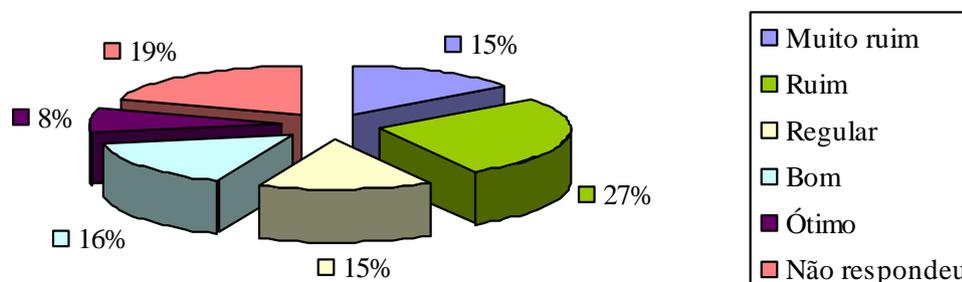


FIGURA 13. Opinião dos residentes em relação aos *resorts* apoiarem e desenvolverem projetos de conscientização socioambiental voltado à comunidade local, aos hóspedes e aos colaboradores

FONTE: Elaborado pelos autores

Talvez a ação dos *resorts* esteja diferente do esperado pelos residentes, pois, de certa forma, existe um antagonismo nessa opinião com o que foi observado na dimensão 2, sobre o uso dos recursos naturais pelos *resorts*. Fica incerta a análise já que na dimensão 2, quando perguntados quanto a proteção e estímulo à preservação da biodiversidade, houve um percentual de 42% com opinião favorável contra 27% com opinião desfavorável. O mesmo observa-se quanto ao estado de conservação da área natural e a paisagem no entorno dos *resorts*, que chega a apontar um percentual de 47% com opinião favorável. A dimensão 2 foi bem favorável, de uma forma geral, à conduta dos *resorts*, apenas preocupa e chama a atenção à questão do tratamento e à destinação do esgoto. Talvez a ação dos *resorts* quanto à orientação esteja diferente do esperado pelos residentes.

A seguir apresentam-se, através da Figura 14, os resultados obtidos na pesquisa quanto aos *resorts* permitirem a visitação e utilização das suas instalações pela comunidade local. Pode-se perceber que a opinião da maioria dos entrevistados (12% bom e ótimo; 9% regular e 66% ruim e muito ruim) é desfavorável e chega a ter o maior percentual de todas as questões apresentadas, até o momento, nessa pesquisa. Essa questão sugere que os *resorts* não têm interesse em permitir que os residentes visitem, conheçam e usufruam suas instalações.

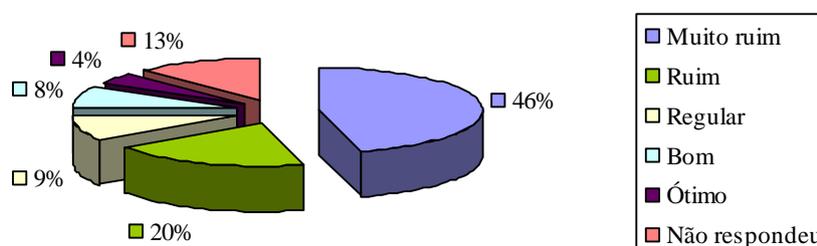


FIGURA 14. Opinião dos residentes em relação aos *resorts* permitirem a visitação e utilização das suas instalações pela comunidade local

FONTE: Elaborado pelos autores

É natural que a comunidade local tenha o interesse e curiosidade em conhecer a estrutura dos *resorts* que estão instalados em sua região, tão falados e conhecidos, onde tanta gente diferente e famosa hospeda-se, inclusive pessoas de outros países. Escuta-se muito sobre o hotel, mas só algumas pessoas da comunidade que trabalham nele é que realmente podem falar como as coisas são feitas e o que se passa neles. Trata-se de um desejo que pode vir a ser satisfeito de forma a criar certo contentamento e sentimento de prestígio aos moradores da localidade, que são pessoas simples e, na maioria das vezes, jamais teriam acesso a esses complexos hoteleiros.

Alguns *resorts* como o Transamérica ilha de Comandatuba (BA) e o Blue Tree de Angra dos Reis (RJ) usam como política de relacionamento abrir as portas em dia determinado para a visita de pessoas de sua circunvizinhança, com o intuito de criar um relacionamento de boa vizinhança e saciar a curiosidade dessas pessoas (informações obtidas em palestra durante visita técnica do autor). Serve também para que possam saber como funcionam esses complexos e para que possam entender melhor suas ações e operação. Há, também, programas de vivência oferecidos à comunidade incluindo estágios nos *resorts* em período estrategicamente determinado para que as pessoas aprendam funções operacionais. Nessa vivência os estagiários recebem o uniforme, alimentação e uma ajuda de custo e são supervisionados por pessoal de treinamento dos recursos humanos dos *resorts*. Após o período de estágio, é criado um banco de pessoal para necessidades de contratação ou emprego temporário conforme a necessidade do hotel. Essas ações permitem capacitar pessoas da comunidade local, oferecem possibilidade de emprego e renda e garantem ao hotel pessoal disponível e capacitado para suas necessidades sazonais. É uma estratégia bem sucedida que garante bons frutos a todos os envolvidos, além de fortalecer a relação com a comunidade e permitir que mais pessoas conheçam melhor esses complexos hoteleiros.

Observam-se, através da Figura 15, os resultados obtidos na pesquisa quanto aos *resorts* fazerem doações de materiais que não são mais utilizados à comunidade local (móveis, rouparia, louças etc). Pode-se observar pelos resultados (11% bom e ótimo; 5% regular e 62% ruim e muito ruim) certa insatisfação dos residentes. É importante ressaltar que 22% dos residentes não souberam responder ou não responderam. A interpretação possível é que praticamente não existe essa modalidade de procedimento voltada à comunidade. É comum os hotéis direcionarem esse tipo de material para seus colaboradores a preços módicos, já que existe um período de substituição de seus móveis, equipamentos, rouparia etc , pré-estabelecido de acordo com o tempo ideal de uso para esse tipo de atividade.

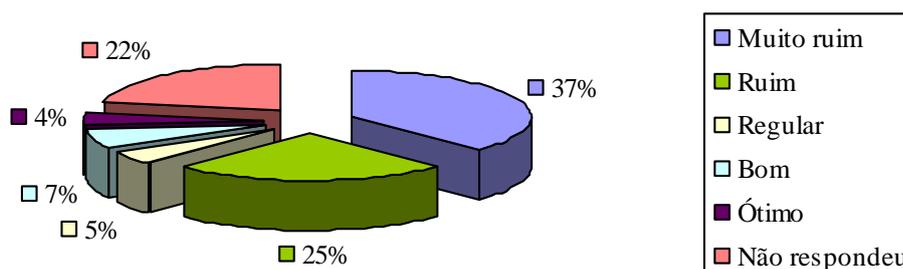


FIGURA 15. Opinião dos residentes quanto aos *resorts* fazerem doações de materiais que não são mais utilizados à comunidade local (móveis, rouparia, louças etc)
FONTE: Elaborado pelos autores

De certa forma quando os *resorts* direcionam esses materiais para os colaboradores estão beneficiando um dos atores de grande importância no processo, mas é interessante que haja um programa mais amplo aberto à comunidade e direcionado às pessoas de maior carência ou a projetos de beneficência e filantropia. Esse tipo de ação deve ser precedido

de um estudo minucioso junto a órgãos governamentais e não governamentais, caso existam na localidade, e a própria comunidade.

A Figura 16 apresenta os resultados obtidos na pesquisa quanto aos *resorts* participarem na conservação do patrimônio histórico-cultural local (programa de valorização e preservação). Pode-se observar que a opinião dos residentes (30% bom e ótimo; 11 regular e 41% ruim e muito ruim) sinaliza uma sensível melhora em comparação com as outras questões dessa dimensão, no entanto também demonstra certa insatisfação.

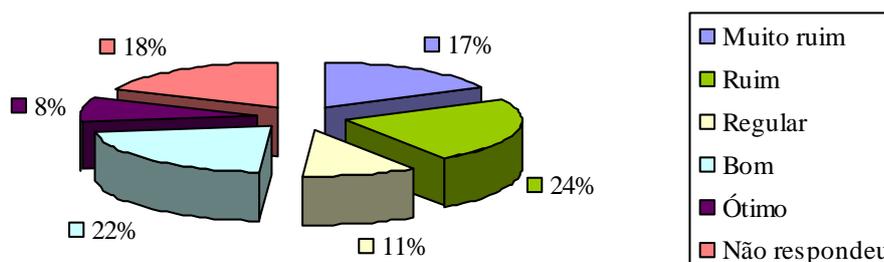


FIGURA 16. Opinião dos residentes em relação aos *resorts* participarem na conservação do patrimônio histórico-cultural local (programa de valorização e preservação)
 FONTE: Elaborado pelos autores

Numa análise geral dessa dimensão que aborda a relação dos *resorts*, com os aspectos sociais, pode-se entender que houve uma considerável inversão na opinião dos residentes em comparação as outras duas dimensões que abordavam os aspectos dos atrativos turísticos e recursos naturais. Esse choque de opiniões dos residentes pode sinalizar uma visão desfavorável na conduta desses empreendimentos em prol da sociedade local. Fica evidente, na opinião dos residentes, a despreocupação por parte dos *resorts* com a sustentabilidade do destino. Os residentes mostraram-se com uma opinião bastante desfavorável, nesta dimensão, com uma média de 50% como muito ruim e ruim, quando nas outras duas dimensões apresentou coincidentemente uma média de 29% como muito ruim e ruim. Com esse percentual apresentado, pode-se entender que os residentes avaliam de forma negativa as atitudes dos *resorts* quanto aos aspectos sociais. Ressaltam-se ainda que essas ações podem vir a desgastar e comprometer o bom relacionamento com a comunidade e o desenvolvimento sustentável da região.

5.4 Visão dos atrativos e atividades turísticas

Nessa dimensão buscou-se identificar o nível de preocupação dos empreendedores, através da opinião dos residentes, quanto às suas ações com interferência direta nos atrativos e atividades turísticas, naturais e culturais, uma vez que essas ações podem impactar, ou minimizar os impactos, decorrentes da sua operação.

Observam-se, na FIG.17, os resultados relativos à contribuição dos *resorts* para a conservação dos atrativos naturais e culturais do destino turístico de Porto de Galinhas. Pode-se perceber que os residentes entendem que há um bom envolvimento por parte dos *resorts* quanto às ações voltadas à preservação da cultura e do meio ambiente local com 40% bom e ótimo e 14% regular. No entanto, observa-se uma alta porcentagem (16%) dos residentes que não souberam responder ou não responderam, o que pode significar falta de conhecimento ou de interesse, nesse aspecto específico, dessa parcela dos residentes entrevistados, ou ainda falta ou falha de divulgação das ações por parte dos *resorts*.

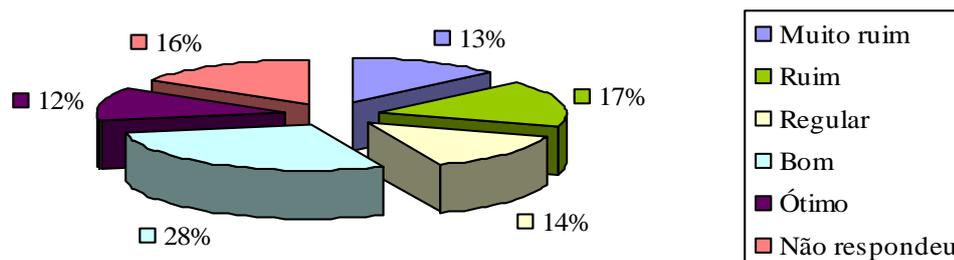


FIGURA 17. Opinião dos residentes sobre a contribuição dos *resorts* para a conservação dos atrativos naturais e culturais.

FONTE: Elaborado pelos autores

7. Conclusões

O presente estudo teve como objetivo avaliar a opinião de residentes da comunidade local sobre as ações socioambientais dos empreendimentos hoteleiros (*resorts*) no destino turístico de Porto de Galinhas, no intuito de contribuir para o desenvolvimento sustentável do seu entorno, tendo como foco a responsabilidade socioambiental na hotelaria.

Por meio da aplicação de questionários, analisaram-se as seguintes variáveis decorrentes das ações ambientais e sociais dos *resorts*: preservação e manutenção do meio ambiente, políticas ambientais e sociais, impacto ambiental e políticas do hotel em relação à comunidade.

Os resultados mostraram que, em sua maioria, os residentes nativos têm baixa escolaridade e, por conseguinte, não conseguem funções que exigem maior qualificação, aliada à facilidade de poderem desempenhar funções autônomas. Os *resorts* poderiam contribuir, estimulando a aprendizagem para adultos e o treinamento profissional para os residentes, sendo esta uma das reivindicações dos residentes. Pôde-se observar que a grande maioria dos residentes é nativa ou vieram de outras cidades do próprio estado, algumas bem próximas como Recife e Cabo. Pôde-se observar uma opinião bem positiva quanto à contribuição dos *resorts* para o desenvolvimento da região, 53% acham bom e ótimo e 29% regular. Essa opinião provavelmente decorre das possibilidades de emprego e renda que o turismo traz para a região, no entanto à revelia dos impactos que possam vir a causar à sociedade e ao meio ambiente.

Mais uma vez, pode-se entender que as ações que primam pelo equilíbrio e preservação do ambiente, com foco na responsabilidade socioambiental, repercutem em todos os sentidos, fortalecem a imagem e geram lucros para as empresas hoteleiras. É importante ressaltar que a presença de um *resort* que tenha esse perfil e opere com os procedimentos descritos contribui para o desenvolvimento sustentável da localidade e região.

Os resultados deste estudo poderão ser utilizados por empresas hoteleiras que tenham interesse em verificar o quanto seus procedimentos e processos podem impactar as opiniões da comunidade. Poderão também contribuir como importante instrumento para os gestores governamentais que estão inseridos de forma direta em todo o processo, bem como para a comunidade da região.

Referências

ASHOKA – Empreendedores Sociais. [on line]. Disponível em: < <http://www.ashoka.org.br/main.php?var1=left&var2=qee>>. Acesso em: 27/11/07.

- ANDRADE, José Vicente de. Turismo: fundamentos e dimensões. 8 ed. São Paulo: Ática, 2004.
- BANDUCCI Júnior, Álvaro; BARRETO, Margarita. Turismo e identidade local: uma visão antropológica. Campinas, SP: Papyrus, 2001.
- CARVALHO, A. N. de. A responsabilidade social em estabelecimentos turísticos de hospedagem: a prática e visão do empresariado da estrada real / MG. Balneário Camboriú, 2006. Originalmente apresentada como dissertação de mestrado, Universidade do Vale do Itajaí.
- CASTELLI, Geraldo. Hospitalidade na perspectiva da gastronomia e da hotelaria. São Paulo: Saraiva, 2005.
- CAVALCANTI, Clóvis. "Política de governo para o desenvolvimento sustentável: uma introdução ao tema e a esta obra coletiva", in C. Cavalcanti, *Meio ambiente, desenvolvimento sustentável e políticas públicas (org)*. 3 ed. São Paulo: Cortez: Recife: Fundação Joaquim Nabuco, 2001.
- CÂNDIDO, Índio; VIERA, Elenara Viera de. Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educs, 2003.
- CONAMA. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/res/res86/res0186.html>>. Acesso em: 10/10/06.
- CORDANI, Umberto G. Discurso de posse dos novos acadêmicos. Academia Brasileira de Ciências, 2004. [on line]. Disponível em: <http://www.abc.org.br/arquivos/p04_cordani.html>. Acesso em: 18/04/2006.
- DIAS, Reinaldo. Planejamento do turismo: política e desenvolvimento do turismo no Brasil. São Paulo: Atlas, 2003a.
- DIAS, Reinaldo. Sociologia do turismo. São Paulo: Atlas, 2003b.
- ETHOS – Instituto Empresas e Responsabilidade Social: Indicadores ethos de responsabilidade social empresarial. [on line]. Disponível em: <http://www.ethos.org.br/docs/conceitos_praticas/indicadores/responsabilidade/etica.asp>. Acesso em: 28/06/06.
- FERNANDES, Ivan Pereira e COELHO, Márcio Ferreira. Economia do turismo. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2002.
- FONSECA, G. De olho na biodiversidade. Época, São Paulo, nº 439, 16 out 2006. p. 46-48.
- GOELDNER, Charles R.; BRENT, Richie; McINTOSHI, Robert W. Turismo: princípios, práticas e filosofias. 8 ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.
- GORE, A. A. J. A verdade inconveniente. Época, São Paulo, nº 439, p. 46-48, 16 out 2006.
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – Cidades [on line]. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/default.php>>. Acesso em: 20/11/07.
- INPE – Instituto Nacional de Pesquisas espaciais – Notícias [on line]. Disponível em: <http://www.inpe.br/noticias/noticia.php?Cod_Noticia=1274>. Acesso em 10/02/07.
- ISSA, Yara Silvia Marques de Melo e DENCKER, Ada de Freitas Maneti. "Processos de turistificação: dinâmicas de inclusão e exclusão de comunidades locais" in Revista Hospitalidade, Universidade Anhembi Morumbi - ano III, nº 1, São Paulo: Editora Anhembi Morumbi, 2006.
- KAZMIER, L. J. Estatística aplicada à economia e administração. Mc Grawhill, 2004.
- KYE-SUNG, Chon; RAYMOND, T. Sparrowe. Hospitalidade: conceito e aplicações. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- KRAUSE, Gustavo. "A natureza revolucionária da sustentabilidade", in C. Cavalcanti, *Meio ambiente, desenvolvimento sustentável e políticas públicas (org)*. 3 ed. São Paulo: Cortez: Recife: Fundação Joaquim Nabuco, 2001.
- KRIPPENDORF, Jost. Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens. 3ª ed. São Paulo: Aleph, 2006.
- LAWSON, Fred. Hotéis e resorts: planejamento, projeto e reforma. Porto Alegre: Bookman, 2003.

- LEIPZIGER, Deborah. SA 8000: o guia definitivo para a nova norma social. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.
- MANSUR, A. Nossos passos sobre a Terra. *Época*, São Paulo, n° 439, p. 46-48, 16 out 2006.
- MARQUES, Jose Albano. Manual de hotelaria: políticas e procedimentos. 2 ed. Rio de Janeiro: Thex, 2004.
- MAGALHÃES, Cláudia Freitas. Diretrizes para o turismo sustentável em municípios. São Paulo: Rocca, 2002.
- MCKERCHER, Bob. Turismo de natureza: planejamento e sustentabilidade. São Paulo: Contexto, 2002.
- MENDONÇA, Rita. "Turismo ou meio ambiente: uma falsa oposição?" in, LEMOS A. I. G. de (org.), Turismo: impactos socioambientais, São Paulo: HUCITEC, 1996.
- MELO NETO, Francisco Paulo; BRENNAND, Jorgiana Melo de. Empresas socialmente sustentáveis: o novo desafio da gestão moderna. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.
- MILL, Robert Christie. *Resorts: administração e operação*. Porto Alegre: Bookman, 2003.
- MTUR. Portal Brasileiro do Turismo (Ministério do Turismo). Disponível em: <http://www.braziltour.com/site/br/cidades/materia.php?estados=16&id_cidade=8427®ioes=4>. Acesso em: 17/09/07.
- OMT, Guia de desenvolvimento do turismo sustentável. Porto Alegre: Bookman, 2003.
- MICHAELIS. Moderno dicionário inglês. [on line]. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/moderno/ingles/index.php?languageText=portugues-ingles&palavra>>. Acesso em 14/06/07.
- PINTO, Antônio Carlos Brasil. Turismo e meio ambiente: aspectos jurídicos. Campinas, SP: Papirus, 1998.
- POWERS, Tom. Administração no setor de hospitalidade: turismo, hotelaria, restaurante. São Paulo: Atlas, 2004.
- ROCHA, J.A. Humanidade é condenada pelo aquecimento. *Jornal do Brasil*, Rio de Janeiro, 3 de fev. 2007. Caderno Saúde, Ciência e Vida. p. A 24.
- RUSCHMANN, Doris Van de Meene. Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente. 8. ed. Campinas, SP: Papirus, 2001.
- SHENG, Fulai. "Valores em mudança e construção de uma sociedade sustentável", in C. Cavalcanti, *Meio ambiente, desenvolvimento sustentável e políticas públicas (org)*. 3 ed. São Paulo: Cortez: Recife: Fundação Joaquim Nabuco, 2001.
- SOARES, Ana Paula F. de Macedo; MULS, Leonardo Marco. "Desenvolvimento local e responsabilidade social", in *Sinais sociais*. Rio de Janeiro: Sesc v.2 n°4, 2007.
- TACHIZAWA, Takeshy. Gestão Ambiental e responsabilidade social corporativa: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- VITERBO JUNIOR, Ênio. Sistema integrado de gestão ambiental: como implementar um sistema que atenda à norma ISO 14001, a partir de um sistema baseado na norma ISO 9000. São Paulo: Aquariana, 1998.
- WIGHT, P. The greening of the hospitality industry: economic and environmental good sense. *Progress in Tourism Recreation, and Hospitality Management*, v.6, p. 665-674, Tourism: State of the Art, 1994.

Notas

² Disponível em: <<http://www.feriasbrasil.com.br/pe/portodegalinhas/>>. Acesso em: 18/09/07.