UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA REGIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
DESENVOLVIMENTO E MEIO AMBIENTE - PRODEMA

Pesquisa-Ação: gestão sustentável em meios de hospedagem situados no litoral norte da Paraíba

Pedro Henrique Cesar

2017
Natal – RN
Brasil

Pedro Henrique Cesar

Pesquisa-Ação: gestão sustentável em meios de hospedagem situados no litoral norte da Paraíba.

Dissertação apresentada ao Programa Regional de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (PRODEMA/UFRN), como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre.

Orientador: **Prof.Dr. Daniel Durante Pereira Alves**

Co-Orientador: **Prof.Dr. Joel Silva dos Santos**

2017

Natal – RN

Brasil

Pedro Henrique Cesar

Dissertação submetida ao Programa Regional de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (PRODEMA/UFRN), como requisito para obtenção do título de Mestre em Desenvolvimento e Meio Ambiente.

Aprovado em:

BANCA EXAMINADORA:

Prof(a). Dr(a). Daniel Durante Pereira
Universidade Federal do Rio Grande do Norte (PRODEMA/UFRN)

Prof(a). Dr(a). Maristela Oliveira de Andrade
Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Prof(a). Dr(a). Sueli Aparecida Moreira
Universidade Federal do Rio Grande do Norte (PRODEMA/UFRN)

Fora, Temer!

Sumário

Pedro Henrique Cesar **Erro! Indicador não definido.**

1. Introdução 8
2. Área de estudo 14
2.2. Processo histórico de ocupação do litoral norte paraibano 16
3. Método 18

Capítulo 1 21
1. Introdução 22
2. Metodologia 28
2.1. Área de estudo 28
2.2. Instrumento de Pesquisa 31
3. Resultados e Discussões 32
3.1. Perfil do empreendimento – Responsabilidade Socioambiental 32
3.2. Perfil do cliente 35
3.3. Práticas de Gestão Ambiental 37
3.3.1. Uso da água 37
3.3.2. Consumo de energia 39
3.3.3. Política dos Resíduos Sólidos 41
4. Conclusão 44
Referências 45

1. Introdução 51
2. Metodologia 54
2.1. Área de Estudo 54
2.2 Método 55
3. Resultados e discussão 56
3.1. Diagnóstico 56
3.2. Minicursos 57
3.3. Cartilhas 60
3.4. Apostila 61
4. Conclusão 62
Referências 62
Considerações Finais 66
4. Referências Gerais 68
Anexo 1 72

RESUMO

Pesquisa-ação: gestão sustentável em meios de hospedagem situados no litoral norte da Paraíba

O litoral norte da Paraíba é um local de grande peculiaridade onde se inserem aspectos históricos, arquitetônicos, étnicos e naturais diferenciados e de certa forma preservado. A região conta com oito unidades de conservação onde suas gestões são dividas entre as esferas municipal, estadual e federal. A região é território da etnia potiguara que a ocupa desde os tempos da colonização sendo os únicos indígenas a permanecerem no mesmo local desde então, no Brasil. Com tantos aspectos singulares a região resulta por recebe visitantes que buscam desde lazer a pesquisa. No entanto, essa busca, felizmente, ainda não é feita de forma intensificada. Com isso, é de extrema importância que se desenvolva um planejamento turístico que vise à sustentabilidade da região. Nesse sentindo, é necessário também que os meios de hospedagem que se inserem dentro desse contexto adotem métodos que anseiem a mitigação dos seus impactos para com o meio ambiente. Com isso, é importante conhecer os limites e anseios dos gestores que trabalham com a hospitalidade na região, na perspectiva de uma gestão sustentável. É nesse contexto que essa pesquisa se insere buscando observar esses aspectos, ou seja, analisar se os meios de hospedagem do litoral norte da Paraíba internalizam na sua cultura organizacional o paradigma de uma gestão que busque o equilíbrio entre a operação dos serviços e a manutenção da natureza; além de propor uma aproximação entre os gestores e os conceitos de uma gestão sustentável. Ao revelar os aspectos socioambientais da hotelaria dessa área pretendemos conhecer melhor os ônus e bônus desse ramo e contribuir na efetivação de um planejamento turístico sustentável, ou seja, socialmente justo, ecologicamente consciente e economicamente equitativo para o estado da Paraíba. Para isso foi utilizado o método de pesquisa qualitativa de forma que buscamos aprofundar os anseios dos administradores desses empreendimentos para com a gestão ambiental e responsabilidade socioambiental. Para tal nos utilizamos de dois métodos, no primeiro momento a pesquisa se apresenta como descritiva-exploratória e como técnica de coleta de dados foi utilizado a entrevista semiestruturada. As entrevistas foram feitas junto aos proprietários ou gerentes responsáveis pelo planejamento e execução dos serviços. Observamos que os meios de hospedagem pesquisados não têm uma proximidade com os conceitos de uma gestão sustentável, no entanto, mantém alguns métodos que visam a redução de impactos socioambientais, porém tais métodos se encontram de forma desorganizada e sem atingir o seu objetivo fim. No segundo momento partimos para uma pesquisa-ação, onde desenvolvemos ações juntos aos gestores na intenção de uma aproximação desses com os conceitos de uma gestão sustentável. Foram alcançados 75% do total de meios de hospedagem de acordo com números da Associação Brasileira das indústrias de Hotéis – ABIH/PB. No entanto, o número que se disponibilizaram a participar da pesquisa ou que estavam operando durante o período do campo foram 51% dos empreendimentos. Observamos que os meios de hospedagens da região do litoral norte da Paraíba não internalizam no âmago da sua estrutura organizacional o conceito de uma gestão sustentável. Porém se mostraram muito abertos a intervenções que os auxiliem na otimização de suas gestões, os entrevistados mostram o respeito e o desejo pela adequação de suas práticas a métodos sustentáveis.

Palavras chaves: Meios de Hospedagem, Gestão Sustentável, Litoral Norte da Paraíba.

ABSTRACT

Action research: sustainable management in lodging facilities located in the north coast of Paraíba

The northern coast of Paraíba is a place of great peculiarity where historical, architectural, ethnic and natural aspects are differentiated and, in a certain way, preserved. The region has eight conservation units which management is divided between the municipal, state and federal spheres. The region is a territory of the Potiguara ethnic group that occupies it since the times of the colonization being the unique indigenous people to remain in the same place since then in Brazil. With so many unique aspects the region results in receiving visitors, searching for recreation, and researchers. However, this search, fortunately, is still doesn't happen too much intensively. With this, it is extremely important to develop a tourism planning that aims to the sustainability of the region. In this sense, it is also necessary that the means of lodging that are inserted in the context adopt methods that desired to the mitigation of its impacts towards the environment. In this way, it is important to know the limits and wishes of the managers who work with the hospitality in the region, with a view to sustainable management. It is in this context that this research is inserted, seeking to analyze the relation of the means of lodging of the northern coast of Paraíba with the nature and proposing to the managers an approach to the concepts of a sustainable management. In revealing the social and environmental aspects of the hotel industry in this area we intend to know better the burden and bonus of this branch and contribute to the realization of sustainable tourism planning, that is, socially fair, ecologically conscious and economically equitable for the State of Paraíba. For this, the qualitative research method was used so that we sought to deepen the managers' aspirations for environmental management and socio-environmental responsibility. For this, two methods were used: first a descriptive-exploratory research, making use of semi-structured interviews as data collection technique. The interviews were made with the owners or responsible managers for the planning and execution of the services. In a second moment, we set out for an action research, in which actions were developed together with the managers in the intention of an approximation of these with the concepts of a sustainable management. 75% of the total number of lodging facilities were reached, accordingly to the Brazilian Association of Hotel Industries - ABIH/PB. However, the percentage of those who were willing to participate in the survey or who were operating during the working times was 51% of the enterprises. We observed that the means of lodging in the northern coast of Paraíba do not internalize to the heart of their organizational structure any concept of sustainable management. However, they were very open to interventions that might help them to optimize their efforts. The interviewees show respect and desire for the appropriateness of their practices to sustainable methods.

Keywords: lodging facilities, Sustainable Management, North Coast of Paraíba.

1. Introdução

A humanidade em toda sua trajetória civilizatória sempre necessitou dos recursos naturais oferecidos pela natureza, pois precisa manter sua sobrevivência ao mesmo tempo em que desenvolve uma série de atividades socioeconômicas. Em relação a esse contexto, Dias (2011) afirma que no momento em que o homem percebeu sua força, unindo-a a outros homens, nasce à organização das atividades para que seus objetivos comuns fossem alcançados. Dessa forma, com o passar do tempo suas habilidades e "necessidades" foram aumentando tendo como consequência a degradação dos recursos naturais e os impactos ambientais nos diversos sistemas ambientais.

No entanto, é a partir da revolução industrial no século XIX, que a degradação ambiental tomou dimensões catastróficas. As indústrias, pivô de tal revolução, desenvolveram-se e cresceram economicamente, politicamente e espacialmente de forma inimaginável, causando uma verdadeira revolução na forma de pensar, agir e de se comportar de toda sociedade. Tal "revolução" gerou uma série de profundas transformações nas relações sociais e de trabalho.

O modelo de desenvolvimento capitalista, excludente e monopolizador intensificado com a revolução industrial é baseado na produção em massa, onde a extração da matéria-prima (recursos naturais) associada a exploração da força de trabalho (transformação da matéria-prima) gera a riqueza e traz sérias consequências para os diversos sistemas ambientais (Camargo, 2003; Sachs, 2009; Leff, 2011; Abramovay, 2012; Veiga, 2012; Boff, 2014; Porto-Gonçalves, 2015). Diante de tal contexto, o homem acelerou a sua capacidade produtiva sem internalizar os seus impactos esses resultados do modelo predatório de utilização dos recursos naturais.

Esse modelo de desenvolvimento baseado na degradação do meio ambiente só veio a ser repensado após dois séculos, especialmente depois da segunda guerra mundial onde a humanidade percebeu seu poder de destruição com a bomba atômica. Desse momento em diante o modelo vigente de desenvolvimento é colocado em xeque, no entanto, tanto o formato e, consequentemente, suas consequências ambientais e sociais, resultado desse modelo econômico, perduram até os dias de hoje.

Essa crise ambiental vem ampliando a percepção da sociedade sobre sua influência para com a depredação da natureza. Essa reflexão vem aos poucos mudando o pensamento e o comportamento em todos os setores da sociedade na contemporaneidade. A busca pela sustentabilidade, influenciada pelo aumento da consciência ambiental e motivada pelos

movimentos ambientais, vem tentando mudar os rumos do planeta com soluções socialmente justas, ecologicamente conscientes e economicamente equitativas. Nesse estudo tomaremos como parâmetro o conceito de sustentabilidade proposto por Boff (2014, p. 107):

> A sustentabilidade é toda ação destinada a manter as condições energética, informacionais, físico químicas que sustentam todos os seres, especialmente a Terra viva, a comunidade de vida, a sociedade e a vida humana, visando a sua continuidade e ainda atendar as necessidades da geração presente e das futuras, de tal forma que os bem s e serviços naturais sejam mantidos e enriquecidos e sua capacidade de regeneração, reprodução e coevolução.

Com essa nova percepção de desenvolvimento vários segmentos partiram para a mudança de paradigma e dentre eles está o turismo e consequentemente a hotelaria. A atividade do turismo hoje é uma das atividades mais importantes do planeta segundo Pellegrini (2000), Molina (2001), Dias (2002), Santana (2009), Figueiras e Dias (2011) isso acorre devido a vários fatores que o compõem a exemplo da questão social relacionada ao emprego e a melhoria na qualidade de vida de comunidades com poucas perspectivas de desenvolvimento regional, cultural, pois essa atividade tem por essência conhecer o desconhecido (oferta de atrativos inovadores); econômico devido sua influencia no PIB mundial que corresponde a 9% o equivalente a US$ 6.6 trilhões (WTTC, 2013); e ambiental, pois a natureza é um dos atrativos principais dessa atividade, assim, como o Turismo histórico cultural (a cultura). Todas essas questões que envolvem o turismo e apresentadas aqui, ainda que de forma superficial, são complexas e imbricadas no ciclo onde é preciso um planejamento multidisciplinar para que o desenvolvimento dessa atividade se realize de forma sustentável.

Ao considerar o Turismo como subproduto da revolução industrial, Dias (2002) assevera que essa atividade herdou em conjunto à racionalidade capitalista baseada na obtenção de renda através do consumo dos recursos naturais.

Apesar da intensa demanda por gestão de negócios turísticos terem sido crescente, principalmente, nas últimas décadas, vertentes focando o ecoturismo, turismo em áreas de preservação ambiental e o turismo de base comunitária vêm aumentando o número dos seus apreciadores vertiginosamente.

No entanto, o turismo vem nas últimas décadas se desenvolvendo de forma a incentivar a preservação da natureza, valorizar as culturas tradicionais locais e melhorar a economia de locais que antes tinham poucas perspectivas de desenvolvimento, ou seja, o turismo está se fazendo sustentável. Esse fato ocorre, principalmente, pela ótica *atual* de que o turismo não existe sem o seu maior atrativo: a natureza (Yázigi et. al, 1999; Coriolano, 2008; Santana, 2009).

O turismo quando desenvolvido sob o paradigma da sustentabilidade é tido como uma das atividades mais importantes na atualidade não apenas no contexto econômico, social e ambiental, mas também para o incentivo à preservação e conservação do meio ambiente através do ecoturismo. Dias (2002) afirma que o processo de consolidação da Educação Ambiental como ferramenta imprescindível ao desenvolvimento sustentável, o ecoturismo se insere dentro de um contexto onde esse é um dos elementos constitutivos de educação ambiental não formal. Para Suavé (1997, p.78):

> A complexidade dos problemas contemporâneos força a EA a interagir com outras dimensões educativas: educação para a paz, direitos humanos e educação, educação intercultural, desenvolvimento internacional e educação, educação e comunicação, etc. Essa lista poderia ir muito mais adiante.

Brasil (2009, p. 9), diz que a Educação Ambiental (EA) é a:

> Transformação necessária à transição para uma sociedade mais sustentável, em que prevalecerão padrões de produção e consumo adequados, sem miséria, guerras e discriminações, com homens e mulheres juntos na construção dessa utopia possível, mais a universalização da produção e do acesso à informação, a aproximação sinérgica dos saberes acadêmicos e tradicionais, a recuperação da degradação provocada pelas atividades humanas e a saúde ampliada para todos (inclusive, e principalmente, a mental).

Na I Conferência Nacional de Educação Ambiental, em Brasília em 1997 foi lançado um documento a "declaração de Brasília para a Educação Ambiental". O ecoturismo nesse documento é mencionado no Tema I "Educação Ambiental e as vertentes do desenvolvimento sustentável" onde explicita a recomendação de "delinear políticas de incentivo ao ecoturismo como alternativa do desenvolvimento sustentável realizada de forma sustentável" (Brasil, 1997).

A indústria hoteleira seguindo essa perspectiva vem procurando se adequar a questão da sustentabilidade. Esse ramo, muitas vezes, agrega valor a suas atividades a partir da natureza do seu entorno, influenciando e impactando, os ecossistemas onde se insere. A Organização Mundial do Turismo OMT (2003) classifica meio de hospedagem como um estabelecimento comercial que tem o objetivo dar suporte aos viajantes na sua hospedagem, dando subsídios como alimentação e outros serviços acessórios. Marques (2003) define como um empreendimento destinado a fornecer um bom serviço de alojamento, refeições, bar, informações turísticas de caráter geral. Para Castelli (2008) meio de hospedagem é um estabelecimento comercial de hospedagem, que disponibiliza quartos mobiliados, com banheiro privativo, para ocupação temporária, serviços de alimentação, além de outros serviços. Muitos empreendimentos hoteleiros estão localizados em áreas de beleza cênica, cidades históricas ou em regiões de delicado equilíbrio ambiental.

A localização das operações dos meios de hospedagens é definida em função das demandas dos clientes, assim não pode deixar de ser influenciado e influenciar o meio ambiente no qual ele faz parte (Gonçalves, 2004). De acordo Bohdanowicz (2005), o desenvolvimento e bem-estar ofertado pela indústria hoteleira nos destinos turísticos depende da constante disponibilidade de recursos naturais, sendo que o apelo natural é determinante para levar os turistas a esses destinos.

Com isso, é necessário que aconteça de forma sinérgica o desenvolvimento da hotelaria e a manutenção ou monitoramento da qualidade ambiental. Dessa maneira, o setor hoteleiro buscando uma atuação que seja ambientalmente correta e responsável tem inserido no contexto da administração da empresa o conceito de gestão ambiental e responsabilidade social, resultando em uma gestão socioambiental.

Segundo Seiffert (2009) o conceito de gestão ambiental surge como um elo entre ecossistemas antrópicos e naturais a fim de manter uma sinergia destes, para a formação de um desenvolvimento sustentável das atividades socioeconômicas realizadas pelas empresas. Sendo assim, esse conceito deve está baseado em um contexto mais amplo, no qual, a empresa analisa todo o processo de desenvolvimento dos serviços ou produtos, verifica a área ao redor do equipamento instalado, bem como, procura conhecer o perfil socioambiental da comunidade ao redor do empreendimento. A partir desse diagnóstico, verifica-se a melhor estratégia para implementação da gestão ambiental que possa mitigar e/ou reduzir os impactos tanto de cunho ambiental como também econômico e social.

Para Dias (2011), a gestão ambiental empresarial baseia-se em mudar a cultura da empresa envolvendo os agentes internos, para que essa atue com uma maior responsabilidade socioambiental perante a sociedade na qual ela está inserida, levando em consideração, questões ambientais nas decisões estratégicas da empresa. A gestão ambiental além de analisar os métodos que melhor se adequará ao empreendimento, analisará também as políticas públicas tanto no âmbito federal, bem como estadual e municipal. Essas políticas e seus instrumentos como as leis, decretos e resoluções, são o ponto de partida para a implementação da gestão ambiental privada.

Aligleri et. al. (2009) afirmam que o bem-estar humano começa a ser percebido como derivado do bem-estar do planeta e o desempenho social das empresas compreende também a preocupação ambiental, originando o conceito de responsabilidade socioambiental. O Instituto Ethos, caracteriza Responsabilidade Socioambiental como uma relação ética e transparente da empresa com todos os indivíduos com as quais ela interage, visando um desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais. Para Figueira e Dias

(2011) a responsabilidade socioambiental promove um comportamento empresarial que envolve elementos sociais e ambientais que não estão contidos na legislação, mas que atende as expectativas da sociedade em relação à empresa.

Em contribuição a essa perspectiva, Felix (2011) afirma que o setor hoteleiro vem tomando uma maior consciência em relação aos problemas socioambientais, e adotando ações proativas em relação ao usufruto dos recursos naturais. Essa conscientização acontece principalmente devido a percepção que os empresários tomaram no sentido da relação entre o meio ambiente e seu empreendimento. Para Santos et. al. (2006) as organizações hoteleiras estão cada vez mais despertando para variável ambiental, dentre os motivos estão à melhora na imagem da empresa, redução de custos, além da pressão exercida por parte dos clientes (turistas), principalmente os de países desenvolvidos. Frente a isso, os hotéis estão despertando para a problemática ambiental e se movendo na direção de uma atitude ambientalmente responsável. Essa tem sido uma maneira encontrada pelos hoteleiros de reduzir seus custos, criar uma boa imagem perante o cliente e estabelecer um diferencial competitivo diante da concorrência acirrada.

No entanto, a hotelaria deve adotar práticas de gestão socioambiental não apenas buscando a minimização dos custos e uma boa imagem perante o mercado, mas principalmente pela conjuntura onde essa está inserida quando muitas vezes lida e influencia diretamente nos aspectos econômicos, sociais, culturais, políticos e ambientais do seu entorno. Com isso, é necessário um bom relacionamento entre a população local e o meio de hospedagem, no qual, esse deve priorizar os costumes locais com o intuito da manutenção da hospitalidade por parte da comunidade para com os turistas, não estimulando acontecimentos xenofóbicos (Dias, 2003).

Para a concretização de tal relação temos Turismo de Base Comunitária (TBC) que consiste em um método (Burgos e Mertens, 2015) que parte da democratização do planejamento turístico, com bases sustentáveis, junto às comunidades locais. Coelho (2013) afirma que Turismo de Base Comunitária é uma forma de apropriação por parte das populações locais dos processos de decisão e controle e não deve ser reduzido a uma análise que considere apenas os benefícios econômicos como metas a serem alcançadas.

Castelli (2003) destaca que é necessário transformar os meios de hospedagem em referências de hospitalidade, como componente essencial da oferta turística. Assim, o turista se compromete com a proteção do patrimônio natural, cultural e histórico dos destinos e exigente em relação à qualidade dos serviços oferecidos, estabelecendo-se a nova cultura da hospitalidade. Essa nova cultura está fundamentada na relação do turismo com a preservação

socioambiental. Quando existe uma interação entre o hotel e a comunidade local percebe-se que o empreendimento se insere num local com uma biodinâmica bem estabelecida (Philippi Jr. 2004). Com isso, o setor hoteleiro e com ele o turismo, deve ter a sua parcela de responsabilidade em fazer da ética do desenvolvimento sustentável parte integrante de seus objetivos, devido à vinculação destes com o meio natural, social e cultural. Com isso, deve estimular iniciativas empresarias que busque a conservação dos recursos naturais, a manutenção da beleza cênica e a sustentabilidade (Ferreira, 1999).

No Brasil 70% dos meios de hospedagem são de pequeno porte (ABIH, 2011). Abreu (2007) ainda diz que 83% dos empreendimentos hospitaleiros do país são de administração familiar. Nesse contexto podemos imaginar que a gestão ambiental pode se fazer presente nessas empresas com menos desprendimento.

Na Paraíba, pesquisas realizadas no litoral sul do Estado a exemplo de Temoteo et. al. (2012) que expõe os impactos causados por empreendimentos turísticos; e Kiotane et. al. (2012) que observou o uso dos espaços pelo turismo e constatou a falta de comprometimento deste com a legislação ambiental, mostram a falta de empenho do turismo e suas vertentes em todo o litoral paraibano. Essas pesquisas foram desenvolvidas no litoral sul do estado onde o fluxo turístico é bem mais acentuado. Nas duas regiões pesquisadas observa-se a falta de comprometimento do turismo com a questão ambiental.

No litoral norte da Paraíba a hotelaria não conta com um arcabouço amplo de pesquisa. Estudos como o de Cesar (2013) mostram que o setor hoteleiro da região é desprovido de políticas que internalizem as questões ambientais, a mesma é pioneira ao retratar o perfil ambiental de parte do setor hoteleiro da região. Nesse sentido, o presente trabalho indaga: a cultura organizacional dos meios de hospedagens situados no litoral norte da Paraíba está em conformidade com o conceito de Responsabilidade Socioambiental e quais os motivos que levam a tal conformidade e as ações que poderiam auxiliar numa relação ótima entre os empreendimentos e o meio?

Com isso, elaborou-se o presente estudo com objetivos de observar se os métodos de gestão dos meios de hospedagem do litoral norte da Paraíba internalizam a questão socioambiental enquadrando-se na perspectiva de uma gestão sustentável. A pesquisa também visou verificar *in loco* a existência ou não de práticas de gestão ambiental nos meios de hospedagens localizados na região e sua contribuição para promoção da sustentabilidade ambiental; pretendeu ainda caracterizar o perfil socioambiental dos meios de hospedagem pesquisados; além de propor uma aproximação dos gestores dos meios de hospedagem com os conceitos de uma gestão sustentável.

2. Área de estudo

O Litoral Norte da Paraíba é composto pelos municípios de Lucena, Rio Tinto, Marcação, Baía da Traição e Mataraca com uma extensão de aproximadamente 60Km de costa. A região é conhecida pelas suas riquezas naturais e o seu rico patrimônio histórico e cultural. Essa região apresenta uma diversidade biológica e cultural única, onde se inserem o maior número de unidades conservação do Estado com duas Unidades de Conversação municipal, uma estadual e quatro federais. Os municípios de Baía da Traição, Lucena, Marcação e Rio Tinto (Figura 1) englobam a Área de Preservação Ambiental – APA do Rio Mamanguape e a ARIE da Foz do Rio Mamanguape se concentra nas cidades de Rio Tinto Marcação, destacando que os municípios de Baía da Traição e Lucena apresentam pouca interferência com as UC. A APA e ARIE do rio Mamanguape são áreas representativas do ecossistema manguezal, estão localizadas no bioma Floresta Atlânticas, no estado da Paraíba, em seu litoral norte. Essas UC estão inseridas dentro do contexto da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica, apontada como a maior Reserva da Biosfera em área florestal do planeta, atendendo os requisitos estabelecidos pelo Programa *Man and Biosphere* (MaB) para as Reservas da Biosfera, por sua importância à conservação da biodiversidade e para promoção do desenvolvimento sustentável (Brasil, 2014). A APA e ARIE têm o peixe-boi-marinho (*trichechusmanatus)* como espécie bandeira com destaque para o Projeto Peixe-boi-marinho que busca a preservação, conservação e manejo desse animal tendo sua base na barra de Mamanguape.

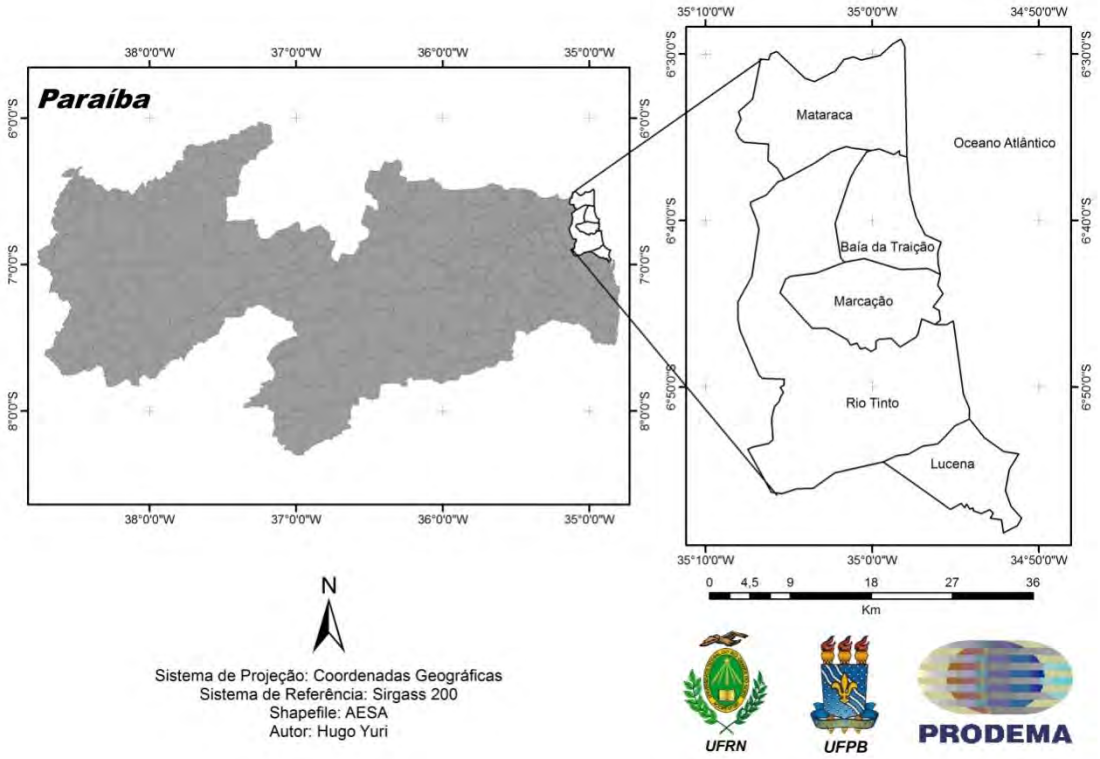


Figura 1: Mapa temático com as delimitações dos municípios pesquisados
Fonte: Cesar (2015)

Além da biodiversidade singular a região conta com presença da rica cultura étnica, representada pela presença indígena Potiguara. A presença da etnia Potiguara no litoral norte da Paraíba data desde o início da colonização no século XVI. Segundo Campanili (2012) essa população, provavelmente, são os únicos que ainda vivem no mesmo local desde a chegada dos europeus. A etnia Potiguara faz parte dos povos da família linguística Tupi Guarani (Vieira, 2012).

A região é alvo dos turistas que pretendem contemplar a beleza cênica da região e compreender a rica cultura local. A área conta com um fluxo turístico razoável durante todo o ano, mas durante o verão a região recebe o maior número de visitantes apresentando uma caraterística sazonal. Vale destacar, que o turismo praticado na região é desprovido de um planejamento estratégico que leve em consideração os princípios da uma gestão sustentável. Relacionado a isso a falta de estrutura dos meios de hospedagem e a falta de conhecimento mais amplo em relação às questões ambientais por parte de seus gestores comprometem a qualidade dos serviços e contribuem para geração de impactos socioambientais na região (Cesar, 2013).

Os diversos meios de hospedagem podem se constituir em instrumentos estratégicos para a implementação de programas e projetos que levem à prática da educação ambiental

para a região na busca de incentivar a sustentabilidade e o turismo sustentável. Nesse sentido, Molina (2001) afirma que uma gestão organizacional pautada no paradigma da sustentabilidade ambiental nos meios de hospedagem pode e deve contribuir como uma alternativa para a manutenção do rico patrimônio natural, histórico e cultural da região onde ele se insere, contribuindo para uma atividade turística ambientalmente responsável. Dessa forma, analisando esses aspectos, é importante observar impactos ou influencias e posteriormente analisar isso para ver se há aspectos positivos para o desenvolvimento regional.

2.2. Processo histórico de ocupação do litoral norte paraibano

Partindo do processo de colonização do estado, o primeiro município criado foi o de João Pessoa seguido por Mamanguape em 1635, cidade que faz parte do litoral norte da Paraíba e que na atualidade tem seu território bem mais reduzido que o da sua fundação, situa-se na várzea do rio de mesmo nome. A partir desse núcleo e seguindo o rio, origina-se uma frente de ocupação, se estendendo do litoral norte do estado em direção ao interior até alcançar trechos do Agreste Baixo, do Agreste Alto da Paraíba e o Brejo Paraibano (Andrade, 1997).

Como se ver no processo histórico de ocupação territorial do estado da Paraíba, assim como em outros estados litorâneos se deu partindo da Zona Costeira, no sentido leste oeste durante as últimas duas décadas do século XVI. Era baseado nas necessidades de expansão do mercado açucareiro para atender as imposições do mercado externo, se configurando como unidade do complexo colonial destinada a prover a metrópole de produtos (Segundo, 2015).

Carvalho (2008), ainda diz que a região da costa ao norte do rio Paraíba era utilizada como estratégia de defesa de possíveis invasões marítima. Suas características propiciavam à defesa de ataques, principalmente na região de Baía da Traição. Assim, o litoral paraibano destinava como ancoradouros mais adequados às enseadas localizadas em Baía da Traição, Lucena e Cabedelo. O rio Paraíba, por ser navegável, seria o melhor meio de penetração para o interior. Segundo (2015) afirma que conglomerados urbanos que se instalaram na costa paraibana foram arquitetados seguindo modelos de cidades portuguesas. As preocupações com a defesa do território determinavam em grande parte o desenho e a escolho dos locais de alojamento das vilas.

Já no século XX uma fábrica de tecidos se instalou às margens do rio Mamanguape, limite sul do atual território indígena. Em 1918, iniciaram a drenagem e canalização das águas de uma lagoa ali existente, derrubaram a mata e foram abertos os primeiros caminhos. No

final do ano de 1925 a Companhia de Tecidos começou a sua operação se apropriando de grande parte do território indígena. Ela passa a atrair mão de obra, empregando muitos potiguaras na construção de roçados e na abertura e conservação de estradas e caminhos (Cardoso e Guimarães, 2012). Com a fábrica de tecidos a economia da região era estimulada pela contratação por parte da população da mesma onde envolvia índios e não índios. Após a falência da companhia a economia se baseou na carcinicultura, plantação de cana de açúcar, turismo ecológoca, além da venda de artesanatos (Cooperar, 2007).

De acordo com Silva (2004), o processo de ocupação do território paraibano se deu primeiramente em função da produção do açúcar, que beneficiou as cidades que se encontravam próximas aos campos de cultivo da cana de açúcar, e que tinham um porto para escoar a produção. Durante os séculos XVI e XVII destacavam-se as cidades da Parahyba (João Pessoa), com o porto do Capim e Mamanguape, que até o final do século XIX era um importante centro comercial e cultural em função de seu porto.

Cardoso e Guimarães (2012) corroboram afirmando que nas décadas de 70 e 80 aumenta a pressão sobre o território indígena e a natureza na região com a instalação definitiva das destilarias de álcool, tendo consequências mais drásticas. Primeiro porque se permitiu a implantação da agroindústria dentro do território Potiguara, às margens do rio Camaratuba, mesmo com toda a mobilização dos índios pela demarcação da área. E segundo porque a instalação das usinas não foi um fato isolado, mas fazia parte do contexto do Programa Nacional do Álcool lançado em 1975 pelo governo brasileiro. Com isso, algumas dezenas de cultivadores de cana-de-açúcar invadiram o território Potiguara na intenção de produzir a matéria prima para as destilarias. A plantação da cana ocupou a maior parte do que originalmente eram as matas e os tabuleiros, desmatando-os e limitando áreas de coleta de mangaba, caju e batibutá, só para citar o mínimo.

Santos (2010) ainda diz que a parti da década de 70 a paisagem na região começa a ser transformada, resultado da cultura da cana de açúcar, ainda de forma excipiente em face da pequena área ainda ocupada. Com o Programa Nacional do Álcool (PROÁLCOOL), outras culturas foram perdendo espaços, com isso a paisagem foi sendo destruída e dando espaço a monocultura da cada de açúcar.

Na atualidade o grande avanço de empreendimentos imobiliários e atividades ligadas ao turismo se apresenta uma nova dinâmica de apropriação do território, atrelada ao capital especulativo (Santos, 2010). Dentro da perspectiva atual de urbanização do litoral paraibano, Silva et. al. (2008) citado por Segundo (2015) destacam que uma questão que vem causando sérios problemas é a falta de informação dos gestores e planejadores para a ocupação do solo

urbano, quando, os loteamentos quase sempre são liberados e licenciados desconsiderando os processos que ocorrem na dinâmica marinha, na qual se observa que a baixa declividade dos terrenos, e a ocupação desordenada ou inadequada dos loteamentos são os principais fatores que agravam a situação da drenagem no período chuvoso, ou até mesmo em períodos isolados de ocorrência de chuvas intensas, prolongando o tempo em que essas áreas permanecem inundadas.

3. Método

O presente estudo se desenvolve a partir de um enfoque qualitativo, que para Flick (2003) é um método que se apresenta com aspectos que partem da perspectiva dos participantes e sua diversidade. Godoy (1995) corrobora afirmando que a pesquisa qualitativa possibilita estudar os fenômenos que envolvem os seres humanos e suas intrincadas relações sociais, estabelecidas em diversos ambientes. Segundo esta perspectiva, um fenômeno pode ser melhor compreendido no contexto em que ocorre e do qual é parte, devendo ser analisado numa perspectiva integrada.

O estudo se apresenta fragmentado em dois momentos o primeiro se caracteriza como uma pesquisa descritiva-exploratória e o segundo como uma pesquisa-ação. A primeira fase da pesquisa se concentra em observar os métodos adotados pelos meios de hospedagens referentes tanto a operacionalização como a administração dos serviços de hospedagem para tanto avaliamos os meios de hospedagem partindo de três perspectivas: Responsabilidade Socioambiental, Gestão Ambiental e Perfil do Cliente.

Para o primeiro momento, foi considerada a proposta de Pouparte (2008), que afirma que a pesquisa descritiva-exploratória tem sido empregada para delinear uma situação social ou para explorar determinadas questões que dificilmente o pesquisador que leva em consideração métodos quantitativos consegue abordar. O autor ainda afirma que uma pesquisa dessa natureza possibilita uma melhor relação de conhecimento com as pessoas envolvidas com o objeto de estudo. Além de colocar em questão o “como” e “o que” dos fenômenos, a pesquisa descritiva-exploratória por meio da precisão nos detalhes, fornece informações contextuais que podem servir de base para uma pesquisa mais desenvolvida.

Após a primeira parte da pesquisa destinada a descrição da operacionalização das atividades e da cultura organizacional dos meios de hospedagem pesquisados, analisamos os resultados obtidos e estruturarmos a ação. Para Haguette (1995) a pesquisa-ação visa desenvolver planos de ação, ou seja, o pesquisador entra em uma situação existente estabelece o diagnóstico e propõe medidas para sanar o problema. Pouparte (2008) ainda diz que a esse

tipo de pesquisa tem por objetivo aprofundar o conhecimento compreensivo de um problema no intuito de orientar a ação para solucionar tal problema.

Assim, oferecemos propostas de intervenções aos administradores e funcionários dos empreendimentos pesquisados, a fim de adequar suas práticas - quando essas não estavam em conformação com os conceitos de responsabilidade socioambiental e gestão ambiental – a um modelo de gestão que mitigue os eventuais impactos, resultado do método adotado por esses meios de hospedagem. Tal intervenção tem como proposta estreitar os laços entre os gestores dos meios de hospedagem da região pesquisada e a percepção de uma gestão sustentável, de modo, que essa percepção resulte em uma otimização dos métodos desenvolvidos nos empreendimentos. A intervenção também anseia uma ampliação na sensibilização dos gestores para com a natureza.

Quanto às questões de ordem socioambiental apresentamos propostas que valorizem a cultura, o patrimônio e a população local. Nas questões referentes à gestão ambiental apresentaremos métodos adequados que possibilitem a redução dos impactos ambientais, quando causados. Todas as propostas oferecidas foram formuladas levando em consideração a realidade dos empreendimentos, pois sabemos que a maioria dos meios dos meios de hospedagem situados no litoral norte da Paraíba é de pequeno porte.

A parte da ação será desenvolvida tendo por base métodos alternativos que não necessite de um grande investimento para executa-las. Sua concretização parte de três premissas: minicursos: apresentamos aos participantes da pesquisa (proprietário e funcionários) dois minicursos o primeiro apresentando conceitos e práticas relacionadas ao turismo e a hospitalidade, já o segundo relacionando os conceitos e práticas do primeiro com a questão ambiental e formas adequadas de um desenvolvimento do turismo socioambientalmente responsável; cartilhas: desenvolvemos duas cartilhas que tiveram como base os temas apresentados nos minicursos, tal material foi distribuído nos meios de hospedagem participantes; guia de implementação de um sistema de gestão ambiental em meios de hospedagem desenvolvido através de uma parceria entre a ABNT e o SEBRAE.

Nesse sentido, Chiazotti (2006) diz que a pesquisa-ação em organizações é um percurso longo que logo no inicio deve analisar as condições de exequibilidade, as negociações prévias até um plano provisório de pesquisa; na fase de execução ela exige a definição clara do que se quer resolver, a gestão da participação, recolha dos dados, proposição da solução, execução e avaliação, e na fase final o acompanhamento durável das ações propostas para que a pesquisa não se esgote nas conclusões formais de um texto.

A pesquisa se encontra no momento da caraterização dos empreendimentos hospitaleiros onde evidenciamos o perfil desses, partindo da premissa de uma gestão sustentável. Tal caracterização será apresentada de forma detalhada no próximo capítulo se apresentando em três perspectivas: Responsabilidade socioambiental – perfil do empreendimento; Gestão Ambiental; e perfil do cliente. Essa descrição é importante, além de tudo, para nos dar base de informação para o desenvolvimento da nossa intervenção que será apresentada no trabalho final da pesquisa.

Capítulo 1

Gestão Ambiental e Sustentabilidade: uma avaliação da responsabilidade socioambiental dos meios de hospedagem situados no litoral norte da Paraíba

Environmental Management and Sustainability: an assessment of environmental responsibility lodging facilities located on the northern coast of Paraiba

---

Pedro Henrique Cesar[1], Daniel Durante Pereira Alves[2]
Centro de Biociências, Programa regional de Pós-Graduação em desenvolvimento e Meio Ambiente, Campus Universitário Lagoa Nova, Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN. E-mail: pedrohcesar@hotmail.com, durate@ufrnet.br

ESTE ARTIGO SERÁ SUBMETIDO AO PERIÓDICO *Desenvolvimento e Meio Ambiente* E, PORTANTO, ESTÁ FORMATADO DE ACORDO COM AS RECOMENDAÇÕES DESTA REVISTA. (Acessar: http://revistas.ufpr.br/made/about/submissions#onlineSubmissions)

Resumo

O litoral norte da Paraíba conta com uma singularidade na sua configuração, envolvendo aspectos socioambientais que vão desde prédios de arquitetura barroca passando por aldeias indígenas até o santuário de peixe boi *(Trichechus manatus)*. A região ainda é a que contabiliza mais Unidades de Conservação no Estado. Esses atributos são de extrema importância para a manutenção da cultura, perpetuação da história e manutenção ótima da natureza do lugar. Assim, é necessário que essa região, que devido ao exposto, inevitavelmente, recebe visitantes de diversas localidades, desenvolva suas atividades de forma sustentável. Nesse sentido os meios de hospedagem também devem se apresentar de forma sustentável se adequando as perspectivas da região e adaptando a execução dos seus serviços de maneira a visar à minimização dos impactos e promover o desenvolvimento local de forma sustentável. Assim essa pesquisa busca observar se os meios de hospedagem do litoral norte da Paraíba enquadram sua gestão nos paradigmas de uma gestão sustentável. Para isso foi desenvolvida uma pesquisa de caráter descritivo-exploratório a qual foi utilizado um roteiro de entrevistas semiestruturadas aplicadas aos gestores responsáveis pela execução e planejamento dos serviços. Foi observado que os meios de hospedagem do litoral norte da Paraíba não se emolduram numa gestão que vise à manutenção ótima do meio.

Palavra-chave: Meios de Hospedagem; Gestão Sustentável. Litoral norte da Paraíba.

Abstract

The northern coast of Paraíba has a uniqueness in its configuration, involving environmental aspects ranging from baroque architecture of buildings through Indian villages to the manatee sanctuary *(Trichechus manatus*). Above all that, it has the biggest amount of Conservation Units in the State. These attributes are extremely important for the maintenance of culture, perpetuation of history and the continuity of the nature of the place in its greatness. It is therefore necessary that this region, which inevitably receives visitors from various locations, develop its activities in a sustainable way. In this sense, the accommodation facilities must also be kept in a sustainable way, adjusted to the prospects of the region and adapting the execution of their services in a way to minimize the impacts and promote local development in a sustainable manner. So, this research aims to see whether the lodging facilities of the

Paraíba northern coast set its management upon the paradigms for sustainable management. For such it was developed a descriptive and exploratory research in which was used a script of semi-structured interviews applied to managers responsible for planning and execution of services. It was observed that the management of the lodging facilities of the Paraiba northern coast do not frame themselves in a way that aims at an optimal maintenance of the environment.

Keyword: Lodging media; Sustainable Management; North coast of Paraiba.

1. Introdução

Habitamos apenas um planeta pequeno e com recursos limitados para habitarmos. Importa trata-lo com cuidado para que possa abrigar harmoniosamente todos os humanos e a biodiversidade. Com isso, o temor de um colapso ambiental resultado se um sistema econômico predatório que, além disso, aumenta o fosso entre pobres e ricos força as organizações a inserirem no âmago da sua cultura organizacional os princípios de um desenvolvimento sustentável/sustentado ou sustentabilidade (BOFF, 2005). Leff (2011) diferencia os dois termos ao afirmar que em castelhano o termo *sostenible* ou sustentado se refere ao modelo neoliberal e economicista do ambientalismo e a expressão *sustentable* ou sustentável significa racionalidade ambiental. Para Boff (2014, p. 107) Sustentabilidade é:

> Toda ação destinada a manter as condições energéticas, informacionais, físico-químicas que sustentam todos os seres, especialmente a Terra viva, a comunidade de vida, a sociedade e a vida humana, visando a sua continuidade e ainda atenda as necessidades da geração presente e das futuras, de tal forma que os bens e serviços naturais sejam mantidos e enriquecidos e sua capacidade de regeneração, reprodução e coevolução.

A questão da sustentabilidade deve se inserir em todas as esferas da sociedade e, consequentemente, a busca por ferramentas que a promova deve ser uma realidade. Nessa perspectiva se enquadra a gestão socioambiental que pode ser considerada como uma ferramenta estratégica para a conservação dos recursos naturais. Berté (2012, p, 32) diz que esse modelo de gestão envolve procedimentos técnico-administrativos, no entanto a sua importância se dá em entender que somente se torna viável de fato quando é assimilada e compreende a vida a partir de sua pluralidade, dos sistemas, dos ciclos, das intersecções, do movimento conjunto dos universos de práticas e de saberes.

A responsabilidade socioambiental é mais encontrada e ligada a grandes empresas, que, por vezes, relacionam suas práticas ao seu forte "marketing verde". Porém, é importante que todas as organizações, independentes de seu tamanho, internalizem na sua cultura organizacional preceitos que zelem pela conservação da natureza; desenvolvimento social; e equidade econômica, ou seja, mantenham uma responsabilidade socioambiental.

Aligleri et. al. (2009) afirmam que o bem-estar humano começa a ser percebido como derivado do bem-estar do planeta e o desempenho social das empresas compreende também a preocupação ambiental, originando o conceito de responsabilidade socioambiental. O Instituto Ethos, caracteriza Responsabilidade Socioambiental como uma relação ética e transparente da empresa com todos os indivíduos com as quais ela interage, visando um desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais. Para o ICMBio é mais do que um conceito, responsabilidade socioambiental é uma postura. É adotar, individual ou coletivamente, práticas em benefício da sociedade e do meio ambiente visando e melhorando a qualidade de vida das pessoas. Figueira e Dias (2011) ressaltam que a responsabilidade socioambiental promove um comportamento empresarial que envolve elementos sociais e ambientais que não estão contidos na legislação, mas que atendem as expectativas da sociedade em relação à empresa.

Já, Camargo (2003) faz uma crítica a esse modelo e ressalta que a tentativa de atingir um desenvolvimento sustentável na atualidade baseia-se em um "desenvolvimento capitalista sustentável", ou seja, a sustentabilidade do meio e da humanidade tem que estar enquadrada a um sistema de capitalismo de mercado. Ou seja, dentro da concepção do desenvolvimento sustentável o paradigma do desenvolvimento continua ditando "as regras do jogo". E nesse "jogo" de interesses as corporações adquirem um papel de destaque.

Com isso, é necessário buscar um desenvolvimento local sustentável que é um processo endógeno registrado em pequenos centros urbanos com o intuito de promover o dinamismo econômico e a melhoria da qualidade de vida da população. Representa uma mudança singular nas bases econômicas locais resultantes dos esforços da sociedade que se auto explora suas capacidades e potencialidades específicas. De forma que tudo isso deve ser baseado em um processo consistente e sustentável que deve elevar as oportunidades sociais e a viabilidade e competitividade da economia local, em sinergia com a conservação da natureza (Buarque, 1999).

Nesse sentido, o turismo se apresenta como uma das atividades econômicas mais impactantes da atualidade Molina (2001); Ignarra (2003); Coriolano e Vasconcelos (2007) nos alertam que tais impactos se caracterizam pelos aspectos tanto positivos quanto negativos. No início do seu apogeu o turismo foi considerado a "indústria sem chaminés" cuja atividade era tida como não poluente (Figueroa e Dias, 2011; Dias, 2002) e com características desenvolvimentistas o que, obviamente, não se configurou com o passar dos anos onde se observou que o segundo aspecto foi mais favorecido que o outro. A atividade turística quando

não bem planejada causa danos ambientais, sociais, culturais e econômicos irreversíveis (Ruschman, 1997; Dias, 2003).

O turismo se relaciona com a natureza de forma estreita sendo essa, muitas vezes, seu atrativo principal. Sem um planejamento que visa à sustentabilidade o turismo se desenvolve de maneira a utilizar paisagens singulares e ecossistemas frágeis privando-os e causando-o impactos irreversíveis. Essa lógica de utilização da natureza apenas visando o lucro por parte do turismo revela a sua ligação com o sistema econômico atual que se caracteriza como predatório quando busca privar a natureza tornando-a escassa no sentido de mercantiliza-la (Porto-Gonçalves, 2012).

No entanto, quando bem planejada essa atividade pode trazer um desenvolvimento nos moldes sustentável sugerido por Sachs (2009) apoiada no equilíbrio entre os pilares: ecológicos, cultural, ambiental, econômico, territorial e social. Alguns tipos e/ou métodos de turismo que mitiguem os impactos socioambientais na sua execução vêm sendo cada vez mais utilizados. Essas práticas vão contra o turismo tradicional de massa que se caracteriza pelas falta de limite de capacidade de carga[1] locais (Molina, 2001).

Alguns tipos de turismo se dão de forma ética e responsável e partem do principio de conservação e da valorização tanto da natureza como da cultura local se caracterizando como turismo sustentável. Para a OMT (1993, p. 22):

> [...] turismo sustentável é aquele que atende as necessidades dos turistas atuais e das regiões receptoras e ao mesmo tempo protege e fomenta as oportunidades para o turismo futuro. Concebe-se como um caminho para a gestão de todos os recursos de forma que possam satisfazer-se as necessidades econômicas, sociais e estéticas, respeitando ao mesmo tempo a integridade cultural, os processos ecológicos essenciais, a diversidade biológica e os sistemas que sustentam a vida.

Ruschuman (2000) diz que a sustentabilidade de um local turístico varia necessariamente do tipo de turismo desenvolvido na área e que este poderá ser um instrumento de sustentação do modelo de desenvolvimento ecológico, exigido pelas grandes transformações no modo de vida em todo globo terrestre. Alguns tipos de turismo sustentável serão apresentados aqui tais como o turismo de base comunitária e o ecoturismo.

Para Hallack et. al. (2011, p. 23) o Turismo de Base Comunitária (TBC):

> [...] não é um segmento turístico, tal como alguns autores consideram, e sim uma prática turística que busca conciliar o desenvolvimento local e a conservação da natureza. Trata-se de uma resposta alternativa que mantém vínculos não só com a dimensão ambiental, como também com a dimensão sociocultural, através do estímulo de trocas culturais entre visitantes e moradores, podendo igualmente

[1] Capacidade de carga ou Resistência é o limite de capacidade que um sistema é capaz de resistir a influências externas enquanto a resiliência "é a capacidade de um sistema retornar a algum estado de referência após uma perturbação" (Ricklefs, 2010, p. 339).

> apontar caminhos frutíferos para a melhoria da qualidade de vida e do bem-estar da população receptora.

Dias (2002, p.66) diz que o ecoturismo é:

> [...] o turismo dedicado ao desfrute da natureza de forma ativa, com o objetivo de interpretar os valores naturais e culturais existentes, em estreita interpretação e integração das comunidades locais e com um mínimo impacto para os recursos, sobre a base de apoiar os esforços dedicados á preservação e manejo de áreas naturais onde se desenvolve, ou daquelas prioritárias para a manutenção da biodiversidade.

A indústria hoteleira seguindo essa perspectiva vem procurando se adequar a questão da sustentabilidade socioambiental. Esse ramo, muitas vezes, agrega valor a suas atividades a parti da natureza do seu entorno, influenciando e impactando os ecossistemas onde se insere. A Organização Mundial do Turismo OMT (2003) classifica meio de hospedagem como um estabelecimento comercial que tem o objetivo dar suporte aos viajantes na sua hospedagem, dando subsídios como alimentação e outros serviços acessórios. Marques (2003) define como um empreendimento destinado a fornecer um bom serviço de alojamento, refeições, bar, informações turísticas de caráter geral. Para Castelli (2008) meio de hospedagem é um estabelecimento comercial de hospedagem, que disponibiliza quartos mobiliados, com banheiro privativo, para ocupação temporária, serviços de alimentação, além de outros serviços.

Muitos empreendimentos hoteleiros estão localizados em áreas de beleza cênica, cidades históricas ou em regiões de delicado equilíbrio ambiental. A localização das operações dos hotéis é definida em função das necessidades dos clientes, assim não pode deixar de ser influenciado e influenciar o meio ambiente no qual ele faz parte (Gonçalves, 2004). De acordo com Bohdanowicz (2005), o desenvolvimento e bem estar da indústria hoteleira nos destinos turísticos depende da constante disponibilidade de recursos naturais, sendo que o apelo natural é determinante para levar os turistas a esses destinos. Com isso, é necessário que aconteça de forma sinérgica o desenvolvimento da hotelaria e a manutenção do meio, buscando uma atuação que promova a sustentabilidade.

Em complemento a essa ideia Felix (2011) afirma que o setor hoteleiro vem tomando uma maior consciência em relação aos problemas ambientais, e adotando ações proativas em relação ao usufruto dos recursos naturais. Essa conscientização acontece principalmente devido a percepção que os empresários tomaram no sentido da relação entre o meio ambiente e seu empreendimento. Para Santos et. al. (2006) as organizações hoteleiras estão cada vez mais despertando para variável ambiental, dentre os motivos estão à melhora na imagem da empresa, redução de custos, além da pressão exercida por parte dos clientes (turistas),

principalmente os de países desenvolvidos. Frente a isso, os hotéis estão despertando para a problemática ambiental e se movendo na direção de uma atitude ambientalmente responsável. Essa tem sido uma maneira encontrada pelos hoteleiros de reduzir seus custos, criar uma boa imagem perante o cliente e estabelecer um diferencial competitivo diante da concorrência acirrada.

No entanto, a hotelaria deve adotar práticas de gestão socioambiental não apenas buscando a minimização dos custos e uma boa imagem perante o mercado, mas principalmente pela conjuntura ética (Olívio e. al. 2010) e de respeito pelo local onde ela se insere, quando muitas vezes lida e influencia diretamente nos aspectos econômicos, sociais, culturais, políticos e ambientais do seu entorno (Philippi, 2004).

Nessa conjuntura, como já mencionado, é preciso que se promova um turismo com bases sustentáveis. Um bom relacionamento entre a população local e o meio de hospedagem no qual esse deve priorizar os costumes locais com o intuito da manutenção da hospitalidade por parte da comunidade para com os turistas, não estimulando acontecimentos xenofóbicos (Dias, 2003). Quando existe uma interação entre o hotel e a comunidade local percebe-se que o empreendimento se insere num local com uma biodinâmica bem estabelecida (Philippi, 2004).

A hospitalidade é um caminho para “um outro mundo possível” justo e sustentável (Boff, 2005). É necessário transformar os meios de hospedagem em referências de hospitalidade, como componente essencial da oferta turística. Assim, o turista se compromete com a proteção do patrimônio natural, cultural e histórico dos destinos e exigente em relação à qualidade dos serviços oferecidos, estabelecendo-se a nova cultura da hospitalidade. Essa nova cultura está fundamentada na relação do turismo com a preservação ambiental (Castelli, 2003). A sustentabilidade é o limite máximo suportável pelo ecossistema, que quando ultrapassado por um empreendimento hospitaleiro, se instaura a inospitalidade deste sobre seu entorno natural (Philippi Jr., 2010).

Com isso, o setor hoteleiro e com ele o turismo, deve ter a sua parcela de responsabilidade em fazer da ética do desenvolvimento sustentável parte integrante de seus objetivos, devido à vinculação destes com o meio natural. Assim, deve estimular iniciativas empresarias que busquem a conservação dos recursos naturais, a manutenção da beleza cênica e a sustentabilidade (Ferreira, 1999).

A região do Litoral Norte da Paraíba é conhecida pelas suas riquezas naturais e o seu rico patrimônio histórico e cultural. Essa região apresenta uma diversidade biológica e cultural muito rica, localizando o maior número de unidades de conservação do Estado e

ainda conta com uma forte cultura étnica representada pela presença indígena Potiguara. O litoral norte paraibano é alvo dos turistas que pretendem contemplar a beleza cênica e compreender a sua rica cultura local. A região conta com um fluxo turístico razoável que se acentua durante o verão devido suas praias.

Os tipos de turismo desenvolvidos podem variar entre o turismo de sol e mar, o ecoturismo e etnoturismo. O ecoturismo e etnoturismo têm seus objetivos conectados e se destacam partindo da percepção de conservação da natureza e da cultura. O primeiro é "um segmento da atividade turística que utiliza de forma sustentável o patrimônio natural e cultural, incentiva a sua conservação e busca a formação de uma consciência ambientalista através da interpretação do ambiente, promovendo o bem-estar das populações" (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2004, p.9). Já o "turismo étnico ou etnoturismo constitui-se das atividades turísticas decorrentes da vivência de experiências autênticas em contatos diretos com os modos de vida e a identidade de grupos étnicos" (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2004, p.17). Essa variedade de estilos de atividade turística nos revela a falta de um planejamento turístico na região, dando espaço para que essa atividade se desenvolva de forma desordenada.

O turismo praticado no litoral norte paraibano se diferencia do outro extremo do estado o do sul, pois aquele se encontra em estado de "envolvimento", de acordo com os estágios de desenvolvimento do turismo sugerido por Butler (1980), o autor afirma que nesse estágio a população observa seu lugar como um potencial turístico e se inicia um processo de aparição de pequenos empreendimentos visando satisfazer as necessidades dos poucos turistas que visitam a localidade tal aspecto é encontrado em toda a região pesquisada. Fazendo um comparativo com o litoral sul do estado ainda se baseando em Butler, podemos dizer que o estágio, na qual, o turismo dessa região se encontra é o de "consolidação" que é quando o destino atinge o auge de sua popularidade. Pesquisas realizadas no litoral sul da Paraíba como a exemplo de Temoteo et. al. (2012) que expõe os impactos causados por empreendimentos turísticos; e Kiotane et. al. (2012) que observou o uso dos espaços pelo turismo e constatou a falta de comprometimento daquele com a legislação ambiental, mostram que a falta de um planejamento turístico adequado às questões ambientais na região está resultando em impactos socioambientais.

Esse fato demonstra que tais impactos resultantes do turismo de massa, felizmente, ainda não atingem a região pesquisada neste trabalho. Esse tipo de turismo quando mal planejado pode acarretar em impactos socioambientais gravíssimos como a destruição de ecossistemas frágeis dando lugar a aparelhos turístico, exploração da cultura local como

atrativo, aumento do consumo de drogas e marginalização dos nativos, prostituição, entre outras mazelas (Dias, 2003).

Cesar (2013) ao pesquisar os meios de hospedagem d litoral norte paraibano observou que a falta de uma estrutura apropriada e de conhecimento mais amplo dos meios de hospedagem em relação às questões ambientais compromete a qualidade dos serviços e contribui para a geração de impactos socioambientais na região do litoral norte da Paraíba (Cesar, 2013). Com isso, é importante observarmos como esses empreendimentos hospitaleiros se relacionam com os paradigmas de uma gestão socioambiental. Tal caracterização poderá dar subsídios para um planejamento do turismo na região que internalize as questões socioambientais.

Os diversos meios de hospedagem podem se constituir em instrumentos estratégicos para a implementação de programas e projetos que levem à prática da educação ambiental para a região na busca de incentivar a sustentabilidade e o turismo sustentável. Molina (2001) afirma que uma gestão organizacional pautada no paradigma da sustentabilidade ambiental nos meios de hospedagem pode e deve contribuir como uma alternativa para a manutenção do rico patrimônio natural, histórico e cultural da região onde ele se insere, contribuindo para uma atividade turística ambientalmente responsável. Dessa forma, analisando esses aspectos, é importante identificar os impactos socioambientais negativos desenvolvidos pelos meios de hospedagem locais, verificando assim, os problemas socioambientais existentes na região.

Diante do exposto, esse trabalho visa observar se os métodos de gestão dos meios de hospedagem do litoral norte da Paraíba internalizam a questão socioambiental enquadrando-se na perspectiva de uma gestão sustentável.

2. Metodologia

2.1. Área de estudo

A pesquisa se insere no litoral norte da Paraíba que integra ao todo cinco municípios: Lucena, Rio Tinto, Marcação, Baía da Traição e Mataraca totalizando aproximadamente 40 km de costa. A região se apresenta com uma rica biodiversidade devido aos seus aspectos tanto naturais como étnicos, tais aspectos se destacam quando observamos o número de Unidades de Conservação existentes (Quadro 1). O Litoral Norte do Estado é onde se concentra o maior número de áreas protegidas já institucionalizadas onde se inserem: duas REBIO (Reserva Biológica); uma APA (Área de Preservação Ambiental) a do Rio Mamanguape que se caracteriza pela ocorrência do Peixe-boi-marinho (*Trichechus manatus*) e desova de tartarugas; além de ser uma área de agregação reprodutiva e alimentação de

peixes recifais e do peixe-boi-marinho (*Trichechus manatus*) que é espécie criticamente ameaçada em risco de extinção imediata (Brasil, 2014, pág. 10); e uma ARIE (Área de Relevante Interesse Ecológico) a do Rio Mamanguape que se caracteriza pela presença de aves limícolas migratórias (Brasil, 2014, pág.10).

Além dessas características já destacadas a região também se apresenta de grande valor histórico/ cultural devido ao seu passado marcado por batalhas entre indígenas, portugueses e holandeses durante o período da colonização (Gonçalves, 2011). A etnia Potiguara se caracteriza na perspectiva de Oliveira (1998) como "índios misturados" aspecto observado em todo nordeste brasileiro devido ao complexo período de territorialização dos indígenas dessa região. Tal etnia se encontra na região desde os tempos da colonização travando batalhas na intenção de manter suas terras, sendo a única a permanecer no mesmo local desde a chegada dos europeus (Campanili, 2012). As terras indígenas Potiguaras devido a sua vulnerabilidade socioambiental foram consideradas prioritárias, dentre as demais terras indígenas do Brasil (Cardoso e Guimarães, 2012).

Quadro 1: Perfil das Unidades de Conservação do Litoral Norte da Paraíba

Unidade de Conservação Municipal				
Unidade de Conservação	**Área (Ha)**	**Decreto Estadual**	**Municípios**	**Bioma**
Mata do Rio Vermelho	1.500	N° 14. 835	Rio Tinto	Mata Atlântica
ARIE do Rio Camaratuba			Mataraca	Manguezal
Unidade de Conservação Estadual				
Parque Municipal Eco-Turístico da Barra do Rio Camaratuba	210	N° 001/98	Mataraca	Manguezais e Mata de Restinga
Unidade de Conservação Federal				
APA do Rio Mamanguape	14,640	N° 924	Lucena, Rio Tinto, Marcação e Baía da Traição	Manguezais; Mata de Restinga e Mata Atlântica
ARIE Manguezais da Foz do Rio Mamanguape	5.769,54	N° 9.890	Rio Tinto e Marcação	Marinho Costeiro
ReBio Guaribas	4.028,55	N° 98.884	Rio Tinto e Mamanguape	Mata Atlântica

Fonte: Adaptado de Paraíba (2009) citado por Segundo (2015)

Quadro 2: Terra indígenas situadas no litoral norte da Paraíba

Terras Indígenas				
Reserva Indígena dos Potiguaras	21.138	N° 267	Rio Tinto e Marcação	Mata Atlântica
Reserva indígena de Jacaré de São Domingos	5.032	N°22	Rio Tinto	Mata Atlântica

Fonte: Adaptado de Paraíba (2009) citado por Segundo (2015)

Os meios de hospedagem pesquisados estão localizados em uma área de delicado equilíbrio ambiental, quando 70% desses empreendimentos estão inseridos dentro do ecossistema costeiro. Os outros empreendimentos também se localizam em ecossistemas delicados 11% estão inseridos dentro de unidades de conservação e terra indígena que são a APA (Área de Proteção Ambiental); ARIE (Área de Relevante Interesse Ecológico); terra Indígena de Marcação; 5% fazem fronteira com uma REBIO (Reserva Biológica) e 5% se encontram dentro de uma mata ciliar.

Os meios de hospedagem encontrados na região se caracterizam como de pequeno e médio porte. Menezes et. al. (2011) ao pesquisarem a gestão hoteleira na região observaram que 30% (trinta por cento) possuem de 4 a 9 Unidades habitacionais (UH's), enquanto, 20% (vinte por cento) apresentam 22 ou mais UH's, portanto os outros 50% dispõem de 10 a 20 HU's. O mesmo estudo relevou que o número de funcionários empregados nos meios de hospedagem é em média de sete funcionários por empreendimento. De acordo com a Associação Brasileira de Indústria de Hotéis da Paraíba (ABIH-PB) o número de meios de hospedagem cadastrado no CADASTUR é de 33 empreendimentos hospitaleiros.

Considerando os aspectos sociais a parti de dados obtidos no site do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) observamos que a região apresenta um IDHM (Índice de Desenvolvimento Humano Municipal) baixo. A cidade de Lucena obtém um índice de 0,583; Rio Tinto: 0,585; Marcação: 0, 529; Baía da Traição: 0, 581; Mataraca: 0, 536. Farias (2013) ainda diz que o litoral norte Paraibano possui os piores índices sociais do estado. A forte representação indígena na região caracterizada pela etnia Potiguara conta com uma população média de 19 mil indígenas suas aldeias estão localizadas entre as cidades de Baía da Traição, Marcação e Rio Tinto, entre os rios Camaratuba e Mamanguape. O conjunto das aldeias constituem três Terras Indígenas (TIs) num total de 33.757 hectares, a Potiguara (população

de 8.109 pessoas), a Jacaré de São Domingos (população de 449 pessoas) e a Potiguara de Monte Mór (população de 4.447 pessoas) (Cardoso e Guimarães, 2012).

2.2. Instrumento de Pesquisa

Para a presente pesquisa nos utilizamos do método qualitativo, pois percebemos que os resultados que almejamos não podem ser quantificados devido sua complexa teia de relações entre paradigmas e percepções; biodiversidade e lucro; artificial e o natural. Para Lazarsfelf (1969) *apud* Hagette (1995) a pesquisa qualitativa oferece indicadores sobre a complexidade de estruturas e organizações. Poupart (2008) afirma que a pesquisa qualitativa vem sendo usada com intuito de definir uma situação social circunscrita (pesquisa descritiva) ou para explorar determinadas questões (pesquisa exploratória), que ao utilizar o método quantitativo o pesquisador não conseguiria mensurar.

Para a coleta dos dados utilizamos a entrevistas semiestruturadas, pois:

> Sua flexibilidade possibilita um contato mais intenso na relação entre o entrevistador e o entrevistado estimulando assim a exploração em profundidade de seus saberes, bem como de suas representações, de suas crenças e valores... Em suma, tudo o que reconhecemos, desde o inicio, como o objeto das investigações baseadas no testemunho (Laville e Dione, 1999, p. 45.).

A estrutura das entrevistas foi adaptada de Felix (2011) onde essa é dividida nas seguintes temáticas: dados gerais; questões relativas aos clientes; práticas de gestão ambiental e responsabilidade socioambiental.

As entrevistas foram direcionadas aos responsáveis pelo planejamento e operação dos métodos administrativos adotados nos meios de hospedagem. Na pesquisa de campo foram procurados 25 empreendimentos situados na região, no entanto, as entrevistas foram realizadas com um total 17, pois os 8 restantes não estavam operando durante o período da coleta dos dados ou não se disponibilizaram a participar da pesquisa. De acordo com a Associação Brasileira de Indústria de Hotéis - ABIH – PB o número de meios de hospedagem do litoral norte cadastrados ao CADASTUR (cadastro feito junto ao Ministério do Turismo por pessoa física ou jurídica que trabalhem com o turismo) é de 33 meios de hospedagem de pequeno e médio porte.

Com isso foram pesquisados 51% dos meios de hospedagem do litoral norte da Paraíba e procurados 75%. Nesse estudo a identidade dos participantes foi substituída por nomes ficcionais na busca de manter a privacidade dos mesmos.

As entrevistas foram feitas *in loco* entres os meses de março a junho de 2016, pelo próprio pesquisador, esse período foi escolhido devido sazonalidade do turismo no Nordeste

que resulta em uma menor procura dos turistas ao turismo de sol e mar. Procuramos, com isso, não interferir na rotina dos meios de hospedagem de forma que os entrevistados pudessem dedicar uma atenção maior para a entrevista não interferindo nas suas respostas.

3. Resultados e Discussões

3.1. Perfil do empreendimento – Responsabilidade Socioambiental

Nessa seção iremos discutir sobre os métodos, conceitos e a percepção da Responsabilidade Socioambiental e Gestão Ambiental por parte dos entrevistados. Na nossa pesquisa encontramos práticas de gestão ambiental, no entanto, tais ações se apresentam, muitas vezes, de forma arcaica, fragmentada e sem planejamento adequado, não chegando ao seu objetivo final que deveria ser a redução dos impactos causados pela ação antrópica.

Ao serem indagados sobre os conceitos de Responsabilidade socioambiental e gestão ambiental apenas um entrevistado soube responder as perguntas levando em consideração o contexto do conceito. Os outros entrevistados quando responderam a pergunta relacionaram a gestão ambiental apenas na esfera pública não considerando a privada, ou seja, se desfazendo da responsabilidade ambiental da sua empresa.

O entrevistado, a quem demos o nome ficcional de Lauro (54) empreende no ramo da hospitalidade há vinte e um anos e, no momento, ocupa um cargo político na pasta executiva do turismo no Estado, esse fato, com certeza, influenciou na compreensão do conceito de Responsabilidade socioambiental onde o entrevistado o relaciona às características das empresas que trabalham no ramo do turismo:

> Eu entendo como a integração do empreendimento às potencialidades e as necessidades da comunidade. Que esse empreendimento que foi instalado lá ele foi motivado a ser instalado lá e o que lhe motivou foi o ambiente e a sociedade, ou seja, foi uma decisão socioambiental. Ele chegou porque o meio ambiente atraiu porque a paisagem atraiu que é um dos bens ambientais é a paisagem e aquela comunidade que ele se inseriu. Então a responsabilidade socioambiental é a responsabilidade de manter um bom relacionamento com essa coisa que se inseriu esse tecido que você resolveu se inserir, diagnosticando as potencialidades, diagnosticando as fragilidades e procurando através do seu empreendimento participar do fortalecimento dessas fragilidades da potencialização das coisas positivas de maneira a haver uma sinergia e um crescimento integrado.

Essa falta de conhecimento também se apresenta em relação à norma ISO 14001 que por mais que seja uma norma complexa e dispendiosa é importante seu conhecimento em todas as áreas do mercado. Além dos termos citados à cima os entrevistados também desconhecem a norma NBR 15401 que foi desenvolvida pelo ABNT em parceira com o SEBRAE visando o auxilio na implementação de métodos de gestão ambiental em meios de

hospedagem. Tal carência de conhecimento referente a temas tão importantes pode estar relacionado, entre outras coisas, a baixa profissionalização dos administradores quando nenhum tem formação na área hoteleira, do turismo ou da administração.

Essa escassez na compreensão desses termos por parte dos nossos entrevistados é refletida na ausência de práticas que promovam a sustentabilidade na região. Apenas o entrevistado que fez o relato a cima e mais dois desenvolvem alguma prática que busca a promoção da sustentabilidade na região. Essas práticas se apresentam a partir da seguinte forma: organizações de gincanas (desenvolvida por um dos meios de hospedagem pesquisados na Baía da Traição em conjunto com professores da rede pública de ensino. Nessa gincana ações e cartilhas referentes à separação do lixo e respeito ao meio ambiente são desenvolvidas pelas crianças incentivando a educação ambiental); doação de pranchas de surf para crianças (um dos meios de hospedagem faz doação de pranchas para crianças de baixa renda estimulando a prática de esportes); dois meios de hospedagem localizados no município de Mataracara fazem parte de uma ONG a S.O.S Caranguejo Uçá *(Ucides cordatus)* que tem como foco a preservação desse artrópode e seu ecossistema, o mangue.

Aprofundando um pouco mais sobre a ONG, tal organização já alcançou conquistas importantes para o local, a exemplo, da transformação de uma área que seria utilizada para a construção de um empreendimento privado em uma ARIE (Área de Relevante Interesse Ecológico). Além disso, desenvolve projetos de conscientização dos turistas sobre o consumo do caranguejo na época de andada e também oferecer cursos para que os pescadores tenham uma renda durante o período do defeso. O entrevistado João Maria (32) um dos participantes da ONG é biólogo e trabalha com hospitalidade há quatro anos, nos garante:

> Uma das coisas que a gente já usa nas informações que têm em cada suíte é o consumo do caranguejo Uçá [*Ucides cordatus]* que é uma espécie ameaçada e que aqui dentro não pode ser consumido aqui dentro.

Tais práticas são de grande importância para a região, pois esses empreendimentos encontram-se inseridos em um ecossistema costeiro que se caracteriza como um ambiente frágil às agressões antrópicas (Ricklefs, 2010).

Além de estimular o desenvolvimento da região de forma socialmente justa. Tal fato nos mostra que se o número de meios de hospedagem que desenvolve tais práticas fosse maior a atividade turística, certamente, seria mais responsável e sustentável.

Os meios de hospedagem pesquisados são caraterizados como empreendimentos de micro ou pequeno porte e de administração familiar, sendo apenas um único empreendimento pesquisado que mantêm uma administração institucional. Andrade (2007) afirma que 83% dos

meios de empreendimentos de hospedagens no Brasil são de administração familiar revelando que na região pesquisada esse perfil não é diferente. Menezes et. al. (2011) asseveram que 80% dos empreendimentos hospitaleiros da região têm menos de vinte unidades habitacionais.

Esse fato pode estar atrelado às afirmações dos entrevistados quando todos, exceto o hotel institucional, asseveraram não fazer uso de técnicas de gestão ambiental por questões financeiras. Podemos observar nos relatos da entrevistada que chamaremos de Honara (54) que trabalha com hospitalidade há cerca de dez anos e é proprietária de uma das pousadas mais antigas de Lucena, nos afirma: "O que eu acho que atrapalha é mais a questão financeira mesmo, porque o restante a gente vai tentando se adaptar". A entrevistada Cintia (57) que trabalha há dez anos com hospitalidade também nos diz: "O maior obstáculo que tem é o dinheiro".

No entanto, podemos constatar que os motivos que instigam esses meios de hospedagem a procurarem se adequar a um modelo de gestão baseada na preservação da natureza divide opiniões entre redução dos custos; *marketing;* e redução dos custos aliada ao respeito à natureza. Não constatamos um discurso que priorizasse a natureza frente o lucro, aquela sempre vem em segundo plano. O entrevistado de nome fictício João (50) trabalha com hotelaria há onze anos, nos diz que a sua maior motivação na adoção de práticas de gestão ambiental: "é a atração para os clientes" *[Marketing];* Amanda (62) que empreende com hospitalidade há quatro anos e é geógrafa, expõe: "muito menos pela questão no meio ambiente e muito mais pela questão custo. Ainda não pensei no meio ambiental não" [Vantagens financeiras]; Raquel (41) é do Rio Grande do Sul e está na Paraíba há três anos trabalhando com hospitalidade, narra: "Também pela questão de valor financeiro, lógico, mas, principalmente, a consciência ambiental" [Questões financeiras aliadas ao respeito ao meio ambiente].

Tal acontecimento nos alerta para o fato de que a adoção dessas tecnologias se mostra de forma que visa mais uma imagem, um *marketing* e não de uma percepção de respeito à natureza aguçada. Boff (2014) diz que poucas são as palavras mais usadas atualmente do que o substantivo sustentabilidade e adjetivo sustentável. Pelas empresas, pelos governos, pela diplomacia e pelos meios de comunicação. É uma etiqueta que se procura colar nos produtos e serviços na busca da agregação de valor.

Ao fim da entrevista perguntamos qual a percepção dos respondentes tanto sobre o turismo sustentável como da sustentabilidade. Obtivemos poucas respostas adequadas aos conceitos expostos. Quando mais uma vez apenas o entrevistado Lauro (54) se colocou de forma que abrangesse os sentidos dos conceitos:

> [...] Não adianta desenvolver sem práticas sustentáveis porque aí o desenvolvimento vai ser predatório. [...] Tem que olhar a parti da comunidade, no local moram pessoas e essas pessoas têm uma necessidade uma aspiração de crescimento econômico, de emprego, de renda, de realizações da vida e isso precisam vir através do incremento da economia e aí é que o turismo sustentável ele, realmente, cai como uma luva. Porque você protege o futuro, você protege o meio ambiente e, com isso, você desperta a atenção e o interesse de pessoas que vão trazer dinheiro e fazer com esse ciclo econômico floresça.

No entanto, é importante relatarmos que em outro momento o mesmo entrevistado se contradiz ao falar sobre o ecoturismo:

> O tipo de turismo que nós temos a oferecer aqui é o ecoturismo de alta qualidade, mas quando o lugar não tem acesso ao asfalto às agências de viagens não operam apenas as agências de aventura que significa oito ou dez por cento do mercado. Mas as agências que tratam com o grande público elas não operam.

Tal perspectiva sobre o ecoturismo está equivoca, pois o desenvolvimento de tal prática se dá a partir da negação ao turismo de massa, ou seja, não procura "o grande público", pelo contrário. Assim quando o respondente nos expõe, "mas as agências que tratam com o grande público elas não operam" mostra o equívoco na percepção do desenvolvimento turístico da região. Que por mais que se procure em se desenvolver de forma sustentável não significa que seja considerado ecoturismo como afirma Dias (2002). Esses dois relatos nos mostram que existe um hiato na percepção do entrevisto sobre as formas de turismo.

Nesse sentido, nas próximas seções podemos esmiuçar melhor as expectativas, anseios e obstáculos encontrados pelos meios de hospedagem na sua relação com a natureza.

3.2. Perfil do cliente

Podemos observar que o perfil dos turistas da região se apresenta de forma sazonal, quando durante o verão (alta estação) os visitantes se caracterizam por serem das regiões mais variadas do Brasil, e do mundo. Já durante o inverno (baixa estação) o perfil é caraterizado por pessoas da região nordeste, principalmente, dos estados vizinhos Pernambuco e Rio Grande do Norte. Essa característica pode ser observada no relato do entrevistado que chamaremos de Antônio (51) que trabalha no ramo da hospitalidade há seis anos e é o responsável por organizar os maiores eventos esportivos da cidade de Lucena, o mesmo relata:

> [...] Eu recebo, em alta temporada, o Brasil, bem dizer todo e alguns do exterior já teve período que todos os estados passaram por aqui. Agora nesse período [baixa temporada] os clientes mais constantes são os clientes dos estados circunvizinhos como do interior do Rio Grande do Norte, do interior de Pernambuco. [...] É nessa época de crise é o que dá sustentabilidade [financeira].

Menezes et. al. (2011) colaboram alegando que o período de maior ocupação dos meios de hospedagem no litoral norte da Paraíba se dá entre os meses de novembro á fevereiro. Os meses de dezembro, janeiro e fevereiro se caracterizam como os meses de maior

fluxo turístico no Nordeste (Brasil, 2012). Medeiros (2007) afirma que a complexidade do turismo se destaca quando se considera um fator típico dessa atividade que é o a sazonalidade. Brasil (2014) ao afirmar que os brasileiros estão priorizando as viagens dentro do próprio País indo de encontro às características expostas pelos entrevistos dos seus hóspedes de estados vizinho. A mesma publicação afirma que em momentos que o patamar do cambio está alto estimulam o turismo local indo na expectativa do entrevistado quando afirma que "[...] nessa época de crise é o que dá sustentabilidade [financeira]".

Podemos observar que a grande maioria dos proprietários dos meios de hospedagem obtém uma boa imagem dos seus hóspedes em relação à natureza ao relatarem que esses mantêm uma postura socioambiental positiva durante sua estadia, respeitando tanto a natureza como a cultura e a comunidade local. A entrevista Izabel (56) que é proprietária de um meio de hospedagem localizado numa Área de Preservação Ambiental (APA) relata:

> Respeita! Tem uns quando vão "pra" praia traz um monte de lixo. Que ver tanto lixo na praia que eles trazem o lixo "pra" eu jogar fora. E respeita a comunidade sim!

A entrevistada Cintia (57) afirma: "Graças a Deus, todos que vêm eles procuram respeitar. [...] Tem hóspede que dá gosto!" O entrevistado Diogo (34) trabalha com hospitalidade há quatro anos e já teve experiência internacional em navios cruzeiros e hoje gerencia uma pousada na Baía da Traição, nos diz que "jamais chegou um hóspede para querer interromper na nossa cultura". O entrevistado Romário (22) que trabalha há apenas quatro meses com hospitalidade, ainda colabora afirmando que: "[...] eles sempre preservam a cultura local, tá junto com a comunidade e sempre preservando o meio ambiente".

No entanto, os entrevistados também relataram que seus clientes se queixam muito da situação das cidades onde o turismo é desenvolvido. Como podemos observar no relato da entrevistada Izabel (56) ao abordar a questão do lixo na praia. Além desses, a entrevistada Maria (60) que é a proprietária do único meio de hospedagem localizado dentro de uma reserva indígena e de uma ARIE, respectivamente, diz:

> "eles [turistas] respeitam, eles vêm bem educadamente, eles não fazem sujeira e se aparece sujeira é porque, realmente, as autoridades do lugar não "coloca" tonéis por toda esquina".

Para esse perfil de visitante Molina (2001) chama de "novo turista", o autor afirma que incentivados pelo atual debate ambiental os turistas estão interessados na qualidade ambiental dos lugares que visitam.

Um fato interessante nesse momento da pesquisa foi que de todos os meios de hospedagem pesquisados os do município de Lucena foram os únicos que não tiveram suas

respostas em conformidade com as outras. Em Lucena eles foram unânimes ao falar que o perfil dos seus hóspedes não se enquadra numa caraterística de um novo turista.

O entrevistado Antônio (51) afirma que "tem hóspede que vai para a beira da praia que se deixar ele traz até frauda descartável"; Amanda (62) disse que "falta muita educação ambiental". Indo nesse caminho a entrevistada Honara (54) alega que "é questão de escolaridade e de educação mesmo, doméstica".

De acordo com Segundo (2015) o município de Lucena é o município que recebe mais turista, perante a região pesquisada. Talvez, isso explique o comportamento dos turistas que pode estar atrelado ao fluxo turístico do local se caracterizando como um "pré" turismo de massa na cidade. Autores como Molina (2001), Dias (2002), Santana (2009), Philippi Jr. (2010), Figueroa e Dias (2011) entre outros, asseveram que o turismo de massa influencia diretamente na depredação da natureza.

Outra característica observada nesse momento da pesquisa foi que apesar dessa observância por parte dos entrevistados frente à consciência ambiental dos seus hóspedes eles afirmaram que seus clientes não cobram uma postura ambiental por parte da pousada. Esse fato pode estar relacionado à percepção de natureza dos clientes ao observarem essa nos seus aspectos paisagísticos e contemplativos e esquecendo-se da sua utilização enquanto *recurso* natural. Porto-Gonçalves (2011) nos alerta que toda sociedade cria seu conceito de natureza. Na nossa - ocidental, contemporânea e capitalista - a visão que impera é de *natureza-objeto versus homem-sujeito*.

3.3. Práticas de Gestão Ambiental

3.3.1. Uso da água

Nessa seção observamos a relação do meio de hospedagem com o consumo de água. Onde podemos constatar que os empreendimentos pesquisados mantêm - em algum momento - no desenvolvimento dos seus serviços, métodos que mitiguem o consumo de água. Técnicas como reutilização da água da piscina para irrigar plantas; utilização de vasos sanitários com baixa vazão, torneiras com baixa vazão, uso de máquinas de lavar roupas, política de troca de roupa de cama e toalhas, e captação de água da chuva foram técnicas encontradas na pesquisa. Esses procedimentos utilizados mostram que os meios de hospedagem mantêm uma postura proativa em relação ao consumo de água. Gonçalves (2004), Santos et. al. (2006), Felix (2013) entre outros, corroboram afirmando que o mercado da hospitalidade está, cada vez mais, se despertando para a varável ambiental.

No entanto, podemos constatar algumas contradições, pois ao ponto que os meios de hospedagem se apropriam de técnicas de redução de água, quando indagados sobre a sua economia e também sobre sua percepção em relação ao consumo de água alguns afirmam não economizar água. Tal afirmação é explicada pelos entrevistados pela utilização de poços artesianos, poços amazonas e pela singularidade na política de abastecimento de água da cidade de Mataraca, quando aquela não é cobrada.

O entrevistado Lauro (54) afirma que: "por força da abundância [de água] [...] não existe prática de reuso". Nesse caso, quando o entrevistado fala da "abundância" se refere à política de abastecimento de água no município de Matacara. Outro entrevistado que nomeamos de João (50) que trabalha com hospitalidade há onze anos na Baía da Traição anos, relata:

> Eu tenho dois poços furados [...] aqui tem muita água [...] como aqui tem muita água quanto mais para as pessoas [hóspedes] melhor. [...] Tenho muita água, eu tenho água sobrando.

Maria (60) explica o motivo pelo qual ela não economiza água: "eu tenho cacimbão [poço amazonas] próprio, então eu tenho água à vontade". Esse fato revela que os entrevistados não percebem a realidade finita da água e a veem como uma dádiva manifestando características de uma economia predatória. Para a. economia contemporânea a natureza só é contabilizada se for escassa, pois para aquela a natureza é tido como uma dádiva, devido a sua "abundância", assim, não é internalizada nas suas preocupações e contabilidades (Leff, 2010; Porto-Gonçalves, 2012; Abramovay, 2012).

Segundo (2015) ao aplicar o Índice de Abastecimento de Água no litoral norte da Paraíba destaca que a região possui um índice satisfatório de abastecimento de água, onde todas as cidades possuem números acima de 90 pontos. No entanto, outro dado exposto pelo autor releva que a Companhia de Água e Esgoto da Paraíba (CAGEPA) não possui infraestrutura de coleta de esgotos em nenhum dos municípios analisados. Esse fato mostra que, por mais que os meios de hospedagem tenham acesso à água encanada eles possuem poços para a captação de água. No entanto, se observou que todos os meios de hospedagem possuem fossas. Constatamos, também, que a grande maioria se utiliza de fossas secas, na qual, são mais impactantes que as sépticas.

Os fatos à cima exposto quando correlacionados se tornam preocupante, Tucci (1999) diz que:

> Grande parte das cidades brasileiras utilizam fossas sépticas como destino final do esgoto. Esse conjunto tende a contaminar a parte superior do aquífero. Esta contaminação pode comprometer o abastecimento de água urbana quando existe

> comunicação entre diferentes camadas dos aquíferos através de percolação e de perfuração inadequada dos poços artesianos.

É importante, em outro momento, analisar essa questão mais a fundo, observar se esses meios de hospedagem têm as licenças para perfuração dos poços artesianos e o nível de fiscalização por parte dos órgãos públicos.

Pode-se verificar que os meios de hospedagem, apesar do uso de tecnologias que reduzam o consumo de água, não mantêm uma consciência ambiental na direção de uma redução do consumo de água propriamente dito, se enquadrando nas características ambientais mais por uma questão de mercado e acarretando em impactos ambientais sérios.

3.3.2. Consumo de energia

Quando investigado o consumo de energia identificamos que, assim como as práticas referentes ao consumo de água os meios de hospedagem também se utilizam de tecnologias que buscam mitigar o consumo de energia. Tecnologias como: lâmpadas LED, preferência por equipamentos eletrônicos classe - A, política de conscientização dos hóspedes, técnica de desligamento dos eletrodomésticos quando os hóspedes saem do quarto (manual ou eletrônica), lâmpadas com sensores de presença e/ou fotocélulas, energia térmica (com ou sem painéis solares) foram algumas das tecnologias encontradas nos meios de hospedagem pesquisados buscando a redução do consumo de energia elétrica.

Além da atitude reativa dos administradores dos meios de hospedagem em relação à adoção de métodos que mitigam o consumo de energia e, consequentemente, seus impactos, outra face sobre a adoção de técnicas de gestão ambiental foi revelada. Muitos entrevistados afirmaram não implantar energia fotovoltaica por falta de acesso à tecnologia, não culpando a questão financeira, como exposto no relato de Amanda (62): "[...] a gente não tem oferta de tecnologia. [...] só vou gastar quando eu tiver quem me forneça e se for uma empresa responsável". João (50) diz "se tivesse oferta na região investiria [em energia solar]. [...] não tenho medo de investir, não!".

Os entrevistados mostraram um comportamento bem mais proativo sobre o consumo de energia frente ao de água não sendo passivos ou incentivando o consumo excessivo como na seção anterior. Suas percepções em relação aos seus hóspedes, em alguns momentos, tornaram-se mais ríspida quando indagados sobre o consumo de energia responsabilizando, muitas vezes, seus hóspedes pelo alto consumo. Esse fato vai de encontro à perspectiva de Philippi (2010) que alega que o hóspede não deve ser visto como um "cliente Rei" que deseja ser agradado a qualquer custo, mas sim como uma pessoa com necessidades e anseios, onde esses sejam atendidos partindo do conceito de sustentabilidade.

Na entrevista perguntamos se os estabelecimentos buscam conscientizar seus hóspedes sobre o consumo excessivo de energia, Cintia (56) alega que está sempre conversando com os hóspedes sobre o desperdício:

> [...] porque eles [se referindo aos hóspedes] têm um jeito de deixar o ar-condicionado ligado e a porta aberta. Aí eu digo: meus queridos pelo o amor de Deus não faça isso não porque não vai servir para vocês e vai dar prejuízo.

O entrevistado Mario (63) nos relatou um ocorrido que mostra bem três perspectivas interessantes: as tecnologias buscadas para a redução do consumo; o comportamento dos empreendimentos hospitaleiros diante dos excessos dos hóspedes; e a único relato que envolveu a preocupação com meio ambiente nessa seção:

> [...] eu hospedei três mulheres num apartamento com três suítes e essas mulheres elas saiam de 8h da manha e chegam à tarde e elas ligavam os ar-condicionados e deixavam ligados. Só que a gente fica "curiando" aí eu tenho um controle interno aqui na recepção que eu desligo tudo. Porque eu não tenho aquele sistema de cartão que passa e desliga tudo, então eu tenho aqui um controle [manual] aqui na chave num disjuntor que é uma saída, então à gente desliga tudo. E é tudo separado são três disjuntores um para o chuveiro, uma para iluminação, lâmpadas e outro para ar-condicionados. Então o pessoal [funcionários] fala "olha não tem ninguém aí e tá ligado" então a gente vai lá e desliga, quando o hóspede chega fala "o que houve aqui desligaram o ar!" aí nós informamos "olha é porque "tava" tendo um consumo excessivo de energia, isso daí é super ruim para o meio ambiente porque isso vai estar gastando energia que poderia estar sendo gasta em outro lugar ou podendo ser poupada, né!?" E essa pessoa ficou superchateada, falou que a partir do momento que ela aluga o apartamento ela tem o direito do uso. Tudo bem tem direito de uso e não de abuso!

Entretanto, diferente da questão conflitante entre tecnologias apropriada e consumo visto na seção anterior, nesta podemos observar que além das técnicas adotadas os estabelecimentos também mantêm uma postura proativa referente ao consumo de energia elétrica. Tal temática dentre as pesquisadas é a que mais preocupam os meios de hospedagem pesquisados, sobretudo pela questão econômica.

Indagados sobre suas percepções em relação ao seu consumo de energia podemos perceber o foco das suas preocupações. A julgar pela declaração dos entrevistados Cintia (57): "[...] pelo meu gosto só vinha uma real"; Romário (22): "[...] tá tentando diminuir todos os custos com energia"; e João (50) relata: "Muito caro!". O senhor Mário (63) que em outro momento mostrou sua preocupação com o meio ambiente nesse momento mostra sua maior preocupação, a financeira:

> [...] Os motivos de eu adotar seria a economia para a empresa e também para o meio ambiente porque se eu trouxer essa tecnologia renovável eu estou evitando o consumo de uma energia cara, uma energia cara e de grande desperdício.

Esses relatos podem estar associados, entre outras coisas, ao alto custo da energia elétrica no Estado, devido ao acionamento da bandeira vermelha no país entre os anos de

2015 e 2016. As bandeiras tarifárias é uma intervenção do Estado Federativo na conta de energia resultado dos baixos níveis de água das hidrelétricas brasileiras (Abradee, 2014).

Os meios de hospedagem pesquisados como já mostrado são de micro ou pequeno porte. Esses tipos de empreendimentos estão mais suscetíveis às mudanças e pressões externas de mercado. De acordo com a FIESPE (2015) no estado da Paraíba o alto custo da energia elétrica na atualidade é o principal empecilho ao bom andamento dos negócios. Tal cenário nos revela o porquê do consumo de energia ser o foco das suas maiores preocupações.

A falta de importância com os impactos à natureza causados pelas operações dos meios de hospedagem pesquisados, quando apenas um entrevistado, em um dado momento, ressaltou a importância da redução do consumo frente à preservação do meio, é preocupante.

Tal fenômeno também pode ser observado no trabalho de Freitas e Almeida (2010) nessa pesquisa os autores analisaram o nível de consciência ambiental dos meios de hospedagem de um município do litoral norte do Rio de Janeiro. Os autores concluíram que os empreendimentos que trabalham com hospitalidade, praticam ações destinadas à proteção do meio. Entretanto, foi observado que o objetivo predominantemente dessas práticas é a redução de despesas em consequência da economia de recursos.

A preocupação com a questão econômica por parte dos meios de hospedagem do litoral norte da Paraíba como expressada tanto na segunda seção quando vimos técnicas de mitigação de consumo de água servindo como estratégia de *marketing* e na terceira ao perceber o uso de métodos de redução de energia servindo apenas na busca de uma melhor rentabilidade financeira. Tal fato não é um erro, suas características de empreendimentos de pequeno porte e de administração familiar lhes deixam, de certa forma, mais suscetíveis à pressão de mercado. No entanto, essa pressão pela busca imediata e irresponsável pelo lucro aliada à falta de uma administração pautada nos conceitos de uma gestão ambiental resulta em uma má utilização dos recursos naturais e consequentemente impactos ambientais.

A produção de energia é uma das atividades mais impactantes da atualidade (Porto-Gonçalves, 2012; Abramovay, 2012) destacam que é preciso uma nova percepção econômica baseada em medidas de desempenho no uso dos recursos que por eixo seus efeitos no bem-estar humano e no estado dos ecossistemas.

3.3.3. Política dos Resíduos Sólidos

A política destinada aos resíduos sólidos no litoral norte da Paraíba é precária ou insistente. Podemos observar que os meios de hospedagem pesquisados mantêm uma postura de preocupação com o lixo produzido por eles, onde suas políticas não são mais contundentes

devido à falta de políticas públicas responsáveis. De acordo com Segundo (2015) o Índice de Resíduos Sólidos (IRS) nos municípios pesquisados informa que esses não possuem nenhum sistema de tratamento adequado do lixo coletado, sendo todo o volume depositado em lixões a céu aberto. Esse quadro mostra que os municípios do litoral norte da Paraíba não procuraram se adequar a Lei N° 12.305/2010 que rege a Política Nacional dos Resíduos Sólidos (PNRS) que em seu Art. 1º

> Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, dispondo sobre seus princípios, objetivos e instrumentos, bem como sobre as diretrizes relativas à gestão integrada e ao gerenciamento de resíduos sólidos, incluídos os perigosos, às responsabilidades dos geradores e do poder público e aos instrumentos econômicos aplicáveis (BRASIL, 2012, p, 9).

No Art. 54 a Lei estipula um prazo de quatro anos a partir de sua sanção para que os municípios se adequassem à nova política. No entanto, o prazo terminou e 50,6% dos municípios ainda não dispõem de políticas de lixo apropriadas (CNM, 2015) e a região pesquisada contribui majoritariamente para este cenário.

Diante dessa situação, vimos que os meios de hospedagem pesquisados se preocupam e buscam maneiras de amenizar tais problemas. Todos os entrevistados afirmaram que a responsabilidade pela disposição final dos seus resíduos é de suas respectivas prefeituras. Com isso, eles nos revelaram suas indignações tanto com o recolhimento do lixo como com a sua disposição final deste.

Quanto ao primeiro problema se dá tanto na infraestrutura como da periodicidade da coleta do lixo, sendo um caminhão aberto sem dias pré-definidos de coleta, essa situação se mostrou em todos os municípios pesquisados.

A precariedade na coleta do lixo na região é preocupante, a exemplo, da APA do Rio Mamanguape que por mais que seja uma Unidade de Conservação sofre com tais problemas. Por ser um local de difícil acesso e longe da parte urbana da cidade, não tem coleta de lixo, sendo esses descartados em terrenos baldios ou queimados pela comunidade (G1, 2016).

E esse problema não foi encontrado apenas no município de Rio Tinto, onde está localizada a APA do Rio Mamanguape, relatos como o de Carlos (52) italiano residente na Baía da Traição há seis anos e trabalha com hospitalidade desde então, nos diz:

> "[...] têm dois caminhões que serve toda a cidade então, estão velhos, talvez quebram e não podem trabalhar. A organização deveria ser melhor, por exemplo, como dividindo as áreas da cidade e passando naquela área, naquela hora, outro dia naquela área naquela hora, porque o caminhão passa, tu nunca "sabe" quando passa!".

O outro fato muito criticado pelos entrevistados se dá pela destinação final dos resíduos, ou seja, os lixões. Nesse momento observamos que as operações referentes à política de lixo dos empreendimentos só não estão mais em conformidade porque eles percebem a passividade das políticas públicas por parte da prefeitura na disposição final desses resíduos.

Podemos observar *in loco* as tentativas de uma coleta seletiva por parte dos meios de hospedagem pesquisados, contudo, os entrevistados relataram a falta de sinergia entre eles e a prefeitura, pois ao ponto que eles separam os seus lixos adequadamente quando o caminhão passa recolhendo os resíduos todo ele é misturado. Os relatos da João Maria (32) explicitam bem esse quadro:

> A gente até tenta fazer a coleta seletiva, separa o lixo, tudo. Mas desestimula muito porque na hora do caminhão recolher, aquilo vai para o mesmo local. Então a gente tenta por uma questão de consciência, mas que não temos o retorno, o *feedbeck*, aí desestimula. A gente até chegou a ficar levando o lixo no carro pra João Pessoa para colocar em toneis lá de reciclagem, mas num... Mas fica muito inviável, trabalhoso.

O entrevistado Lauro (54) também expõe:

> [...] Não adianta eu fazer coleta seletiva e chegar o gari e misturar tudo, então é aquela coisa pra inglês ver, acho que temos que fazer o que pode ser feito. Sou a favor de mais, acho a coleta seletiva importante, mas a coleta seletiva ela tem uma ponta até a outra ela tem que ser coletada na cozinha de forma seletiva, transportada de forma adequada e descartada de forma seletiva, então separar aqui para o cara juntar lá é complicado.

Essa conjuntura faz com que os estabelecimentos desenvolvam métodos que mitiguem seus impactos e melhorem sua política de lixo, entre outras coisas, porque eles trabalham com hospitalidade e precisam de um ambiente salubre. Com isso, podemos constatar muitas técnicas alternativas utilizadas pelos meios de hospedagem pesquisados.

Apenas três meios de hospedagem afirmaram não ter um destino para as latinhas, PET e os restos de comida. É mantido contato com pessoas que trabalham com reciclagem; ou como apresentados pela grande maioria, as latinhas são disponibilizadas para que seus funcionários façam esse recolhimento e vendam adicionando um extra na sua renda mensal; e até mesmo utilização de compostagens. Uma prática observada com frequência foi a doação dos restos de comidas para criadores de animais que recolhem periodicamente esses resíduos.

Apesar de um grande número tanto de métodos de adequação do lixo como de praticantes é importante frisar que essas técnicas não são desenvolvidas com o planejamento que deveriam e foram encontradas fragmentadas dentre todos os meios de hospedagem pesquisados. Isso nos é exposto quando observamos que nem todo o lixo é corretamente adequado e tais técnicas são utilizadas, muitas vezes, quando convém. Pois, ao mesmo tempo em que um meio de hospedagem separa as latas de alumínio ou doa o lixo orgânico para criadores de animais eles queimam o excedente após dias de espera pelo caminhão de coleta.

Isso nos mostra que apesar de importantes as preocupações com o lixo dos empreendimentos pesquisados são isoladas. Infelizmente, não vimos uma periodicidade nessas técnicas a fim de zerar ou diminuir o lixo acumulado pelos empreendimentos. Podemos observar esse fenômeno no relato de João (50):

> Eu tenho dois tipos de lixo um que é folha, muita folha, então eu utilizo para as plantas, o plástico, às vezes, o pessoal vem pegar garrafa pra vender e quando não vem que eu tenho muito lixo, eu pego separo e toco fogo. Eu queimo o meu lixo!

Contudo, ao serem indagados sobre a sua percepção sobre a sua política de lixo, apenas um entrevistado não afirmou ser precário o seu tratamento para com seu o lixo. Isso nos revela o nível de consciência dos administradores perante seus métodos administrativos voltados para a gestão do lixo.

4. Conclusão

A hospitalidade desenvolvida no litoral norte da Paraíba é caracterizada, principalmente, pelo seu porte pequeno. Esse fato é um ponto positivo para a perspectiva de um desenvolvimento turístico pautado por princípios sustentáveis.

Podemos constatar uma dicotomia entre as características relacionadas ao discurso de respeito à natureza e a busca – sem responsabilidade - pelo lucro por parte dos gestores da região. Essa ambivalência pode estar relacionada à falta de um conhecimento, por parte dos entrevistados, mais abrangente dos conceitos de sustentabilidade, gestão ambiental e responsabilidade socioambiental, pois tais conceitos subsidiam os gestores a alcançarem suas metas socioambientais.

Assim, é necessário aproximar os gestores que atuam no ramo da hospitalidade na região do litoral norte da Paraíba, com o conceito de responsabilidade socioambiental e gestão ambiental. Na pretensão que tal fato ampliem suas percepções na forma de gerir seus empreendimentos, internalizando no desenvolver de seus serviços métodos que buscam a promoção da sustentabilidade transformando seus equipamentos hospitaleiros em ferramentas de manutenção do equilíbrio da natureza e mantendo sua localidade distante de impactos negativos que acarretam em desestruturação tanto da natureza como da sociedade.

Devemos buscar evitar que o turismo predatório seja desenvolvido na região, pois como exposto essa prática turística ainda se apresenta de forma prematura na região, sendo necessárias intervenções na forma de um planejamento turístico adequado aos preceitos de uma gestão sustentável na intenção que a singularidade da bio-sociodiversidade encontrados lá se mantenha.

Referências

Abramovay, R. *Muito Além da economia Verde.* São Paulo: Editora Abril, 2012.

Aligleri, L.; Aligleri, L. A.; Kruglianskas, Isak. *Gestão socioambiental: responsabilidade e sustentabilidade do negócio.* São Paulo: Atlas, 2009.

Andrade, N.; Brito, P. L. de; Jorge, W. E. *Hotel: Planejamento e projeto.* 9 ed. São Paulo: Senac, 2007.

ABRADEE - Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica. Bandeiras Tarifáras. 2014. Disponível em: < file:///C:/Users/Pedro%20Henrique/Downloads/cartilha%20bandeiras%20tarifarias%20abradee.pdf > Acesso em: 08 jul. 2016.

Berté, R. *Gestão Socioambiental no Brasil.* 2° edição. Curitiba: Ibpex, 2012.

Boff, L. *Sustentabilidade: O que é – O que não é*. 3° edição. Petrópolis –RJ: Editora Vozes, 2014.

Boff, L. *Virtudes para um outro mundo possível: Hospitalidade***.** Petrópolis – RJ: Editora Vozes, 2005.

Bohdanowicz. P. *Europan Hoteleirs' Enviroment Attitudes.* Cornel And Restaurant Administration Quarterly. V. 46, N° 2. May/2005.

BRASIL. [Lei n. 12.305, de 2 de agosto de 2010]. *Política nacional de resíduos sólidos* [recurso eletrônico]. 2. Edição: Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2012.

_____. Banco do Nordeste. *Turismo no Nordeste do Brasil*. 2012.

_____. Ministério do Turismo. *Cresce interesse do brasileiro por destinos domésticos.* Portal do Brasil. Publicado em: 05 fev. 2014. Disponível em: < http://www.brasil.gov.br/turismo/2014/02/cresce-interesse-do-brasileiro-por-destinos-domesticos > Acesso em: 20 jun. 2016.

Buarque, S. C. *Metodologia de Planejamento do desenvolvimento local e Municipal Sustentável.* Projeto de Cooperação Técnica INCRA/IICA-PCT-INCRA/IICA: Brasília, 1999.

Butler, R.W. 1980. The Concept of a Tourist Area Cycle of Evolution, Implications to Management of Resources**.** Canadian Geographer, v.24, n.1, p. 5-12. Disponível em: < http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1541-0064.1980.tb00970.x/abstract >

Camargo, A. M. de B. *Sustentabilidade***:** dimensões e desafios. 6 ed. Campinas, SP: Papirus, 2003. (coleção Papirus educação).

Cardoso, T. M.; Guimarães, G. C. (Orgs.). *Etnomapeamento dos Potiguara da Paraíba.* Brasília: FUNAI/CGMT/ CGETNO/CGGAM, 2012. (Série Experiências Indígenas, n.2)

Castelli, G. *Administração Hoteleira.* 9 ed. Caxias do Sul. EDUSC, 2003.

Cesar, P. H. C. *Avaliação de práticas de gestão ambiental em meios de hospedagem situados no litoral norte do estado da Paraíba.* Mamanguape. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Curso de Hotelaria – UFPB, 2013.

CNM - Confederação Nacional de Municípios. *Estudo Técnico – Gestão Municipal dos Resíduos Sólidos.* Paraíba: 2015. Disponível em: < www.cnm.org.br > Acesso em: 06 de jul. 2015.

Coriolano, L. N. M. T.; Vasconcelos, F. P. *O Turismo e a Relação Sociedade-Natureza: realidade, conflitos e resistência*.**.** Fortaleza: EdUECE, 2007.

Dias, R. *Gestão ambiental:* responsabilidade social e sustentabilidade. 2 ed. São Paulo: Atlas. 2011.

_____, Reinaldo. *Sociologia do Turismo.* São Paulo, ATLAS, 2002.

_____. Renaldo. *Turismo Sustentável e Meio Ambiente.* Editora Atlas, 2003.

Farias, R. S. de. *A centralidade de Mamanguape(PB) e sua relação com as cidades pequenas do litoral norte paraibano*. Dissertação (Mestrado em Geografia – UFPB), João Pessoa, 2013.

FIEP - Federação das Indústrias do Estado da Paraíba. *Sondagem Industrial na Paraíba*. Ano V. N° 6. Paraíba: Jun. 2015.

Felix, W. de S. *Gestão Ambiental e Sustentabilidade:* estudo de casos múltiplos no setor hoteleiro de João Pessoa/PB. 2011. Rio Tinto. Trabalho de Conclusão de curso (Graduação) – Curso de Ecologia – UFPB, 2011.

Ferreira, R. A. R. *Uma avaliação da certificação ambiental pela norma NBR ISO 14001 e a garantia da qualidade ambiental***.** São Carlos, Dissertação de Mestrado (Escola de Engenharia Civil) - UFSCar, 1999.

Figueira, V.; Dias, R**.** *A Responsabilidade Social no Turismo.* Escolar Editora, 2011.

Freitas, A. L. P.; Almeida, G. M. M. de. Avaliação do Nível de Consciência Ambiental em Meios de Hospedagem: uma abordagem exploratória. *Sociedade & Natureza*, Uberlândia, 22 (2): 405-417, Ago. 2010 Disponível em: < http://www.seer.ufu.br/index.php/sociedadenatureza/article/view/9885 >

Gonçalves, L. C. *Gestão ambiental em meios de hospedagem.* São Paulo: Ed. ALEPH. 2004.

Haguette, T. M. F. *Metodologias qualitativas na sociologia.* 11. ed. Petrópolis: Vozes, 2007

Hallack, N.; Burgos, A.; Carneiro, D. M. R. Turismo de Base Comunitária: estado da arte e experiências brasileiras. *AmbientalMENTEsustentable*, ano VI, vol. I, núm. 11-12, pág. 7-25 Dez. 2011. Disponível em: < file:///C:/Users/Pedro%20Henrique/Downloads/Dialnet-TurismoDeBaseComunitaria-4375223%20(1).pdf >

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Cidades@.* Disponível em: < http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/home.php> Acesso em: 22 set. 2016.

ICMBio - Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade. *Plano de Manejo da Área de Proteção Ambiental da Barra do Rio Mamanguape e da Ária de Relevante Interesse Ecológico de Manguezais da Foz do Rio Mamanguape.* Brasília, 2014. Disponível em: < file:///C:/Users/Pedro%20Henrique/Downloads/Produto_1_-_Mamanguape%20(2).pdf >. Acesso em: 22 dez. 2016.

_____ Anuário da Responsabilidade Socioambiental. Brasília, s/d. Disponívl em : < http://institutochicomendes.org.br/anuario/?page_id=1332 >. Acesso: 27 mar. 2017.

Ignarra, L. R. *Fundamentos do turismo***.** 2 ed. Revisada e ampliada. São Paulo: Thompson Pioneira, 2003.

Kiotani, I. B; Lima, E. R V. *Turismo de segunda residência no litoral da Paraíba: legislação x uso do espaço*. In: LIMA, Eduardo Rodrigues Viana. Dilemas ambientais do uso e ocupação da costa paraibana. João Pessoa, PB: Editora UFPB, p. 43 – 72, 2012.

Laville, C.; Dionne, J. *A Construção do Saber Manual de Metodologia da Pesquisa e Ciências Humanas*. Tradução: Heloisa Monteiro e Francisco Settineri. Porto Alegre: Artmed; Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.

Leff, E. *Saber Ambiental:* Sustentabilidade, Racionalidade, Complexidade, poder. 8° edição: Editora Vozes, 2011.

Marques, J. A. *Introdução à Hotelaria*. (Coleção turismo). Bauru, SP. EDUSC, 2003.

Medeiros, A. de A. de. *Turismo de Evento como Estratégia no Combate a Sazonalidade: uma análise na hotelaria de Natal –RN.* Natal. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - UFRN, 2007.

Molina, S. E. *Turismo e ecologia*. Tradução de Josely Vianna Baptista. 2 ed. Bauru, SP: EDUSC, 2001.

Oliveira, João Pacheco de. Uma etnologia dos "índios misturados"? Situação colonial, territorialização e fluxos culturais. *Mana* [online]. vol.4, n.1, pp.47-77, 1998. Disponível em: < http://dx.doi.org/10.1590/S0104-93131998000100003. > Acessso em: 05 de abr. 2017.

Olívio, D. H.; Carvalho, V. J. L. de; Biancardi, L.; Gallo, Z. *A Ética do Consumo.* Scientia FAER, Olímpia - SP, Volume 2, 1º Semestre. 2010

Organização Mundial do Turismo - OMT. *Guia de desenvolvimento do turismo sustentável.* Porto Alegre: Ed. Bookman Companhia, 2003.

Philippi Jr. A.; Romerò, M. de A.; Bruna, G. C. *Curso de gestão ambiental.* Barueri, SP: Manole, 2004 (Coleção Ambiental).

Porto-Gonçalves, C. W. *Os (des) caminhos do meio ambiente***.** 15° edição: São Paulo, 2011.

_____, C. W. *O desafio Ambiental.* 3° edição. Rio de Janeiro: Record, 2012. (Os porquês da Desordem Mundial. Mestres Explicam a Globalização).

Poupart, J. *A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos.* Tradução de Ana Cristina Nasser. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

Prates, A. P. L.; Gonçalves, M. A.; Rosa, M. R. Panoramo dos ecossistemas costeiros e marinhos no Brasil. 2 ed. Ver. Ampliada – Brasília: MMA, 2012.

Projeto cooperar. Plano de participação das populações indígenas. Projeto de redução da pobreza rural (PRPR), 2007. Disponível em: < http://util.socioambiental.org/inst/esp/consulta_previa/sites/util.socioambiental.org.inst.esp.consulta_previa/files/CP_Paraiba.pdf > Acesso em: 30 de mar. 2017.

Resende, A. *Área de Proteção Ambiental na PB tem lixo e esgoto, diz pesquisadora.* G1 Paraíba. João pessoa, 03 de jul. 2016. Disponível em; < http://g1.globo.com/pb/paraiba/noticia/2016/07/area-de-protecao-ambiental-na-pb-tem-lixo-e-esgoto-diz-pesquisadora.html > Acesso em: 10 de jul. 2016.

Ricklefs, R. E. *Economia da Natureza***.** 6° edição. Porto Alegre: Artmed, 2010.

Ruschman, D. V. de M. *Turismo e Planejamento Sustentável.* 1° ed. Campinas – SP: Editora Papirus, 2000.

Ruschmann, D. V. de M. Planejamento e ocupação do território através da expação da atividade turítica: condicionamentos básicos a partir da questão ambiental. *In: RODRIGUES, Adyr Balastreri (org.). Turismo e meio ambiente* – reflexões e propostas. São Paulo: Hucitec, 1997.

Sachs, I. *Caminhos para o Desenvolvimento Sustentável.* Rio de Janeiro: Garamond Universitária, 2009.

Santana, A. *Antropologia do Turismo: Analogias, Encontros e Relações*. Aleph, 2009.

Santos, C. B. N.; SOuza, M. T.; S.; Barbosa, R. J. Gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros: análise de práticas e de resultados em um estudo de casos múltiplos**.** *In: III SEGET – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 10. 2006. Rio de Janeiro. Anais eletrônico.* Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos06/631_SEGeT.pdf >. Acesso em: 20 mar. 2012.

Segundo, I. D. B. *Análise das Condições de Salubridade Ambiental dos Municípios com Potencial Turístico do Litoral Norte Paraibano*. João Pessoa. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento e Meio Ambiente) – UFPB, 2015.

Seiffert, M. E. B**.** *Gestão Ambiental:* instrumentos, esferas de ação e educação ambiental. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2009. 328 p

Temoteo, J. A. G; Lima; E. R. V.; Nishida, A. K. *Empreendimentos turísticos e impactos ambientais dos distrito de Jacumã-municipio de Conde.* In: LIMA, Eduardo Rodrigues Viana. Dilemas ambientais do uso e ocupação da costa paraibana. João Pessoa, PB: Editora UFPB, p. 09 – 39, 2012.

Tuan, Y. *Topofilia:* um estudo da percepção, atitudes e valores do meio ambiente. (Tradução de Lívia de Oliveira). Londrina: Eduel, 2012.

Tucci, C. E. M. Aspectos Institucionais do Controle das Inundações Urbanas. *In: I Seminário de Recursos Hídricos do Centro-Oeste***.** Brasília, 1999.

Valente, O. F.; Gomes, M. A. *Conservação de Nascentes: Hidrologia e Manejo de Bacias Hidrográficas de Cabeceiras.* Viçosa, MG: Aprenda Fácil, 2005.

Capítulo II

PESQUISA-AÇÃO: GESTÃO SUSTENTÁVEL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM DO LITORAL NORTE DA PARAÍBA.

RESEARCH-ACTION: SUSTAINABLE MANAGEMENT IN LODGING FACILITIES OF THE NORTHERN COAST OF PARAÍBA

Pedro Henrique Cesar[1], Daniel Durante Pereira Alves[2]
Centro de Biociências, Programa regional de Pós-Graduação em desenvolvimento e Meio Ambiente, Campus Universitário lagoa Nova, Universidade federal do Rio Grande do Norte – UFRN. E-mail: pedrohcesar@hotmail.com, durate@ufrnet.br

ESTE ARTIGO SERÁ SUBMETIDO AO PERIÓDICO: *REDE – Revista Eletrônica do PRODEMA* E, PORTANTO, ESTÁ FORMATADO DE ACORDO COM AS RECOMENDAÇÕES DESTA REVISTA. (Acessar: < http://www.revistarede.ufc.br/revista/index.php/rede/about/submissions >)

Resumo

O conceito de sustentabilidade surge em contra partida a crise ambiental atual resultado de um desenvolvimento predatório. O turismo e a hospitalidade devem acompanhar a perspectiva sustentável, pois esses dois segmentos se apropria de espaços de frágil equilíbrio ambiental impactando a natureza e/ou a sociedade. Esse trabalho mostra um conjunto de intervenções propostas aos meios de hospedagem localizados no litoral norte da Paraíba. De forma que essas ações tiveram a intenção de aproximar os indivíduos que trabalham com hospitalidade na região aos conceitos e práticas de uma gestão sustentável. O trabalho se apresenta como uma pesquisa-ação e é resultado de uma pesquisa-diagnóstico que a antecedeu. As ações foram desenvolvidas em conjunto com os participantes da pesquisa, ou seja, proprietários e funcionários dos empreendimentos hospitaleiros. Como resultado obtivemos três ações de intervenção: minicursos, duas cartilhas, um guia de implementação de uma sistema de gestão ambiental em meios de hospedagem.

Palavras-chave: hospitalidade; pesquisa-ação; gestão sustentável.

Abstract

The concept of sustainability emerges in contrast to the current environmental crisis resulting from a predatory development. Tourism and hospitality must accompany the sustainable perspective, as these two segments take advantage of spaces of fragile environmental balance impacting nature and / or society. This work shows a set of interventions proposed to the means of lodging located in the north coast of Paraíba. The intention of the actions was to bring the individuals who work with hospitality in the region to the concepts and practices of sustainable management. The work presents itself as an research-action and is the result of a research-diagnostic wich preceded them. The actions were developed together with the research participants, ie owners and employees of hospitable enterprises. As a result, we obtained three intervention actions: mini-courses, two booklets and a guide for the implementation of an environmental management system in lodging facilities.

Key words: hospitality; action pesquisa; gestão sustentável

1. Introdução

Devido ao modelo econômico a sociedade contemporânea passa por uma crise socioambiental sem precedentes. A situação atual se encontra em um nível tão avançado de degradação que a continuidade da forma como habitamos a terra, nosso modo de produzir, de distribuir e de consumir, desenvolvida nos últimos séculos comprometeu a nossa qualidade de vida; daí que imperiosamente se impõe um novo começo, com novos conceitos, novas percepções. Trata-se, sem mais nem menos, de refundar o pacto social entre os humanos e o pacto natural com a natureza (Boff, 2014, p.15). Tais pactos buscam um novo modelo de desenvolvimento que suprima o que causou tal crise. Essa crise é resultado de um tipo de desenvolvimento pautado por um sistema econômico que prioriza o lucro frente à natureza e a sociedade.

Assim é preciso buscar novas alternativas de desenvolvimento ou *ao* desenvolvimento como elucida Porto-Gonçalves (2015, p. 66) o próprio conceito de desenvolvimento não cabe ao desafio ambiental. Veiga (2012, p. 87) ao questionar a veracidade de um desenvolvimento ambientalmente sustentável afirma que tal conceito é o carro-chefe de um processo de institucionalização que deve inserir o meio ambiente na agenda política internacional, além de fazer com que essa dimensão passe a permear a formulação e a implantação de políticas públicas em todos os níveis nos Estados nacionais e nos órgãos multilaterais e de caráter supranacional. Para Boff (2014, p. 16) sustentabilidade é também um modo de ser e de viver que exige harmonizar as práticas humanas às potencialidades limitadas de cada bioma e às necessidades das presentes e das futuras gerações.

A contradição do conceito econômico em um mundo com recursos finito, mas que ao mesmo tempo se utiliza de um sistema econômico que busca o lucro infinito, nos força a buscar alternativas que minimizem o fosso entre o desenvolvimento econômico e o socioambiental. Sachs (2009, p. 35) diz que a sustentabilidade é, evidentemente, incompatível com a percepção sem restrições do mercado.

No entanto, o conceito de sustentabilidade nos remete à supressão de um pensamento econocêntrico revelando a possibilidade e a oportunidade de nos desenvolvermos, de forma, que outras questões também devem ser consideradas como a sociedade, a territorialidade, a política, a cultura, a natureza, pois esses fatores estão envolvidos nesse desenvolver e não só a perspectiva econômica. Nader (2002, p. 43) diz: "que a noção de sustentabilidade nos abriu o campo conceitual para avaliarmos a abrangência do tratamento dos limites de sustentação no jogo do sistema econômico e o funcionamento dos ecossistemas". Esse tipo de desenvolvimento envolve várias vertentes e todas têm que se desenvolver da mesma forma em uma unidade que contém várias outras unidades, assim a sustentabilidade é antes de tudo complexa. Morin (1977, p. 141) afirma que:

> A complexidade surge no seio do uno ao mesmo tempo como relatividade, racionalidade, diversidade, alteridade, duplicidade, ambiguidade, incerteza, antagonismo, e na união destas noções que são, umas em relação às outras, complementares, concorrentes e antagónicas. O sistema é o ser complexo que é superior, inferior, distinto de si mesmo. É, ao mesmo tempo, aberto e fechado.

O fato é que vivemos em um sistema econômico que observa a natureza como dádiva e que com isso não a internaliza nas suas contabilidades. Porto-Gonçalves (2015) diz que o capitalismo, pela natureza de sua própria história, é fossilista. Assim, observamos a complexidade que é a sustentabilidade, visando uma mudança de paradigma onde devemos superar a nossa racionalidade econômica e partimos para uma racionalidade ambiental (Leff, 2011).

Nesse sentido a sustentabilidade surge como um componente ético na nossa sociedade na busca por uma sinergia das atividades antrópicas com as ambientais. Essa ética deve ser

buscada em todos os níveis e componentes da sociedade inclusive na hospitalidade que fundamenta a atividade do turismo.

O turismo tem um importante significado espacial, social e econômico para as sociedades modernas. Ao contrário do pensamento ortodoxo do capital essa atividade tem o ambiente como matéria prima e vem se expandido rapidamente e de forma, muitas vezes, plural com turismo solidário, participativo, comunitário, de inclusão, reproduzindo uma contradição intrínseca a produção capitalista. O turismo ainda se diferencia do pensamento hegemônico do capital com algumas propostas políticas de turismo que elege outras prioridades como o bem-estar social das comunidades acima da acumulação de lucro (Coriolano, 2014).

Em termos de impactos na sociedade podemos afirmar que o turismo é ambivalente, pois ao mesmo tempo em que ele oferece um leque de oportunidades de bem-estar social ao possibilitar inúmeras atividades de lazer, de intercâmbio cultural e desenvolvimento econômico, ele também, pode transformar-se em atividade de risco, resultando em efeitos indesejáveis à natureza, à cultura local às atividades econômicas tradicionais (Farias e Dias, 2011, p. 29).

Como atividade econômica, se apropria dos ambientes naturais na intenção de transformá-lo em espaço de lazer e consumo, resultando em impactos positivos e negativos (Dias, 2002; Coriolano, 2014;). Rushman (2000, p. 15) diz que a inter-relação entre o turismo e o meio ambiente é incontestável, uma vez que este último constitui a "matéria-prima" da atividade. O contato com a natureza constitui, atualmente, uma das maiores motivações das viagens de lazer. Grimm e Sampaio (2011) afirmam que a atividade turística está intimamente ligada às características e às condições socioambientais e qualquer problema neste âmbito acarretará, sem dúvidas, em impactos negativos descaracterizando o âmago dessa atividade que deve primar pela qualidade ambiental e conservação das características culturais do local.

Tais fatos impulsionam o turismo na busca por caminhos, muitas vezes, complexos no planejamento de métodos que mitiguem os impactos e internalizem em todo o desenvolvimento da atividade aspectos sustentáveis.

A indústria hotelaria seguindo essa perspectiva vem procurando se adequar a questão da sustentabilidade. Esse ramo, muitas vezes, agrega valor a suas atividades a parti da biodiversidade do seu entorno, influenciando e impactando, os ecossistemas onde estão inseridos. Coriolano (2008) diz que a hospitalidade é a atividade do turismo mais impactante devido à exigência da apropriação de espaços, ou seja, produzir territórios, e por ser em torno dela que gravitam os demais serviços. Muitos meios de hospedagem estão localizados em áreas de beleza cênica, cidades históricas ou em regiões de delicado equilíbrio ambiental. Gonçalves (2004) afirma que a localização das operações dos hotéis é definida em função do mercado, assim não pode deixar de ser influenciado e influenciar o meio ambiente, no qual, ele faz parte.

As atividades hospitaleiras têm uma grande dependência da natureza, tanto para efeitos de manutenção dos serviços como de atração, Bohdanowicz (2005) corrobora ao dizer que o desenvolvimento e bem-estar da indústria hoteleira nos destinos turísticos depende da constante disponibilidade de recursos naturais, e também do apelo natural que é determinante para levar os turistas a esses destinos.

Nesse sentido é importante que os meios de hospedagem tanto no planejamento quanto na operação dos seus serviços internalizem questões socioambientais. Para auxiliar a gestão no alcance dos seus objetivos socioambientais existe a gestão ambiental. Academia Person (2011, p. 97) a define como o braço que busca reduzir o impacto das atividades econômicas sobre a natureza. Ela deve estar presente em todos os projetos de uma organização, desde seu planejamento e execução até sua completa desativação.

Após a sociedade perceber a potencialidade das empresas em depredar o meio ambiente, baseadas em um sistema econômico que visa apenas o lucro, surgi a ideia de empresa como instituição que além de ter responsabilidade e obrigações perante os acionistas, também é responsável pelos impactos socioambientais resultantes das suas atividades. Esse fenômeno também é resultado de protocolos internacionais dos quais o Brasil é signatário. As organizações não podem ficar à margem dos problemas e desafios enfrentados pela sociedade, em particular no que concerne à marginalização e desigualdade sociais e subtração da biodiversidade decorrentes da racionalidade econômica na qual estão inseridas, sendo que a sua responsabilidade vai para além do cumprimento das leis e normas que regulem os negócios, ou seja, uma responsabilidade socioambiental (Figueira e Dias, 2011, p. 51). No entanto, esse conceito, muitas das vezes, é utilizado de forma equivocada sendo utilizada apenas como uma promoção mercadológica.

Contudo, a gestão sustentável nasce da ânsia de um mundo equilibrado e para que esse modelo de sociedade seja implantado na sociedade pós-moderna torna-se necessário não apenas que grupos sociais ou organizacionais incorporarem essa concepção isoladamente, mas que a humanidade como um todo, reavalie suas práticas, princípios e necessidades. Precisamos enfrentar o principal de todos os entraves a um futuro mais promissor: *nós mesmos* (Camargo, 2003, p. 123).

A região do Litoral Norte da Paraíba é conhecida pelas suas riquezas naturais e o seu rico patrimônio histórico e cultural. Essa região apresenta uma diversidade biológica e cultural muito singular, onde se insere o maior número de unidades de conservação do estado. Além de contar com uma cultura étnica muito rica, representada pela presença da etnia Potiguara. A região é alvo dos turistas que pretendem contemplar a beleza cênica da região e compreender a rica cultura local. A área conta com um fluxo turístico razoável, que ocorre sazonalmente (Cesar, 2016). De acordo com Segundo (2015) o turismo praticado na região é desprovido de um planejamento estratégico que leve em consideração os princípios da uma gestão sustentável.

A falta de uma política ambiental nos meios de hospedagem seguido da inexistência de um conhecimento mais amplo em relação às questões ambientais compromete a qualidade dos serviços e contribuem para geração de impactos socioambientais na região (Cesar, 2013). De acordo com Menezes et. al. (2011) as pessoas que trabalham no ramo da hospitalidade na região, em sua maioria, são desprovidas de cursos de capacitação. Tais resultados nos refletem a necessidade na busca de solução que amenizem essa situação.

Veiga (2014, p. 17) nos alerta que o caminho para sustentabilidade se encontra na cooperação e em ações locais e policêntricas. Buarque (1999, p. 30) diz que a sustentabilidade deve forçar uma "solidariedade" entre os povos, na medida em que as formas insustentáveis de agressão ao meio ambiente contribuem para a degradação da natureza de cada local, o que leva a busca de um desenvolvimento local sustentável. Para Coriolano (2008, s.p) o caminho para a sustentabilidade no turismo passa pelo Turismo de Base Comunitária que segundo a autora "o turismo comunitário é aquele em que as comunidades de forma associativa organizam arranjos produtivos locais, possuindo o controle efetivo das terras e das atividades econômicas associadas à exploração do turismo".

A partir desse contexto esse estudo objetivou auxiliar os meios de hospedagem do litoral norte da Paraíba na sensibilização da inserção de práticas sustentáveis nas operações dos seus serviços. Além de descobrir quais as dificuldades desses empreendimentos em relação às questões ambientais; quais ações são necessárias para aproximar a cultura organizacional às questões ambientais; e como podemos desenvolver tais ações.

2. Metodologia

2.1. Área de Estudo

O litoral norte Paraibano é uma região com características muito singulares. Além de ser uma área com aspectos ainda "intocáveis" pelo desenvolvimento predatório tem um rico patrimônio histórico e cultural. A região é composta por cinco municípios: Lucena, Rio Tinto, Marcação, Baía da Traição e Mataraca. Com exceção de Lucena todos os outros municípios detêm uma representatividade muito forte da etnia Potiguara. A presença dos Potiguaras revela os aspectos ainda preservados dessa região.

Em Rio Tinto existe o processo de tombamento do conjunto arquitetônico que foi retomado em 2012, após anos sem avanço com a execução do Projeto "Estudos para instrução de tombamento da Igreja de São Miguel, Baía Traição e Rio Tinto-PB". Outro bem cultural existente em Rio Tinto é a Igreja de Nossa Senhora dos Prazeres de Monte-Mor, protegido por meio do Decreto nº 31.841, de 03 de dezembro de 2010. No município de Lucena no ano de 1949, a Igreja de Nossa Senhora da Guia foi tombada pelo IPHAN, uma referência barroca edificada pelos frades carmelitas, que chegaram à Paraíba em 1561, com o objetivo de catequizar os indígenas da região (Pizzol, 2006). Essa igreja, juntamente com a Fortaleza de Santa Catarina, as ruínas de Almagre e a atalaia de Forte Velho, compõem o Sistema Religioso-Defensivo da Capitania da Paraíba (Brasil, 2014, p. 166).

A área é que mais agrega Unidades de Conservação (UC) do Estado (Brasil, 2014) divididas entre as três esferas municipal, estadual e federal. Entre essas UC estão Áreas de Preservação Ambiental (APA); Reserva Biológica (REBio); Área de Relevante Interesse Ecológico (ARIE), além das reservas indígenas. Esse fato mostra o diferencial socioambiental da região pesquisada que juntos formam uma extensão de aproximadamente 40 km de zona costeira configurando-se em um ecossistema que é considerado como muito suscetível a impactos.

O litoral norte da Paraíba tem um grande potencial para o desenvolvimento da prática do ecoturismo. No entanto, a atividade turística, como um todo, na região é desprovida de um planejamento adequado, o que resulta em impactos socioambientais preocupantes (Segundo, 2015). Umas das consequências da inexistência de um planejamento turístico responsável é a ausência de práticas que visem ações socioambientais por parte dos meios de hospedagem local.

As consequências da inexistência de um planejamento turístico adequado na região são refletidas até mesmo no plano de manejo da Área de Proteção Ambiental (APA) do Rio Mamanguape. No documento consta que "é permitido à construção de empreendimentos turísticos ou outras atividades de grande porte, desde que atenda as condicionantes do processo de licenciamento ambiental, tratando-se, obrigatoriamente, dos projetos de saneamento de esgoto" (Brasil, 2014, p. 267). Equipamentos e empreendimentos turísticos de grande porte podem resultar em grandes impactos. O turismo tem se revelado, com raras exceções, predatório dos ecossistemas naturais resultado da implantação de infraestruturas pesadas e inadequadas, megaempreendimentos, especulação imobiliária, tem contribuído para agressão à natureza (Coriolano, 2011, p.7).

Tal perspectiva do plano de manejo da unidade de conservação se apresenta de forma equivocada e dando espaço para que organizações de grande porte possam se apropriar de amplas áreas impondo uma lógica de mercado que não se enquadra nos preceitos de um turismo desenvolvido em área protegidas que parte de preceitos do ecoturismo ou turismo de base comunitária. O ecoturismo pode ser entendido como o turismo sustentável pra praticado me áreas naturais (Dias, 2003, p. 107).

A Lei n° 9.985 que institui o Sistema Nacional de Unidades de Conservação (SNUC) no seu art. 5° diz que tem como um dos seus objetivos "favorecer a recreação com o contato com a natureza e o turismo ecológico", ou seja, o ecoturismo.

O turismo praticado na região é diversificado resultado da falta de um planejamento adequado. As cidades não desenvolvem as suas práticas turísticas visando suas potencialidades, ou seja, seus aspectos naturais, étnicos ou históricos. Assim, cada município desenvolve o turismo de forma distinta, quando as cidades de Lucena busca explorar mais suas características de sol e mar, em Rio Tinto o ecoturismo é mais praticado levando visitantes e pesquisadores a conhecerem suas paisagens e culturas, Marcação se enquadra nessa mesma perspectiva. A Baía da traição com todo o seu potencial para o ecoturismo e o etnoturismo apresenta atividades que se enquadram em um turismo predatório. Já, Mataraca também tem seu turismo concentrado em suas praias, mas busca se consolidar na prática de ecoturismo.

No entanto, é importante que o turismo desenvolvido nesses locais parta de um planejamento transdisciplinar e com características da democrática participativa, onde todos os envolvidos possam colaborar e elucidar se querem o desenvolvimento dessa prática e como ela será desenvolvida.

2.2 Método

Esse artigo corresponde a segunda e última parte de uma pesquisa de mestrado realizada em dezessete meios de hospedagem distribuídos entres os cinco municípios correspondentes à região do litoral norte da Paraíba. O primeiro artigo foi intitulado: Gestão Ambiental e Sustentabilidade: uma avaliação da responsabilidade socioambiental dos meios de hospedagem situados no litoral norte da Paraíba. A pesquisa inicial buscou elucidar a relação e percepção dos gestores dos meios de hospedagem com uma gestão sustentável (Cesar et. al. 2016).

Para chegar ao desenvolvimento dessas ações explicitadas nesse trabalho pesquisamos a situação e a relação dos meios de hospedagem da região com o meio. A pesquisa descritiva-exploratória foi desenvolvida na intenção de observar se a cultura organizacional dos meios de hospedagem da região pesquisada internaliza as questões ambientais. O que verificamos na primeira parte da pesquisa foi que os empreendimentos não estavam em conformidade com uma gestão sustentável, e passamos na segunda parte ao desenvolvimento das ações.

Como instrumento de coleta de dados foi utilizado um roteiro de entrevista semiestruturada que levou em consideração as práticas dos meios de hospedagem relacionadas à responsabilidade socioambiental; práticas de gestão ambiental como economia de água e energia; e política dos resíduos sólidos.

O primeiro momento da pesquisa foi importante tanto para diagnosticarmos a relação dos meios de hospedagem com uma gestão sustentável como também para observarmos os limites na qual tínhamos em relação às intervenções que poderíamos desenvolver junto aos participantes da pesquisa. Após pesquisarmos as práticas de gestão dos empreendimentos partimos para a segunda etapa da pesquisa que se classifica como pesquisa-ação.

Para Haguette (1995, p. 112) a pesquisa-ação visa desenvolver planos de ação, ou seja, o pesquisador entra em uma situação existente estabelece o diagnóstico e propõe medidas para sanar o problema. Pouparte (2008, p. 131) ainda diz que a esse tipo de pesquisa tem por objetivo aprofundar o conhecimento compreensivo de um problema no intuito de orientar a ação para solucionar tal problema. Para Thiollent (1986, p. 14):

> A pesquisa-ação é um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema

> coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo.

Assim, buscamos propostas de intervenção juntos aos administradores e funcionários dos empreendimentos pesquisados, através de entrevistas e diálogos informais, a fim de aflorar uma consciência inicial sobre a relação de suas atividades com a natureza. Buscamos elucidar através de um modo teórico as práticas turísticas e hospitaleiras, seus conceitos, sua importância, seus impactos positivos e negativos e sempre relacionando com o meio. De modo que as ações desenvolvidas nesse momento almejam a sensibilização das pessoas envolvidas com meios de hospedagem na região para com uma gestão sustentável, mostrando a importância da internalização das questões ambientais na sua gestão buscando ajustar suas práticas a um modelo de gestão que mitigue eventuais impactos. Thiollent (1986, p. 18), diz que nesse caso, não se trata apenas de resolver um problema imediato e sim desenvolver consciência da coletividade nos planos políticos ou cultural a respeito dos problemas importantes que enfrenta, mesmo quando não se veem soluções em curto prazo. O objetivo passa a tornar mais claro aos olhos dos participantes a natureza e a complexidade dos problemas considerados.

Todas as propostas foram formuladas levando em consideração a realidade dos empreendimentos, pois, sabemos que a maioria dos meios de hospedagem situados no litoral norte da Paraíba é de pequeno ou médio porte. Assim, desenvolvemos a ação tendo por base métodos alternativos que não necessite de um grande investimento para executá-las.

Chiazotti (2006) diz que a pesquisa-ação em organizações é um percurso longo que logo no inicio deve analisar as condições de exequibilidade, as negociações prévias até um plano provisório de pesquisa; na fase de execução ela exige a definição clara do que se quer resolver, a gestão da participação, recolha dos dados, proposição da solução, execução e avaliação, e na fase final o acompanhamento durável das ações propostas para que a pesquisa não se esgote nas conclusões formais de um texto.

3. Resultados e discussão

3.1. Diagnóstico

A primeira parte da nossa pesquisa intitulada: Gestão Ambiental e Sustentabilidade: uma avaliação da responsabilidade socioambiental dos meios de hospedagem situados no litoral norte da Paraíba nos ajudou a elucidar a relação dos meios de hospedagem dessa região com uma gestão sustentável. Observamos que os empreendimentos não estão em conformidade com uma gestão sustentável. Analisamos que suas práticas relacionadas à economia de água, energia, política dos resíduos sólidos e gestão ambiental e socioambiental não são pautadas por uma política ambiental.

No primeiro momento da pesquisa identificamos que a administração dos empreendimentos e os recursos humanos estavam longe de um entendimento amplo e necessário sobre o conceito de sustentabilidade e sobre a sua importância na gestão dos meios de hospedagem. Esse cenário se elucida no momento da pesquisa quando os proprietários são indagados sobre a sua percepção relacionada ao conceito de sustentabilidade e apenas um entrevistado soube responder. Esse fato se reflete na ausência de práticas promotoras da sustentabilidade na região.

A partir desse diagnóstico foram buscados, junto aos proprietários de meios hospedagem pesquisados, métodos que visasse a inserção da questão ambiental no dia a dia da administração dos empreendimentos hospitaleiros da região pesquisada levando em consideração a sua realidade. A implementação de um sistema de gestão ambiental é custosa e

delicada (Seiffer, 2009; Curi, 2011; Dias, 2011) necessitando de todo um aporte tecnológico e de tempo. Fatores que, infelizmente, foram escassos no desenvolvimento desta pesquisa.

Tal fato é resultado do porte dos meios de hospedagem que se enquadram como pequenos e com exceção de um que é um hotel, todos os outros são pousadas. O pequeno porte dos meios de hospedagem se caracteriza como um aspecto positivo no desenvolver da atividade na região. Coriolano (2008) corrobora afirmando que:

> A atividade turística além de construir espaços simbólicos, tece rede extensa de pequenos negócios que, por sua vez, cria sociabilidades as mais diversas. Assim, seguem os dois eixos do turismo: o globalizado e o de base comunitária, que em efervescência se contrapõem e se complementam, e este segmento, muitos governos não conseguem apreender.

Sabendo dos limites impostos e da realidade dos empreendimentos buscamos – pesquisadores, funcionários e proprietários – ações que pudessem auxiliar na inserção do conceito de sustentabilidade aos indivíduos que atuam no ramo hospitaleiro no litoral norte paraibano. Veiga (2014) diz que para buscar a sustentabilidade é preciso ações policêntricas para alcançar benefícios em várias escalas. E é nessa perspectiva que esse trabalho se insere.

Após apresentar a proposta aos participantes da pesquisa buscamos ações junto a eles e o resultado foram três propostas: minicursos; uma cartilha e a apresentação do guia de implementação do sistema de gestão ambiental NBR 15401, desenvolvido através de uma parceria entre o SEBRAE e a ABNT. Ao início foi proposto um workshop entre os proprietários de cada empreendimento, o evento teria como tema a gestão sustentável na hotelaria. No entanto, foi observada uma forte rejeição dos prováveis participantes devido a uma notável desunião entre alguns participantes. Propomos então a distribuição das apostilas do SEBRAE e ABNT intitulada: Meios de hospedagem: sistema de gestão da sustentabilidade.

3.2. Minicursos

Na pesquisa-diagnóstico concluímos que os empreendimentos pesquisados se destacam quando o assunto é a priorização da população nativa na formulação do quadro de funcionários. Todos os empreendimentos que detém um quadro de funcionário afirmaram que privilegiam as pessoas da região. Podemos observar no relato da entrevistada para quem daremos o nome ficcional de Izabel (56)[2], que possui um meio de hospedagem dentro dos limites da APA do Rio Mamanguape, quando indagada sobre essa questão afirma: "Sim, sempre daqui da redondeza!" Já o entrevistado Diogo (34) é nativo e responsável pela administração do meio de hospedagem na qual trabalha no seu relato ele afirma: Sim, no momento todos os funcionários são daqui da região, inclusive eu." O entrevistado Romário (22) que é estudante do curso de engenharia ambiental e trabalha no ramo da hospitalidade há apenas dois anos, relata: "Com certeza, sempre foi à comunidade." Esse fato vai no sentido do pensamento de autores como Ruschman (2000); Dias (2002); Gonçalves (2004) entre outros que acreditam que entre os benefícios que o turismo, quando planejado visando a sustentabilidade, deve trazer está a geração de emprego e renda.

No entanto, também observamos que há uma preocupação com a capacitação dos recursos humanos dos empreendimentos, porém não existe uma política efetiva para sanar essa preocupação. O entrevistado Mario (63) ao responder a mesma questão que os participantes à cima expõem: "Mas é óbvio! Meus funcionários são todos nativos, não tem ninguém de fora e também com formação. Devido a minha preocupação em relação a isso eu adquiri cursos em DVD. [...] Chamo as pessoas fico ali uma hora, duas horas mostrando".

[2] Os nomes dos entrevistados expostos durante todo o texto são ficcionais.

Outro participante que chamaremos de Felipe que é médico e tem uma pousada na Baía da Traição nos afirma: É um problema! A gente prioriza, só que não tem pessoas capacitadas." Esse fato vai de encontro a pesquisa de Menezes et. al. (2011) Ao dizer que os funcionários dos empreendimentos hospitaleiros do litoral norte da Paraíba não obtinham capacitação suficiente.

A partir desse fenômeno nos diálogos realizados com os participantes a fim de desenvolver as práticas que intervissem nas práticas dos empreendimentos percebemos essa ânsia pela capacitação e propomos o desenvolvimento de minicursos. No entanto, também observamos que existe uma rotatividade acentuada de funcionários nos empreendimentos, além da inexistência de cursos de capacitação oferecidos para a comunidade e foi proposto que as aulas seriam abertas para a população que tivesse interesse. Numa forma de diminuir o fosso entre uma profissionalização adequada e sua realidade vigente. Santos (2000) diz que vivemos na atualidade entre a tirania do dinheiro e da informação e que essa última não é universalizada acarretando no processo de desigualdade. De modo que a periferia no sistema capitalista se torna cada vez mais periférica. Ao final foram quarenta e dois participantes divididos entre funcionários e proprietários dos meios de hospedagem envolvidos na pesquisa e moradores locais interessados nas temáticas e em se qualificar para o mercado de trabalho.

Sabendo da importância da qualificação dos recursos humanos para os meios de hospedagem e da carência de cursos profissionalizantes oferecidos à população da região achamos importante documentar a participação de todos através de certificados. Os certificados foram gerados pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte através de um projeto de extensão. A duração total dos minicursos foi de oito horas dividas em dois resultando em dois certificados, cada um de quatro horas/aula.

Mesmo sabendo que nosso objeto de estudo é a relação dos meios de hospedagem com a natureza ao conhecer a realidade dos empreendimentos constatamos a inexistência de conceitos básicos para a prestação de um serviço seguro e de qualidade. Questões simples e importantes a exemplo da utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) para as pessoas que trabalham com a governança, ou com qualquer outra função que possa acarretar em acidentes, não foram vistos; recepcionistas que não dominam as técnicas de atendimento e de *check-in* e *check-out* foram algumas das fragilidades que percebemos. Pensamos que não poderíamos apresentar uma proposta sustentável aos serviços oferecidos pelos empreendimentos sabendo que os básicos não estão sendo desenvolvido da forma adequada. Sendo assim, propomos dois minicursos um intitulado: Introdução ao Turismo e as Práticas da Hospitalidade; e o segundo: Introdução ao Turismo Sustentável e Gestão Ambiental na Hospitalidade. Esses fatores foram observados *in loco* durante a pesquisa. O sucesso na hotelaria está nos recursos humanos (Castelli, 2003) é ansiamos a qualificação do pessoal que trabalha com hotelaria da região. Esse sucesso do RH "pode se dar através da educação e do treinamento, ou seja, através do aporte do conhecimento, do desenvolvimento das habilidades, da formação de nos hábitos (atitudes) e da indicação das perspectivas para seu crescimento profissional" (Castelli, 2003, p. 34). Além da questão técnica, a capacitação é uma importante ferramenta que auxilia na elucidação da relação do turismo com a natureza. A prática turística baseada em preceitos ecológicos, diferentemente do turismo tradicional, requer pouco investimento em infraestrutura e alto investimento em capacitação, conhecimento e informação (Dias, 2003, p. 113).

Nos minicursos nós buscamos explanar aos participantes, inicialmente, a área com a qual eles estão trabalhando, o turismo, e consequentemente, a hotelaria. No primeiro momento foram expostos os conceitos do turismo, sua importância e como ele se desenvolve; os números que mostram a ascensão do turismo na atualidade, da geração de renda, do impacto econômico do turismo e da hotelaria no Brasil e no mundo. Além dessa parte introdutória nós também explanamos sobre as técnicas nos serviços da hotelaria,

fragmentação dos setores de um meio de hospedagem e suas funções; práticas da recepção, reserva/vendas e governança.

No segundo momento desenvolvemos os assuntos partindo da questão ambiental introduzimos toda a problemática ambiental, partindo dos problemas iniciados com revolução industrial passamos pela contradição do nosso sistema econômico que prioriza o lucro frente à natureza; mostramos os efeitos de um desenvolvimento que não respeita o meio ambiente a partir da relação entra a produção industrial e os recursos naturais chegando aos conceitos de sustentabilidade e desenvolvimento sustentável. Depois de exposto os problemas do nosso modelo de desenvolvimento partimos para a importância da inserção da sustentabilidade no turismo conceituando turismo sustentável e a importância de um planejamento turístico que leve em consideração a sustentabilidade local. Finalizamos o segundo minicurso apresentando a gestão ambiental na hotelaria, sua importância para a sobrevivência de um meio de hospedagem no mercado competitivo; mostramos técnicas e práticas que auxiliam na diminuição dos impactos provocados pelos meios de hospedagem e exemplos de hotéis que fazem uso dessas técnicas.

Ao ministrar os minicursos foi percebido que os participantes tinham um laço tofílico (Tuan, 2012) muito acentuado com o local. Ao expor a importância deles (nativos) no planejamento turístico do seu local, e que eles não são e nem podem ser tidos como produtos (Rushman, 2000) os mesmo se mostraram proativos em relação à conservação do seu local. Observamos que a percepção deles sobre o turismo não é de uma prática predatória, de forma alguma, mas sim de um turismo que lhe privilegiem e que respeitem a sua cultura e sua natureza. Eles expõem os impactos causados pelo turismo no seu local de forma preocupante, nos atentamos para os seus saberes em relação aos impactos do turismo e vemos que eles se preocupam com o desenvolvimento do turismo no seu local. Isso mostra a grandeza dos seus conhecimentos sobre o seu ambiente local e os riscos que esse corre. Freire (1987, p. 68) não há saber mais ou saber menos: há saberes diferentes".

O objetivo principal ao final do minicurso não foi apenas mostrar técnicas e enquadrar os participantes em uma perspectiva alienada a excelência de técnicas visando à competitividade. Santos (2000) nos ensina que tal pensamento faz parte da "perversidade da globalização". Ao mostrar, por mais que de forma introdutória e rasa, a importância da sustentabilidade almejamos que os participantes se tornem atores de mudança dos seus locais em busca da sustentabilidade. Gadotti (2011, p. 77) diz que "educar para a sustentabilidade implica mudar o sistema".

Nessa ação buscamos sempre estar levando em consideração a complexidade que envolve a sustentabilidade relacionando as temáticas interligadas, ou seja, buscamos a transdisciplinaridade. Morin (1999, p. 18) diz que é preciso: "uma reorganização do saber na qual seriam ressuscitadas, de uma nova maneira, as noções trituradas pelo parcelamento disciplinar: o ser humano, a natureza, o cosmos e a própria realidade".

Os minicursos foram ministrados de forma individual em cada meio de hospedagem, por preferência de alguns proprietários, com exceção do município de Mataraca, no qual foi realizado, de comum acordo entre os participantes da pesquisa, em um único dia em um local comum a todos onde já funcionou a ONG caranguejo Uçá (*Ucides Cordatus)* e que hoje é um bar-café. No entanto, nesse último município a presença dos funcionários e proprietários dos meios de hospedagem foi muito pequena perante a presença majoritária dos moradores da cidade, demonstrando uma peculiaridade no desenvolver da ação no local.

O município de Baía da Traição foi onde mais se encontrou empreendimentos dispostos a participar, esse fato se deve também ao maior número de empreendimentos participantes da pesquisa, quando de seis meios de hospedagem pesquisados quatro participaram da ação; o município de Lucena dos três participantes nenhum se propôs a

participar; em Rio Tinto foi executado em um entre dois participantes; em marcação o único participante também não se disponibilizou.

A data de realização dos minicursos aconteceu entre os dias 16 de outubro e 30 de novembro de 2016. As datas foram marcadas a parti da disponibilidade de cada meio de hospedagem ficando a escolha do dia sempre a critério dos mesmos. Alertamos aos não participantes que a realização dessa ação continua a disposição deles podendo ser realizada em um momento que eles, por ventura, acharem mais oportuno.

Tivemos algumas dificuldades na realização dessa ação por mais que essa atividade fosse considerada como de extrema importância tanto para os proprietários quanto para os funcionários. Dificuldades como esquecimento do minicurso um dia antes desse ser ministrado; vários contatos na tentativa de marcar o dia das aulas; a não disponibilidade de alguns proprietários, mesmo depois de inúmeras tentativas; a preferência pela execução dos cursos em um único dia acarretou, algumas vezes, em um visível cansaço entre alguns integrantes; e até mesmo desconfianças, foram algumas das dificuldades encontradas durante todo o campo.

3.3. Cartilhas

Os participantes da pesquisa sempre se mostraram muito preocupados em ter um acesso maior à informação, tanto os proprietários quanto os funcionários. E alguns proprietários por se utilizarem de ferramentas a exemplo de vídeos/aulas como relatado acima propuseram, como forma de uma ação, algum material, na qual, eles pudessem e sempre utilizar como uma forma de reciclagem das temáticas expostas nos minicursos, como também apresentando a novos colaboradores que chegam. A hotelaria mostra como um ramo com uma rotatividade muito acentuada (Ferreira, 2007). Necessitando, portanto, de treinamentos periódicos o que, infelizmente, não acontece nos meios de hospedagem pesquisados.

Coma proposta feita por alguns participantes de um material físico, propusemos uma cartilha. Buscamos consultar os participantes para saber quais conteúdos eles achavam importantes para conter no material. E observamos que os temas que mais lhes interessavam seria a parte prática da hotelaria questões relacionadas a recepção, governança, reservas. Assim além de nos utilizarmos dessas temáticas sugerimos a adição da temática ambiental no turismo e na hotelaria. Uma cartilha então contou com aspectos baseados nos temas expostos nos minicursos. De forma que também dividimos em duas assim como nas aulas na intenção que os temas ficassem bem divididos e claros.

A cartilha pode ser considerada com um material de educação informal. Barcelar et. al (2009) nos diz que devido as especificidades do ambiente de trabalho em micro e pequenas empresas, a educação informal se mostra como um método que tenha resultados mais expressivos que a formal.

Buscamos na cartilha ser bastante didático, nos utilizando de imagens e explicitando os conceitos de forma clara e concisa. Ao perguntar aos proprietários o grau de escolaridade de seus funcionários percebemos que era baixo. Assim seria importante que o material fosse compreensível e seu conteúdo acessível. Barcelar et. al. (2009) diz que as cartilhas devem ser: sucintas; possuir linguagem simples; ser adequadas ao nível técnico dos leitores e introduzir termos técnicos.

Apesar da busca pela linguagem simples almejamos sempre expor a interdisciplinaridade da temática. Ou seja, a relação complexa entre turismo, hotelaria e meio ambiente e principalmente a importância dessa relação.

Na primeira cartilha destinada à parte prática da hospitalidade expomos vários termos importantes para o dia a dia na operação dos serviços; mostramos o passo a passo de um atendimento adequado para o *check-in*, *check-out* e reserva. Tais fatores são relacionados ao setor da recepção e reserva. Tratamos da governança expondo a importância de suas funções para um serviço de excelência; exibimos um *check-list* apresentado em Marques (2004) que se

configura como um dos mais adequados para a higienização de uma unidade habitacional. Além dessas questões tratamos também, nessa primeira parte do relacionamento com o cliente; do marketing; e dos conceitos do turismo.

Assim como pensado na configuração dos minicursos oferecemos as cartilhas no mesmo modelo divididas em duas e a primeira introduz a segunda. Na segunda tratamos das questões dos conceitos de sustentabilidade, turismo sustentável e a importância de uma gestão ambiental nas operações dos meios de hospedagem; desenvolvemos sobre a importância na redução do consumo e consequentemente do lixo, dos 3 R's (reduzir, reutilizar e reciclar). Expusemos ferramentas que auxiliam na redução dos impactos na hotelaria na economia de energia, de água dos resíduos sólidos.

Para a formulação da estrutura da cartilha buscamos a ajuda de uma *designer* gráfico que nos auxiliou criando todo o layout do material. Os materiais foram distribuídos em todos os meios de hospedagem que participaram da pesquisa, os que se disponibilizaram a participar dos minicursos e até mesmo os que não se disponibilizaram. A intenção foi que mesmo não participando de uma atividade tão importante como as aulas os pesquisados pudessem de alguma maneira obter informações importantes que os auxiliem na interpretação entre a gestão de um meio de hospedagem e a sustentabilidade.

3.4. Apostila

A pesquisa-diagnóstico nos mostrou que a gestão dos meios de hospedagem do litoral norte da Paraíba não se enquadra na perspectiva de uma gestão sustentável. Apesar de algumas práticas isoladas terem sido encontradas em determinados empreendimentos em nenhum a questão ambiental teve o foco que necessita. Tal fenômeno é derivado de vários fatores: questões financeiras, estruturais e também informacionais. Como desde o início nossas ações foram focadas nos fatores informacionais, permaneceram assim nesse último momento.

A nossa última ação focou na gestão dos meios de hospedagem. De início propusemos *wokshops* sobre hospitalidade e meio ambiente. Tais eventos aconteceriam nas cidades pesquisadas. No entanto, ao levarmos para os participantes tal ideia não foi bem recebida. Observamos, a partir do relato de alguns participantes, que esse fato resulta da falta de união dos empresários.

Entretanto, ao observar a lacuna existente entre a sustentabilidade e a gestão dos meios de hospedagem seria interessante levar algum material que elucidasse e auxiliasse os gestores desses empreendimentos a aderir uma postura mais responsável ambientalmente.

Sendo assim, sugerimos aos proprietários a entrega de um material elaborado através da parceria entre a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e o Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) intitulado: Meios de Hospedagem: sistema de gestão da sustentabilidade. Esse material é um guia no auxílio aos meios de hospedagem que anseiam a implementação ou de um sistema de gestão ambiental ou apenas a adoção de algumas de suas propostas de forma a administrar seus impactos. Como afirma o material:

> O guia também pode ser consultado de forma pontual para auxiliar no entendimento e permitir uma interpretação adequada de cada requisito da norma ABNT NBR 15401, não sendo necessária sua leitura na ordem do método de implementação apresentado (ABNT, 2012).

O Brasil foi o primeiro país a desenvolver uma norma dedicada especialmente aos meios de hospedagem (ABNT, 2012). A norma da ABNT 15 401 tem como objetivo:

> Especificar os requisitos relativos à sustentabilidade de meios de hospedagem, estabelecendo critérios mínimos específicos de desempenho em relação à

> sustentabilidade e permitindo a um empreendimento formular uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e as informações referentes aos impactos ambientais, socioculturais e econômicos significativos (ABNT, p. 1, 2006).

Souza e Alvares (2014) também colaboram afirmando que essa norma se destaca devido ao seu ineditismo e ao fato de se apresentar como uma norma específica para meios de hospedagem. Contudo, o autor também nos revela que poucos empreendimentos brasileiros buscam a certificação.

Lembramos que a proposta dada aos proprietários não foi a da certificação devido, entre outras questões, a complexidade que se dar um processo de certificação ambiental. A nossa intenção foi a de aproximar os proprietários de materiais que os auxiliem na gestão dos seus negócios. O documento apresentado é muito didático e teve uma boa aceitação como proposta.

Esperamos que esse material auxilie os proprietários e gestores dos empreendimentos pesquisados tanto na adoção de práticas sustentáveis como de estratégias para as suas administrações, mirando sempre a redução de impactos socioambientais resultantes da configuração dos seus serviços e um desenvolvimento que inclua os povos que ali existem, seus costumes, sua cultura e suas histórias.

4. Conclusão

A relação do turismo com a natureza é muito complexa e quando envolve os aspectos socioambientais é que todas as questões imbricadas no contexto dessa atividade se relevam ainda mais nítida. No litoral norte da Paraíba onde elementos étnicos, históricos, culturais e naturais estão intimamente conectados encontramos esse forte aspecto de conservação.

No entanto, todo esse ecossistema pode estar em risco quando o mesmo busca maneiras de se desenvolver sem internalizar os seus aspectos socioambientais. O turismo é uma dessas maneiras e observamos algumas carências relacionadas a aspectos administrativos pautados numa gestão sustentável revelando que é preciso um apoio maior aos gestores e proprietários desses empreendimentos. Apoios referentes a métodos de gestão e conscientização da sua importância junto à preservação ambiental e para o desenvolvimento de forma sustentável da região.

Esse trabalho não deve ser encerrado aqui, pois tem possibilidades e deveres com pesquisas futuras, tais como a análise dos impactos dessas ações nos empreendimentos participantes; o desenvolvimento de outras ações que envolva o poder público numa perspectiva conjunta; e a relação do projeto “Na trilha dos Potiguaras” com os meios de hospedagem.

Concluímos com a esperança que esse trabalho impacte positivamente na rotina da gestão dos meios de hospedagem do litoral norte da Paraíba. Que as reflexões expostas sobre a relação do turismo e a hotelaria com a natureza tinham sido captadas e absolvidas pelos participantes do trabalho. Esperamos assim estar contribuindo para a conservação dessa região que deve ser apreciada, mas nunca explorada.

Referências

ABNT, **Associação Brasileira de Normas Técnicas.** NBR 15401: Meios de hospedagem – sistema de gestão da sustentabilidade – Requisitos. 2006.

ABNT; SEBRAE. **Meios de hospedagem: sistema de gestão da sustentabilidade**. – Rio de Janeiro – ABNT; SEBRAE, 2012.

Bacelar, M. F.; Pinheiro T. S. M.; Leal, M. F.; Paz, Y. M.; Lima, A. S. T.; Albuquerque, C. G. **Metodologia para elaboração de cartilhas em projetos de educação ambiental em micro e pequenas empresas.** Recife (PE): Jepex; 2009 (plataforma scielo) Disponível em: < file:///C:/Users/Pedro%20Henrique/Downloads/metodologia+para+a+cartilha%20(1).pdf >

Boff, L. **Sustentabilidade: O que é – O que não é**. 3° edição. Petrópolis –RJ: Editora Vozes, 2014.

Bohdanowicz. P. **Europan Hoteleirs' Enviroment Attitudes**. Cornel And Restaurant Administration Quarterly. V. 46, N° 2. May/2005.

Buarque, S. C. **Metodologia de Planejamento do desenvolvimento local e Municipal Sustentável**. Projeto de Cooperação Técnica INCRA/IICA-PCT-INCRA/IICA: Brasília, 1999

Camargo, A. M. de B. **Sustentabilidade: dimensões e desafios**. 6 ed. Campinas, SP: Papirus, 2003. (coleção Papirus educação).

Castelli, G. **Administração Hoteleira**. 9 ed. Caxias do Sul. EDUSC, 2003.

Cesar, P. H. C. **Avaliação de práticas de gestão ambiental em meios de hospedagem situados no litoral norte do estado da Paraíba**. Mamanguape. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Curso de Hotelaria – UFPB, 2013.

Chiazzotti. A. (2006). **Pesquisa Qualitativa em Ciências Sociais.** Petrópolis/RJ: Vozes.

Coriolano, Luzia Neide M. T. **O turismo comunitário no nordeste brasileiro. V seminário da associação nacional de pesquisa e pós-graduação em turismo.** 2008. Disponível em: < https://www.researchgate.net/publication/267960210_O_turismo_comunitario_no_nordeste_brasileiro >.

_____, L. N. M. T.; Vasconcelos, Fábio Perdição. **O turismo e a relação sociedade-natureza**: realidade, conflitos e resistências. - 2° edição-. Fortaleza: EDUECE, 2014.

_____, L. N. M. T. **Ecoturismo e contribuições ao desenvolvimento sustentável em comunidades** – Ceará – Brasil. In revista Geográfica da América Central. Número especial EGAL, 2011. II semestre, pp. 1-19.

Dias, R. **Gestão ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade**. 2 ed. São Paulo: Atlas. 2011.

_____, R. **Turismo Sustentável e Meio Ambiente**. Editora Atlas, 2003.

Diegues, A. C. **O mito da Natureza Intocada**. HUCITEC. - São Paulo – 3° edição.

Figueira, V.; D., R. **A Responsabilidade Social no Turismo.** Escolar Editora, 2011.

Freire, P. **Pedagogia do oprimido.** 17ª ed. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1987.

Gadotti, M. **Educar para a sustentabilidade:** uma contribuição á Década da educação para o Desenvolvimento Sustentável. São Paulo: Editora e Livraria Instituto Paulo Freire. – (Série Unifreire; 2) Disponível em: < http://acervo.paulofreire.org:8080/xmlui/bitstream/handle/7891/3080/FPF_PTPF_12_077.pdf >.

Gonçalves, L. C. **Gestão ambiental em meios de hospedagem.** São Paulo: Ed. ALEPH. 2004.

Grimm; I. J.; Sampaio, C. A. C. 2011. **Turismo de base comunitária:** convivencialidade e conservação ambiental. Revista Brasileira de ciências ambientais. n.19, Mar., p. 57-68. Disponível em: < http://abes-dn.org.br/publicacoes/rbciamb/PDFs/19-09_Materia_geral_7_artigos273.pdf >

Haguette, T. M. F. **Metodologias qualitativas na sociologia.** 11. ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

ICMBio - Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade. **Plano de Manejo da Área de Proteção Ambiental da Barra do Rio Mamanguape e da Ária de Relevante Interesse Ecológico de Manguezais da Foz do Rio Mamanguape.** Brasília, 2014. Disponível em: < file:///C:/Users/Pedro%20Henrique/Downloads/Produto_1_-_Mamanguape%20(2).pdf >

Marques, J. A. **Introdução à Hotelaria**. (Coleção turismo). Bauru, SP. EDUSC, 2003.

Menicucci, C. M. B. de Filippo. **A rotatividade na hotelaria econômica:** uma investigação nos hotéis Ibis Belo Horizonte e Betim. Belo Horizonte – MG. Dissertação (mestrado em turismo e meio ambiente) - Centro universitário UNA, 2007.

Morin. E. **O método: a natureza da natureza.** 2° edição. Publicações Europa-América. Tradução de Maria Gabriela da Bragança, 1977.

_____. E. **Complexidade e Transdisciplinaridade:** a reforma da universidade e do ensino fundamental. Natal: EDUFRN, 1999.

Neder. R. T. **Crise socioambiental:** estado & sociedade civil no Brasil (1982-1998). São Paulo: Annablume: FAPESP: 2002.

Pearson, Academia. **Gestão Ambienta.**, Pearson Brasil, 2011.

Pizzol, K. M. S. A. **O processo de estruturação urbana no litoral norte da Paraíba e as intervenções no meio ambiente**: o caso de Lucena – PB. Revista online Caminho da Geografia, volume 6; número 9. P. 80-89. 2006.

Porto-Gonçalves. C. W. **A globalização da Natureza e a Natureza da Globalização** - 6° ed. – Rio Janeiro: Civilização Brasileira, 2015.

Poupart, J. **A pesquisa qualitativa**: enfoques epistemológicos e metodológicos. Tradução de Ana Cristina Nasser. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

Ruschman, D. V. de M. **Turismo e Planejamento Sustentável**. 1° ed. Campinas – SP: Editora Papirus, 2000.

Seiffert, M. E. B**. Gestão Ambiental:** instrumentos, esferas de ação e educação ambiental. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

Sachs, Iganacy. **Caminhos para o Desenvolvimento Sustentável.** Rio de Janeiro: Garamond Universitária, 2009.

Santos, M. **Por uma outra globalização**: do pensamento único a consciência universal. Rio de Janeiro; Record. 2000.

Segundo, I. D. B. **Análise das Condições de Salubridade Ambiental dos Municípios com Potencial Turístico do Litoral Norte Paraibano**. João Pessoa. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento e Meio Ambiente) – UFPB, 2015.

Thiollent, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez, 1986. (Coleção temas básicos da pesquisa-ação).

Veiga, José Eli da. **Meio Ambiente e Desenvolvimento**. 4° edição: São Paulo, 2012.

Veiga, J. Eli da. **O âmago da sustentabilidade.** Revistas de Estudos Avançados. Volume 28, número 82. São Paulo, 2014. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40142014000300002 >

Considerações Finais

O litoral norte da Paraíba é uma das regiões mais singulares do país, com suas áreas ainda muito bem preservadas e a presença da etnia indígena Potiguara a região se apresenta como a que mais possui unidades de conservação do estado.

Com tantas belezas cênicas, singularidades socioambientais a região se mostra como um grande potencial turístico. Para o governo do Estado a região é tida como uma das mais promissoras para o desenvolvimento turístico estadual, onde está centralizando políticas públicas buscando o fomento do turismo na área. A construção de uma estrada que liga a Barra de Camaratuba a BR-230 e o programa "Na trilha dos Potiguaras" são algumas das ações desenvolvidas pelo governo do estado. No entanto, também é importante desenvolvimento de políticas públicas no que se se diz respeito ao planejamento turístico da região onde esse deve ser baseado nos moldes da transdiciplinaridade e, principalmente, prezar pela participação popular de forma ampla e democrática.

Com isso, é importante o conhecimento aprofundado de todas as estruturas que estão ligadas ao desenvolvimento do turismo na região. Essa pesquisa buscou elucidar a maneira como os meios de hospedagem do litoral norte da Paraíba se relacionam com uma gestão sustentável. Infelizmente, não podemos concluir que a relação entre os empreendimentos pesquisados e o meio seja ótima ou que os mesmos se desenvolvem de forma sustentável. No entanto, podemos constatar que os gestores se mostraram muitos solícitos à adequação de seus serviços ao paradigma de uma gestão sustentável o que nos levou ao desenvolvimento das ações. Almejamos que com esse trabalho inicie uma mudança nesse cenário e que nossas ações tenham aproximado os participantes da pesquisa aos preceitos da sustentabilidade.

O fato desses meios de hospedagem não estarem em conformidade com uma gestão sustentável pode estar relacionado à falta de políticas públicas de incentivo aliado a passividade dos gestores em relação à busca de métodos de gestão ambiental. O desconhecimento de conceitos importantes para uma gestão responsável como sustentabilidade, gestão ambiental e responsabilidade socioambiental também podem estar relacionados a esse panorama. Tais conceitos podem servir de alavanca para um possível desenvolvimento pautado no equilíbrio que é palavra-chave para a sustentabilidade.

Os meios de hospedagem pesquisados se enquadram como de pequeno porte e de administração familiar o que se configura como um fator positivo no desenvolvimento do turismo com princípios sustentáveis na região. Contudo, é importante que esses empreendimentos se enquadrem na perspectiva de uma gestão sustentável e que seus objetivos estejam alinhados aos da população local.

Observamos que alguns problemas encontrados nos meios de hospedagem são também de responsabilidade dos gestores públicos, questões relacionadas à coleta de lixo e falta de saneamento básico na região intensificam os impactos ambientais. Assim é importante que a os poderes públicos de todas as esferas se unam em prol de um planejamento e consequentemente desenvolvimento turístico na região que não acarrete na desestruturação dessa região tão importante.

4. Referências Gerais

ABRAMOVAY, Ricardo. **Muito Além da economia Verde**. São Paulo: Editora Abril, 2012.

ALIGLERI, Lilian; ALIGLERI, Luiz Antônio; KRUGLIANSKAS, Isak. **Gestão socioambiental: responsabilidade e sustentabilidade do negócio**. São Paulo: Atlas, 2009.

ANDRADE, Manoel Correia de. **Os rios de açúcar do Nordeste Oriental – O rio Mamanguape**. João Pessoa: Editora Universitária-Conselho Estadual de Cultura, 1997.

ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lucio de; JORGE, Wilson Edson. **Hotel: Planejamento e projeto.** 9 ed. São Paulo: Senac, 2007.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS - ABIH. Indústria Hoteleira. 2016. Disponível em: < http://abih.com.br/abih-site/page/roll?id=1 > Acesso em: 02 de Julho. 2016.

BOFF, Leonardo. **Sustentabilidade: O que é – O que não é**. 3° edição. Petrópolis –RJ: Editora Vozes, 2014.

BOHDANOWICZ. P. **Europan Hoteleirs' Enviroment Attitudes**. Cornel And Restaurant Administration Quarterly. V. 46, N° 2. May/2005.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente, dos Recurso Hídricos e da Amazônia Legal/Ministério da Eduação e do Desporto. **I Conferência Nacional de Educação Ambiental. Declaração de Brasília para a educação Ambiental**. Brasília –DF: MMA/MED, 1998. Disponível em: < http://www.mma.gov.br/destaques/item/8069 > Ecesso em: 26 de Junho de 2016.

BRASÍLIA. **OS DIFERENTES MATIZES DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL NO BRASIL 1997 – 2007.** 2° edição. Brasília – DF: MMA, 2008. (Série desafios da Educação Ambiental). Disponível em: < http://www.mma.gov.br/estruturas/educamb/_arquivos/dif_matizes.pdf >

BURGOS, Andrés; MERTENS, Frédéric. **Os desafios do turismo no contexto da sustentabilidade: as contribuições do turismo de base comunitária**. Revista de Turismo y Patrimônio Cultural, Vol. 13 N° 1. 2015. Págs. 57-71

CAMPANILI, Maura. 2016. **No mesmo lugar, desde o descobrimento.** Disponível: < https://site-antigo.socioambiental.org/website/parabolicas/edicoes/edicao58/potiguara.html >. Acesso em: 02 de Julho de 2016.

CARDOSO, Thiago Mota; GUIMARÃES, Gabriela Cassimiro. **Etnomapeamento dos Potiguaras**. Brasília FUNAI/CGMT/ CGETNO/CGGAM, 2012. (Série Experiências Indígenas, n.2).

CARVALHO, Juliano Loureiro de. **Formação territorial da Mata Paraibana**, **1750-1808**. (Dissertação - Mestrado). Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Arquitetura, 2008.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. 9 ed. Caxias do Sul. EDUSC, 2003.

CESAR, Pedro Henrique Cesar. **Avaliação de práticas de gestão ambiental em meios de hospedagem situados no litoral norte do estado da Paraíba**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Curso de Hotelaria, Universidade Federal da Paraíba, Mamanguape, 2013.

CHIAZZOTTI. A. (2006). **Pesquisa Qualitativa em Ciências Sociais**. Petrópolis/RJ: Vozes.

COELHO, Eduardo de Ávila. **Refletindo sobre turismo de base comunitária em Unidades de Conservação através de uma perspectiva amazônica**. Revista Brasileira de Ecoturismo, São Paulo, v.6, n.1, jan/abr-2013, p.313-326.

CORIOLANO, Luzia Neide Menezes Teixeira**. O turismo comunitário no nordeste brasileiro**. In: V Seminário da Associação da Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo. 08.2008. Anais Eletrônicos. Belo Horizonte, 2008. Disponível em: < https://www.researchgate.net/publication/267960210_O_turismo_comunitario_no_nordeste_brasileiro > Acesso em: 26 de junho 2016.

Coriolano, L. N. M. T. Ecoturismo e contribuições ao desenvolvimento sustentável em comunidades – Ceará – Brasil. In revista Geográfica da América Central. Número especial EGAL, 2011. II semestre, pp. 1-19.

DIAS, Reinaldo. **Gestão ambiental:** responsabilidade social e sustentabilidade. 2 ed. São Paulo: Atlas. 2011.

_____, Reinaldo. **Sociologia do Turismo**. São Paulo, ATLAS, 2002.

_____. Renaldo. **Turismo Sustentável e Meio Ambiente.** Editora Atlas, 2003.

Diegues, A. C. O mito da Natureza Intocada. HUCITEC. - São Paulo – 3° edição.

FELIX, Wagner de Souza. **Gestão Ambiental e Sustentabilidade**: estudo de casos múltiplos no setor hoteleiro de João Pessoa/PB. 2011. 91 f. Trabalho de Conclusão de curso (Graduação) – Curso de Ecologia, Universidade Federal da Paraíba, Rio Tinto, 2011.

FERREIRA, R. A. R. **Uma avaliação da certificação ambiental pela norma NBR ISO 14001 e a garantia da qualidade ambiental.** 148 f. Dissertação de Mestrado – Escola de Engenharia Civil UFSCar, São Carlos, 1999.

FIGUEIRA, Victor; DIAS, **Renaldo. A Responsabilidade Social no Turismo**. Escolar Editora, 2011. 165 p.

FLICK, Uwe. (2009) **Desenho da pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Bookman Artmed.

GODOY, A. (1995). **Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais**. Revista de Administração de Empresas. São Paulo, v.35, n.3, p, 20-29

GONÇALVES, Luiz Claudio. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Ed. ALEPH. 2004. 159 p.

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. **Metodologias qualitativas na sociologia**. 11. ed. Petrópolis: Vozes, 2007

HSIEH, Ernesto. Hospitalidade e sustentabilidade. **In: PHILIPPI JR. Arlindo. Gestão ambiental e sustentabilidade no turismo**. Barueri, SP: Manole, 2010. p. 97-108.

ICMBio, **Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade. Plano de Manejo da Área de Proteção Ambiental da Barra do Rio Mamanguape e da Ária de Relevante Interesse Ecológico de Manguezais da Foz do Rio Mamanguape.** Brasília, 2014.

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do turismo.** 2 ed. Revisada e ampliada. São Paulo: Thompson Pioneira, 2003.

Instituto Ethos.
Disponível em: http://www3.ethos.org.br/ Acesso em: 18 Junho 2016.

KIYTANI, Ilana Barreto; LIMA, Eduardo Rodrigues Viana. Turismo de segunda residência no litoral da Paraíba: legislação X uso do espaço. **In: LIMA, Eduardo Rodrigues Viana. Dilemas ambientais do uso e ocupação da costa paraibana.** João Pessoa, PB: Editora UFPB, 2012.

LEFF, Enrique. Saber Ambiental: Sustentabilidade, Racionalidade, Complexidade, poder. 8° edição: Editora Vozes, 2011.

MARQUES, J. Albano. **Introdução à Hotelaria**. (Coleção turismo). Bauru, SP. EDUSC, 2003.

MOLINA, Sergio E. **Turismo e ecologia**. Tradução de Josely Vianna Baptista. 2 ed. Bauru, SP: EDUSC, 2001.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). **Guia de desenvolvimento do turismo sustentável**. Porto Alegre: Ed. Bookman Companhia, 2003.

PELLEGRINI, Américo. **Ecologia, Cultura e Turismo**. 4° edição: Campinas – SP, 1993.

PHILIPPI JR. Arlindo; ROMERÒ, Marcelo de Andrade; BRUNA, Gilda Collet. **Curso de gestão ambiental**. Barueri, SP: Manole, 2004 (Coleção Ambiental).

PORTO-GONÇALVES, Carlos Walter. **A Globalização da Natureza e a Natureza da Globalização.** Civilização Brasileira, 2015.

POUPART, J. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos.** Tradução de Ana Cristina Nasser. Petrópolis, Rj: Vozes, 2008.

RUSCHMANN, Doris Van de Meene. Planejamento e ocupação do território através da expação da atividade turítica: condicionamentos básicos a partir da questão ambiental. **In: RODRIGUES, Adyr Balastreri (org.). Turismo e meio ambiente –** reflexões e propostas. São Paulo.

SACHS, Iganacy. **Caminhos para o Desenvolvimento Sustentável**. Rio de Janeiro: Garamond Universitária, 2009.

SANTANA, Agustín. **Antropologia do Turismo: Analogias, Encontros e Relações.** Aleph, 2009.

SANTOS, Cleide Bárbara Nere dos; SOUZA, Maria Tereza; Saraiva de; BARBOSA, Ricardo Joaquim. Gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros: análise de práticas e de resultados em um estudo de casos múltiplos**. In: III SEGET – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 10. 2006. Rio de Janeiro. Anais eletrônico**. Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos06/631_SEGeT.pdf >. Acesso em: 20 mar. 2012.

SANTOS, Rebeka Amaro dos. **Turismo e Paisagem no litoral norte da Paraíba:** um estudo sobre os impactos provocados pela atividade turística nas paisagens do município da Baía da Traição. 2010. 58 p. Monografia (Especialização). Universidade Estadual da Paraíba, Guarabira, 2010.

SAUVÉ, Lucie. **"Educação ambiental e desenvolvimento sustentável: uma análise complexa"**. Revista de Educação Pública, Mato Grosso: UFMT, vol 6, nº 010, 72- 103, jul-dez, 1997.

SEIFFERT, Mari Elizabete Bernardini**. Gestão Ambiental:** instrumentos, esferas de ação e educação ambiental. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SILVA, Lígia Maria Tavares da. **Características da urbanização na Paraíba**. Revista Cadernos do Logepa – Série de texto didático – Ano 3, N° 5 – Jul/Dez de 2004 .

TEMOTEO, Joelma Abrantes Guedes; LIMA; Eduardo Rodrigues Viana; NISHIDA, Alberto Kiobaru. Empreendimentos turísticos e impactos ambientais dos distrito de Jacumã-municipio de Conde. **In: LIMA, Eduardo Rodrigues Viana. Dilemas ambientais do uso e ocupação da costa paraibana**. João Pessoa, PB: Editora UFPB, 2012.

VEIGA, José Eli da. **Meio Ambiente e Desenvolvimento**. 4° edição: São Paulo, 2012. 179 p.

VIEIRA, José Glebson. **Amigos e competidores: política faccional e feitiçaria nos Potiguara da Paraíba**. São Paulo: Humanitas, 2012.

YÁZIGI, Eduardo; CARLOS, Ana Alessandri; CRUZ, Rita de Cássia Ariza. **Turismo: espação Paisagem e Cultura**. 2° edição: Hucitec, 1999.

Anexo 1

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Programa de Pós-Graduação em desenvolvimento e Meio Ambiente

Essa entrevista faz parte de uma pesquisa de mestrado intitulada: Gestão Ambiental e Sustentabilidade: uma avaliação da Responsabilidade Socioambiental dos meios de hospedagens situados no litoral norte da Paraíba.A pesquisa é realizada pelo mestrando Pedro Henrique Cesar, sob a orientação do prof. Dr. Daniel Durante Pereira Alves, ambos do Programa de Pós-Graduação e Desenvolvimento e Meio Ambiente (PRODEMA) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). A pesquisa visa observar a relação entre os métodos administrativos dos meios de hospedagens do litoral norte paraibano e a natureza, numa perspectiva de uma melhor compreensão da hotelaria dessa região. A participação é voluntária e a identificação tanto do entrevistado como do empreendimento serão mantidos em sigilo.

I - Dados Gerais do Informante:

Idade: Gênero: Escolaridade

Tempo de trabalho no ramo da hospitalidade:

II - Questões relativas ao cliente

1. Qual o perfil do cliente do meio de hospedagem?

   Quais as caraterísticas que se destaca nos hóspedes que frequentam o meio de hospedagem, sua nacionalidade ou regiões, se apresentam mais com famílias ou grupos de amigos, procuram tranquilidade ou festas?

2. Qual a média de permanência do hospede no meio de hospedagem?

3. Quais atividades o meio de hospedagem oferece aos hóspedes?

4. Os hóspedes reivindicamuma postura ambiental por parte do meio de hospedagem?

5. Os hóspedes durante a sua estadia costumam economizar água e energia, produzir pouco lixo e separar o lixo produzido adequadamente? Além disso, os hóspedes procuram respeitar os residentes e as culturas locais, buscam valorizar e preservar a natureza local?

III - Práticas de gestão ambiental

Uso da Água

1. O meio de hospedagem tem uma política de conscientização dos hóspedes em relação à troca de toalhas e roupas de cama?

2. O meio de hospedagem faz reuso da água?

3. O empreendimento capta água da chuva para alguma finalidade, a exemplo aguar jardins?

4. Como o empreendimento faz para tratar a água utilizada?

5. O estabelecimento faz uso de torneiras e/ou chuveiroscom alguma tecnologia que reduza a consumo de água, a exemplo de chuveiros e torneiras com redutores de fluxos ou torneiras com sensor de presença?

6. Faz uso de sanitários com baixo consumo de água nas descargas?

7. A pousada faz uso de equipamentos mais econômicos de uso de água como, por exemplo, lavadoras de louças?

.

8. O meio de hospedagem procura economizar água? Se sim, como?

9. Na sua percepção o modo como meio de hospedagem lida o consumo de água é o ideal?

Consumo de Energia

1. O meio de hospedagem procura economizar energia elétrica? Se sim, como?

2. Existe alguma política de conscientização para os hóspedes desligarem os eletros domésticos após saírem do quarto?
   R: Eu já adotei lembretes, lembretes convencionais aqueles que você coloca lá na porta tipo: "desligue as luzes quando não tiver utilizando o ambiente"; "Evite deixar o chuveiro por muito ligado" isso daí sim através de avisos, nada excepcional.

3. O meio de hospedagem faz uso de lâmpadas com baixo nível de consumo, por exemplo, LED, fluorescente?
   R: Considerando o alto custo da LED hoje, porque é novidade, eu tô colando na área de recepção, cozinha é tudo LED. Nas UH's eu também já tenho algumas LED's. Eu estou trocando, não esperando queimar para colocar LED. E isso tem me ajudado e inclusive no consumo essa baixa que tô te falando eu tô reduzindo mesmo com a chegada da baixa temporada e também por essas mudanças.

4. O meio de hospedagem possui climatização artificial?
   R: Todas as UH's têm ar-condicionado. Eu estou trocando pelos classe A que são mais econômico.

5. O meio de hospedagem utiliza lâmpadas com sensores de presença?
   R: Aliás, eu comprei até dois sensores de presença para colocar nos banheiros, da área comum, mas até agora não coloquei.

6. O meio de hospedagem faz uso de energia luminosa gerada por fontes renováveis? Se não, o empreendimento gostaria de possuir tecnologias que reduzisse o consumo de energia elétrica? Quais motivos de não possuir tais tecnologias?

7. O meio de hospedagem utiliza sensores que desligue automaticamente os elétricos domésticos presentes nas unidades habitacionais após a saída do hóspede?

8. Qual a percepção do empreendimento em relação ao seu consumo de energia?

Resíduos Sólidos

1. Como se dá a destinação final dos resíduos sólidos (Lixo) produzidos pela empresa?

2. O hotel vende ou doa seus resíduos sólidos (lixo reciclável) para empresas ou cooperativas que fazem uso desse tipo de material para outros fins?

3. Existe coleta seletiva na pousada?

4. A pousada dispõe de tecnologias apropriadas para o tratamento de resíduos orgânicos, como compostagem, fossas sépticas ou reservatórios de biogás? Se não possui de tais tecnologias, quais os motivos principais?

5. Na sua percepção a política de lixo do meio de é a ideal? Se a resposta for negativa o que levaria a uma gestão ótima dos resíduos sólidos?

IV - Arquitetura

1. A pousada utiliza os elementos naturais para aumentar a ventilação e iluminação natural, visando evitar o consumo desnecessário de energia?

2. O prédio da pousada foi planejado pra aproveitar as condições naturais do ambiente onde está localizado?

3. Na construção da pousada, foi levada em consideração a minimização dos impactos ambientais esses resultado das instalações físicas do empreendimento?

V - Perfildo Empreendimento – Responsabilidade Socioambiental

1. O meio de hospedagem prioriza a comunidade local na seleção dos funcionários?

2. A empresa desenvolve alguma prática visando à sustentabilidade ambiental da região?

3. Caso a empresa não faça uso de ações voltadas para sustentabilidade, o empreendimento tem o objetivo de adotar práticas alternativas de gestão ambiental?

4. A empresa possui uma política ambiental interna?

5. A pousada já desenvolveu algum tipo de avaliação de suas práticas em relação ao meio ambiente?

6. O empreendimento cumpriu com a legislação impostas pelo Estado para a implantação da pousada?

7. O que a empresa entende por responsabilidade socioambiental?

8. O que a empresa entende por gestão ambiental?

9. Quais fatores induziram ou induziriam a empresa a adotar práticas de gestão ambiental?

10. Quais os principais obstáculos que a empresa vê na introdução de práticas de gestão ambiental?

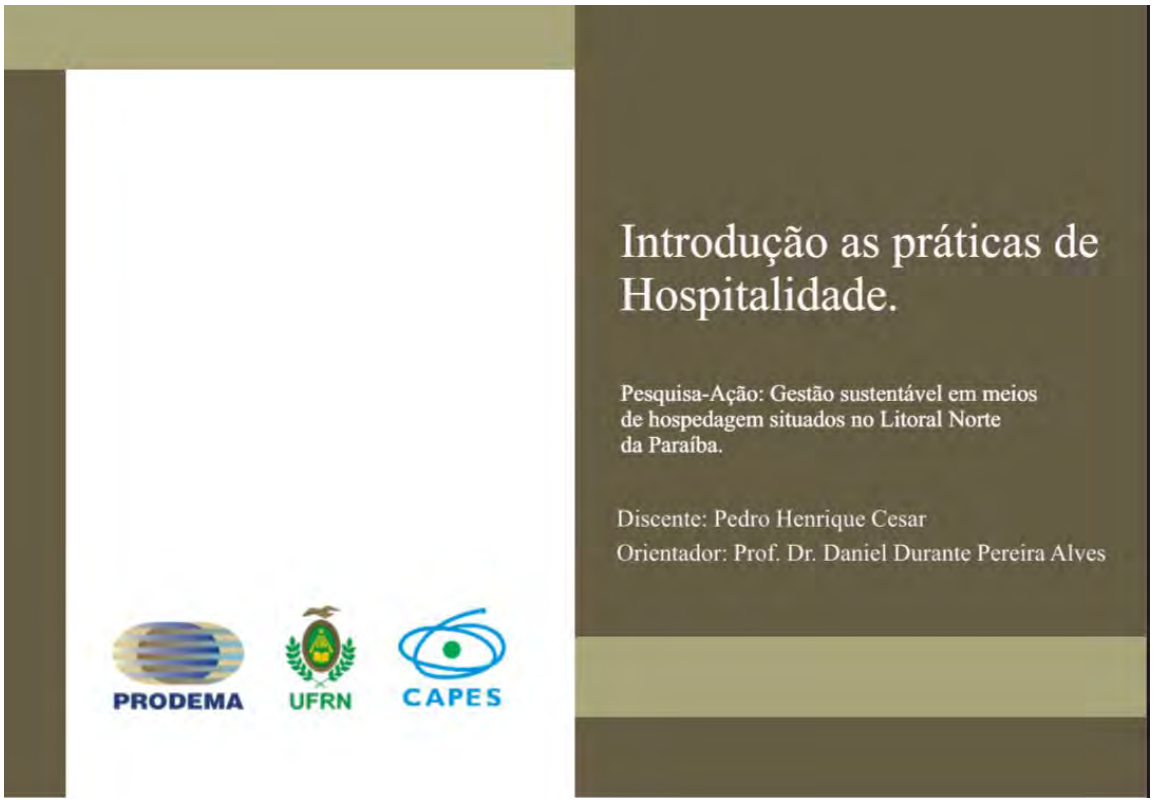
11. A empresa conhece as certificações ambientais a exemplos das normas ISO 14000, ABNT 15401 ou o Programa Hóspede da Natureza/ABIH e o Bem Receber (IBHE) ?

12. Leis, decretos, resoluções e portarias federais, estaduais e municipais, assim como códigos e planos da EMBRATUR relativos à qualidade ambiental, estão documentados e atualizados a disposição da pousada?

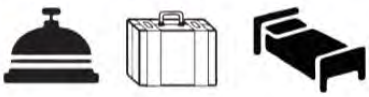
13. O empreendimento define como Turismo Sustentável?

14. Como o meio de hospedagem define a sustentabilidade?

Anexo 2 (Cartilha sobre introdução as práticas de hospitalidade)



Práticas e serviços na hotelaria



1

Conceito de Turismo

De acordo com a Organização das Nações Unidas (ONU) e a Organização Mundial de Turismo (OMT), turismo é a atividade do viajante que visita uma localidade fora de seu entorno habitual, por período inferior a um ano, e com propósito principal diferente do exercício de atividade remunerada por entidades do local visitado.

Desenvolvimento do Turismo

Com o aumento do tempo livre - principalmente com as férias remuneradas – o turismo assume um lugar que já tinha sido delineado em épocas anteriores, como nos séculos XVII e XVIII: o de ter a função de educar e aprofundar o processo de socialização dos indivíduos e dos grupos sociais ao fomentar a interação e intercambio de ideias e informações (Farias e Dias, 2011).

2

Introdução ao Turismo e a Hotelaria

•Geração de renda:

a. O turismo representa 9% do PIB (Produto Interno Bruto) mundial;

b. No Brasil, esse número é 3,6% (Embratur, 2015).

•Geração de emprego:

a. No Brasil o turismo emprega mais de onze milhões de pessoas direta e indiretamente (Embratur, 2015).

•Desenvolvimento Regional e Local:

a. O turismo tem o poder de estimular o desenvolvimento de locais com baixa ou nenhuma atividade comercial;

b. No entanto, essa atividade deve ser desenvolvida com um bom planejamento, pois ao mesmo tempo que pode trazer benefícios quando mal ordenado traz impactos irreversíveis.

3

Importância social-cultural do turismo

- O movimento de pessoas que o turismo provoca, aproxima indivíduos de lugares distantes, intensifica as mudanças de hábitos, facilita a comunicação de diferentes povos, estabelecendo regras de convivência e compreensão entre a diversidade étnica e racial do mundo (Farias e Dias, 2011).

- O turismo pode ser considerado como um fenômeno irreversível que liga as mais distantes partes do globo e aumenta a consciência dos povos sobre o lugar ocupado pelas suas sociedades no mundo e a ligação que possuem umas com as outras (Farias e Dias, 2011).

4

Meio de Hospedagem

5

O que é meios de hospedagem?

"Empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária" (EMBRATUR, 2010)

Tipos de meios de hospedagem

* **Hotel:**
estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária;

* **Hotel fazenda:**
Localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo.

6

Tipos de meios de hospedagem

* **Pousadas:**
empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs;

* **Hostel:**
é um tipo de acomodação que se caracteriza pelos preços convidativos e pela socialização dos hóspedes, onde cada convidado pode arrendar uma cama ou beliche, num dormitório partilhado, com banheiro, lavandaria e por vezes cozinha. Os quartos podem ser misturados entre sexos, como divididos entre eles, incluindo igualmente uartos privados.

* **Resorts:**
hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento;

7

Tipos de meios de hospedagem

* **Apart hotel:**
constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação;

-* **Cama e Café:**
hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida.

O que é Unidade Habitacional (U.H)?

É o termo usado para designar lugar destinado ao uso privativo do hóspede. É o espaço atingível a partir das áreas principais de circulação comuns do estabelecimento, destinado à utilização pelo hóspede, para seu bem-estar, higiene e repouso.

8

Tipos de U.H's

- **Quarto:** espaço privativo com leito (cama);
- **Apartamento:** espaço privativo com leito mais banheiro;
- **Suítes:** espaço privativo com leito, banheiro e sala de estar.

Modalidade de Hospedagem

- **Alojamento:**

- **Meia- Pensão**

- **Pensão completa**

9

Atividades nos Meios de Hospedagem

10

Hospitalidade

•Para Boff (2005) A hospitalidade é antes de mais nada uma disposição da alma, aberta e irrestrita. Ela, como o amor incondicional, em princípio, não rejeita nem discrimina a ninguém. É simultaneamente uma utopia e uma prática. Como utopia representa um dos anseios mais caros da história humana: de ser sempre acolhido independente da condição social e moral e de ser tratado humanamente.

•Hospitalidade comercial: A hospitalidade de uma determinada região, de um povo, ou de uma época, seria caracterizada pelas representações construídas pelos indivíduos daquela sociedade, sobre como receberem, acolher, incluir. A hospitalidade comercial, consequentemente, vai se referir às instituições relacionadas à hospitalidade desenvolvidas por essa sociedade para atuar nos ambientes dominados por relações mercantis e profissionais, tais como restaurantes, eventos, hotéis (Dencker, 2004)

11

A hospitalidade é um serviço

serviço

São **atividades altamente interativas** entre clientes, prestadores, equipamentos e procedimentos utilizados pela empresa.

São produzidos e consumidos/utilizados ao mesmo tempo, que é uma das características que o difere da produção de um bem tangível.

Autor Desconhecido

Os serviços se mostram presentes a todo tempo na vida das pessoas.

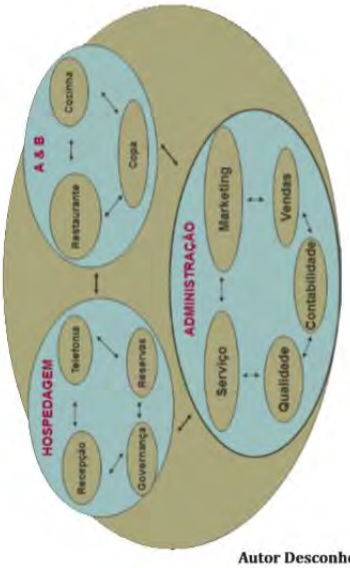
12

Características do Serviço

Autor Desconhecido

13

Estrutura de um Meios de Hospedagem



Autor Desconhecido

14

Recepção

Setor responsável pelo primeiro contato pessoal com o hóspede com isso é importante com o profissional que trabalhe nesse setor seja bem comunicativo

- **Recepção deve ser contínua:**
  - Boa vontade na prestação dos serviços;
  - Solidariedade na resolução de problemas do hóspede;
  - Demonstração de interesse nas expectativas dos clientes.

- **Setor procurado para a resolução de problemas:**
  - Ao invés do confronto, ganhe o cliente:
    1. Concentração
    2. Reconhecimento
    3. Resposta
    4. Desculpas
    5. Ação

- **Procedimentos padrões:**

- *Check-in:*
  - Momento delicado;
  - O cliente deve se sentir à vontade e o recepcionista deve proporcionar isso;
  - O hóspede deve estar no apartamento o mais rápido possível;
  - O procedimento total do *check-in* não deve durar mais do que cinco minutos.

15

- **Procedimentos padrões:**

- *Check-out:*
  - O final da estadia deve ser agradável e ágio.
  - O total de procedimentos de um check-out deve durar de cinco a sete minutos.
  - O recepcionista deve buscar informações sobre a impressão do hóspede durante sua estadia no meio de hospedagem;
  - Desejar ao hóspede uma boa viagem e um volte sempre!

Reservas e Vendas

O profissional de reserva é o que tem o primeiro contato com o futuro hóspede, por isso deve estar sempre motivado e conhecer muito bem os serviços do meio de hospedagem. Além de ser responsável pelas reservas, tal profissional é também o vendedor dos serviços oferecidos pelo empreendimento. Com isso, é importante que esse atendente tenha um treinamento sobre estratégia de vendas.

16

Procedimento padrão para uma boa venda/reserva.

- Ao atender o telefone dizer o nome do meio de hospedagem, (Bom dia, boa tarde, conforme o caso), seu nome;
- Evitar o uso de Hum! Hum! ou OK.. Substituir por: Certo / pois não / muito bem / com certeza. (Passa segurança);
- Evitar familiaridades, como "querido", "bem", etc.
- Demonstrar simpatia e interesse no diálogo, não tornando o atendimento mecânico.
- Quando a reserva não puder sem atendida, se colocar a dispor do cliente para o futuro;
- Ao término do contato escolher palavra hospitaleiras e agradecer a reserva. Termos como:
  - Pode contar com a nossa colaboração;
  - Nossas acomodações estão prontas para servi-lo;
  - Será um prazer recebê-lo.

17

- *Overbooking:* número de reservas maior que a capacidade máxima.
- *No-show:* Falta de comparecimento do hóspede c om reserva feita;
- Em caso de *overbooking:*
  - Direcionar o hóspede para outro meio de hospedagem com a mesma estrutura do reservado;
  - Providenciar o transporte do hóspede para o outro meio de hospedagem sem que ele tenha nenhum custo;
  - Pedir desculpas pelo inconviniente.

Marketing

- Pequenos meios de hospedagem se diferem através dos serviços personalizados;
- O investimento de trazer um cliente que já conhece o empreendimento é menor do que trazer um novo.

Conhecer seu hóspede através de seus costumes e preferências ajudam a fidelizá-lo

18

Marketing

Um retorno dos hóspedes em relação a qualidade dos serviços ofertados pelo meio de hospedagem é importante.
Atualmente sites de reservas disponibilizam avaliações sobre o empreendimento on line.
No entanto, essa avaliação também pode ser feita pessoalmente. A tabela em seguida pode auxiliar nesse feedback:

Setores	Atributos	Grau de Importância				
		5	4	3	2	1
Bar						
Restaurante						
Café da Manhã						
Coffee Shop						
Setores	**Atributos**	**Grau de Importância**				
		5	4	3	2	1
Recepção						
Apartamentos						
Telefonia						

Fonte: Castelli (2006)

19

Governança

- A governança administra pelo menos quatro grandes áreas de responsabilidade:

1. Gerenciamento de pessoas, equipamentos e material de trabalho
2. Preservação do acabamento, tecidos e móveis
3. Controle de custos
4. Controle dos registros

- Responsável pela manutenção e integridade dos ambientes e equipamentos dos meios de hospedagem.

Arrumação de U.H

- Deve durar em média 25 minutos
- Mantendo uma sequência:
  - Abrir a janela (se o tempo permitir)
  - Retirara as roupas das camas e deixar o colchão arejar, fazendo outro serviço
  - Limpas o cinzeiros e cestos de papel
  - Limpar os banheiro
  - Repor os materiais de higiene: Toalhas, papel higiênico, lenços, sabonetes
  - Arrumar as roupas e pertences dos hóspedes
  - Limpar o pó

20

Arrumação de U.H

- Fazer as camas
- Limpar o frigobar
- limpar o chão.
- Verificar o funcionamento do som, luzes, TV, ar-condicionado, etc.
- Fechar as janelas e os cortinados
- Passar lustra móveis e ambientador
- Fechar o apartamento.

• Antes de iniciar a limpeza nas U.H's é importante observar algumas questões:

1. Se os produtos do frigobar foram utilizado ou sua embalagem violada
2. Se todos os eletrodomésticos estão em perfeito estado
3. Se faltam peças de roupas ou outros itens

21

Outras características

•O governante tem que conhecer muito bem os serviços e estrutura do meio de hospedagem para possíveis indagações dos hóspedes.

•Lixo: o lixo é uma perigoso transmissor de doenças e, pela sua natureza, atrai insetos e roedores. Assim, é necessário um tratamento adequado para o lixo. Como também, EPI's (Equipamentos de proteção Individual) para os funcionários.

•É competência da governança conhecer o estado dos equipamentos eletrônicos. Podendo até adotar métodos de revisão mensal.

22

Referências

Boff, L. *Virtudes para um outro mundo possível: Hospitalidade*. Petrópolis – RJ: Editora Vozes, 2005.

BRASIL. Ministério do *Turismo. Turismo contribui com 9% do PIB mundial.* Portal do Brasil. Publicado em: 20 mai. 2015. Disponível em: < http://www.embratur.gov.br/piembratur-new/opencms/salaImprensa/artigos/arquivos/Turismo_contribui_com_9_do_PIB_mundial.html > Acesso em: 02/12/2015

Dencker, Ada de Freitas Maneti (coordenação). Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

Figueira, V.; Dias, R. *A Responsabilidade Social no Turismo.* Escolar Editora, 2011.

23

Anexo 2 (Cartilha de gestão ambienta em meios de hospedagem)

Gestão ambiental em meios de hospedagem

Gestão ambiental em meios de hospedagem

Discente: Pedro Henrique Cesar
Orientador: Prof. Dr. Daniel Durante Pereira Alves

PRODEMA UFRN

Histórico da Crise ambiental

O modelo de desenvolvimento capitalista, excludente e monopolizador intensificado com a revolução industrial é baseado na produção em massa, onde a extração da matéria-prima (recursos naturais) associado a força de trabalho (transformação da matéria-prima) gera a riqueza e traz sérias consequências para os diversos sistemas ambientais. Diante de tal contexto, o homem acelerou a sua capacidade produtiva e consequentemente degradante em relação ao uso dos recursos naturais.

1

Produção x Recursos Naturais

- **Produção em massa** é uma atividade econômica surgida na Primeira Revolução Industrial, no fim do século XVIII e início do século XIX, na Inglaterra, e que tem por finalidade transformar matéria-prima em produtos comercializáveis, utilizando para isto, basicamente, recursos naturais, força humana, máquinas e energia.

- **Recursos Naturais** são elementos da natureza que são úteis ao homem no processo de desenvolvimento da civilização, sobrevivência e conforto da sociedade em geral. Podem ser renováveis, como a energia do Sol e do vento, ou não, como o carvão e o petróleo.

2

Produção x Meio ambiente

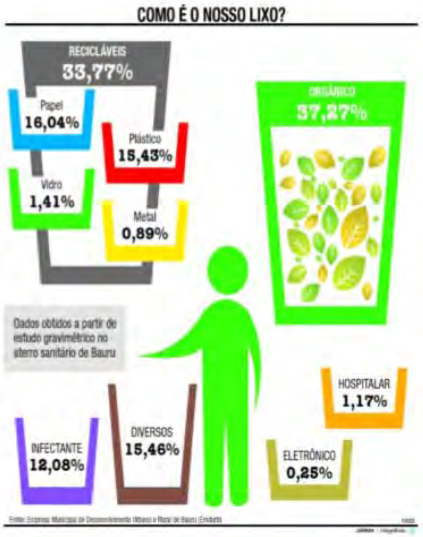
- A partir da década de 50 a cada década a sociedade se utilizou mais de recursos naturais do que toda a história que lhe antecedeu.
- Isso resultou em uma grande retirada de recursos da natureza ao mesmo tempo que lhes é devolvido todo o rejeito da produção (lixo).

3

Poluição

Degradação das características físicas ou químicas do ecossistema, por meio da remoção ou adição de substâncias.

4



Ainda assim, nós ainda não temos políticas públicas eficientes que incentivem as indústrias a produzirem menos lixo e os que produzirem reciclá-los.

5

Impactos ambientais

Toda essa falta de respeito com a natureza gera resultados, que se configuram, pelos impactos ambientais. Que é a alteração no meio ambiente ou em algum de seus componentes por determinada ação ou atividade humana.

6

Exemplos resultantes dos impactos ambientais

Desaparecimento de espécies nativas (Macaco Guariba)

Problemas respiratórios

Derretimento das geleiras aumentado o nível do mar

Desaparecimento de rios

Secas prolongadas

Aumento da temperatura

7

O surgimento do debate ambiental

- ***Década de 60:***

- Clube de Roma: tinha o objetivo de promover o entendimento dos componentes variados, mas interdependentes – econômicos, políticos, naturais e sociais-, que formam o sistema global;

- A ONU decide realizar uma conferência mundial sobre o Meio Ambiente Humano em Estocolmo, Suécia no ano de 1972;

- UNESCO promove em Paris uma conferência sobre a conservação e uso racional dos recursos da biosfera;

- ***Década de 70:***

- Surge o programa MAB (1971) Programa Homem e Biosfera. Tinha por objetivo proporcionar um conhecimento aprofundado para a utilização racional e a conservação dos recursos da Biosfera;

- Clube de Roma publica um relatório denominado Limites do Crescimentos (1972) que antevia que o modelo de desenvolvimento posto levaria a escassez catastróficas dos recursos naturais e a níveis de contaminação perigosos num prazo de 100 anos;

- Conferência da ONU sobre o Meio Ambiente Humano (1972) que resulta em uma declara e um plano de ação para meio ambiente humano que contém 109 recomendações.

8

- ***Década de 60:***

- em 83 a ONU cria a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente Humano e o Desenvolvimento (CMMAD) que tinha o objetivo de apresentar propostas viáveis para um outro tipo de desenvolvimento;

- A CMMAD divulga o documento denominado Nosso Futuro Comum que vincula estreitamente ecologia e economia formalizando o conceito de Desenvolvimento Sustentável.

- ***Década de 90 e o início do século XX***

- A ONU realiza Conferência sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CNUMAD) em 92 que teve como produto cinco documentos assinados direcionados as discussões ambientais, que foram:

1. Agenda 21
2. Convênio sobre a Diversidade Biológica;
3. Convênio sobre as mudanças climáticas;
4. Princípios para a Gestão Sustentável da Florestas;
5. Declaração do Rio de Janeiro sobre meio ambiente e desenvolvimento.

9

Conceitos, Práticas e Modelos de Sustentabilidade.

Sustentabilidade

"Toda ação destinada a manter as condições energéticas, informacionais, físico-químicas que sustentam todos os seres, especialmente a Terra viva, a comunidade de vida, a sociedade e a vida humana, visando a sua continuidade e ainda atender as necessidades da geração presente e das futuras" (Boff, 2014, p. 107)

TRIPÉ DA SUSTENTABILIDADE

11

Métodos que auxiliam no desenvolvimento Sustentável

- **3 R's**

- Reduzir

- Reutilizar

- Reciclar

12

Tipos de Energia Limpa

- Energia Solar

- Energia Eólica

13

Visão de Mundo perante a ecologia profunda	Harmonia com a natureza
	Toda a natureza tem valor intrínseco
	Igualdade entre as diferentes espécies
	Objetivos materiais a serviço de objetivos maiores de autorrealização
	Consciência de que o planeta tem recursos limitados
	Tecnologia apropriada e ciência não dominante
	Fazendo o necessário e reciclando
	Biorregiões e reconhecimento de tradições das minorias
Visão de Mundo Predominante	Domínio da Natureza
	Ambiente natural como recurso para os seres humanos
	Seres humanos são superiores aos demais seres vivos
	Crescimento econômico e material como base para o crescimento humano
	Crença em ampla reserva de recursos
	Progressos e soluções baseadas em alta tecnologia
	Consumismo
	Comunidade nacional centralizada

Fonte: adaptado de Goldim (2011)

14

Sustentabilidade no Turismo e Hotelaria

Turismo e Meio Ambiente
"O turismo ao mesmo tempo que pode preservar e incentivar a sustentabilidade pode trazer impactos irreversíveis aos locais onde esse se desenvolve" (Dias, 2003).

A relação do turismo com a natureza é permanente, pois ela é sua atração principal.
Essa relação, no entanto, tem de ser profundamente planejada e organizada nos diferentes destinos turísticos na intenção de evitar impactos socioambientais.

15

Turismo Sustentável

OMT "Turismo sustentável é aquele que atende as necessidades dos turistas atuais e das regiões receptoras e ao mesmo tempo protege e fomenta as oportunidades para o turismo futuro. Concebe-se como um caminho para a gestão de todos os recursos de forma que possam satisfazer-se as necessidades econômicas, sociais e estéticas, respeitando ao mesmo tempo a integridade cultural, os processos ecológicos essenciais, a diversidade biológica e os sistemas que sustentam a vida".

16

Dados sobre a relação Turismo e natureza

- 20 à 30% dos turistas estão conscientes e conhecem a necessidade e o valor do turismo sustentável;
- 10 à 20 procuram por opções sustentáveis;
- Na Alemanha 65% esperam qualidade do ambiente e 42% acham importante acomodações sustentáveis;
- Na Inglaterra 50% afirmaram que preferem empresas que tenham um código de conduta escrito que garanta boa condições de trabalho, proteção ao meio ambiente e caridade local;
- 87% dizem que féria não devem degradar o meio ambiente;
- Uma pesquisa europeia mostra que 90% dos turistas optam por locais que valorizem a natureza e o desenvolvimento social local na hora de escolher o seu destino.
- 69% concordam em pagar 30% a mais para garantir o desenvolvimento local e a preservação do meio ambiente;
- Os chamados "Visitantes responsáveis" gastam em média US$ 104,00 por dia, contra US$ 76,00 de um turista comum.

Fonte: (Organização mundial do Turismo)

17

Hotelaria e Sustentabilidade

A hotelaria não está diretamente ligada a geração de poluição. No entanto, a sua relação com recursos como água, energia e a geração de resíduos sólidos podem causar impactos.

- Tais impactos também podem estar relacionados a sua localização que, muitas vezes, se dá em locais de delicado equilíbrio ambiental.

19

Quando se reflete sobre a relação entre o hotel e o seu entorno, observa-se que o empreendimento é instalado num local, no qual, já existe uma biodinâmica estabelecida.

Hotelaria e meio ambiente

A infraestrutura turística de acomodação dos visitantes deve estar integrada ao meio ambiente natural.
As pousadas, camping, hotéis etc. devem adotar um design em harmonia com o ambiente natural local, além de uma gestão sustentável (Dias, 2003).

20

Gestão sustentável

Gestão Ambiental

- Gestão ambiental é a expressão na qual se utiliza para denominar a gestão que se organiza para evitar, na medida do possível, problemas para o meio ambiente.

21

Motivos da adoção de uma Gestão Ambiental

- O aumento da qualidade dos produtos e serviços;
- Aumento da competitividade das exportações;
- Atendimento ao consumidor com preocupações ambientais;
- Atendimento as reivindicações da comunidade;
- Atender à pressão exercida pelas organizações não governamental ambientalista;
- Estar em conformidade com a política social da empresa;
- Melhorar a imagem perante a sociedade.

Gestão Socioambiental

"Promove um comportamento empresarial que integra elementos sociais e ambientais que não necessariamente estão contidos na legislação mas que atendem às necessidades expectativas da sociedade" (Araya, 2003, p. 76)

- Modelo de gestão aliado à ética;

- Relaciona as questões sociais e ambientais aos interesses da empresa;

22

Sistema de Gestão Ambiental em meios de hospedagem

ABNT NBR 15401:2006

- Especifica os requisitos relativos à sustentabilidade de meio de hospedagem, estabelecendo critérios mínimos específicos de desempenho em relação à sustentabilidade;

- A norma se aplica a qualquer meio de hospedagem que deseje:

1. Implementar, manter e aprimorar práticas sustentáveis para a suas operações;
2. Assegurar-se de sua conformidade com sua política de sustentabilidade;
3. Demonstrar tal conformidade a terceiros;
4. Buscar a certificação segundo esta Norma por uma organização externa
5. Realizar auto avaliação sobre esta norma.

Sistema de gestão ambiental hóspede da natureza (ABIH)

- Sistema inspirado em um projeto desenvolvido pelo International Hotel Environmental Iniciative (IHEI), lançado na Inglaterra depois da ECO-92.

24

- Poder de certificação de hotéis e congêneres, em relação ao aprimoramento de suas responsabilidades socioambientais;

- Redução de 30% na energia e 20% na água;

- Em sua primeira formatação esse programa era composto por três fases, de acordo com Amorim e Ramos (2001):
  - Conscientização, capacitação do empreendedor e seus funcionários, sensibilização e adesão;
  - Realização de diagnóstico;
  - Desenvolvimento de programas ambientais.

ISO 14001

- Faz parte da norma ISO 14000

- Certificação internacional desenvolvida pela Organização Internacional para Padronização (ISO).

- Tem por objetivo estabelecer ferramentas e sistemas para a administração baseada na responsabilidade ambiental de uma organização;

1. De forma simplificada o SGA propõe:
2. Política Ambiental
3. Planejamento
4. Implementação e Operação
5. Verificação e ação corretiva
6. Revisão pela gerência

25

Sistema de Gestão Ambiental Autônomo

- Qualquer medida adotada individualmente pelo hotel no sentido de uma minimização nos impactos gerados pelo empreendimento;

- Como também uma melhor utilização dos recursos como água e energia, utilizando tecnologias já existentes no mercado que auxiliam no controle da utilização desses recursos e no descarte de materiais nocivo ao meio ambiente.

Práticas Sustentáveis na Hotelaria

Arquitetura

Aspectos arquitetônicos do hotel que deve ser voltado para uma melhor utilização da iluminação solar na parte interna e do prédio, como também para uma melhor circulação do vento natural, diminuindo o consumo de energia elétrica.

26

Economia de energia:

- **Lâmpadas de baixo consumo**

Fluorescente LED

EFICIÊNCIA	Menos			Mais
TIPO				
	COMUM	ECOLÓGICA	CFL	LED
CONSUMO	40 W	—	11 W	—
	60 W	42 W	15 W	6 W
	75 W	—	20 W	9 W
	100 W	70 W	25 W	12 W
	150 W	100 W	40 W	15 W
DURABILIDADE	1 ano	1-3 anos	6-10 anos	15-25 anos
ECONOMIA	X	até 30%	até 60%	até 95%

27

- **Sensores de presença;**

- **Eletros domésticos de baixo consumo**

28

- **Sistema de desligamento automático do cartão.**

- **Aquecedor de água**

29

- **Economia de água**

- Torneiras de baixa vasão

- **Vasos sanitário de dois acionamentos**

30

- **Captação de água da Chuva**

- **Resíduos sólidos (Lixo)**

31

Sustentabilidade no Turismo e Hotelaria

- **Compostagem**

- **Práticas sustentáveis**

- Destino para o lixo reciclável;
- Armazenagem correta do óleo de cozinha;
- Valorização de obra de artes e artesanatos confeccionados por artistas locais;
- Priorizar fornecedores locais;
- Apoiar e desenvolver projetos que promovam a sustentabilidade local.

34

- **Referências**

Boff, Leonardo. Sustentabilidade: O que é – O que não é. 3° edição. Petrópolis –RJ: Editora Vozes, 2014.

AMORIM, Clezio Gontijo; RAMOS, Simone Eloisa Villanueva de Castro.
Programa hospede da natureza: uma ferramenta para a educação ambiental. In: Seminário de pesquisa e turismo do MERCOSUL, 06., 2003. Caxias do Sul. Anais eletrônico. Caxias do Sul, 2003. Disponível em: <http://www.obsturpr.ufpr.br/artigos/hotelaria07.pdf > Acesso em: 4abr. 2016.

Dias, Reinaldo. Gestão ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade. 2 ed. São Paulo: Atlas. 2011.

Dias, Reinaldo. Turismo Sustentável e Meio Ambiente. Editora Atlas, 2003..

35

Anexo 3 (Comprovante de submissão do primeiro artigo)