

Michelli Souza Werner Barbosa

**GESTÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGENS E A DIMENSÃO ECOLÓGICA DO
TURISMO SUSTENTÁVEL: O CASO DE PRAIA GRANDE, SANTA CATARINA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Ambientais da Universidade do Extremo Sul Catarinense para obtenção do título de Mestre em Ciências Ambientais.

Área de Concentração: Ecologia e Gestão de Ambientes Alterados

Orientador: Prof. Dr. Geraldo Milioli

Criciúma, SC

2009

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais Odilon Paulo Werner e Ieda Maria Souza Werner que sempre apoiaram e incentivaram na luta dos meus ideais, com seus incentivos constantes;

Ao meu esposo Walter por toda dedicação e compreensão neste caminho;

Aos meus irmãos Mileny, Osmar e Lucas que sempre me apoiaram e incentivaram em busca dessa formação;

Ao Professor Dr. Geraldo Milioli, pela orientação e ajuda, por apoiar e acreditar na realização deste trabalho;

Enfim, a todos que contribuíram de uma forma ou de outra para mais essa etapa de vida.

Dedico essa dissertação a todos que crêem ser possível desenvolver atividades econômicas de forma sustentável e a todos que contribuem para que o turismo caminhe para ser uma dessas atividades.

RESUMO

A presente pesquisa foi realizada em oito meios de hospedagens, Secretaria de Turismo, Associação Praia Grandense de Condutores para o Ecoturismo e Associação dos Colonos Ecologistas do Vale do Mampituba do município de Praia Grande com objetivo de analisar a gestão dos meios de hospedagens quanto a questões socioambiental no contexto da atividade turística de Praia Grande, Santa Catarina, e apontar alternativas que contribuam para a sustentabilidade do setor e do município de tal forma a trazer benefícios para a sociedade tais como os ambientais, econômicos, sociais e culturais. Para o desenvolvimento destas alternativas foi necessário levantar informações sobre os aspectos gerais e turísticos do município e relacionados aos meios de hospedagens. Utilizou-se na metodologia pesquisa exploratória, descritiva e explicativa, com abordagem qualitativa. Os dados foram coletados por meio de dois questionários e entrevistas pré-estabelecidos, um destinado aos meios de hospedagens e o outro a associações e órgão público, no período de fevereiro a maio de 2008. Verificou-se, de maneira geral, que os entrevistados sabem o que é desenvolvimento sustentável, mas desconhecem como buscá-lo. Concluiu-se, que os meios de hospedagens precisam com urgência desenvolver plano de gerenciamento ambiental, juntamente com todos os envolvidos com o setor turístico, bem como ter fiscalização mais atuante em relação aos turistas que visitam o município a fim de que o turismo seja uma atividade sustentável e traga benefícios à comunidade como um todo.

Palavras-Chave: turismo, meios de hospedagens, gestão ambiental, desenvolvimento sustentável.

ABSTRACT

To present research it was accomplished among eight means of lodgings, General office of Tourism, Association Praia Grandense of Drivers for Ecoturismo and Association of the Colonos Ecologistas of the valley of Mampituba of the city of Praia Grande with objective of analyzing the administration of the means of lodgings as to subjects socioambiental in the context of the tourist activity of Praia Grande and alternatives that contribute to the sustainability of the section to appear and of the municipal district in such a way to bring benefits for the society such as the environmental, economical, social and cultural. For the development of these alternatives it was necessary to lift information on the general and tourist aspects of the city and related to the means of lodgings. It was used in the methodology researches exploratory, descriptive and explanatory, with qualitative approach. The data were collected through two questionnaires and interviews pré-established, a destined to the means of lodgings and the other to associations and organ publish, in the period of February to May of 2008. It was verified, in a general way, that the interviewees know what is maintainable development, but they ignore as reaching him/it. It was concluded, that the means of lodgings need with urgency to develop a plan of environmental administration, together with all involved them with the tourist section, as well as to have a more active fiscalization in relation to the tourists than they visit the municipal district so that the tourism is a maintainable activity and it swallows benefits the community as a completely.

Key words: tourism, means of lodgings, environmental administration, maintainable development.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Rio Mampituba, Igreja e Serra Geral. Fonte: www.praia grande-sc.com.br	11
Figura 2. (A) Rapel no cânion; (B) trilha por dentro do cânion. Fonte: www.picasaweb.com.br	12
Figura 3. Quem faz turismo. Fonte: Dias, 2005, p. 18.	20
Figura 4. Mercado Turístico. Fonte: Dias, 2005, p. 52.....	21
Figura 5. Produtos Turísticos. Fonte: Petrocchi, 2002.	37
Figura 6. Enfoque Sistêmico da Hotelaria. Fonte: Petrocchi, 2002.	37
Figura 7. Pirâmide do Sistema de Gestão Ambiental ISO 14001. Fonte: Gonçalves, 2004. ...	46
Figura 8. Turismo sustentável e desenvolvimento sustentável. Fonte: Swarbrooke, 2000, p. 111.	54
Figura 9. Dimensões da sustentabilidade turística. Fonte: DIAS, 2005, p. 109.....	55
Figura 10. Relação entre as três dimensões do turismo sustentável. Fonte: DIAS, 2005, p. 110.	56
Figura 11. Despraiado de Seixos rolados – Rio do Boi. Fonte: Prefeitura Municipal de Praia Grande.	62
Figura 12. Município de Praia Grande e seu entorno. Fonte: Prefeitura Municipal de Praia Grande.	64
Figura 13. Distribuição da população por área e por sexo. Fonte: IBGE.....	64
Figura 14. Imagem de Satélite dos Canions de Praia Grande. Fonte: www.earth.google.com	65
Figura 15. Cânion do Malacara. Fonte: www.praia grande-sc.com.br	66
Figura 16. Parque Nacional de Aparados da Serra e Parque Nacional da Serra Geral. Fonte: IBAMA.....	67
Figura 17. Ilustração dos principais cânions da região. Fonte: CPRM – Serviço Geológico do Brasil.....	68
Figura 18. Figura 19: Cachoeira do CTG. Fonte: www.praia grande-sc.com.br	70
Figura 19. Artesanato local. Fonte: www.praia grande-sc.com.br	71
Figura 20. Localização de Praia Grande. Fonte: www.praia grande-sc.com.br	73
Figura 21. Pousada Cabanas Colina da Serra. Fonte: www.praia grande-sc.com.br	74
Figura 22. Pousada Magia das Águas. Fonte: www.praia grande-sc.com.br	75
Figura 23. Pousada Morada dos Canyons. Fonte: www.praia grande-sc.com.br	75

Figura 24. Refúgio Ecológico Pedra Afiada. Fonte: www.praia grande-sc.com.br	77
Figura 25. (A) Hotel do Sérgio; (B) Praia Grande Hotel. Fonte: www.praia grande-sc.com.br	77

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Turismo como opção de desenvolvimento. Fonte: Dias, 2005, p. 111.....	58
Tabela 2. Identificação dos Meios de Hospedagens.....	84
Tabela 3. Identificação das Associações e Órgão Público.	84
Tabela 4. Identificação dos Entrevistados dos Meios de Hospedagens.	84
Tabela 5. Identificação dos Entrevistados das Associações e Órgão Público.	85
Tabela 6. Perfil das Associações e Órgão Público.	85
Tabela 7. Perfil dos Meios de Hospedagens.....	85
Tabela 8. Perfil dos turistas pelos meios de hospedagens	86
Tabela 9. Perfil dos turistas pelas associações e Órgão Público	86
Tabela10. Comparativo entre as Entrevistas.....	108

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
1.1 Contextualização	11
1.2 Objetivos	14
1.2.1 Objetivo Geral.....	14
1.2.2 Objetivos Específicos.....	15
1.3 Justificativa.....	15
1.4 Estrutura do Trabalho.....	16
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	17
2.1 Turismo.....	17
2.1.1 Atividade Turística.....	17
2.1.2 Conceitos em Turismo	17
2.1.2.1 Definição de Turismo.....	17
2.1.2.2 Turista, Excursionista e Visitante	18
2.1.2.3 Mercado Turístico	19
2.1.2.4 Demanda	19
2.1.2.5 Oferta Turística	21
2.1.2.6 Segmentação de Mercado	22
2.1.2.7 Abrangência e Efeitos do Turismo.....	22
2.2 Planejamento	25
2.2.1 Definições	25
2.2.2 Planejamento Turístico	27
2.2.3 Planejamento de Meio Ambiente.....	33
2.3 Meios de Hospedagens	35
2.3.1 Histórico.....	35
2.3.2 Conceito	37
2.3.3 Gestão de Meios de Hospedagens.....	38
2.3.4 Gestão Ambiental para Meios de Hospedagens.....	39
2.3.5 Programas de Gestão Ambiental.....	45
2.3.5.1 ABNT NBR ISSO 14001. Sistema de Gestão Ambiental.....	44
2.3.5.2 Programa de Certificação em Turismo Sustentável – Norma Nacional para Meios de Hospedagens (NIH-54:2004)	45
2.3.5.3 Programa Hóspedes da Natureza	46
2.3.5.4 Sistema Ambiental de Produção Mais Limpa	47

2.3.6 Meios de Hospedagens, Gestão Ambiental e Sustentabilidade.....	48
2.4 Desenvolvimento Sustentável.....	51
2.4.1 Conceituação.....	51
2.4.2 Turismo Sustentável.....	53
2.4.3 Efeitos do Turismo no Meio Ambiente.....	57
2.4.4 O Futuro do Desenvolvimento Turístico Sustentável.....	60
3 PRAIA GRANDE.....	62
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	73
4.1 Unidade de Análise.....	73
4.1.1 Caracterização dos Meios de Hospedagens Estudados.....	74
4.1.2 Caracterização das Associações e Órgão Público Estudados.....	78
4.2 Natureza da Pesquisa.....	78
4.3 Instrumentos de Coleta de Dados.....	79
4.4 Pesquisa de Campo.....	80
4.5 Sujeitos da Pesquisa.....	81
4.6 Limitações da Pesquisa.....	82
4.7 Sistematização e Organização dos Dados.....	83
5 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS.....	84
5.1 Resultados das Entrevistas com os Meios de Hospedagens.....	86
5.2 Resultado das Entrevistas com as Associações e Órgão Público.....	102
6 PROPOSTAS E IDÉIAS PARA A GESTÃO SUSTENTÁVEL DOS MEIOS DE HOSPEDAGENS E DO TURISMO LOCAL.....	110
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES.....	117
7.1 Considerações Finais.....	117
7.2 Recomendações.....	121
REFERÊNCIAS.....	123
APÊNDICE.....	126

1 INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização

Praia Grande, município com área total de 295km, está localizado, geograficamente, à latitude de 29° 11' 48" e à longitude de 49° 57' 01", no extremo Sul do Estado de Santa Catarina, fazendo divisa com o Rio Grande do Sul (AMESC, 2007).

Teve sua colonização iniciada por portugueses vindos do Rio Grande do Sul, em 1890, em busca de terras aptas para o plantio de alimentos que não se adaptavam ao frio da serra gaúcha. Com o desenvolvimento de algumas comunidades que começaram a se instalar na localidade, logo foi elevado a distrito de Araranguá e, no ano de 1958, emancipou-se politicamente (PRAIA GRANDE, 2007).

Possui como atividades econômicas principais a agricultura e o turismo. Quanto à atividade agrícola, o município possui aptidões para os cultivos de milho, fumo, banana, feijão e arroz. Quanto ao turismo, busca-se desenvolvê-lo, visando ao crescimento econômico do município (Figura 1).



Figura 1. Rio Mampituba, Igreja e Serra Geral. Fonte: www.praia grande-sc.com.br

Em Praia Grande, assim como em outros municípios, a atividade turística surgiu de forma espontânea, ou seja, não houve planejamento para tal. Os turistas começaram a visitar o

município devido aos seus recursos naturais. A partir daí, houve um direcionamento de instituições públicas e privadas para o turismo.

Essa atividade tem merecido ênfase nos últimos tempos, devido ao grande potencial natural que o município apresenta oferecendo, assim, uma série de oportunidades para o desenvolvimento de diversas modalidades turísticas.

Praia Grande tem-se destacado no ecoturismo por ser um local ideal para a prática de esportes ligados à natureza (Figura 2). Isso acontece porque o município tem o privilégio de estar próximo do trecho mais abrupto da serra, onde os paredões são quase verticais e onde estão alguns dos cânions mais importantes, como o Itaimbezinho e o Malacara. Recebe, por isso, o título de “Cidade dos Canyons”.



Figura 2. (A) Rapel no cânion; (B) trilha por dentro do cânion. Fonte: www.picasaweb.com.br.

A atividade turística, contudo, não se restringe apenas à prática desses esportes até porque, segundo Ceballos (1993 apud DIAS, 2003, p.110):

...o ecoturismo é aquela modalidade turística ambientalmente responsável, que consiste em viajar a, ou visitar áreas naturais relativamente pouco perturbadas com o fim de desfrutar, apreciar e estudar os atrativos naturais (paisagem, flora e fauna silvestre) dessas áreas, assim como qualquer manifestação cultural (do presente ou do passado) que ali se possa encontrar; através de um processo que promove a conservação, tem baixo impacto negativo ambiental e cultural e propicia um desenvolvimento ativo socioeconomicamente benéfico das populações locais.

Praia Grande dispõe de enorme beleza e de riquíssimos recursos naturais. Possui uma preservação que se dá devido ao fato de o município ser parte integrante de duas unidades de conservação de proteção integral protegidas por leis: Parques Nacionais Aparados da Serra e Serra Geral, que têm como objetivo básico preservar a natureza. Esses Parques Nacionais são

provenientes de medidas tomadas para proteger o conjunto de ecossistemas do país e para evitar a destruição ambiental visando garantir a diversidade biológica (RODRIGUES, 2003).

Para que a integridade dos Parques Nacionais Aparados da Serra e Serra Geral seja mantida é de extrema importância que o entorno desses aja em conjunto para buscar o mesmo fim: a preservação dessas áreas. O município de Praia Grande, que tem o turismo como um setor econômico em crescimento, deve visar à proteção das áreas naturais. Até porque essas são as matérias-primas da atividade turística no município em questão.

Conhecer os diversos ecossistemas que um determinado local possui, seus componentes, os efeitos do turismo sobre eles e as limitações que podem apresentar para essa atividade é essencial para um desenvolvimento turístico equilibrado (CASASOLA, 2003).

No desenvolvimento do turismo, deve-se levar em consideração não apenas os aspectos ligados diretamente à natureza, mas também aqueles que têm influência indireta. Não só a derrubada de uma árvore, por exemplo, mas também a construção e a gestão de empreendimentos turísticos inadequados e a utilização exagerada de recursos naturais não renováveis entre outros. Isso deve ser considerado, a fim de que os resultados provenientes da atividade turística possam ser amenizados, quando não extinguidos.

Existem muitos impactos positivos do turismo no meio ambiente, contudo também há impactos negativos que surgem, por exemplo, no desenvolvimento da infra-estrutura para o turismo, num incorreto manejo dos resíduos gerados pela atividade, nas cicatrizes na paisagem geradas pelo crescimento da infra-estrutura nas áreas naturais e pelo volume de visitantes que afetam os ecossistemas mais frágeis (DIAS, 2003).

É nos impactos negativos do turismo que se enquadra a questão da gestão de empreendimentos turísticos de forma inadequada para o desenvolvimento sustentável, em específico os meios de hospedagens. É nesse aspecto que entra a questão chave dessa pesquisa, ou seja, qual a influência que os meios de hospedagens exercem sobre os recursos naturais, matéria-prima do turismo, no município de Praia Grande.

Exercendo influência negativa tem-se, então, a necessidade de desenvolver práticas de gerenciamento das atividades desses empreendimentos, para que seja possível a redução, ou até mesmo a eliminação dessas ações sobre o meio ambiente.

É necessário, para isso, saber se existem programas de gestão de meios de hospedagens (se são aplicáveis a qualquer empreendimento, se são adequados para a realidade do município ou se são adaptáveis), como é possível desenvolver outros (se os já existentes não são próprios para a realidade dos empreendimentos de Praia Grande) e como aplicá-los.

A partir disso será possível um direcionamento para a gestão de meios de hospedagens que desenvolva atividades menos impactantes sobre o meio natural e sobre a cultura da sociedade local e, conseqüentemente, um desenvolvimento mais equilibrado do turismo no município.

Para que isso seja possível, contudo, faz-se necessário ter conhecimento de uma série de informações a respeito do município de Praia Grande. Essas informações devem ser buscadas, principalmente nos oito meios de hospedagens (pousadas e hotéis) do município, que possuem capacidade para atender um número aproximado de 190 turistas, embora desconhecidos, uma vez que o poder público e o empresariado não possuem nenhum sistema de cadastramento turístico.

Dentre tais informações é imprescindível saber, por exemplo: O que é necessário ser feito para o bom desenvolvimento da atividade turística no município? Como está a atual infra-estrutura de Praia Grande, ela está suficientemente desenvolvida para a demanda turística existente, que tipo de infra-estrutura nova ou melhorias precisam ser desenvolvidas? Quais são os atrativos de Praia Grande? A atividade turística vem causando impactos no município, de que ordem, como evitá-los ou amenizá-los? A comunidade tem conhecimento da atividade que é exercida no município? O empresariado vem desenvolvendo de forma sustentável a atividade turística? O que o turista busca no município?

Uma série de questões, enfim, que são indispensáveis para que os meios de hospedagens possam desenvolver de forma sustentável suas atividades e o turismo em Praia Grande.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a gestão dos meios de hospedagens quanto à dimensão ecológica no contexto da atividade turística de Praia Grande, Santa Catarina, e apontar alternativas que contribuam para a sustentabilidade do setor hoteleiro, do turismo e do município.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Conhecer e avaliar a atividade turística do município de Praia Grande e sua política de desenvolvimento, através dos atores do turismo (poder público, empresas privadas e associações);
- Identificar como se dá o processo de gerenciamento das atividades dos meios de hospedagens;
- Verificar que práticas devem ser desenvolvidas por meios de hospedagens para que possuam uma gestão baseada na sustentabilidade;
- Comparar o que é desenvolvido pelos meios de hospedagens de Praia Grande com práticas sustentáveis a fim de apontar sugestões para as pousadas e hotéis do município.

1.3 Justificativa

O turismo, como atividade, provoca um desenvolvimento intersetorial, gerando empregos, aumentando a arrecadação fiscal e captando divisas entre outros sendo, desta forma, uma excelente atividade para a obtenção de melhores resultados no desenvolvimento e planejamentos regional ou territorial (BENI, 2001).

Contudo, além de influenciar a economia, o turismo provavelmente vem desempenhando um papel importante tanto sociocultural como ecológico nos diversos destinos turísticos.

Praia Grande, como um destes destinos, vem desenvolvendo a atividade turística e, como está demonstrando um início de demanda, é necessário que se faça uma coleta e análise de dados referentes à fauna, à flora, ao relevo, à hidrografia e ao clima, bem como aos meios de acesso e de hospedagem, à gastronomia, aos atrativos naturais e culturais e aos serviços relacionados ao turismo para que seja possível um desenvolvimento turístico adequado e estruturado a fim de gerar uma nova fonte de renda ao município, preservando as belezas naturais e a cultura da sociedade local.

Esse princípio de demanda demonstra o desenvolvimento que o município vem apresentando, principalmente, por ter um potencial de recursos naturais extraordinários que são os cânions Itaimbezinho, Faxinal, Três Irmãos e Malacara.

Esses são paraísos ecológicos visitados o ano inteiro por pessoas que querem se distanciar dos grandes centros, esportistas, estudantes e cientistas, enfim, todos aqueles que admiram a paisagem exuberante do município e querem descobrir o que o mesmo pode proporcionar.

Sendo assim, a necessidade de estudos sobre a utilização adequada dos recursos ambientais naturais pelos meios de hospedagens no município de Praia Grande justifica esta pesquisa. Essa utilização tem o intuito de auxiliar no processo de desenvolvimento turístico que só se torna possível quando possui um conjunto de fatores bem estruturados e que visem ao desenvolvimento sustentável da atividade turística.

1.4 Estrutura do Trabalho

A dissertação está estruturada em cinco capítulos. O primeiro contempla a introdução e demarca o fenômeno investigado. O segundo cuida do referencial teórico, dividido em quatro seções que abordam, respectivamente, turismo, planejamento turístico, meios de hospedagens e desenvolvimento sustentável. O terceiro capítulo retrata o município de Praia Grande, Santa Catarina. O quarto capítulo versa sobre o procedimento metodológico. O quinto traz a apresentação, análise e interpretação dos resultados. Além disso, aborda as propostas para os meios de hospedagens. O sexto e último capítulo é destinado às conclusões, recomendações e sugestões para novas pesquisas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Turismo

2.1.1 Atividade Turística

Sabe-se que o turismo cresce em todo o mundo de forma acelerada. É um fenômeno que possui características não só sociais e econômicas, como também culturais e ambientais.

Esse crescimento constante faz com que essa atividade seja considerada uma das maiores fontes de emprego e renda do mundo. Um mundo que aposta na globalização econômica, em que a tecnologia e o desejo de consumo encurtam as distâncias e as pessoas querem viajar cada vez mais.

Nesse cenário de viagens, a atividade turística passa a acontecer a partir do momento em que ocorre o deslocamento voluntário e temporário de pessoas além dos limites da região onde possuem residência fixa, por qualquer motivo que não o trabalho remunerado no lugar visitado (IGNARRA, 1999).

Quando se fala em turismo, logo se pensa em lazer, porém a atividade não se restringe apenas à diversão. Essa é uma atividade que vem sendo desenvolvida das mais variadas formas e demonstrando sua importância, no cenário mundial.

Desde os tempos mais remotos, o turismo vem acontecendo por motivações diferenciadas, não apenas por aquelas com a finalidade de lazer, mas sempre buscando a questão econômica, o que traz desenvolvimento para muitas cidades, estados e países.

Economicamente, o turismo tornou-se, segundo a Organização Mundial de Turismo (2003, p. 17) “um dos principais setores socioeconômicos mundiais e um dos componentes líderes do comércio internacional”. Para essa mesma atividade, Dias (2003, p. 9), assim se refere:

O turismo é o setor da economia que mais cresce na atualidade, já tendo atingido o *status* de principal atividade econômica no mundo. Superou setores tradicionais, como a indústria automobilística, a eletrônica e a petrolífera. É um setor que tende a crescer 7,5% ao ano nos próximos 10 anos, movimenta cerca de US\$ 3,4 trilhões (10,9% do PIB mundial) e emprega 204 milhões de pessoas (10% da força de trabalho global) e um número incalculável de atividades correlatas, segundo dados do Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC).

Como complemento à citação, Oliveira (2005, p. 45), coloca que:

...o turismo é uma das forças econômicas mais importantes do mundo. Nele ocorrem fenômenos de consumo, originam-se rendas, criam-se mercados nos quais a oferta e a procura se encontram. O turismo, que era para muitos uma atividade secundária, passou a receber atenção especial em razão de ser uma fonte geradora de receitas e a exigir metódica e delicada manipulação, consolidando-se dentro do conceito de “indústria normal”.

Além de a atividade turística ter enorme importância no desenvolvimento econômico de quem a pratica, não se pode ignorar que outras contribuições pode gerar.

É uma atividade cuja mão-de-obra é intensa - o que pode contribuir para o problema social do desemprego, tem papel importante na conservação do meio natural - pois em muitas regiões é a única atividade econômica que pode aliar geração de renda e emprego com conservação do meio natural - e também tem papel importante no desenvolvimento cultural das comunidades (IGNARRA, 2003).

O turismo é composto por uma série de elementos que, quando juntos, forma o que se chama de sistema. Nesse caso, o Sistur, Sistema Turístico.

Um sistema pode ser definido como um conjunto de partes que se integram de modo a atingir um determinado fim, de acordo com um plano ou princípio ou ainda como um conjunto de procedimento, doutrinas, idéias ou princípios, logicamente ordenados e coerentes com intenção de descrever, explicar ou dirigir o funcionamento de um todo (BENI, 2001).

Assim acontece com a atividade turística que é uma ciência que vem se firmando como humana e social, mesmo que seus efeitos econômicos sejam os que mais se destacam, e dessa forma merecem não só atenção maior de pesquisadores e empreendedores, como maior e melhor tratamento estatístico.

O turismo deve ser considerado um sistema aberto que permite a identificação de suas características básicas, que se tornam os elementos do sistema. Essa abordagem facilita estudos multidisciplinares de aspectos particulares do turismo, possibilitando assim, a realização de análises interdisciplinares a partir de várias perspectivas com ponto de referência comum (BENI, 2001).

O objetivo do Sistur é organizar o plano de estudos da atividade de Turismo, fundamentar as hipóteses de trabalho, justificar posturas e princípios científicos, aperfeiçoar e padronizar conceitos e definições e consolidar condutas de investigação para instrumentar análises e ampliar a pesquisa, com conseqüente descoberta e desenvolvimento de novas áreas de conhecimento em turismo (BENI, 2001).

2.1.2 Conceitos em Turismo

2.1.2.1 Definição de Turismo

A palavra turismo é uma derivação da palavra *tour* que quer dizer “volta” e tem seu equivalente *turn*, no inglês, do latim *tornare*. Esse termo começou a ser utilizada no início do século XIX e significava “a teoria e a prática de viajar, por prazer” (DIAS, 2005).

Existe, porém, uma série de outras denominações e expressões diferenciadas para uma mesma atividade que é o turismo.

Conhecido como um dos primeiros teóricos do turismo, Schattenhofen (1911, apud Dias, 2005, p. 13) definiu turismo como “o conceito que compreende todos os processos, especialmente os econômicos, que se manifestam na afluência, permanência e regresso do turista, dentro e fora de um determinado município, país ou Estado”.

Com o aumento progressivo de interessados em estudar o fenômeno turístico, outros conceitos foram surgindo como o da OMT que define turismo como “o deslocamento para fora do local de residência por período superior a 24 horas e inferior a 60 dias motivados por razões não econômicas” (IGNARRA, 2003).

Como é possível perceber, existe uma controvérsia entre a primeira e a segunda definição na qual uma considera as motivações econômicas e a outra não.

Contudo a definição proposta pela OMT sofreu algumas modificações em 1994 e, a partir desse ano, essa organização passou a considerar que “o turismo engloba as atividades das pessoas que viajam e permanecem em lugares fora de seu ambiente usual durante não mais do que um ano consecutivo, por prazer, negócios ou outros fins” (IGNARRA, 2003).

O passar do tempo e o progresso do turismo fizeram o conceito deste ser reformulado e adequado às condições atuais. Contudo, dentre as definições de turismo existem alguns elementos básicos que se encontram em todas elas que são: há sempre um deslocamento físico de pessoas; o turismo não implica necessariamente alojamento físico no destino; a estada no destino nunca é permanente; o turismo compreende tanto a viagem como todas as atividades realizadas anteriormente em função da intenção de viajar e as atividades realizadas durante a permanência no destino escolhido; o turismo compreende também todos os produtos e serviços criados para satisfazer as necessidades dos turistas (DIAS, 2005).

2.1.2.2 Turista, Excursionista e Visitante

Existe uma distorção acerca das definições de turista, excursionista e visitante. Faz-se confusão na hora de distinguir em que categoria uma pessoa se enquadra quando viaja (Figura 3).

Assim, o termo visitante designa a pessoa que visita um local diferente daquele de sua residência habitual, sem a intenção de exercer ocupação remunerada no mesmo e cuja permanência não deve ultrapassar o período de um ano (OLIVEIRA, 2005).

Desses visitantes são considerados turistas aqueles que permanecem no local visitado por um período superior a 24 horas e que façam uso de instalações de alojamentos coletivo ou privado e excursionistas aqueles que não pernoitam em local visitado, permanecendo menos de 24 horas (DIAS, 2005).



Figura 3. Quem faz turismo. Fonte: Dias, 2005, p. 18.

2.1.2.3 Mercado Turístico

Diferente de um produto vendido em uma prateleira, o produto turístico não pode ser levado para casa, é fixo, constituído pela soma de bens e serviços, sendo extremamente vulnerável a fatores como a sazonalidade, propaganda, segurança, políticas cambiais, entre outros.

O comércio dos produtos turísticos funciona exatamente como funciona o dos artigos comerciais tradicionais. As fábricas de geladeiras, sapatos ou brinquedos levam seus produtos para um mercado onde eles vão ser consumidos. No turismo também existe um produto a ser consumido, a diferença é que quem se desloca são os clientes, pois os produtos são fixos, localizados (OLIVEIRA, 2005).

Porém, para que os consumidores sintam-se atraídos e cheguem até a localidade de interesse, são necessários alguns requisitos básicos, como por exemplo, atrativos turísticos, infra-estrutura de acesso e urbana, tais como, estradas, água, luz, telefone, saneamento básico,

segurança, hospedagem e alimentação. Quando esses itens são preenchidos e existe a presença de consumidores, forma-se o mercado turístico.

Montejano (2001, p. 11) define a estrutura do mercado turístico como:

...a parte da economia que estuda e analisa a realidade econômica do turismo baseada em um mercado no qual confluem a oferta de produtos e serviços turísticos e a demanda que está interessada e motivada em consumir esses produtos e serviços turísticos.

Dessa forma, o mercado turístico é, basicamente, constituído pela oferta, que é o que se tem a oferecer, e pela demanda, que é quem vai consumir (Figura 4).



Figura 4. Mercado Turístico. Fonte: Dias, 2005, p. 52.

2.1.2.4 Demanda

Várias são as definições a respeito da demanda. Uma das mais conhecidas é, segundo Mathieson e Wall (1982 apud DIAS, 2005, p. 52), aquela que o define como: “o número total de pessoas que viajam ou decidem viajar, para desfrutar de instalações turísticas e de serviços em locais diferentes do local de trabalho ou da residência habitual”.

A demanda turística é representada pela quantidade de pessoas com tempo de lazer, renda disponível e vontade de viajar, por prazo determinado, pelas mais diversas intenções ou necessidades (DIAS, 2005).

A demanda turística é constituída pelos próprios turistas, que se deslocam em busca de locais e produtos a serem consumidos. A qualidade da oferta designará o grau da demanda, que pode ser avaliada em dois planos: demanda turística real e demanda turística potencial.

A primeira é aquela que já consome um determinado tipo de produto; a segunda é aquela que ainda não consome, mas tem condições de consumi-lo (IGNARRA, 2003).

O conhecimento da demanda é essencial para que seja possível saber quem é o consumidor de um determinado produto ou serviço, ou seja, saber o maior número possível de informações de um consumidor para melhor direcionar um produto ou serviço a determinado segmento.

Assim, quanto mais dados sobre a demanda se tiver melhor será o seu dimensionamento. Dentre esses dados tem-se: local de residência, perfil sociodemográfico, motivação da viagem, meio de transporte e hospedagem utilizados, dentre outros (IGNARRA, 2003).

Para que seja possível chegar a esses dados, é preciso que haja a demanda num determinado local, consumindo um produto ou serviço, por exemplo. Para que essa demanda consuma, ela é influenciada por uma série de fatores como: preço do produto, preço dos produtos concorrentes, renda, modismo, variações climáticas e disponibilidade de tempo, entre outros (IGNARRA, 2003).

Esses fatores são determinantes no momento da tomada de decisão em consumir. Dessa forma, quanto maiores as informações a respeito da demanda, melhor será o posicionamento de um produto ou serviço no mercado.

2.1.2.5 Oferta Turística

O mercado turístico é constituído tal qual o mercado tradicional, pela oferta e procura, e consolidado no local de encontro de ambas. Para Oliveira (2005, p. 67), “entende-se por oferta turística tudo o que o local dispõe e que pode ocupar o tempo dos turistas, englobando seus recursos naturais e artificiais, bem como os bens e serviços públicos e privados”.

As atividades turísticas são dirigidas para oferecer ao turista a possibilidade de ocupar seu tempo livre, de lazer e de férias com uma série de produtos e serviços, nos quais o próprio turista seja um agente ativo ou passivo da atividade turística a ser desenvolvida (MONTEJANO, 2001).

Essa oferta é constituída por um conjunto de elementos que podem ser classificados em cinco categorias principais: recursos naturais, recursos culturais, serviços turísticos, infraestrutura e serviços públicos (IGNARRA, 2003).

Os recursos naturais são aqueles que compreendem o ar, o clima, os acidentes geográficos, a flora, a fauna e as belezas naturais entre outros. Os culturais são aqueles que têm como seus elementos o patrimônio arquitetônico, a cultura da população local, artesanato, folclore, hábitos e costumes (IGNARRA, 2003).

Pode-se dizer que os serviços turísticos são aqueles que têm envolvimento direto com o turista, ou seja, são aqueles em que o turista utiliza diretamente quando visita alguma destinação. Eles podem ser classificados como meios de hospedagens, transportes turísticos, serviços de alimentos e bebidas, serviços de entretenimento e demais outros que estejam ligados diretamente à presença de um turista. (IGNARRA, 2003).

Serviços urbanos de apoio ao turismo são aqueles que diariamente servem tanto para a população de um lugar como para quem o visita.

Esses serviços, de acordo com Ignarra (2003, p. 52) podem ser definidos como aqueles que “são compostos pelos serviços bancários, de saúde, de comunicações, de segurança pública”.

Além desses elementos, tem-se a infra-estrutura que, segundo Oliveira (2005, p. 6), é definida como “o conjunto de obras e instalações de estrutura física de base que proporciona o deslocamento da atividade turística, tais como o sistema de comunicação, transportes, serviços urbanos”.

É aquela formada pelo abastecimento de água e de telefonia, distribuição de energia elétrica, captação de águas de chuvas, coleta e tratamento de esgoto e outros indispensáveis para dar as bases do desenvolvimento turístico (IGNARRA, 2003).

2.1.2.6 Segmentação de Mercado

Entre a oferta e a demanda é necessário saber que existe elevada variação de produtos e serviços ofertados e diversificadas necessidades dos consumidores. Isso determina que existam, no mercado turístico, inúmeras possibilidades de se desenvolver o turismo, ou seja, de segmentar o mercado.

A segmentação do mercado turístico possibilita a minimização de esforços, ou esforços desnecessários, voltados à captação de turistas que tenham interesses comuns, por determinado ramo de uma atividade turística.

Para Kotler (1998, p. 248):

...segmentos de mercado são grandes grupos identificáveis em um mercado. O segmento de mercado pode ser desenvolvido de várias maneiras, por variáveis geográficas: região, população, clima; por variáveis demográficas: faixa etária, tamanho da família, sexo, renda; por variáveis psicográficas: estilo de vida, personalidade e por variáveis comportamentais: ocasiões, benefícios, *status*.

Segundo Beni (1998, p. 149), “a segmentação traz enormes vantagens, como economia de escala para as empresas turísticas, aumento da concorrência no mercado, criação de políticas de preços e de propaganda especializada, e promoção de maior número de pesquisas científicas”.

2.1.2.7 Abrangência e Efeitos do Turismo

Pelo fato do turismo ser uma atividade que ultrapassa os setores convencionais da economia e requerer dados de natureza econômica, social, cultural e ambiental, é constantemente descrito como uma atividade multifacetada.

A indústria do turismo é caracterizada por sua grande complexibilidade, não só pela quantidade de elementos pelos quais é composta, mas também pelos diferentes setores que compõem o seu desenvolvimento.

Embora os impactos da atividade turística existam há muito tempo, a ação demorou bastante para chegar.

Ao analisar o turismo sob os aspectos positivos e negativos da atividade, são encontrados vários fatores que mostram um lado incoerente e paradoxal. Mesmo com os benefícios proporcionados por tal atividade não é possível ignorar que efeitos maléficos também são causados.

Dessa forma, o turismo, como qualquer outra atividade, apresenta aspectos positivos e negativos que devem ser avaliados freqüentemente devido a sua intensa dinâmica e capacidade de estar em constante mutação (DIAS, 2003).

A partir dessas conseqüências do desenvolvimento do turismo, é preciso posicionar-se para que haja um manejo organizado e equilibrado da atividade a fim de buscar melhor desenvolvimento da atividade, minimizando os efeitos negativos e maximizando os positivos.

Assim, são benefícios da atividade turística: gerar divisas, incrementar a renda, melhorar as condições de vida da população local, contribuir para a diversificação da economia, justificar a proteção e o melhoramento das condições ambientais, reforçar a conservação dos usos e dos costumes, utilizar produtos e recursos locais e outros (IGNARRA, 2003).

Além dos efeitos positivos, o turismo também possui efeitos negativos. São eles: colaborar para a instabilidade econômica, provocar inflação, gerar conflitos com a comunidade, gerar problemas sociais, degradar o ambiente natural, entre outros (IGNARRA, 2003).

A partir desses efeitos negativos do turismo é que se pode pensar e planejar a atividade como um todo, ou seja, não apenas a questão econômica, mas também os aspectos sociais, culturais e ambientais, pois apesar dos benefícios que o turismo oferece para quem o desenvolve, o seu crescimento de forma desordenada pode provocar efeitos mais nocivos do que benéficos.

2.2 Planejamento

2.2.1 Definições

Para qualquer atividade a ser realizada, seja ela doméstica, de lazer, de estudo ou de trabalho, faz-se necessário um planejamento para que saia de acordo com o esperado.

De acordo com Spink (1990 apud RUSCHMANN, 1999, p. 83):

O planejamento é uma atividade que envolve a intenção de estabelecer condições favoráveis para alcançar objetivos propostos. Ele tem por objetivo o provisionamento de facilidades e serviços para que uma comunidade atenda seus desejos e necessidades, ou então, o desenvolvimento de estratégias que permitam a uma organização comercial visualizar oportunidade de lucro em determinados segmentos de mercado.

Para Stoner e Freeman (1999, p. 5) planejar significa:

...que os administradores pensam antecipadamente em seus objetivos e ações, e que seus atos são baseados em algum método, plano ou lógica e não em palpites. São os planos que dão a organização seus objetivos e que definem o melhor procedimento para alcançá-lo.

O planejamento pode ser definido em termos de sua informalidade ou formalidade. Todos os gerentes se ocupam em planejar, para isso necessariamente precisam realizá-lo de modo formal, ou seja, documentado, através de planos estratégicos e cronogramas. Pode ainda ser definido de acordo com sua amplitude, ou seja, estratégicos ou operacionais. Os planos que se aplicam à organização inteira, que estabelecem os objetivos globais e que

buscam posicioná-la em termos de seu ambientes são chamados de planos estratégicos. Os que especificam os detalhes de como os objetivos globais serão alcançados são chamados de planos operacionais. Estes tendem a cumprir prazos mais curtos, sendo eles geralmente diários, semanais e mensais. Já os estratégicos abrangem um período extenso de tempo, acima de um ano (ROBBINS, 2002).

Mas como se dá o processo de planejamento?

Segundo Maximiano (2000, p. 5): “o processo de planejar se dá em três etapas: definição de objetivos, definição de meios de execução e definição dos meios de controle”.

A definição dos objetivos determina o que deve ser feito de forma específica e mensurável com prazos finais realistas e alcançáveis. Proporciona: a) um censo de direção, pois sem eles as organizações tendem a andar sem rumo, reagindo às mudanças ambientais sem um sentido claro do que realmente desejam alcançar. Com objetivos estabelecidos as organizações superam os inevitáveis obstáculos que encontram. b) Focalização dos esforços, pois toda organização tem recursos limitados que podem ser utilizados para alcançar vários objetivos. Ao selecionar um ou um conjunto de objetivos relacionados estabelece-se prioridades e a melhor forma de utilizar esses recursos. c) Guiar planos de decisões, pois essa ação vai levar a organização para perto ou longe de sua missão, visão e objetivos. d) Ajudar a avaliar o processo, pois um objetivo claramente estabelecido e mensurável, com prazo final específico, facilmente se torna um padrão de desempenho que permite aos administradores avaliarem seu processo (STONER; FREEMAN, 1999).

Após a definição dos objetivos, é necessário definir quais serão os meios de execução, sendo eles: 1- políticas ou diretrizes, que têm por finalidade orientar o comportamento dos indivíduos e grupos a longo prazo, são decisões prévias e padronizadas, que delimitam a faixa de ação para o comportamento, dizendo o que deve fazer em casos particulares; 2- procedimentos ou rotinas, que estabelecem precisamente o que se deve ser feito em determinadas situações. Um procedimento ou rotina descreve as regras ou etapas a serem observadas na solução de um problema, são conjuntos de atividades padronizadas; 3- atividades, que envolvem o dispêndio de energia e recursos, sendo algumas padronizadas e integradas aos procedimentos, já outras precisam ser definidas uma a uma. De forma geral, a atividade cessa quando o objetivo é atingido; 4 recursos, pois atividades, políticas e procedimentos precisam de recursos para sua realização ou execução. No processo de planejamento, a definição dos meios de execução estabelecem os diferentes tipos de recursos que serão necessários, bem como seus custos (MAXIMIANO, 2000).

No final do processo de planejamento está a definição dos meios para verificar se os objetivos estão sendo realizados. Portanto, na definição dos meios de controle faz-se necessário definir os sistemas de produção de informação sobre o andamento das atividades, a forma de processamento, apresentação e destinação das informações e a definição das decisões a serem tomadas com base nas informações (MAXIMIANO, 2000).

Sendo assim, entende-se o planejamento como um processo que consiste em determinar os objetivos de trabalho, ordenar os recursos materiais e humanos disponíveis, determinar os métodos e as técnicas aplicáveis, estabelecer as formas de organização e expor com precisão todas as especificações necessárias para que a conduta da pessoa ou do grupo de pessoas que atuarão na execução dos trabalhos seja racionalmente direcionada para alcançar os resultados pretendidos.

2.2.2 Planejamento Turístico

O planejamento compreende várias etapas que vão do diagnóstico ao prognóstico, passando pelo estabelecimento de objetivos e metas, definição dos meios de se atingir os objetivos, até a implantação do plano e acompanhamento dos resultados (IGNARRA, 2003).

Assim como outras atividades econômicas, o turismo também precisa ser planejado e estrategicamente organizado para que o resultado seja lucrativo e contínuo.

De maneira geral, tudo pode ser planejado, inclusive a atividade turística que é um fenômeno em expansão em todo o mundo e movimenta cada vez mais um maior número de pessoas, um maior volume de capital e representa importante fonte de geração de renda e de empregos para vários países do mundo (RODRIGUES, 2003).

O planejamento do turismo é uma ferramenta de gestão de destinos, focada na percepção do panorama atual em que o destino se encontra e na percepção de possíveis panoramas futuros para que, dessa forma, seja possível guiar o destino do panorama atual para o futuro, utilizando de forma eficiente os recursos disponíveis para esse fim. A gestão responsável e sustentada dos recursos naturais e o respeito à preservação da identidade cultural de populações nativas têm servido de instrumento de pressão aos anseios e necessidades de desenvolvimento de muitos países.

O planejamento turístico deve abranger não apenas um recurso ou localidade, mas também seu entorno e, apesar das possíveis dificuldades relacionadas à tomada de decisões, o

planejamento deve ser considerado como a formulação sistemática de um conjunto de decisões, devidamente integrado, que expressa os propósitos de uma empresa e condiciona os meios de alcançá-los (IGNARRA, 2003).

O planejamento turístico de uma localidade tem como principais coordenadores e executores as organizações públicas. Contudo, para alcançar seus objetivos, necessita da parceria das empresas privadas, atuando direta ou indiretamente no desenvolvimento da atividade.

De modo geral, o planejamento turístico deve maximizar os benefícios sócio-econômicos e minimizar os custos, visando ao bem-estar da comunidade receptora e à rentabilidade dos empreendimentos do setor.

A atividade turística que possui capacidade de promover impactos de ordens positiva e negativa necessita da preocupação de diversos estudiosos em tornar pública a importância da preservação e do planejamento, de forma concreta e permanente.

Assim, para que o desenvolvimento do turismo seja satisfatório para quem o desenvolve é necessário que o planejamento se faça presente.

Esse planejamento consiste na definição dos objetivos, na ordenação dos recursos naturais e humanos, na determinação dos métodos e formas de organizações, no estabelecimento das medidas de tempo, quantidade e qualidade, na localização espacial das atividades e outras especificações necessárias (PETROCCHI, 2002).

Quando concretizada a decisão política de organizar turisticamente uma região, três linhas de ações devem acompanhar o desenrolar das atividades implantadas no local, sendo elas: ações de decisões, ações de planejamento; ações de recursos financeiros e técnicos (OLIVEIRA, 2005).

As ações de decisões estão entendidas como:

- Definir as regiões da localidade que são de interesse turístico;
- Estabelecer os tipos de turismo que podem ser praticados na região;
- Estabelecer as condições mínimas para a instalação de equipamentos turísticos;
- Exigir o emprego de mão-de-obra especializada para prestar serviços turísticos;
- Criar inserções, estímulos fiscais e financeiros para os investidores;
- Estabelecer o relacionamento com outras entidades turísticas nacionais e internacionais;
- Orientar as obras de infra-estrutura urbana necessárias para atender ao interesse turístico;

- Organizar ações para valorizar os patrimônios histórico, artístico, monumental e natural;
- Definir os limites da participação do poder público e da iniciativa privada;
- Promover as alterações nos planos para acompanhar as tendências do mercado, o estilo de vida dos turistas, suas necessidades e preferências;
- Converter o turismo numa atividade empresarial como qualquer outra;
- Adaptar o produto turístico local às exigências do turista atual;
- Cuidar da preservação do ambiente natural;
- Racionalizar a infra-estrutura;
- Conseguir um turismo de maior qualidade a fim de atrair turistas de maior poder aquisitivo;
- Aumentar a temporada da atividade turística local. Fazer com que os turistas permaneçam mais tempo visitando a região;
- Diversificar as atividades turísticas e econômicas da zona de atração;
- Estender os negócios turísticos para outras regiões vizinhas;
- Formar profissionais para trabalhar no setor;
- Fazer a população lucrar com o desenvolvimento turístico;
- Controlar os canais de distribuição dos serviços e produtos consumidos pelos turistas;
- Utilizar os fatores culturais como fatores de diferenciação;
- Diferenciar e diversificar a oferta turística do local (OLIVEIRA, 2005, p. 193).

As ações de planejamento acompanham as ações de decisões, propõem modificações, orientam os investidores, cuidam da manutenção das decisões tomadas e evitam que haja desvios de objetivos. É uma linha central das decisões tomadas, é o ponto de equilíbrio para que não faltem os recursos financeiros e técnicos necessários. Devem controlar o crescimento da oferta em relação à procura, acompanhar as necessidades dos visitantes e verificar se não está crescendo em demasia a oferta hoteleira (OLIVEIRA, 2005).

Por fim, as ações de recursos financeiros têm por objetivo manter o setor dotado dos recursos financeiros e técnicos suficientes para continuar investindo nos projetos já existentes e nos futuros. Essa ação trata da obtenção e da aplicação dos recursos que serão utilizados na implantação e manutenção das atividades turísticas na localidade. É a parte do ciclo que mantém contatos com os sistemas financeiros nacional e internacional dispostos a investir na região (OLIVEIRA, 2005).

Hoje, muitos problemas enfrentados pelo setor turístico poderiam ter sido evitados por meio de um planejamento cuja base fosse uma leitura cuidadosa da realidade, efetuada com base em pesquisas, analisadas e interpretadas por profissionais com habilidade crítica, em sintonia com as mudanças locais e globais, empenhados em orientar de forma eficiente os empreendedores e investidores, atendendo igualmente aos interesses das comunidades locais. Esta visão crítica da atividade é fundamental para que se evitem ações que possam vir a gerar graves prejuízos futuros.

Grande problema enfrentado atualmente é a falta de conhecimento e esclarecimento que grande parte dos governantes e da sociedade tem com relação ao turismo, principalmente ao considerá-lo como “salvador da pátria” que visa a solucionar as crises econômica e financeira das cidades. Dessa forma, entendem o turismo como um fenômeno isolado, que cresce espontaneamente, não necessitando de interferências, parâmetros e diretrizes para ser implantado em localidades consideradas com potencial turístico.

A falta de conhecimento das conseqüências danosas, a falta de preocupação com o bem-estar da população residente e com a preservação do ambiente por parte dos agentes locais e a falta de planejamento podem levar à destruição dos potenciais natural e cultural de um lugar, em curto espaço de tempo. A forma predatória, utilizada pelo turismo ao se apropriar dos lugares, leva a uma discussão importante, que diz respeito à sua sustentabilidade ou à necessidade de se tornar menos impactante, tanto para o ambiente natural quanto para o social.

Assim como já existe, em grande parte das cidades, a preocupação com o planejamento urbano no sentido de estabelecer metas, parâmetros e diretrizes de uso, ocupação e distribuição da terra legalizada como um direito de todos os cidadãos, e que nem por isso deixa de apresentar problemas; deveria existir nas cidades turísticas um planejamento turístico, com o mesmo grau de comprometimento da terra, para adequado estudo e viabilidade de suas atividades, fomentando a participação da população local nas decisões.

É necessário que as autoridades locais tomem conhecimento das grandes tendências turísticas, a fim de planejarem um desenvolvimento turístico que atenda às expectativas dos turistas de hoje e do futuro e que alcance a sustentabilidade do setor. Além dessas tendências, as autoridades locais devem definir outras mais específicas, como base para o planejamento do turismo doméstico (OLIVEIRA, 2005).

O planejamento turístico ocorre em três níveis, sendo que o primeiro nível busca a preocupação com a utilização dos recursos naturais ou não naturais já existentes. Oferece aos visitantes a paisagem, as praias e outras atrações com pouca organização para recepcioná-los.

Emprega pouca mão-de-obra e possui uma infra-estrutura básica precária. Os setores público e privado não participam do processo. Nesse caso, é preciso agir com cautela e determinação fazendo com que a população se motive, compreenda e se interesse pelo turismo. Se o local possui um patrimônio turístico capaz de ser a razão do seu desenvolvimento, é extremamente importante que a população esteja consciente de que sua vida poderá mudar. Se essa mudança ocorrer de forma gradativa, trazendo benefícios para a população, não haverá dúvida de que o turismo será implantado corretamente. O segundo nível busca ações de intervenções mais complexas e técnicas. É o momento em que a localidade se transforma em núcleo turístico interessante. Os recursos preexistentes devem ser ativados, recuperados ou implantados. Múltiplas ações e decisões precisam ser tomadas. Leis, regulamentos e projetos apresentam maior grau de complexidade, envolvendo mais tempo e mais recursos, tendo, também, resultados duradouros. O terceiro nível busca estabelecer a política nacional para incentivar a atividade turística no país e organizá-la, abrangendo inclusive os outros dois níveis (OLIVEIRA, 2005).

Sem o devido planejamento, ordenação e gerenciamento, o turismo pode resultar em congestionamento, poluição, além de outros problemas ambientais. A falta de controle na utilização das áreas de conservação natural e dos sítios históricos pelos turistas pode levar esses locais à deterioração. A comercialização exagerada das tradições culturais pode acarretar a degradação do patrimônio cultural da área. É possível que haja perdas de benefícios econômicos para o local, caso esta não mantenha um controle de crescimento turístico.

O turismo pode trazer tanto benefício quanto problemas para um município. Alguns desses problemas são:

- Congestionamento de trânsito e de pedestres e os níveis excessivos de ruídos podem ser uma consequência do desenvolvimento turístico desenfreado. Encontrar estacionamentos apropriados para os veículos pode vir a ser um problema em áreas turísticas;
- A poluição do ar pode ser gerada pelo uso excessivo de veículos com motor de combustão interna por turistas e operadoras de viagens. A construção de instalações turísticas pode, por um determinado tempo, provocar a poluição do ar;
- A poluição das águas de superfície e subterrânea pode ser consequência do descarte e do tratamento precários do esgoto e dos resíduos sólidos. O descarte inadequado dos resíduos sólidos também pode contribuir para a propagação de vermes e doenças;

- As áreas turísticas podem perder seus atrativos devido ao *design* inadequado das instalações, à sinalização publicitária feia e ao lixo jogado no chão por turistas;
- Atrativos turísticos importantes, tais como os museus, teatros e parques, podem acabar sendo muito freqüentados pelos turistas, fazendo com que os residentes locais não tenham acesso conveniente a esses pontos, um problema que leva os residentes à indignação em relação ao turismo;
- A falta de controle na visitação a parques naturais, sítios arqueológicos e históricos pode levar esses locais à deterioração. A observação incorreta da vida selvagem, por exemplo, pode ocasionar o rompimento dos padrões normais de comportamento e de reprodução dos animais. As pichações, o vandalismo e a remoção ilegal de itens para serem utilizados como souvenirs pode espoliar sítios arqueológicos e históricos;
- Pode haver degradação do patrimônio cultural local e perda do senso de identidade cultural caso haja comercialização e as modificações indevidas das artes, do artesanato e das tradições locais. A imitação de alguns padrões comportamentais dos turistas por parte dos jovens do local pode acarretar a perda de valores e tradições culturais locais;
- A geração de benefícios econômicos às comunidades e aos residentes locais pode ser limitada caso muitas pessoas de fora estejam empregadas no turismo e os empreendimentos turísticos sejam, em sua maioria, de propriedade ou administrados por pessoas de fora. Haverá também perda econômica se a maioria dos produtos utilizados no turismo for importada de outra região, embora a importação de mercadorias e serviços possa ser necessária em alguns lugares que disponham de poucos recursos locais (OMT, 2003, p. 32).

Há indicação de crescimento da atividade quando as ações de decisões e planejamento se concretizam, conforme crescem os investimentos em hotéis, restaurantes, empresas de serviços (agenciais de viagens, de eventos, centros de informações, marinas, etc.), na infra-estrutura urbana, nas lojas comerciais com produtos de interesse dos turistas, nas empresas de transporte turístico, nos divertimentos em geral, nos centros de convenções e no marketing turístico. Todo o esforço deve ser no sentido de que as ações estejam sempre seguindo um caminho de crescimento (OLIVEIRA, 2005).

Quando a localidade começa a se organizar para se transformar num centro de atração turística, é necessário que haja conscientização geral de que se trata de uma viagem

sem volta, isto é, uma vez dada a partida, as ações não podem mais parar sob pena de promover prejuízos incalculáveis àqueles que acreditaram e investiram.

2.2.3 Planejamento de Meio Ambiente

O planejamento para ter maior probabilidade de ser implantado, como já mencionado anteriormente, deve contar com a participação de todos os envolvidos.

Para que o desenvolvimento do turismo ocorra em harmonia com a proteção do meio ambiente, é preciso garantir o equilíbrio entre os agentes da proteção ambiental e os empreendedores de equipamentos e serviços turísticos (RUSCHMANN, 1997).

Trata-se de um postulado difícil de pôr em prática uma vez que, na maioria das vezes, os agentes do desenvolvimento turístico não são os mesmos que os envolvidos na proteção da natureza. O relacionamento entre o turismo e o meio ambiente dá mais espaço para a polêmica do que para a observação e a análise dos efeitos do primeiro sobre o segundo. É preciso estimular o intercâmbio e o diálogo entre os profissionais do turismo e os ambientalistas.

Muitas vezes o turismo é considerado uma força de agressão à natureza, às culturas, aos territórios e às sociedades. É preciso não subestimar o seu caráter potencialmente agressor e compreender a importância de se considerar a sustentabilidade dos meios extremamente frágeis, já que essa atividade constitui um conjunto de equipamentos muito diversificados cujos impactos sobre o meio ambiente diferem quantitativa e qualitativamente entre si e, por isso, necessitam ser avaliados isoladamente.

As visões e explicações econômicas já tiveram a sua época e as sociedades atuais se interessam cada vez mais pelo espaço e pelo território e, no caso do turismo, pelo relacionamento da atividade com os recursos naturais. Esse novo enfoque poderá servir de fundamento para um novo “ecodesenvolvimento”, que constitui a base para que as gerações futuras assumam o controle dos espaços nos quais viverão. “A qualidade do meio ambiente passa a constituir-se a base do turismo qualitativo – que representa certos custos”. (RUSCHMANN, 1997).

Atualmente, o planejamento da evolução do turismo, através do enfoque do desenvolvimento sustentável da atividade, apresenta-se como a forma preventiva ideal para proteção dos meios visitados, conservando a natureza, oferecendo conforto e satisfação ao

turista, sem agredir a originalidade das comunidades receptoras. Porém, o estabelecimento de um modelo “universal” que direcione e oriente o desenvolvimento dos equipamentos e dos fluxos turísticos nos espaços naturais é praticamente impossível. A variedade dos fatores intervenientes é muito ampla, de modo que cada caso terá de ser estudado isoladamente e, de acordo com suas características e o grau já existente, deverão ser adotadas medidas preventivas ou corretivas.

Para tanto, será preciso adotar um planejamento integrado, sistemático e adequado à complexidade dos ambientes designados para o desenvolvimento turístico e às tendências, tanto do mercado produtor do turismo como o dos consumidores – os turistas.

O planejamento turístico sustentável corresponde a uma sistematização de ações racionalmente previstas, a partir de uma análise cuidadosa da realidade onde se quer atuar, com o objetivo de desenvolver o potencial turístico de uma determinada localidade de forma sustentável. Ou seja, através do planejamento turístico busca-se eficiência econômica, justiça social e harmonia ecológica, levando-se em conta as necessidades das futuras gerações.

Para garantir a qualidade dessa atividade, a solução é colocar em prática alguns dos principais objetivos do planejamento turístico: prover os incentivos necessários para estimular a implementação de equipamentos e serviços turísticos, tanto para as empresas públicas como para as privadas; minimizar a degradação dos locais e recursos sobre os quais o turismo se estrutura e proteger aqueles que são únicos; capacitar os vários serviços públicos para atividade turística, a fim de que se organizem e correspondam favoravelmente quando solicitados; garantir não só a introdução e o cumprimento dos padrões reguladores exigidos da iniciativa privada como também que a imagem da destinação se relacione com a proteção ambiental.

O planejamento turístico deve ordenar as ações do homem sobre o território a fim de evitar que este cause danos irreparáveis para o meio ambiente, através de construções inadequadas que destruam a atratividade da área e, também, dos impactos ambientais como pisoteamento excessivo, poluição e acúmulo de lixo.

Esse planejamento deve ser ecologicamente suportado, direcionar o comportamento dos turistas para a educação ambiental e capaz de gerar benefícios, tanto econômicos quanto ambientais.

2.3 Meios de Hospedagens

2.3.1 Histórico

Não se sabe precisamente quando e como surgiu a atividade hoteleira no mundo. A primeira notícia sobre a criação de um espaço destinado especificamente à hospedagem vem de alguns séculos antes da era cristã, quando, na Grécia antiga, no santuário de Olímpia, eram realizados os jogos olímpicos e, para receber os visitantes, foram criados balneários e uma hospedaria (SENAC, 2000).

Para Janeiro (1997, p. 15): “as hospedarias apareceram por volta do século IV a.C. Tinham como objetivo prestar serviços correspondentes às mais elementares necessidades humanas – alimentação e abrigo”.

Devido à evolução, os homens foram levados a viajar para fazer negócios havendo, conseqüentemente, a necessidade de repouso e alimentação, pois como a troca de produtos era necessária e não havia estradas nem meios de transporte adequados, era indispensável albergar os comerciantes que se deslocavam a grandes distâncias e não tinham como regressar ao ponto de partida.

De fato, pode-se concluir que, segundo a história, os primeiros viajantes foram os peregrinos religiosos, comerciantes e outros; com eles nasce a idéia de hospitalidade e, conseqüentemente, o turismo.

Ao longo das estradas instalaram hospedarias e centros de tratamento termal. Os grandiosos espetáculos circenses e as lutas nas arenas romanas constituíam-se em grandes atrações de entretenimento e recreação. Foram descobertos mosaicos em vilas romanas situadas à beira-mar onde aparecem garotas jogando bolas, vestidas com algo muito parecido com biquínis, o que nos faz deduzir que na antiga Roma os prazeres da praia já eram conhecidos. Buscavam divertimento e cura de doenças (OLIVEIRA, 2001).

Não menos merecedores do reconhecimento de sua contribuição para o turismo e hotelaria foi o povo Persa que desenvolveu um razoável sistema rodoviário e construiu, ao longo de suas estradas, algumas hospedarias com certo requinte. Estas classificavam-se como *mansiones* (espalhadas por todo Império) e *tavernas* (local onde oficiais e legendários comiam e bebiam) (JANEIRO, 1997).

No século XVII, os meios de transportes progrediram, foram inventadas a Belina e a diligência, mais rápidas e com duas poltronas. Os serviços, porém, eram esporádicos, rudimentares e lentos, andavam apenas a quatro milhas por hora. Nas primeiras linhas regulares de diligências, de Frankfurt a Paris e de Londres a Oxford, cada viagem levava cerca de seis dias (OLIVEIRA, 2002).

Os caminhos eram ruins e sua manutenção era realizada, em alguns países, pelos próprios donos das terras por ele atravessadas. Por esse serviço era cobrado pedágio. O primeiro deles foi instalado em Hertfordshire, na Inglaterra, em 1663. Com a Revolução Industrial e a chegada das ferrovias, as diligências praticamente desapareceram e a rede hoteleira que dela dependia sofreu um golpe rude, já que as ferrovias eram um meio de transporte muito mais rápido, o que resultava em viagens de menor duração. Porém, a Inglaterra, contrariamente, vê seus estabelecimentos hoteleiros serem padrão para o mundo; boa comida, conforto, limpeza e acolhimento, transformaram-se na marca registrada dos hotéis da Grã Bretanha (OLIVEIRA, 2002).

No ano de 1841, deu-se um fato histórico, Thomas Cook agenciou a primeira viagem turística em grupo. No dia cinco de julho daquele ano, Thomas Cook alugou um trem para transportar 570 pessoas de *Leicester* a *Loughborough*, em viagem de ida e volta, que custou um xelim por pessoa, para assistirem a um congresso antialcoólico (OLIVEIRA, 2002).

Hoje, a evolução da sociedade criou a necessidade de se viajar mais, uns devido a negócios ou com fins turísticos, outros por motivos religiosos ou de saúde. Portanto, pode-se afirmar que o desenvolvimento da hotelaria se liga historicamente ao ato de viajar, conseqüentemente, a existência de uma boa rede de comunicações.

Assim como na Europa, o surgimento da hotelaria no Brasil não foi diferente. Do mesmo modo como que as Tabernas européias abrigavam os viajantes, o comércio brasileiro acolhia os bandeirantes que viajavam pelo país à procura de ouro, prata e índios para a escravização.

No Brasil, de acordo com Duarte (1996, p. 15): “historiadores registram no início do século XVIII o aparecimento do primeiro hoteleiro oficial de São Paulo (Marcos Lopes), seguido poucos anos mais tarde pela cigana Francisca Rodrigues”. Porém, a demanda não era suficiente, tornando a hotelaria da época simples e pobre, obrigando as pessoas a exercerem atividades paralelas a hoteleira para conseguirem arcar com os impostos da época.

2.3.2 Conceito

Um produto turístico é constituído por três serviços básicos: o transporte, a hospedagem e o atrativo (Figura 5). A hotelaria é, então, um dos fatores basilares e um subsistema de turismo e, como tal, interage com as demais partes e influencia, assim como é influenciada, pelo desempenho do todo (PETROCCHI, 2003) (Figura 6).

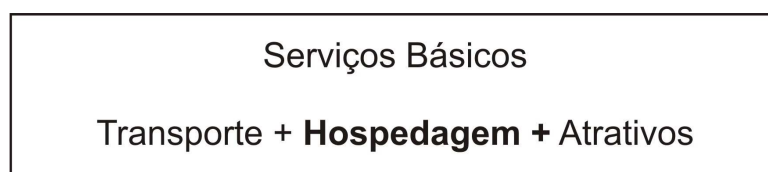


Figura 5. Produtos Turísticos. Fonte: Petrocchi, 2003.

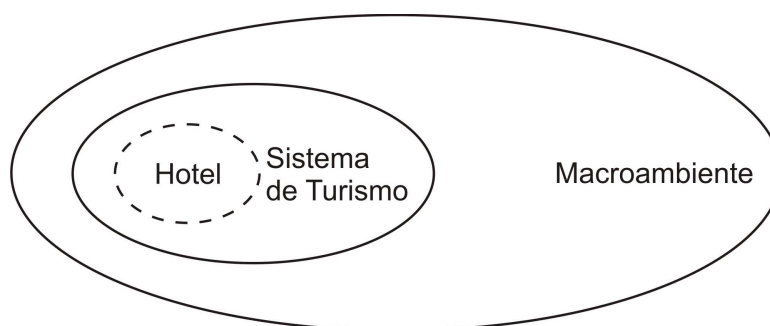


Figura 6. Enfoque Sistêmico da Hotelaria. Fonte: Petrocchi, 2003.

Segundo Castelli (2001, p. 56):

Uma empresa hoteleira pode ser entendida como sendo uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada. Empresa Hoteleira, segundo o Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur), é a pessoa jurídica que explora ou administra meio de hospedagem e que tem em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira.

Meio de hospedagem, por sua vez, é o estabelecimento que satisfaz, cumulativamente, as seguintes condições: é licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem; é administrado ou explorado comercialmente por empresa hoteleira; atende aos padrões classificatórios previstos pela legislação em vigor; mantém permanentemente os padrões de classificação, alojamento e serviços mínimos necessários ao hóspede (CASTELLI, 2001).

Esses meios de hospedagem podem ser classificados como hotel: tipo convencional normalmente localizado em perímetro urbano e destinado a atender turistas de lazer ou negócios. Hotel histórico: instalado total ou parcialmente em edificação de valor histórico ou

de significado regional normalmente sujeito a restrições de natureza construtiva ou arquitetônica. Hotel de lazer: localizado fora dos centros urbanos, com áreas não edificadas amplas e com aspectos arquitetônicos e construtivos, instalações, equipamentos e serviços destinados à recreação e ao entretenimento. Pousada: meio de hospedagem mais simplificado e normalmente limitado ao necessário (PETROCCHI, 2003).

Do ponto de vista de um usuário, hotel é uma empresa comercial que oferece serviços e instalações para venda. Estes, por sua vez, devem atender aos desejos e necessidades dos próprios usuários, como por exemplo, lazer em um hotel de praia.

Para o usuário, o que o hotel oferece é interpretado como um único “produto”, ou seja, ele comprou hospedagem com alimentação, serviço de recreação entre outros e vai avaliá-los de uma forma só. Já do ponto de vista do administrador hoteleiro, cada produto ou serviço ofertado são independentes e complementares uns dos outros.

A hotelaria caracteriza-se por ser uma atividade constituída por uma série de serviços e compreender a dimensão das suas características é fundamental. Dentre esses serviços, tem-se: hospedagem - conjunto de serviços que envolvem a recepção (atendimento ao hóspede); comunicação (telefonistas, mensageiros) e governança (serviços de quarto em geral); alimentação - atividades relacionadas à cozinha, a bares e a restaurantes; serviços gerais - manutenção, limpeza e jardinagem; recreação e lazer - reapresentam as atividades de lazer do hotel; administração - engloba os serviços administrativos como gerência e controle, compras, contabilidade e almoxarifado, além da parte financeira da empresa (CASTELLI, 2001).

2.3.3 Gestão de Meios de Hospedagens

Uma empresa hoteleira, elemento essencial da infra-estrutura turística, constitui um dos suportes básicos para o desenvolvimento do turismo (BENI, 1998).

Cada estabelecimento apresenta características próprias e determinantes para definir a arquitetura, os serviços, o marketing e a política comercial. O que é válido para um não o é para os demais. Dependendo de onde o meio de hospedagem estiver instalado, comportamentos diferenciados por parte dos administradores serão diferentes (OLIVEIRA, 2005).

Dessa forma, uma empresa hoteleira, assim como qualquer outra, necessita de uma administração adequada a fim de satisfazer tais diferenças e gerar resultados organizacionais para a sobrevivência do hotel.

Esses resultados, buscados constantemente pelas empresas hoteleiras, são obtidos através da prestação de serviços. Estes (produtos dos hotéis) são entendidos como o resultado de um processo de transformação de matérias-primas, envolvendo pessoas, equipamentos e instalações e necessitam, dessa forma, de uma boa administração para a sua correta prestação.

Tal administração obedece a uma série de atividades devidamente integradas que requer múltiplos conhecimentos técnicos – sistemas, administração, finanças, planejamento, segurança, manutenção e orçamento – e humanos – conhecimento da personalidade, comportamento individual e de grupos, necessidades, motivações e vivências sociais (CAVASSA, 2001).

Essas atividades são, entre outras, a padronização de tarefas, treinamento de pessoas, supervisão e auditoria, monitoramento de resultados e estabelecimento de tratamento às anomalias para, só assim, gerar resultados para os quais a administração desenvolve seu trabalho (CASTELLI, 2001).

A gestão hoteleira é muito complexa, exigindo postura estratégica, no sentido de tornar a organização atenta e ágil, adaptando-se continuamente às variações do meio. As mudanças no meio causam pressões de fora para dentro, motivando as mudanças na cultura organizacional, para que a empresa venha a se adaptar e a sobreviver. Analisar continuamente o meio, perceber ameaças, detectar oportunidades e adotar alternativas de sobrevivência são os desafios da gestão hoteleira estratégica (PETROCCHI, 2003).

“A sobrevivência do hotel depende de sua capacidade em evoluir com o meio” (PETROCCHI, 2003).

2.3.4 Gestão Ambiental para Meios de Hospedagens

A gestão ambiental pode ajudar uma empresa a gerenciar, medir e melhorar os aspectos ambientais obrigatórios e voluntários. Pode ajudar as empresas a efetivarem uma mudança cultural, à medida que práticas gerenciais ambientais forem sendo incorporadas nas operações gerais do negócio.

A Gestão Ambiental é entendida como um processo adaptativo e contínuo, através do qual as organizações definem, e redefinem, seus objetivos e metas relacionados à proteção do ambiente, à saúde de seus empregados, bem como de clientes e da comunidade, além de selecionar estratégias e meios para atingir estes objetivos num tempo determinado através de constante avaliação de sua interação com o meio ambiente externo (ANDRADE, 2000).

A gestão ambiental integra em seu significado, segundo Seiffert (2005, p.24):

1. A política ambiental: o conjunto de princípios doutrinários que conformam as aspirações sociais e/ou governamentais no que concerne à regulamentação ou modificação no uso, controle, proteção e conservação do ambiente;
2. O planejamento ambiental: o resultado prospectivo que visa à adequação do uso, controle e proteção do ambiente às aspirações sociais e/ou governamentais expressas formal ou informalmente em uma política ambiental, através da coordenação, compatibilização, articulação e implantação de projetos de intervenções estruturais e não estruturais;
3. O gerenciamento ambiental: conjunto de ações destinadas a regular o uso, controle, proteção e conservação do meio ambiente, e a avaliar a conformidade da situação corrente aos princípios doutrinários estabelecidos pela política ambiental.

Ao considerar a gestão ambiental no contexto empresarial, percebe-se de imediato que ela pode ter e geralmente tem uma importância muito grande, inclusive estratégica. Isso ocorre porque, dependendo do grau de sensibilidade para com o meio ambiente demonstrado e adotado pela alta administração, já pode perceber e antever o potencial que existe para que uma gestão ambiental efetivamente possa ser implantada.

De qualquer modo, estando muito ou pouco vinculado às questões ambientais, as empresas que já estão praticando a gestão ambiental (ou aquelas que estão em fase de definição de diretrizes e políticas para iniciarem o seu gerenciamento ambiental) devem ter em mente os princípios e os elementos de um SGA e as principais tarefas e atribuições que normalmente são exigidas para que seja possível levar a bom termo a gestão ambiental.

Assim não é diferente com a hotelaria, que também pode se direcionar práticas menos agressoras ao meio ambiente onde está localizado e, conseqüentemente, num todo.

A gestão ambiental em meios de hospedagens passou a ser considerada a partir do momento em que se parou de acreditar que problemas ambientais apenas advinham de segmentos que causavam danos diretos ao meio ambiente, ou seja, hoje o problema é muito mais grave do que se pensava, pois é bem mais abrangente e está relacionado não apenas ao

problema de poluição gerado na saída do processo, mas sim a operação por completo. (GONÇALVES, 2004)

A hotelaria, dessa forma, enquanto equipamento turístico, interage diretamente com o subsistema ecológico. Assim, a atividade hoteleira, enquanto subsistema do segmento turístico pode contribuir de forma negativa para com a degradação ambiental, basta que seja gerida de modo incorreto.

A atividade pode causar impactos no meio ambiente relacionados ao mau uso dos recursos naturais ou a geração de poluição. O primeiro tipo de impacto se dá a partir do momento em que ele passa a fazer parte do processo, enquanto que os poluidores se dão na saída, ou seja, ao término do processo (DIAS, 2003).

Quanto aos impactos aos recursos naturais, os mesmo podem ser abordados da seguinte forma:

- Uso da água: o uso descontrolado da água pode ser observado na hotelaria tanto para higiene e limpeza como em cozinhas, jardins, lavanderias e sanitários em geral, em atividades de lazer como piscinas e saunas, ou em aspectos decorativos tais como chafarizes, cascatas e córregos artificiais;
- Uso de energia: também considerada de fundamental importância, observa-se a aplicabilidade do uso da energia na hotelaria em praticamente todas as atividades desempenhadas, oferecidas, administradas ou controlada por elas. Pode-se citar desde o simples uso das diversas áreas do empreendimento, nos equipamentos e maquinários existentes e na produção e preparação, manutenção e conservação de produtos e serviços oferecidos pelo meio de hospedagem;
- Uso da terra, fauna e flora nativas: além dos tradicionais recursos naturais que têm no solo sua fonte, tais como minerais e combustíveis fósseis, com o aumento das construções direcionadas aos empreendimentos hoteleiros, cresce a imensidade do desflorestamento, não só em função da abertura de áreas livres onde serão realizadas as construções, mas também para a retirada de madeira e itens de construção civil - pedra, areia, terra, calcário e outros (DIAS, 2003).

Já quanto aos impactos poluidores, tem-se também:

- Geração de resíduos sólidos: hotéis geram grandes quantidades de resíduos sólidos, desde embalagens e restos de comidas até resíduos de limpeza e manutenção, alguns dos quais tóxicos, tais como latas de tintas, pilhas e baterias, que podem contaminar severamente os recursos de água, ar e solo, ameaçando o meio

ambiente e a saúde humana. O lixo, além de produzir mau cheiro, atrai insetos e roedores e a prática de queima de lixo contribui para o aumento do volume de carbono na atmosfera e, conseqüentemente, para o aquecimento global;

- Geração de efluentes líquidos: os meios de hospedagem sempre trazem consigo o problema da destinação do seu esgoto e demais afluentes, tais como, águas servidas (cozinha, lavanderia, jardinagem). Esse tipo de poluição afeta, entre outros, rios, mares e lagoas, causando danos à flora e à fauna desses lugares. Além disso, a poluição dos esgotos traz problemas à saúde, tanto dos seres humanos como dos animais. Os resíduos lançados diretamente nos oceanos ou rios podem diminuir a qualidade dos atrativos turísticos dos empreendimentos hoteleiros ao reduzir a população de peixes, tornando a água imprópria para atividade recreacionista;
- Emissão de gases e ruídos: os meios de hospedagens contribuem negativamente para com a poluição sonora e do ar, uma vez que dispõem de instalações, veículos, maquinários e equipamentos de onde provém uma série de ruídos, gases e odores que podem causar a perturbação ambiental;
- Poluição visual: a atividade hoteleira caracteriza-se pela existência de construções prediais que compõem a estrutura dos empreendimentos. Essas instalações muitas vezes não são planejadas de modo a integrarem-se com o meio ambiente que a cerca, prejudicando a estética visual, uma vez que acabam por entrar em choque com a aparência do local, quebrando qualquer harmonia existente. Outro aspecto a ser destacado provém das estratégias mercadológicas empregadas pelas organizações hoteleiras. Sua propaganda, quando se vale de outdoors posicionados de modo despreocupados, acaba por prejudicar a contemplação da paisagem (DIAS, 2003).

Esses impactos anteriormente citados trazem uma série de prejuízos para os meios de hospedagens. Como conseqüência desses impactos tem-se:

- Efeito estufa: o aceleração no aumento da concentração de gases na atmosfera prejudica a distribuição da energia solar no planeta, ocasionando o aquecimento global. A conseqüência é que com a mudança da temperatura na terra, certos destinos turísticos terão sua atividade comprometida devido ao calor intenso e constante, outros serão inundados devido ao derretimento das camadas polares e montanhosas, a neve deixará de existir, uma série de locais e inúmeras espécies

estarão ameaçadas de desaparecer, o que pode vir a afastar os turistas, ou seja, os consumidores dos produtos e dos serviços dos hotéis;

- Chuva ácida: esses mesmos gases, causadores do aceleração do efeito estufa, quando combinados a precipitações pluviométricas, geram a formação de ácidos nas camadas mais elevadas da atmosfera e retornam ao solo na forma de orvalho, granizo ou chuva, propriamente dita. Essa chuva acaba por contaminar o solo, as águas de rios, mares, lagos e lagoas, ocasionando a morte de inúmeras espécies animais e vegetais. Isso tudo, por consequência, pode reduzir a procura por segmentos hoteleiros que dependam desses atrativos. Se já não fosse o bastante, a chuva ácida pode contaminar a água dos reservatórios dos hotéis, resultando doença nos hóspedes e funcionários, além de acelerar o processo de deterioração dos materiais empregado na construção dos empreendimentos, contribuindo, ainda, para a degradação dos monumentos e do acervo histórico-cultural exposto às intempéries;
- Destruição da camada de ozônio: a diminuição dessa camada protetora da atmosfera, que funciona como filtro dos raios ultravioletas do sol, pode ocasionar a diminuição de turistas de hotéis destinados ao público de praias ou de locais onde haja forte incidência solar e esta seja a atratividade local;
- Eurofização: o despejo irresponsável de efluentes tóxicos nas águas ocasiona esse efeito, caracterizado pela aceleração da quantidade e algas existentes nessas águas, que, por consequência, diminuem possibilidade de oxigênio, causando a mortandade de espécies aquáticas ali existentes. Os empreendimentos que se beneficiam desses atrativos naturais terão seu negócio bastante prejudicado, caso não revejam suas atitudes e procedimentos (GONÇALVES, 2004).

A gestão ambiental para hotéis tem como finalidade obter um processo e um contexto de trabalhos estruturados, permitindo alcançar, controlar e manter o nível de desempenho ambiental estabelecido. A Gestão Ambiental aumenta a lucratividade do empreendimento, melhorando o preço de venda dos produtos e serviços e reduzindo custos através da ecoeficiência.

Isso é demonstrado em exemplos como os contido na rede mundial de computadores, no site www.ambientalconsulting.com e que seguem:

- Todos os hotéis podem reduzir o consumo de energia – em alguns casos, essa redução pode chegar a 40%; a tendência no Brasil é que as taxas de eletricidade aumentem consideravelmente nos próximos anos;
- A água corresponde a 15% do total dos custos de muitos hotéis; um hotel com um programa de gerenciamento racional de água utiliza metade do volume de água por hóspede por diária do que um hotel com poucos controles manuais ou automáticos do uso de água. Muitos hotéis pagam duplamente pela água que consomem – inicialmente pela água potável e depois pelo esgoto. Mais de 95% da água sai do hotel como esgoto. Uma grande parte pode ser limpa e reutilizada para propósitos secundários;
- Na Europa e na América, inclusive no Brasil, as despesas com disposição final do lixo estão aumentando rapidamente enquanto taxas de aterro estão sendo adotadas pelos governos. Muitos hotéis pagam duplamente pelo lixo que produzem – inicialmente, pagam pela forma como os produtos são embalados (mais de 35% do total de lixo por volume e 15% por peso correspondem a embalagens). Em seguida, pagam pela disposição final do lixo (por exemplo, taxa do lixo no Município de São Paulo). Um programa eficaz de gerenciamento do lixo pode reduzir em até 3/4 o volume de lixo por hóspede por diária em relação a um hotel que ainda não adotou um programa de minimização do lixo;
- Muitos hotéis compram uma grande variedade de produtos, especialmente substâncias químicas perigosas, que não são necessários para a higiene efetiva e procedimentos de manutenção. Doses erradas e equipamentos de limpeza com má manutenção podem mais que dobrar o volume de substâncias químicas de limpeza necessárias para essas atividades. O uso, armazenamento e disposição final de uma crescente variedade de produtos químicos são regulamentados pelo governo e os custos de alguns desses produtos – como, por exemplo, os CFCs que são utilizados em sistemas de refrigeração e ar-condicionado – estão aumentando rapidamente. Procedimentos corretos de gerenciamento dos produtos químicos muitas vezes reduzem os custos operacionais dos tratamentos de esgoto e melhoram a qualidade da água.

Além desses valores destacados anteriormente, um sistema de gestão ambiental implantado em hotéis pode gerar uma série de benefícios para a empresa como diminuir custos e evitar riscos ambientais, gerar diferencial competitivo, evitar riscos à saúde dos

empregados e hóspedes, alcançar a conformidade legal, reduzir a poluição, assegurar que os ambientes permaneçam atraentes e saudáveis para os hóspedes, garantir a manutenção dos recursos naturais, motivar os funcionários e engajar os hóspedes na questão ambiental.

Torna-se recomendável, assim, que a organização defina suas prioridades ambientais, os objetivos e as responsabilidades para que o sistema de gestão ambiental e as atividades diárias a ela relacionadas realmente possam ser viabilizados.

2.3.5 Programas de Gestão Ambiental

Muitos hotéis estão trazendo o gerenciamento ambiental para o dia-a-dia de seus negócios, pois utilizam os recursos naturais, energia, água e outros que estão sob ameaça constante (GONÇALVES, 2004).

Em função disso, há uma série de programas, projetos e sistemas de gestão ambiental sendo implantados pelas empresas brasileiras. Dentre esses, os mais reconhecidos, aplicados à hotelaria nacional são os que seguem.

2.3.5.1 ABNT NBR ISO 14001. Sistema de Gestão Ambiental.¹

As normas de gestão ambiental têm por objetivo prover as organizações de elementos de um sistema da gestão ambiental eficaz que possam ser integrados a outros requisitos da gestão, e auxiliá-las a alcançar seus objetivos ambientais e econômicos (Figura 7).

Essa norma especifica os requisitos para que um sistema da gestão ambiental capacite uma organização a desenvolver e implementar políticas e objetivos que levem em consideração requisitos legais e informações sobre aspectos ambientais significativos.

Pretende-se que se apliquem a todos os tipos e portes de organizações e para adequar-se a diferentes posições geográficas, culturais e sociais. A finalidade dessa norma é

¹ Associação Brasileira e Normas Técnicas

equilibrar a proteção ambiental e a prevenção de poluição com as necessidades socioeconômicas.



Figura 7. Pirâmide do Sistema de Gestão Ambiental ISO 14001. Fonte: Gonçalves, 2004.

2.3.5.2 Programa de Certificação em Turismo Sustentável – Norma Nacional para Meios de Hospedagens (NIH-54:2004)²

O Programa de Certificação em turismo sustentável (PCTS) visa a aprimorar a qualidade e a competitividade das micro e pequenas empresas de turismo, estimulando seu melhor desempenho nas áreas econômica, ambiental, cultural e social, contribuindo, assim, para o desenvolvimento sustentável do país e a melhoria da imagem do destino Brasil, no exterior.

Esse programa é uma iniciativa de agência nacional, liderada pelo Instituto de Hospitalidade (IH) em parceria com o conselho brasileiro de turismo Sustentável (CBTS), com o apoio do Banco Internacional de Desenvolvimento (BID) e da Agência de Promoção e Exportação do Brasil (APEX-BRASIL).

Os principais objetivos do programa são:

- Desenvolvimento do Sistema Brasileiro de Normas e certificações em turismo sustentável;

² Instituto de Hospitalidade

- Disseminar informações e tecnologias e informações sobre boas práticas sustentáveis, visando à melhoria da qualidade, meio ambiente, segurança e responsabilidade social no setor turístico;
- Capacitar profissionais para prestar assessoria técnica às empresas;
- Fornecer subsídios para a implementação de boas práticas sustentáveis nas micro e pequenas empresas;
- Promover as empresas participantes e a imagem do destino Brasil Sustentável em mercados internacionais;
- Envolver as partes interessadas no debate sobre sustentabilidade das atividades do setor do turismo.

O programa desenvolve normas para segmentos do turismo. Para os meios de hospedagens a norma é a NIH-54:2004, ou Norma Nacional para Meios de Hospedagens, requisitos para a sustentabilidade.

Essa norma especifica os requisitos relativos à sustentabilidade de meios de hospedagens, 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, sócio-culturais e econômicos significativos.

2.3.5.3 Programa Hóspedes da Natureza³

O Programa Hóspedes da Natureza pode ser definido como um conjunto de ações planejadas de modo a proporcionar a qualificação de pessoal e a implementação de projetos e certificação de hotéis e congêneres, em relação ao aprimoramento de suas responsabilidades sócio-ambientais.

Como objetivo principal, o programa pretende favorecer os empresários hoteleiros a cultura de investimentos em ações sócio-ambientais que revertam em benefícios econômicos, sociais e ambientais para o empreendimento em si e para a comunidade em geral, com efetiva participação dos hóspedes.

Ainda possui como objetivos específicos:

³ Associação Brasileira da Indústria Hoteleira - ABIH

- Envolver as organizações que têm a hospedagem enquanto escopo central nos processos de aprimoramento em termos de responsabilidade sócio-ambiental;
- Contribuir como desenvolvimento e a implementação de projetos de racionalização de usos de recursos, de redução/eliminação de impactos e de ampliação do nível e qualidade de vida das pessoas;
- Oportunizar o aprimoramento, a atualização e a qualificação constantes de massa crítica ao redor das questões referentes às responsabilidades sócio-ambientais inerentes ao ramo da hotelaria e congêneres;
- Certificar, de acordo com a metodologia especificamente desenvolvida para o Programa Hóspede da Natureza, as organizações que havendo elaborado e implementado Plano de Ação, satisfaçam categorias de avaliação indicativas do exercício de responsabilidades sócio-ambientais;
- Fomentar a constante preocupação das organizações no sentido de que suas opções tecnológicas impliquem aquisição da melhor tecnologia possível, sob condições economicamente viáveis e compatíveis com a permanente ampliação de índices positivos de responsabilidade sócio-ambientais.

2.3.5.4 Sistema Ambiental de Produção Mais Limpa⁴

O sistema ambiental de Produção mais Limpa partiu da abordagem de outros programas, proposto pelo *Greenpeace*, chamado de Produção Limpa. O Produção Mais Limpa pode ser definido como a aplicação continuada de uma estratégia ambiental preventiva e integrada aos processos, produtos e serviços a fim de aumentar a eficiência e reduzir os riscos para os homens e o meio ambiente.

A proposta do programa é fomentar a manufatura de produtos e o uso de processos industriais que aumentem a eficiência; previnam a poluição do ar, da água e do solo; reduzam resíduos na fonte de poluição; minimizem os riscos para a população humana e o ambiente.

⁴ GONÇALVES, L. C. Gestão Ambiental em meios de Hospedagens.

2.3.6 Meios de Hospedagens, Gestão Ambiental e Sustentabilidade

A relação do ser humano com o seu meio ambiente apresenta imediatamente a questão de como ele constrói as suas condições de vida, as quais são reflexos das opções econômicas adotadas. Cabe salientar aqui que a qualidade de vida do homem é uma consequência direta da qualidade ambiental. Ambas são interdependentes e relacionam-se com a questão econômica.

A preocupação com o esgotamento dos recursos naturais surgiu com a percepção, da capacidade do ser humano em alterar o meio ambiente. A constatação da existência de limites ambientais ao crescimento econômico vem levando a uma preocupação crescente com a elaboração de políticas que permitam a conciliação da atividade econômica com a proteção ambiental, ainda que em primeiro momento pareça inviável conciliar essa dualidade.

As consequências ambientais adversas da ação humana vêm tomando proporções alarmantes nas mais variadas regiões do globo. Nos países desenvolvidos e nos em desenvolvimento, a aglomeração de pessoas vem apresentando efeitos destrutivos no meio ambiente. É importante salientar aqui que uma parcela relativamente grande da degradação ambiental observada em países subdesenvolvidos é decorrente dos padrões de consumo da população de países desenvolvidos. Em decorrência disso, vem ocorrendo ao longo dos anos uma busca frenética de alternativas de soluções, e os governos locais são pressionados pela comunidade internacional, por meio de conferências e tratados, a adotarem e estimularem a adoção de medidas concretas na defesa do meio ambiente.

Esse problema pôde ser facilmente verificado nos meios de hospedagem já que a legislação nacional, até 2002, não exigia da maioria dos empreendimentos hoteleiros a implantação de qualquer tipo de Sistema de Gestão Ambiental (GONÇALVES, 2004).

Essa situação permitia que qualquer empresário tivesse olhos apenas para a gestão de negócios, não se importando muito com o meio ambiente. Isso começou a ser revertido quando os presidentes da ABIH e da Embratur aprovaram um novo sistema de qualificação de hotéis, no qual só se atingiria um nível de excelência se também demonstrasse preocupação e desenvolvesse ações para diminuir os impactos ambientais gerados pelas atividades do estabelecimento (GONÇALVES, 2004).

Contudo, devido a esse novo cenário econômico no qual a população exige cada vez atitudes ecologicamente corretas das empresas, no Brasil a história da preocupação ambiental por parte do governo também é muito recente. A questão ambiental, de fato, passou a integrar

o planejamento governamental a partir de meados da década de 1970, compreendendo pontos como poluição industrial em nível federal, possibilidade de cidades estabelecerem controles de qualidade ambientais independentes, estabelecimento de penalidades para agravantes ou descumprimento ambiental, benefícios fiscais, entre outros (ALMEIDA, 1998).

Sendo assim, pode-se considerar que as questões de sustentabilidade e gestão ambiental, em meios de hospedagem, ainda está se adaptando a estilos gerenciais, mercado, localização física, concorrência, ente outros, pois, nesses novos contextos político, gerencial e mercadológico, a imagem está cada vez mais vinculada a idéia de resultados efetivos e à oferta de bens e serviços que possibilitem a melhoria da qualidade de vida. Assim sendo, o gerenciamento em busca da qualidade total ou da melhoria contínua na gestão empresarial está associada a novos estilos de gerenciar e promover mudanças com base no combate ao desperdício e não atendimento às expectativas dos clientes (SCHENINI, 2005).

Isso vem fazendo com que os gestores busquem sistemas de gestão ambientais para se adequarem às novas tendências de mercado, encaixam-se no modelo de visão ambiental e angariem lucros, investimentos e economias antes camuflados na organização.

O segmento de hospitalidade representa um caso interessante que expõe os muitos conflitos que surgem com a implantação de políticas ambientais. Muitos hotéis e restaurantes estão situados em áreas de beleza natural, em cidades históricas e em regiões de delicado equilíbrio ambiental. A localização das operações de hospitalidade, como é o caso da maioria dos serviços, é definida em função das necessidades dos clientes e, portanto, não pode deixar de ser influenciada e influenciar o meio ambiente no qual está inserida (GONÇALVES, 2004).

Por isso, nas tentativas de entender o que ocorre efetivamente em termos de danos ambientais e preservação do meio ambiente, os gestores de hotéis estão cada vez mais buscando conhecimento de programas ambientais, pois, frente a tal dilema, surgiram pontos de vista e proposições com intuito de encontrar melhores formas de trabalhar com qualidade de vida e desenvolvimento econômico ao mesmo tempo (GONÇALVES, 2004).

Se o futuro das presentes e próximas gerações depende da real compreensão da inter-relação que há entre o ser humano e o meio ambiente, a maioria dos problemas ambientais tem suas raízes em fatores sociais, econômicos, políticos, culturais e éticos, mas, mesmo assim, são necessárias ações mais justas e sustentáveis para o meio ambiente. Parte daí a importância da Educação Ambiental e o pensar global e agir local (SCHENINI, 2005).

O setor de hospitalidade não causa grandes problemas de poluição nem consome grandes quantidades de recursos não renováveis, não devendo, portanto, estar na linha de

frente das preocupações ambientais. As atividades desse segmento são constituídas por inúmeras pequenas operadoras, que consomem relativamente pouca energia, água, alimentos, papéis e outros tipos de recursos, representando uma pequena parcela de poluição em termos de fumaça, ruído e poluentes químicos. Contudo, se os impactos de todas essas pequenas operadoras forem somados, o segmento pode desenvolver um relativo potencial danoso ao meio ambiente, ou seja, pensar global e agir local através ou apoiado na educação ambiental (GONÇALVES, 2004).

2.4 Desenvolvimento Sustentável

2.4.1 Conceituação

O atual modelo de crescimento econômico gera enormes desequilíbrios. Se por um lado nunca houve tanta riqueza e fartura no mundo, por outro lado, a miséria, a degradação ambiental e a poluição aumentam dia-a-dia. Diante dessa constatação, surge a idéia do Desenvolvimento Sustentável (DS), buscando conciliar o desenvolvimento econômico à preservação ambiental.

Segundo a organização não-governamental WWF (2008):

Muitas vezes, desenvolvimento é confundido com crescimento econômico, que depende do consumo crescente de energia e recursos naturais. Esse tipo de desenvolvimento tende a ser insustentável, pois leva ao esgotamento dos recursos naturais dos quais a humanidade depende. Atividades econômicas podem ser encorajadas em detrimento da base de recursos naturais dos países. Desses recursos depende não só a existência humana e a diversidade biológica, como o próprio crescimento econômico. O desenvolvimento sustentável sugere, de fato, qualidade em vez de quantidade, com a redução do uso de matérias-primas e produtos e o aumento da reutilização e da reciclagem.

A degradação ambiental surge do crescimento e da globalização da economia que, por sua vez, manifesta-se não só na degradação das bases de sustentabilidade ecológica, mas como uma crise de civilização que questiona a racionalidade do sistema social, os valores, os modos de produção e os conhecimentos que os sustentam (LEFF, 2001).

Inicia-se, assim, uma corrida contra o tempo, a fim de buscar um desenvolvimento cada vez mais acelerado, porém que permita um uso sustentável dos recursos naturais, a fim de que as futuras gerações possam usufruir dos mesmos recursos que se possuía até então.

Implicações de ordem sociais e políticas passaram a ser relacionadas à degradação ambiental e, dessa forma, passou-se a ter uma visão mais integrada e sistêmica da percepção das conseqüências das atividades humanas na Terra. Vários fatores como produtividade econômica, saúde, cultura e qualidade de vida entre outros, tanto atuais como para as futuras gerações, passaram a ser considerados conjuntamente com a preocupação em relação à preservação ambiental (ABIH, 2005).

A essa nova realidade que o homem vem se adaptando dá-se o nome de desenvolvimento sustentável, ou seja, a garantia de futuro para as próximas gerações.

A idéia de desenvolvimento sustentável deriva do conceito de ecodesenvolvimento proposto por Maurice Strong, nos anos 70, durante a Primeira Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (Estocolmo, 1972), a qual deu origem ao Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente - PNUMA (MONTIBELLER, 2004).

Em 1987, a Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD), presidida pela Primeira-Ministra da Noruega, Gro Harlem Brundtland, adotou o conceito de Desenvolvimento Sustentável em seu relatório *Our Common Future* (Nosso futuro comum), também conhecido como Relatório Brundtland (MENEGAT; ALMEIDA, 2004).

O conceito foi definitivamente incorporado como um princípio, durante a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, a Cúpula da Terra de 1992 - Eco-92, no Rio de Janeiro. O Desenvolvimento Sustentável busca o equilíbrio entre proteção ambiental e desenvolvimento econômico e serviu como base para a formulação da Agenda 21, com a qual mais de 170 países se comprometeram, por ocasião da Conferência. Trata-se de um abrangente conjunto de metas para a criação de um mundo, enfim, equilibrado (TREVISOL, 2003).

Assim, o Desenvolvimento Sustentável possui vários aspectos que devem ser entendidos como metas: a satisfação das necessidades básicas da população (educação, alimentação, saúde, lazer, etc); a solidariedade para com as gerações futuras (preservar o ambiente de modo que elas tenham chance de viver); a participação da população envolvida (todos devem se conscientizar da necessidade de conservar o ambiente e fazer cada um a parte que lhe cabe para tal); a preservação dos recursos naturais (água, oxigênio, etc); a elaboração de um sistema social garantindo emprego, segurança social e respeito a outras culturas

(erradicação da miséria, do preconceito e do massacre de populações oprimidas, como por exemplo, os índios); a efetivação dos programas educativos (CAVALCANTI, 1995).

Além desses fatos, a Declaração de Política de 2002 da Cúpula Mundial sobre Desenvolvimento Sustentável, realizada em Joanesburgo, vem reconhecer que não foram alcançados os objetivos da Cúpula do Rio e reafirmar que o Desenvolvimento Sustentável é construído sobre “três pilares interdependentes e mutuamente sustentadores”: desenvolvimento econômico, desenvolvimento social e proteção ambiental. (DIAS, 2003).

Como é possível verificar, uma infinidade de fatores vem contribuindo, para que o comportamento humano seja conduzido para uma nova postura frente ao desenvolvimento, fazendo com que as pessoas sejam mais exigentes sobre as ações dos atores da socioeconomia, principalmente dos empreendedores e consumidores (HOLTHAUSEN, 2002).

A partir disso, o Desenvolvimento Sustentável apresenta cinco dimensões que são as sociais, econômicas, ecológicas, espaciais e culturais e que têm por objetivo:

- Social: reduzir as desigualdades sociais;
- Econômica: aumentar a produção de riqueza social sem dependência externa;
- Ecológica: melhorar a qualidade do meio ambiente e preservação das fontes de recursos energéticos e naturais para as próximas gerações;
- Espacial: evitar excesso de aglomerações;
- Cultural: evitar conflitos culturais respeitando cada comunidade.

(MONTIBELLER, 2004).

Mas, para ser alcançado, o desenvolvimento sustentável depende de planejamento e do reconhecimento de que os recursos naturais são finitos. Esse conceito representa uma nova forma de desenvolvimento econômico e que leva em consideração o meio ambiente.

2.4.2 Turismo Sustentável

Com enorme crescimento nos últimos anos, o turismo tornou-se um dos setores econômicos que mais cresce. Contudo cresceu desordenadamente e agora necessita urgentemente de uma intervenção, para que áreas degradadas sejam recuperadas e áreas em perfeito estado sejam preservadas. Isso é o que se chama de desenvolvimento turístico sustentável.

O turismo se desenvolveu de uma forma bastante rápida, e, na mesma perspectiva dos demais segmentos da economia, com a utilização intensiva dos recursos naturais e sem uma preocupação com a preservação desses atrativos que formavam (e formam) a base de sustentação da atividade.

Essa atividade deve estar aliada ao conceito de preservação, pois os seus impactos negativos são devastadores e provocam inúmeros conflitos. Constata-se que os visitantes, os governantes, a população e o empresariado estão mais sensíveis à questão da preservação. É inegável que o tema tem sido cada vez mais discutido, que se criaram políticas específicas e que as pessoas estão mais sensibilizadas sobre essas questões. No entanto, o que se faz, ainda, é insuficiente para produzir mudanças de mentalidade que são necessárias.

O Turismo sustentável é parte do conceito mais amplo de desenvolvimento sustentável, onde o primeiro é uma ferramenta poderosa no auxílio à realização do desenvolvimento sustentável e o segundo é um pré-requisito para o turismo sustentável.

É preciso começar a ver o turismo sustentável como parte de um sistema mais amplo, no qual cada elemento afeta os demais, ou seja, onde uma mudança em qualquer elemento suscitará uma reação em cadeia nos outros elementos do sistema como mostra a figura 8 (SWARBROOKE, 2000).



Figura 8. Turismo sustentável e desenvolvimento sustentável. Fonte: Swarbrooke, 2000, p. 111.

Os incentivos para efetiva parceria entre órgão de preservação e turismo, a fim de atingirem um desenvolvimento sustentável são cada dia mais comuns. Isso porque esse desenvolvimento busca compatibilizar o atendimento das necessidades sociais e econômicas do ser humano às necessidades de preservação do ambiente, dos recursos naturais, da cultura e dos costumes, de modo que assegure a sustentabilidade da vida na Terra.

Assim, o desenvolvimento turístico sustentável, segundo a OMT (1993, apud DIAS 2003, p. 68), é aquele que:

... atende às 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.

A sustentabilidade do turismo é fundamentada por um conjunto mínimo de princípios, que pode ser definido como: respeitar a legislação vigente, garantir os direitos das populações locais, conservar o ambiente natural e sua biodiversidade, considerar o patrimônio cultural e os valores locais, estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos, garantir a qualidade dos produtos, processos e atitudes e estabelecer o planejamento e a gestão responsável (INSTITUTO DE HOSPITALIDADE, 2004).

Além desses princípios, o desenvolvimento sustentável do turismo está baseado num equilíbrio harmônico entre três dimensões (Figura 9):

- A sustentabilidade econômica deve garantir que o desenvolvimento seja economicamente eficiente, beneficie a todos os agentes envolvidos e a comunidade receptora, e que os recursos sejam geridos de modo que se beneficiem também as gerações futuras;
- A sustentabilidade social e cultural deve garantir a diminuição das desigualdades sociais e a manutenção dos valores e da cultura local, incluindo a preservação do patrimônio material e não material;
- A sustentabilidade ambiental deve garantir que o desenvolvimento seja compatível com a manutenção dos processos ecológicos essenciais, da diversidade biológica e dos recursos naturais (DIAS, 2005).

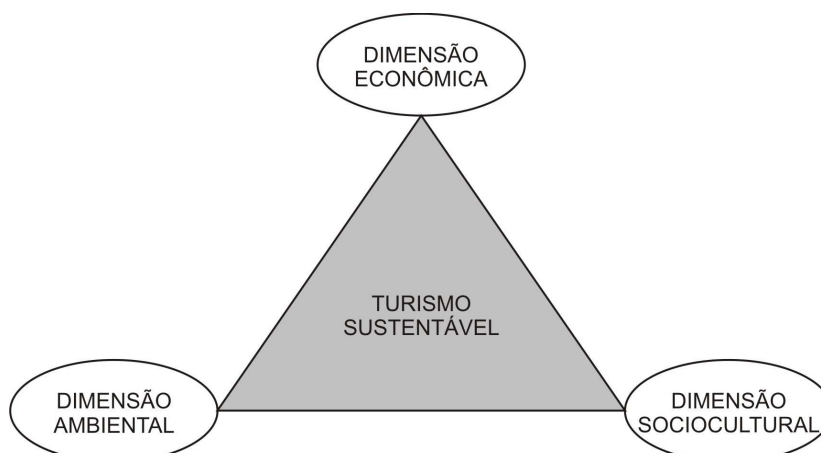


Figura 9. Dimensões da sustentabilidade turística. Fonte: Dias, 2005, p. 109.

Essas três dimensões podem ser vistas como subsistemas que, quando em perfeita integração, garantem a sustentabilidade do turismo. Por outro lado, quando um dos subsistemas não é sustentável, inviabiliza-o, ou seja, quando o desenvolvimento turístico é apenas economicamente viável e amplamente correto, não considera o social e o cultural. Quando é apenas ambiental, social e cultural, a parte econômica é descuidada. E quando é economicamente viável e considera as necessidades culturais e sociais da população, não contempla as questões ambientais como mostra a figura 10 (DIAS, 2005).

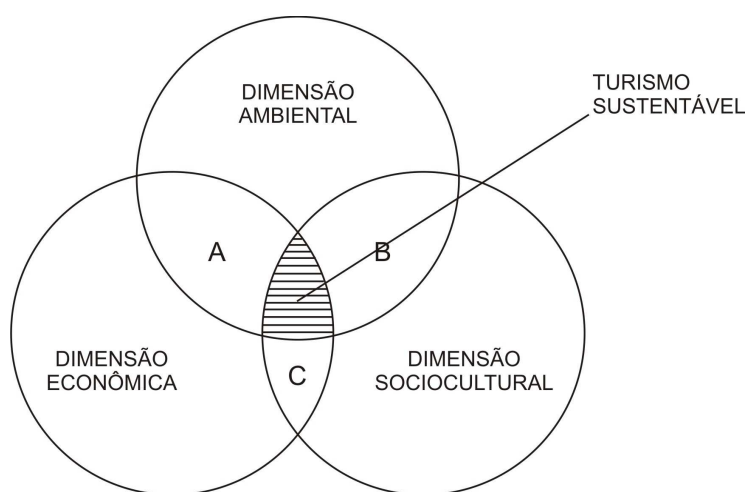


Figura 10. Relação entre as três dimensões do turismo sustentável. Fonte: Dias, 2005, p. 110.

Quando esses elementos componentes do desenvolvimento sustentável do turismo forem desenvolvidos equitativamente, será possível verificar se um destino desenvolve de forma sustentável ou não o turismo e, assim, poder confirmar que efeitos o turismo sustentável apresenta.

O turismo sustentável apresenta vários benefícios para o ambiente natural. Para Swarbrooke (2000, p. 14), “ele estimula uma compreensão dos impactos do turismo nos ambientes natural, cultural e humano; incorpora planejamento e zoneamento assegurando o desenvolvimento do turismo adequado à capacidade de carga do ecossistema; demonstra a importância dos recursos naturais e culturais e pode ajudar a preservá-los”.

2.4.3 Efeitos do Turismo no Meio Ambiente

Quando se fala em desenvolvimento sustentável, logo se pensa em meio ambiente na sua forma mais singela, ou seja, pensa-se em meio ambiente como natureza e não como o meio onde se vive, onde se está inserido como pessoa, comunidade e também como natureza. Dessa forma, o meio ambiente é a visão macro de onde se está.

O turismo foi durante muito tempo uma atividade econômica limpa, não poluente, geradora de amplo leque de oportunidades e de empresas que não lançam fumaça na atmosfera, como as fábricas, embora esse cenário tenha-se alterado nos anos recentes, com os diversos estudos do impacto provocado pelo turismo para o gerenciamento do meio ambiente (DIAS, 2005).

Um aspecto a ser considerado é que o turismo apresenta-se como uma atividade de crescimento muito rápido, e, de modo geral, não se consegue em tempo suficiente dimensionar seus impactos. E não há dúvida de que a atividade turística apresenta importante capacidade de alterar meio ambiente em tempo bastante curto. Ocorre que os agentes econômicos concebem o turismo como atividade cuja rentabilidade tem retorno a curto prazo, o que implica maior preocupação com a rápida obtenção de recursos, para um posterior investimento. Ocorre que as paisagens naturais que serviram para obtenção dos recursos originais irão degradar-se num prazo curto, impedindo sua recuperação com o retorno do investimento. Aumentam os investimentos na infra-estrutura – alojamento e transportes – que darão retorno em curto prazo e adiam-se os que poderiam manter ou até mesmo recuperar a paisagem natural, que originalmente atraiu os visitantes.

O turismo também tem um potencial de criar efeitos benéficos no meio ambiente, contribuindo para a proteção ambiental e a conservação. É um caminho para o crescimento da consciência dos valores ambientais e pode servir como ferramenta para financiar a proteção das áreas naturais e aumentar sua importância econômica. Assim, o turismo pode trazer várias contribuições para o meio ambiente.

Também pode essa mesma atividade gerar um leque de efeitos negativos e, assim, tornar o turismo uma atividade insustentável e incapaz de atingir um desenvolvimento equilibrado entre economia, sociedade e meio ambiente, como mostra a tabela 1.

A indústria do turismo pode contribuir para a conservação do meio ambiente por meio de contribuições financeiras, melhorando o planejamento e o gerenciamento ambiental, elevando a consciência ambiental, protegendo e conservando os ambientes naturais, tornando-

se uma alternativa de emprego e estabelecendo limites à visitação em áreas que apresentam ecossistemas frágeis (DIAS, 2003).

Financeiramente o turismo pode contribuir de duas formas: através dos turistas e através do governo.

Os turistas podem contribuir diretamente com a conservação dos *habitats* e das áreas mais críticas do ponto de vista ecológico através de rendas obtidas com a cobrança de ingressos nos parques e áreas protegidas, ou outras formas diretas de contribuição, podem ser utilizadas especificamente para pagar o gerenciamento e a proteção das áreas mais ameaçadas do ponto de vista ambiental (DIAS, 2003).

Tabela 1. Turismo como opção de desenvolvimento. Fonte: Dias, 2005, p. 111.

Efeitos	Positivos	Negativos
Econômicos	<ul style="list-style-type: none"> • geração de renda • contribuição ao PIB • criação de empregos • estabilização da balança de pagamento • distribuição de renda • catalisador de outros setores econômicos • proporciona novas áreas de lazer, atividades culturais e zonas comerciais 	<ul style="list-style-type: none"> • conservação da estrutura exclusiva para o turismo • inflação e aumento geral dos preços • especulação imobiliária • aumento dos custos dos serviços públicos • distorção no desenvolvimento de outros setores econômicos
Ambientais	<ul style="list-style-type: none"> • justifica a conservação dos recursos naturais • contribui para o estabelecimento padrão de qualidade ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> • deterioração física do ambiente • prejudica a paisagem com o desenvolvimento arquitetônico não integrado • aumenta a poluição de modo geral e da contaminação • causa transtorno ao ciclo de vida natural
Socioculturais	<ul style="list-style-type: none"> • justifica a conservação dos recursos culturais de modo geral (históricos, arqueológicos etc.) • financiamento de infra-estruturas utilizadas por turistas e residentes • melhora o conhecimento da cultura local • contribui para a criação de identidade de uma comunidade (ou sua consolidação) 	<ul style="list-style-type: none"> • conflitos entre turistas e residentes • falsa autenticidade • efeito demonstração com a adoção de estilos de vida e hábitos e costumes dos visitantes • aumento da criminalidade

O governo arrecada contribuições financeiras das mais variadas formas de toda e qualquer atividade turística, e algumas podem não estar diretamente relacionadas aos parques ou a atividades de conservação. Há impostos e taxas, licença para o exercício de diversas atividades, que vão possibilitar que os governos atuem para gerir os recursos naturais que serão utilizados pelo turismo (DIAS, 2003).

No que se refere ao planejamento e gerenciamento ambiental a necessidade de gestão ambiental das instalações turísticas (particularmente *resorts*, hotéis e pousadas) pode aumentar os benefícios para as áreas naturais.

Técnicas de produção limpa podem ser importantes ferramentas para o planejamento e para a operação das instalações com o objetivo de minimizar os impactos ambientais. Esse é um caminho importante para que a indústria do turismo diminua seus impactos sobre o meio ambiente (DIAS, 2003).

Quanto ao aumento da consciência ambiental, para ser sustentável em longo prazo o turismo deve incorporar os princípios e práticas do consumo sustentável. O consumo sustentável inclui o desenvolvimento de uma demanda de consumo por produtos que foram feitos utilizando técnicas de produção limpa, e por serviços que são oferecidos de forma a minimizar os impactos ambientais. A indústria turística pode ter um papel-chave ao providenciar informações ambientais e aumentar, entre os turistas, a conscientização das conseqüências ambientais de suas ações (DIAS, 2003).

O turismo pode contribuir significativamente para a proteção ambiental, conservação e restauração da diversidade biológica e do uso sustentável dos recursos naturais. Devido à atração que exercem, os locais naturais são considerados de valor inestimável para o turismo, e a necessidade de mantê-los preservados pode levar à criação de Unidades de Conservação e de outras áreas de preservação ambiental nos vários níveis de organização do Estado: municipal, estadual e federal. Ainda pode gerar empregos alternativos. Pessoas que se dedicavam a atividades predatórias podem se tornar guias turísticos, contribuindo para a preservação (DIAS, 2003).

Além disso, o turismo pode estabelecer medidas de controle para conter os impactos negativos ao meio ambiente. O controle das atividades turísticas e do movimento de visitantes nas áreas protegidas pode limitar os impactos sobre o ecossistema e ajudar a manter a integridade e a vitalidade do local. Esses limites também podem reduzir os impactos negativos sobre os recursos (DIAS, 2003).

Uma forma de manter a relação homem-natureza é o ser humano admitir os prejuízos que causa ao meio ambiente, mesmo que seja bem intencionado.

É inegável que há uma crescente consciência ambiental, que influencia cada vez mais as pessoas a escolherem seu local de destino, durante as férias ou feriados prolongados, o que afeta todas as modalidades turísticas, com a valorização do fator ambiental. Esse fato deve obrigar as áreas receptoras a definir e manter uma qualidade ambiental das melhores para cativar o consumidor turista. Supõe, por outro lado, incluir a dimensão ecológica no produto ofertado.

Somente desse modo a atividade turística pode contribuir para gerar uma série de inversões no meio ambiente que resultarão na conservação do meio e na manutenção e

possível incremento de novas correntes turísticas nas áreas nas quais se aplique uma política de sustentabilidade, com a melhora da paisagem e a conservação dos recursos naturais.

2.4.4 O Futuro do Desenvolvimento Turístico Sustentável

Nunca, em época alguma da humanidade, a vontade de participação dos indivíduos em movimentos coletivos foi tão grande como nos tempos atuais. A necessidade de se manter as condições de vida na Terra, com a valorização dos recursos naturais e a preservação do ambiente, está exigindo uma ferramenta cultural para mudar a postura das pessoas frente aos problemas da humanidade. Essa ferramenta está sendo colocada como desenvolvimento sustentável, uma operação social, em que se discutem o crescimento econômico, os valores éticos do desenvolvimento, com atenção especial à justiça social e aos direitos humanos.

A ação social, em torno da defesa e da proteção ambiental, vem consolidando a participação do cidadão como agente social ativo portador de direitos e deveres. Essa ação manifesta-se, muitas vezes, independentemente de organização prévia, pela manutenção e exercício de um direito ambiental, recém-conquistado e considerado como básico à pessoa humana.

Essa ação de cidadania busca desfrutar e consolidar os direitos ambientais assegurados constitucionalmente, torná-los efetivos no cotidiano das pessoas e sensibilizar o Estado para essa nova realidade de articulação com a sociedade civil.

O direito a um meio ambiente ecologicamente equilibrado tem sido bastante difundido pelos órgãos de comunicação e pelo trabalho desenvolvido por ambientalistas, tanto os organizados em torno de entidades legalmente reconhecidas ou não, como os que atuam motivados individualmente.

A formação da consciência ecológica, embasada no reconhecimento dos direitos ambientais, como um direito fundamental para a vida, certamente crescerá na população à medida que se multipliquem as entidades e grupos que discutam e monitorem seu meio ambiente.

Com o modelo de desenvolvimento atual, insustentável, a necessidade de mudança torna-se imperiosa, pois trata de manter a existência do planeta em que vivemos, de modo que as futuras gerações tenham melhor qualidade de vida, ou pelo menos a mesma que possuem as atuais. As mudanças, necessariamente, envolvem uma nova concepção das relações do

homem com o meio ambiente, novas formas de pensar que valorizem o meio natural como o lugar em que vivemos, não simplesmente uma fonte de recursos inesgotável e que aí está para nosso usufruto. Essas necessidades envolvem, essencialmente, uma elevação do nível de conscientização de toda a humanidade (DIAS, 2003).

O homem tem realizado novas leituras sobre o meio ambiente em que vive, abrindo-se a necessidade de adotar medidas de conscientização intensivas, que objetivam a incorporação de ampla parcela da população na perspectiva de um novo paradigma de desenvolvimento: o desenvolvimento sustentável.

Do ponto de vista de adoção de um modelo sustentável de turismo é imprescindível saber que o turismo completamente sustentável é provavelmente um mito, o que se pode fazer é torná-lo mais sustentável (SWARBROOKE, 2000).

A exploração do turismo ainda não atraiu grandes protestos como os que ocorrem em outras atividades econômicas. O turismo ainda é visto como uma atividade limpa, não poluente. Contudo cabe observar que essa atividade é grande consumidora de produtos provenientes de indústrias altamente poluentes como a petroquímica, por exemplo (IGNARRA, 2003).

Dessa forma, é importante que todas as atividades associadas a essa atividade econômica que se tornou a principal no mundo incorporem uma nova visão a respeito do meio ambiente. A educação ambiental, nesse caso, cumpre um papel decisivo e, ao contrário do que muitos poderiam supor, não deve ficar restrita a uma proposta meramente ecológica, voltada unicamente para as áreas naturais. O turismo urbano deve adquirir uma base ambiental explícita, na qual seja incorporado um conceito amplo do meio ambiente, passando pela gestão ambiental na rede hoteleira, até a conscientização dos visitantes na utilização e eliminação de produtos que podem contaminar o meio (DIAS, 2003).

3 PRAIA GRANDE

Praia Grande, como o nome sugere, não fica no litoral, mas na encosta da Serra Geral, no Extremo Sul Catarinense. Não é uma praia comum, mas um imenso despraiado de seixos rolados (Figura 11) provenientes de fenômenos milenares formados com o passar dos séculos e através das grandes enchentes.



Figura 11. Despraiado de Seixos rolados – Rio do Boi. Fonte: Prefeitura Municipal de Praia Grande (2007)

Seu povoamento teve início, provavelmente, já nas primeiras expedições para o Sul do país. Portugueses e paulistas buscavam em nosso território os índios Carijós, que eram dóceis e fáceis de serem capturados e escravizados. Tanto que eram catequizados facilmente por Jesuítas, seus maiores protetores. Essa região mais tarde acabou sendo uma das principais passagens para a subida de cargueiros para a Serra, suprindo comercialmente os gaúchos de povoados costeiros e arredores (RONSANI, 2000).

O início da sua colonização, efetivamente, deu-se por volta de 1890 pelos portugueses. No ano de 1918, entre outros, habitavam Praia Grande os Senhores Idalino Cardoso (proprietário de uma farmácia caseira e tratava as pessoas com remédios homeopáticos), os irmãos Camilo João Inácio e Ricardo João Inácio (proprietários das primeiras lojas e armazéns), Amândio Cardoso de Lima (dedicado à agricultura, principalmente ao cultivo da cana-de-açúcar) e Ildfonso Ramos da Silva (líder voluntário da comunidade e prestava benefícios aos mais carentes) (PRAIA GRANDE, 2008).

Além dessas, outra pessoa de grande importância para Praia Grande foi o Sr. Abel Esteves de Aguiar. Ele procurou fazer de Praia Grande a mais feliz e progressista cidade. Foi ele que implantou as primeiras fábricas e a primeira usina hidroelétrica; foi também granjeiro e tinha descascador de arroz. Teve um pequeno frigorífico e implantou a primeira farmácia onde foi um eficiente farmacêutico. Batalhou muito pela abertura da Serra do Faxinal e também tinha grande atração pela política. Sua casa sempre era visitada por políticos ilustres. Foi Prefeito no município de Araranguá-SC, e, na sua terra natal, concorreu como candidato a Prefeito, mas não teve sucesso. Foi derrotado por poucos votos (PRAIA GRANDE, 2008).

Inicialmente o município era conhecido como Roça da Estância pelo fato de muitos fazendeiros necessitarem de produtos agrícolas que não se adaptavam ao clima da serra, descendo as encostas para plantar (PRAIA GRANDE, 2008).

Como era trilha de tropeiros, utilizada para a venda, troca ou reposição de mantimentos e mercadorias nas fazendas da serra e praias do litoral, logo se deu o nome de Praia Grande. Isso porque quando desciam a serra, avistavam o Rio do Boi que possuía um pequeno curso de água e uma enorme praia de pedras de basalto que se originam de dentro do cânion Itaimbezinho, formando uma Praia Grande de seixos rolados, cinza e verde (SUL-SC online, 2007).

Em 31 de dezembro de 1943 foi criado o Distrito de Praia Grande que passou a categoria de Vila e sua emancipação política veio através da Lei nº 348 de 21 de junho de 1958. A instalação do município deu-se em 19 de julho do mesmo ano (PRAIA GRANDE, 2008).

Hoje, após 49 anos de emancipação política, o município de Praia Grande é administrado pelo Sr. João José de Matos (prefeito eleito em 2004) e pelas seguintes secretarias: Esporte e Turismo, Educação, Saúde, Obras, Agricultura, Bem Estar Social e Administração (PRAIA GRANDE, 2008).

Praia Grande localiza-se no Sul do Estado de Santa Catarina, pertence à Microrregião do Extremo Sul Catarinense e integra a AMESC – Associação dos Municípios do Extremo Sul Catarinense. Possui uma área total de 279km², sendo 24km² de área urbana e 255km² área rural. Faz divisa com o estado do Rio Grande do Sul e possui como municípios limítrofes: Mampituba (RS), ao Sul; Jacinto Machado (SC) e Santa Rosa do Sul (SC), ao Norte; São João do Sul (SC), a Leste; Cambará do Sul (RS), a Oeste. Apresenta como principais características geográficas 29° 11' 48" de latitude, 49° 57' 01" de longitude e 45m de altitude (Figura 12) (AMESC, 2007).



Figura 12. Município de Praia Grande e seu entorno. Fonte: Prefeitura Municipal de Praia Grande (2007)

A demografia no município de Praia Grande, segundo o Censo 2007, é de 7.120 habitantes e a densidade demográfica é de 25,51 habitantes por km². Desse universo, como mostra a figura 13, 3.937 pessoas residem em área urbana e 3.349 em área rural o que demonstra que existe um equilíbrio entre as duas áreas. Além desse, outros números mostram equilíbrio populacional, ou seja, de 5.957 pessoas residentes com 10 anos de idade ou mais, 3.016 são homens e 2.941 são mulheres (Figura 13) (IBGE, 2008).

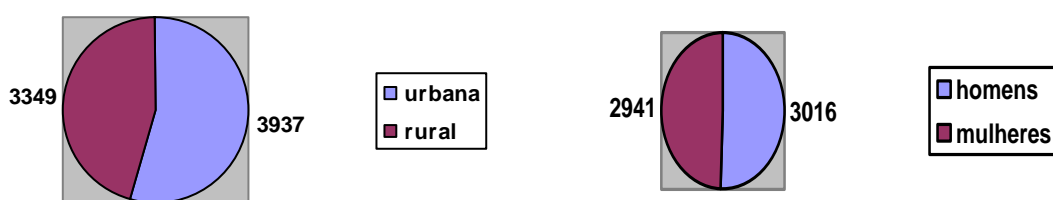


Figura 13. Distribuição da população por área e por sexo. Fonte: IBGE (2007).

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2008), Praia Grande possui, quanto à educação, três estabelecimentos de pré-escola, sete de ensino fundamental, dois de ensino médio, um de ensino especial - APAE (Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais) e duas creches, além de inglês e informática particulares. No que tange à área da saúde, o município possui cinco estabelecimentos: três públicos e dois privados.

Quanto à infra-estrutura urbana, o município está servido por rede de esgoto, porém não na sua totalidade (atinge quase que exclusivamente a sede do município), possui rede elétrica em sua totalidade e a voltagem é de 220 V. O abastecimento de água é de responsabilidade da Companhia Catarinense de Saneamento (CASAN) e é feito por rede de água, sendo esta tratada. O percentual de atendimento é de 90% de domicílios. A limpeza pública é regular e supre necessidades comunitárias de varrição de ruas, capina e limpeza das praças e a coleta de lixo também é regular (PRAIA GRANDE, 2007).

Em termos de estrutura rodoviária, Praia Grande apresenta as seguintes vias de acesso: pela BR 101/SC 450 (São João do Sul por trecho asfaltado); pela RS 429 (Cambará do Sul pela Serra do Faxinal em fase de pavimentação); pela RS 494 (Três Cachoeiras); por Torres (Mampituba). Apresenta como principais distâncias: Porto Alegre a 180 km, Florianópolis a 300km, Curitiba a 583km, Torres a 30km, Sombrio a 37km, Criciúma a 100km e Araranguá a 60km (SUL-SC, 2007).

A atividade econômica predominante na região onde Praia Grande está inserida é a agropecuária. Dessa forma o município tem sua agricultura representada pelo cultivo de arroz, feijão, milho, banana, mandioca e fumo e sua pecuária pela criação de suínos bovinos e aves (PRAIA GRANDE, 2007).

Entretanto, outro setor da economia vem se destacando. É o terceiro setor onde o turismo vem se desenvolvendo no município e, mesmo ainda em pequena proporção, é significativo tanto direta como indiretamente, ou seja, desde hotéis e restaurantes até oficinas mecânicas. Isso tem melhorado as condições de qualidade de vida da população local, gerando maior renda e novas possibilidades de negócios.

Praia Grande tem o privilégio de estar aos pés do trecho mais abrupto da Serra Geral (Figura 14), onde os paredões são quase verticais e onde estão alguns dos cânions mais importantes da região, sendo por isso chamada de “Cidade dos Cânions” (Figura 15).

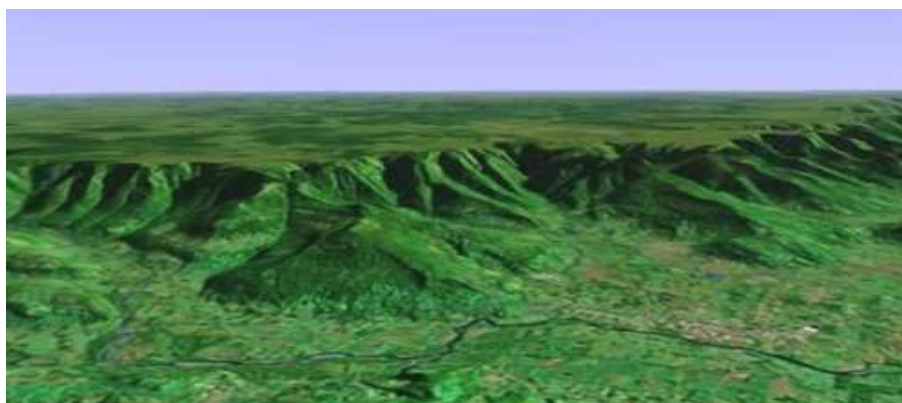


Figura 14. Imagem de Satélite dos Cânions de Praia Grande. Fonte: www.earth.google.com.



Figura 15. Canion do Malacara. Fonte: www.praia grande-sc.com.br.

Possui um grande potencial turístico, destacando-se para o Ecoturismo, justamente por ser o lugar ideal para a prática de esportes de natureza e por possuir parte de suas terras pertencentes a dois parques nacionais.

Os cânions de Praia Grande fazem parte da região conhecida como “Aparados da Serra” que se situa na fronteira entre o estado do Rio Grande do Sul e Santa Catarina. Sua denominação deriva da notável feição geomorfológica formada pelo corte abrupto do planalto dos Campos de Cima da Serra através de paredes verticalizadas, que por uma extensão de quase 250km mostram uma formidável sucessão de cânions de até 900 metros de altura (SERVIÇO GEOLÓGICO BRASILEIRO, 2008).

Esta região constitui endereço turístico dos mais procurados do sul do País e abriga um precioso ecossistema cuja preservação levou à criação de dois Parques Nacionais (Figura 16). O primeiro criado em 1959 - Parque Nacional de Aparados da Serra - e o segundo, criado em 1992 - Parque Nacional da Serra Geral (Figura 16), ambos administrados pelo IBAMA - Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (SERVIÇO GEOLÓGICO BRASILEIRO, 2008).

Nessas Unidades de Conservação do IBAMA destacam-se como os objetivos de preservação da flora e fauna, paisagens e demais recursos bióticos e abióticos associados.



Figura 16. Parque Nacional de Aparados da Serra e Parque Nacional da Serra Geral. Fonte: IBAMA

O Parque Nacional de Aparados da Serra possui uma área de 10.250 ha e abrange os municípios de Praia Grande (SC) e Cambará do Sul (RS) e foi constituído pelo decreto lei nº 47.446 em 1959 (SERVIÇO GEOLÓGICO BRASILEIRO, 2008).

Nele está localizado o Cânion do Itaimbezinho, o mais visitado desta região, com cerca de 5,8km de extensão e paredões extremamente verticais, com até 720 metros de profundidade.

Esse parque conta com infra-estrutura disponibilizada pelo IBAMA, incluindo cerca de 8,5km de trilhas demarcadas e acessíveis com guias credenciados e em seu limite acha-se ainda o Cânion do Faxinalzinho, pouco conhecido pelos visitantes. Existem basicamente três atrativos para o turista. São eles: a Trilha do Vértice e a do Cotovelo, ambas realizadas na parte superior do cânion Itaimbezinho, junto à sede do parque em questão, e de onde se tem

uma visão panorâmica sobre toda a extensão do cânion; e a trilha do Rio do Boi, em que o turista tem a possibilidade de chegar próximo aos paredões, numa trilha pelo interior do cânion, no leito do rio (SERVIÇO GEOLÓGICO BRASILEIRO, 2008).

Já o Parque Nacional da Serra Geral foi criado pelo decreto de lei nº 531, em 20 de maio de 1992. Possui uma área de cerca de 17.300ha e abrange os municípios de São Francisco de Paula e Cambará do Sul (RS) e Jacinto Machado e Praia Grande (SC). O objetivo de sua criação foi expandir a área de proteção ambiental que o Parque Nacional Aparados da Serra já englobava. (SERVIÇO GEOLÓGICO BRASILEIRO, 2008).

Esse parque está dividido em duas partes: uma no limite Noroeste do parque Nacional Aparados da Serra e outra no limite Sudoeste do mesmo parque. Localizam-se nesse parque os cânions Malacara, Churriado, Índios Coroados, Molha Coco, Fortaleza e parte do Faxinalzinho (Figura 17) (SERVIÇO GEOLÓGICO BRASILEIRO, 2008).



Figura 17. Ilustração dos principais cânions da região. Fonte: CPRM – Serviço Geológico do Brasil.

O atrativo mais procurado é o Cânion Fortaleza, situado no município de Jacinto Machado. Esse é o maior cânion da região e possibilita aos visitantes uma das mais belas paisagens de um cânion. Além da possibilidade de visitar seu interior, ainda possui outros dois grandes atrativos que são a Pedra do Segredo (uma pedra de 5 metros de altura que está fixada ao solo por uma base de apenas 50 centímetros) e a Cachoeira do Tigre Preto que forma uma das mais belas paisagens do cânion (SERVIÇO GEOLÓGICO BRASILEIRO, 2008).

Outro atrativo é o Cânion Malacara, um dos mais bonitos e o primeiro a ser avistado quando se está chegando no município de Praia Grande. Nesse cânion as atrações são duas trilhas que podem ser realizadas. Uma é a trilha da Piscina do Malacara que é feita pelo rio de mesmo nome até um poço formado por grandes pedras que retêm a água do rio. Outra trilha é a que é feita pelos campos de cima da Serra onde o turista pode observar o interior do cânion, a cidade de Praia Grande, o Oceano Atlântico e o município de Torres, quando a visibilidade permite (SERVIÇO GEOLÓGICO BRASILEIRO, 2008).

Além do Malacara, outros dois cânions oferecem atrativos para os turistas: o Molha Côco e o Índios Coroados. Esses são cânions de menores proporções, mas riquíssimos por sua fauna e flora além de muito procurados para a prática de rapel, devido à existência de várias cachoeiras no seu interior, além das piscinas naturais.

Pelo fato de Praia Grande ser parte integrante dos parques descritos acima, é de se esperar que tenha um riquíssimo ecossistema e que este se assemelhe ou seja o mesmo desse parque.

Assim, de acordo com o plano de manejo dos Parques, o clima é determinado como clima temperado, apresentando média anual de 16 graus; o mês mais quente é janeiro e os mais frios são junho e julho. A precipitação média é de 1500-2250 mm (IBAMA, 2008).

Apresenta relevo acentuado, com montanhas e vales profundos, recortando a borda do planalto por planície arenosa, entremeada de lagoas (IBAMA, 2008).

A cobertura vegetal é muito variada, sendo representada principalmente pela Floresta Pluvial Atlântica e pelos campos e florestas com araucária. Nas nascentes observa-se a formação de turfeiras (IBAMA, 2008).

Apresenta remanescentes e endemismos da fauna regional, elevada diversidade faunística e espécies ameaçadas de extinção, como: lobo-guará, suçuarana e veado-campeiro. Dentre as aves, temos: gavião-pato, águia cinzenta, gavião-pega-macaco (em extinção) (IBAMA, 2008).

O município é banhado pela bacia do rio Mampituba e apresenta como seus principais afluentes os rios São Gorgonho, Jozafaz, Molha Coco, Faxinalzinho, Pavão, Malacara, Cachoeira, Três Irmãos e Rio Leão (PRAIA GRANDE, 2007).

Todos os rios são semelhantes, formados por seixos rolados, pouca profundidade, águas frias e cristalinas além de serem perenes aumentando, notavelmente, o seu nível durante as cheias.

Existem, no município, diversas quedas d'água, no entanto, muitas situam-se dentro de propriedades particulares. No interior dos cânions podemos usufruir de diversas cascatas,

cachoeiras e saltos d'água, mas não existe um registro oficial do número e nem do nome das quedas d'água existentes em Praia Grande (Figura 19).



Figura 18. Cachoeira do CTG. Fonte: www.praia grande-sc.com.br.

A formação étnica do município além da origem portuguesa é composta, também, por imigrantes de origem italiana e alemã, porém com pouca representatividade. Assim sendo a arquitetura predominante é a açoriana (PRAIA GRANDE, 2007).

Praia Grande apresenta pouco destaque no que se refere aos aspectos culturais, pois os mesmos foram se perdendo no tempo. O que ainda restou da colonização portuguesa foi, principalmente, a arquitetura presente na Igreja Episcopal Anglicana do Brasil e Igreja Matriz São Sebastião.

Em princípio, o artesanato desta região era feito com folha de bananeira, taquara, palha de butiá, palha de milho e tear. Eram utilizadas a palha de milho e a taquara para a produção de cestos, peneiras e balaios. Com a palha de butiá e de bananeira se fabricavam chapéus (PRAIA GRANDE, 2007).

Atualmente, ainda existem pessoas que procuram utilizar esses materiais para criarem o artesanato, porém muita coisa se perdeu. Por esse motivo, instituições locais procuram auxiliar a comunidade, trazendo para nossa realidade a riqueza desse artesanato com o objetivo de oferecer a todos oportunidade de conhecer as raízes locais e não deixar que elas morram com o passar do tempo.

Hoje, existem artesões que trabalham com entalhe em madeira e pedra, fazendo esculturas, e outros materiais artesanais. O tear voltou a existir e ser fabricado. Fazem parte do artesanato atual: o crochê, o tricô, os bordados, a pintura, a reciclagem e o aproveitamento

de materiais como papel, alumínio, lata, madeira e ferro. Bolsas, chapéus, tapetes, etc., também são feitos com palha de bananeira e palha de milho (Figura 19).



Figura 19. Artesanato local. Fonte: www.praia-grande-sc.com.br.

Já a gastronomia local é diversificada, não possuindo uma característica específica. Isso ocorre porque ao longo dos anos, foram se perdendo alguns costumes e criando-se outros, não havendo uma releitura cultural ao que se refere à culinária.

Atualmente a gastronomia é composta por um cardápio variado: a la carte, comida caseira estilo buffet, churrasco, pizzarias, lanchonetes, casas de chás e comida rural.

Como tradição, o município possui algumas festas que acontecem anualmente e que há grande participação da comunidade local. São elas: Festa de São Sebastião de 19 a 20 de janeiro, Bóia Cross de 8 a 10 de março, Rodeio Crioulo Nacional de 5 a 7 de abril, Festa de São Cristóvão de 20 a 21 de Julho e Semana Farroupilha de 14 a 22 de Setembro.

Essas características descritas demonstram que Praia Grande possui uma infinidade de atrativos turísticos, o que comprova a riqueza e a grande vocação para o turismo que o município apresenta. Porém é fundamental registrar que dentre esses atrativos encontram-se os produtos turísticos e os potenciais turísticos, cujas definições devem estar sempre muito bem esclarecidas.

Produto turístico é o atrativo que já está formatado e organizado para receber os turistas. Potencial turístico é o atrativo que chama a atenção dos visitantes, mas não tem infraestrutura e nem organização para poder receber. Assim, uma cidade receptora de turistas deve possuir, além dos atrativos, uma estrutura capaz de suportar a demanda de turistas que a visitam.

Dentro dessa infra-estrutura, Praia Grande possui, quanto aos meios de hospedagens, seis estabelecimentos localizados em diferentes regiões do município. São eles: Hotel do Sérgio e Praia Grande Hotel, localizados no centro; Pousada Colina da Serra e Morada dos Cânions, localizadas na Serra do Faxinal; e Refúgio Ecológico Pedra Afiada e Cabanas Magia das Águas, localizados a aproximadamente seis quilômetros do centro.

No que se refere ao setor de alimentos e bebidas, o município conta com restaurantes, lanchonetes, pizzarias e panificadoras, além dos restaurantes nos próprios meios de hospedagens.

Ainda existem no município vários outros estabelecimentos de interesses para o turismo como locais para acampamentos e para eventos, prestadoras de serviços de guias, comércio e serviços necessários ao turista.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1 Unidade de Análise

A presente pesquisa foi realizada em seis meios de hospedagens (pousadas e hotéis), duas associações e um órgão público do município de Praia Grande. Este se situa no Extremo Sul Catarinense e, ao fazer divisa com o Estado do Rio Grande do Sul (Figura 20), apresenta como principais características geográficas $29^{\circ} 11' 48''$ de latitude e $49^{\circ} 57' 01''$ de longitude, (AMESC, 2007).



Figura 20. Localização de Praia Grande. Fonte: www.praiaigrane-sc.com.br.

4.1.1 Caracterização dos Meios de Hospedagens Estudados

Os seis meios de hospedagens estudados (hotéis e pousadas), em Praia Grande, foram a Pousada Cabanas Colina da Serra, Pousada Magia das Águas, Pousada Morada dos Canyons, Refúgio Ecológico Pedra Afiada, Hotel do Sérgio e Praia Grande Hotel.

A Pousada Cabanas Colina da Serra (Figura 21) está localizada no quilômetro dois da Serra do Faxinal, a quatro quilômetros do centro de Praia Grande.

Vindo pelo litoral, pela BR-101, existe um trevo com placas indicando o município de Praia Grande, que está a 21km. Pela serra, de Gramado ou Cambará do Sul, a pousada fica a 13km de descida, onde estão as placas.

Encravada na Serra Geral, numa altitude de 215 metros e ladeada pela Mata Atlântica, com vistas para os cânions e para a cidade de Praia Grande, o local conta com seis cabanas, sendo que algumas delas dispõem de sacadas, para que se possa apreciar mais de perto a beleza dos cânions e da Cidade de Praia Grande, que fica sob a Serra.



Figura 21. Pousada Cabanas Colina da Serra. Fonte: www.praia grande-sc.com.br.

As respectivas cabanas estão inseridas num terreno de quatro hectares. As instalações são amplas, incluindo sala, quarto e banheiro, além dos equipamentos como frigobar, aparelho de televisão e ventiladores. Os serviços oferecidos são os de restaurante, onde é servido o café da manhã e jantar, cuja gastronomia baseia-se na comida caseira e a maioria dos alimentos consumidos são cultivados na própria pousada.

A pousada Magia das Águas (Figura 22) está localizada a 2km do centro de Praia Grande. O trajeto é de estrada de chão e fica na Estrada Geral, comunidade Pé da Serra. O acesso pela BR 101 se dá entrando no trevo de acesso a São João do Sul e a distância da BR 101 até o município de Praia Grande é de 21 quilômetros e o acesso pelo Rio Grande do Sul se dá a partir da Serra do faxinal, pela SC 450.

A pousada possui seis cabanas individuais, de madeira natural, com varandas panorâmicas, vista para a planície litorânea, localizadas no meio da natureza, com as seguintes características: dois quartos com capacidade para quatro pessoas e ventilador de teto, sala com TV por satélite, frigobar, e sofá e banheiro.



Figura 22. Pousada Magia das Águas. Fonte: www.praia grande-sc.com.br.

As instalações ainda são compostas por estacionamento privativo ao lado da cabana, restaurante de pedra, com sala de recepção e lareira, cascatas, cachoeiras e piscinas naturais de águas límpidas, trilhas ecológicas, lago, gruta religiosa, pontes com vista panorâmica sobre o riacho, flora e fauna abundantes e preservadas e cultivo orgânico de horta e pomar.

A Pousada Morada dos Canyons (Figura 23) está localizada na SC-450, quilômetro sete da Serra do Faxinal, a nove quilômetros do centro do município.

O acesso a Morada dos Canyons pode ser feito pelo município de Praia Grande - SC, ou por Cambará do Sul - RS, para quem está descendo a serra gaúcha. Para quem está vindo pela BR 101 de SC, é só entrar em direção à serra, num cruzamento pouco antes da divisa com o estado do Rio Grande do Sul. O cruzamento é bem sinalizado, pois leva aos municípios de Praia Grande e São João do Sul. A estrada que conduz até a Morada dos Canyons é a SC-450, que corta o município de Praia Grande, e segue até a divisa do estado, com o município de Cambará do Sul - RS.



Figura 23. Pousada Morada dos Canyons. Fonte: www.praia grande-sc.com.br.

Para quem vem de Cambará do Sul, o acesso é ainda mais fácil, a Morada dos Canyons é primeira pousada após o cânion Itaimbézinho, a uns 13 quilômetros do mesmo, ao lado do posto de fiscalização da Cidasc.

A pousada possui seis chalés, todos construídos com pedras de arenito, o que os torna muito seguros, confortáveis e térmicos, ajudando a manter a temperatura agradável tanto no verão quanto no inverno.

Construídos num lugar invejável, à beira dos cânions, esses chalés permitem que seus hóspedes tenham de seus próprios quartos uma visão privilegiada, tanto dos belos cânions quanto do litoral. Além disso, os chalés têm tamanhos variados, desde chalés específicos para casais, até uma mini-pousada, com quatro quartos, três banheiros e sala de estar.

Os chalés, dependendo do tipo, possuem equipamentos como televisão aberta e SKY, lareira, frigobar, banheira de hidromassagem e aquecedor a gás além de ter uma vista panorâmica para o cânion Malacara.

Ainda na Morada dos Canyons tem três pequenos lagos, próprios para pesca, uma pequena cachoeira e uma trilha para caminhada dentro da mata, chamada de Trilha das Bromélias, devido á enorme quantidade dessa planta em uma cerca de pedra muito antiga que contorna a trilha.

Na recepção e no refeitório, a pousada possui espaço para acomodar até 35 pessoas, onde são servidas todas as saborosas refeições da Morada dos Canyons. O café com comidas da colônia, possui mais de 30 tipos diferentes de alimentos. Nos finais de semana de feriado, os jantares são acompanhados de música ao vivo, voz, violão, violino e gaita.

O Refúgio Ecológico Pedra Afiada (Figura 24), cujo nome é a tradução de Itaimbé (o cânion mais famoso) para o português, está localizado dentro do cânion do Malacara, divisa com o Parque Nacional da Serra Geral e apenas 20km do Parque Nacional de Aparados da Serra.

Localizado na comunidade da Vila Rosa e distante nove quilômetros do centro do município, os acessos podem ser feitos pelo litoral, via BR 101 e pela Serra do Faxinal. O Refúgio é uma hospedagem pequena que prima por ser charmoso, acolhedor e reunir em sua área grandes atrativos, atividades e cuidados com o meio ambiente. No Pedra Afiada todos os 11 apartamentos têm ducha com aquecimento solar, ventilador de teto e uma deliciosa sacada. O total de leitos é 28, o que deixa esse Refúgio ainda mais exclusivo. No salão principal, uma enorme lareira aquece os dias frios e o muro de escalada indoor é sucesso nos dias chuvosos. Já o bar, acolhe os aventureiros ao final das atividades. E para aqueles que preferem a

observação da natureza, o mirante é o local ideal para ver o cânion, o rio e suas cachoeiras, onde curicacas e tucanos costumam pousar.



Figura 24. Refúgio Ecológico Pedra Afiada. Fonte: www.praia grande-sc.com.br

A preocupação com o meio ambiente começou já na construção, que seguiu os moldes da arquitetura ecológica, sem agredir o terreno e objetivando ser o máximo sustentável: aquecimento solar da água, tratamento de efluentes (resíduos), coleta seletiva de lixo e compostagem, adubo orgânico na horta, alimentos sem agrotóxico, plantio de mais de 500 mudas nativas, e trabalho com a comunidade local.

O Hotel do Sérgio (Figura 25A) e o Praia Grande Hotel (Figura 25B), por serem meios de hospedagens de construção vertical e estarem na área urbana de Praia Grande possuem características semelhantes. Ambos estão localizados no centro do município e possuem como acesso, assim como os demais meios de hospedagens, a BR101, pelo município de São João do Sul e pela Serra do Faxinal para quem vem do planalto.



Figura 25. (A) Hotel do Sérgio; (B) Praia Grande Hotel. Fonte: www.praia grande-sc.com.br.

O Hotel do Sérgio possui 24 unidades habitacionais o que possibilita uma hospedagem para até 50 pessoas e o Praia Grande Hotel possui 16 apartamentos com capacidade para 53 hóspedes. Ambos oferecem os serviços de alimentação e camareira.

4.1.2 Caracterização das Associações e Órgão Público Estudados

A associação Praia Grandense de Condutores para ecoturismo (APCE) foi fundada em fevereiro de 1998 e contribui de forma objetivo para o desenvolvimento do ecoturismo no município.

Desenvolve atividades de condutor local, possibilita uma alternativa econômica para os jovens de Praia Grande e dispõe de profissionais competentes para conduzir os visitantes com segurança nas diversas trilhas dos canions, nas propriedades dos agricultores ecologistas, com a qualidade que compete ao condutor de ecoturismo.

Busca criar um elo entre as unidades de conservação e a comunidade de entorno, reforçando as ações entre as instituições parceiras: ACEVAM, EPAGRI, Secretaria de turismo de Praia Grande, Sócios da Natureza de Araranguá e Natureza Viva de Passo de Torres, IBAMA.

A Associação dos Colonos Ecologistas do Vale do Mampituba (ACEVAN), situada no município de Praia Grande desde 1994 (ano de sua fundação), possui como missão facilitar o processo de conscientização, compartilhando vivências coletivas, solidárias e co-responsáveis.

Desenvolve atividades de assessoria, agroecologia, agroecoturismo, artesanato e consumo consciente.

Suas atividades são desenvolvidas em duas esferas onde uma é aquela composta por uma equipe técnica e outra pelos próprios associados, que são os produtores rurais.

A Secretaria de Turismo, órgão público vinculado à Prefeitura Municipal de Praia Grande, sob a gerência de uma diretora de turismo, tem como atividade principal trabalhar a questão do planejamento turístico a fim de desenvolver a atividade no município.

4.2 Natureza da Pesquisa

O presente estudo insere-se no contexto da pesquisa qualitativa, ou seja, uma pesquisa na qual o observador estará realizando uma investigação a partir da escolha de um problema, uma coleta e análise de informações de forma a participar, apreendendo e legitimando os conhecimentos (CHIZZOTTI, 1991).

O método empregado será o Estudo de Caso que é uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente (TRIVIÑOS, 1987).

É uma caracterização abrangente para designar uma diversidade de pesquisas que coletam e registram dados de um caso particular ou de vários casos a fim de organizar um relatório ordenado e crítico de uma experiência, ou avaliá-la analiticamente, objetivando tomar decisões a seu respeito ou propor uma ação transformadora (CHIZZOTTI, 1991).

Para tal pesquisa utilizar-se-á o estudo exploratório (modelo de coleta de dados que tem por finalidade desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno e modificar ou esclarecer conceitos) para a obtenção de informações (LAKATOS; MARCONI, 1991).

Esse tipo de estudo permite que o pesquisador aumente sua experiência em relação a um determinado problema, ou seja, o pesquisador parte de uma hipótese e aprofunda seus estudos nos limites de uma realidade específica (TRIVIÑOS, 1992).

Este trabalho seguiu um roteiro pré-estabelecido, partindo da delimitação do objeto de pesquisa, passando pela coleta de dados e finalizando com a análise e interpretação dos dados e redação final.

4.3 Instrumentos de Coleta de Dados

Após ser definido com quem a pesquisa de campo seria realizada, fez-se necessária a escolha dos instrumentos para coletar os dados que, diferente da pesquisa quantitativa, exigem atenção especial ao informante, ao observador e às anotações de campo.

Na pesquisa em questão, foram utilizados três instrumentos de coleta de dados. São eles: questionário (técnica composta por um número de questões apresentadas por escrito às pessoas), entrevista (meio que se utiliza para obter as certezas de que permitem avançar as investigações) e diário de campo (registro escrito de manifestações – verbais, ações e atitudes) (TRIVIÑOS, 1987).

O questionário foi elaborado com perguntas abertas (aquelas que permitem ao informante responder livremente, usando linguagem própria e emitindo opiniões) e fechadas (aquelas que limitam o informante a escolher entre as opções dadas) (LAKATOS; MARCONI, 1991).

A entrevista foi realizada de forma estruturada (o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido) e semi-estruturada (o entrevistador tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequada) (LAKATOS; MARCONI, 1991).

Por fim, porém não menos importante, tem-se também o diário de campo (também conhecido como anotações de campo) que pode ser entendido como todo o processo de coleta e análise de informações, isto é, compreende a descrição de fenômenos sociais e físicos, explicações levantadas sobre as mesmas e a compreensão da totalidade da situação em estudo (TRIVIÑOS, 1987).

Esses instrumentos para coleta de dados foram aplicados em visitas aos meios de hospedagens de Praia Grande que são o Praia Grande Hotel, o Hotel do Sérgio, a Pousada Morada dos Canyons, a Pousada Colinas da Serra, a Pousada Magia das Águas e o Refúgio Ecológico Pedra Afiada, bem como na Prefeitura Municipal de Praia Grande, na Associação Praia Grandense de Condutores para Ecoturismo e Associação dos Colonos Ecologistas do Vale do Mampituba.

4.4 Pesquisa de Campo

Para a obtenção dos dados, compuseram os passos da investigação uma pesquisa documental em órgãos públicos como Prefeitura Municipal de Praia Grande e IBAMA e associações como AMESC, ABIH e APCE. Concomitantemente, a pesquisa também se concentrou e procurou explorar informações contidas em fontes bibliográficas e na rede mundial de computadores referentes ao turismo, aos meios de hospedagens e ao próprio município de Praia Grande.

Ainda compuseram o rol dessas etapas da investigação, as informações que foram coletadas através da aplicação dos instrumentos de coleta de dados definidos pela pesquisa (questionário, entrevista, diário de campo), em meio de hospedagem, órgão público e associação.

A pesquisa documental foi realizada a fim de inserir o estudo num contexto de contribuições científicas em relação ao assunto pesquisado, para ser possível um posicionamento do pesquisador. Foram coletadas informações referentes a turismo, meios de hospedagens e desenvolvimento sustentável, bem como aquelas referentes ao município estudado.

Nessa etapa, informações referentes ao município estudado foram difíceis de encontrar, principalmente pela falta de dados concretos e precisos, além de pouco material bibliográfico, sendo a maioria dos dados coletados na rede mundial de computadores como no site da prefeitura, por exemplo.

A pesquisa feita através a aplicação de instrumentos de coleta de dados foi realizada com o auxílio de dois questionários diferenciados, destinados um aos meios de hospedagens e outro à prefeitura e associações.

Esses questionários foram divididos em quatro partes: identificação da empresa, identificação do entrevistado, perfil da instituição e perfil dos turistas.

Também foi realizada entrevista de forma diferenciada: para os meios de hospedagens,; para a prefeitura e associações, 22 perguntas. Tanto uma quanto a outra estavam relacionadas ao turismo, meios de hospedagens e desenvolvimento sustentável.

Anteriormente à aplicação final desses instrumentos, uma pesquisa piloto foi aplicada. A partir dela, correções como inclusões de questões e reformulações foram feitas para sua melhor aplicação.

4.5 Sujeitos da Pesquisa

Os sujeitos da pesquisa foram selecionados a partir da ligação que ambos tinham com o objetivo da pesquisa. Dessa forma, dois grupos de entrevistados se formaram. O primeiro é aquele composto por órgãos públicos e associações em que o intuito da pesquisa era ter um panorama do turismo e do seu desenvolvimento em Praia Grande. O segundo é composto pelos meios de hospedagem que responderam, além do que foi questionado ao primeiro grupo, também sobre a gestão de suas atividades.

Para a realização da pesquisa, um representante de cada grupo foi entrevistado individualmente entre o período do dia 29 de fevereiro a 8 de maio de 2008, no município de Praia Grande, cada um no seu estabelecimento e concordando em publicar as informações concedidas a entrevistadora.

Do primeiro grupo selecionado, foram três entrevistas a começar pela Associação Praia Grandense de Condutores para o Ecoturismo (APCE), passando pela Prefeitura Municipal e finalizando com a Associação dos Colonos Ecologistas do Vale do Mampituba (ACEVAM).

Apenas com um entrevistado foi difícil conseguir agendar um horário, devido aos seus compromissos. Isso, porém, não atrapalhou o andamento das pesquisas e ao final delas todas as entrevistas foram conseguidas.

Do segundo grupo, diferente do que se esperava, dois empreendimentos não estão atendendo, ou seja, estão fechados. Dessa forma, seis meios de hospedagens foram entrevistados a começar pela pousada Morada dos Canyons, passando pela Colinas da Serra, Magia das Águas, Hotel do Sérgio, Praia Grande Hotel e finalizando com o Refúgio Ecológico Pedra Afiada.

Todos os responsáveis pelos meios de hospedagens concederam a entrevista e concordaram com a sua publicação. Apenas com um empreendimento foi difícil realizar a entrevista pelo fato dos proprietários não morarem no município e a pessoa que respondia pelo hotel preferiu que a entrevista fosse realizada pelos proprietários, até porque foi com eles que a pesquisa piloto foi aplicada e os mesmos já sabiam do que se tratava.

4.6 Limitações da pesquisa

A presente pesquisa apesar do seu pequeno universo de entrevistados, apresenta algumas limitações.

Na fundamentação teórica, por ser a gestão ambiental em meios de hospedagens um tema ainda pouco abordado, a escassez de literatura foi um fator limitador. Dessa forma, os resultados obtidos só podem ser avaliados em longo prazo, se implantados e acompanhados.

Na parte do estudo de caso, onde foram realizadas as pesquisas em Praia Grande, constituíram limitações à pesquisa:

- A distância entre o município do pesquisador e o município estudado;
- A demora para conseguir duas entrevistas;
- O não funcionamento de dois meios de hospedagens e do conselho de turismo municipal;
- A falta de conhecimento de alguns entrevistados a respeito do assunto pesquisado.

4.7 Sistematização e Organização dos Dados

Foram sistematizadas e organizadas as informações obtidas a partir do levantamento bibliográfico, dos questionários e das entrevistas para facilitar a interpretação dos dados e informações da pesquisa.

Nesse sentido, para a apresentação dos dados e das informações objetivas foram utilizados os recursos para a estruturação de tabelas.

Os dados e as informações de natureza subjetivas foram apresentados através da análise do discurso (método de tratamento e análise de informações, colhidas por meio de técnicas de coleta de dados e que tem por objetivo compreender criticamente o sentido das comunicações, seu conteúdo manifesto ou latente, as significações implícitas ou explícitas) e também através de citações no corpo do texto (item resultado da pesquisa) (GIL, 1995).

Por extensão, todos os esforços da organização dos dados e informações da pesquisa foram analisados e interpretados no sentido de responder às questões e aos objetivos do estudo.

5 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados, analisados e interpretados os dados coletados nas entrevistas realizadas com os responsáveis pelos oito meios de hospedagens, Secretaria de Turismo, Associação Praiagrandense de Condutores para o Ecoturismo (APCE) e Associação dos Colonos Ecologistas do Vale do Mampituba (ACEVAM) conforme tabelas 2 a 9.

Tabela 2: Identificação dos Meios de Hospedagens

Meio de Hospedagem	Endereço	Telefone	e-mail	Home page
Pedra Afiada	Estrada da Vila Rosa	(48) 3532-1059	reservas@pedraafiada.com.br	www.pedraafiada.com.br
Magia das Águas	Estrada Geral Comunidade Pé da Serra	(48) 3532-1404	turismo@rotadoscanions.com.br	www.rotadoscanions.com.br
Morada dos Canyons	SC 450 – Serra do Faxinal	(48)3532-1590	contato@moradadoscanions.com.br	www.moradadoscanions.com.br
Colinas da Serra	Serra do Faxinal, KM 02	(48) 3532-0231	pousadacolina@terra.com.br	www.cabanascolinadaserra.com.br
Hotel do Sérgio	Rua Irineu Bornhausen, Centro	(48) 3532-0191	Não possui	www.hoteldosergio.com.br
Praia Grande Hotel	Rua Geni Souza, Centro	(48)3532-0335	Não possui	Não possui

Tabela 3. Identificação das Associações e Órgão Público.

Órgão	Endereço	Telefone	e-mail	Home page
Secretaria de Turismo	Rua Irineu Bornhausen, 320, Centro	(48) 3532-0132	turismo@praiagrande.sc.com.br	www.praiagrande-sc.com.br
APCE	Rua Frei Protásio, Centro	(48) 3532-1414	apce@apce-sc.com.br	www.apce-sc.com.br
ACEVAM	Rua Mário Bordignon, 1274, Bairro Harmonia	(48)3532-0333	acevam@acevam.org	www.acevam.org

Tabela 4. Identificação dos Entrevistados dos Meios de Hospedagens.

	Meio de Hospedagem					
	Pedra Afiada	Magia das Águas	Morada dos Cânions	Colinas da Serra	Hotel do Sérgio	Praia Grande Hotel
Nome	Ana Aveline	Ana Lucia Lopes Lima	Amilton Marcelino	Maria Selau de Carvalho	Sérgio Neves dos Santos	Alba Maria C. Kruger
Função	Proprietária	Proprietária	Proprietário	Proprietária	Proprietário	Proprietária
Naturalidade	Taquara - RS	Santa Cruz do Sul - RS	Mampituba – RS	São João do Sul – SC	Praia Grande	Praia Grande
Escolaridade	Especialização	Mestrado	2º grau técnico	Fundamental	Fundamental	Fundamental
Possui outra fonte de renda?	Sim. Não especificou.	Aposentadoria	Não	Agricultura	Arrendamento	Casas de aluguel

Tabela 5. Identificação dos Entrevistados das Associações e Órgão Público.

	Órgão Público	Associação	
	Secretaria de Turismo	APCE	ACEVAM
Nome	Joice Silveira de Aguiar	Sabrina da Rosa Pereira	Itamar Antônio Ferrigo
Função	Diretora de Turismo	Presidente	Coordenador
Naturalidade	Praia Grande	Praia Grande	Praia Grande
Escolaridade	Superior	2º grau	2º grau técnico

Tabela 6. Perfil das Associações e Órgão Público.

	Órgão Público	Associação	
	Secretaria de Turismo	APCE	ACEVAM
Classificação da instituição	Municipal	Municipal	Municipal
Tempo de atuação no mercado (anos)	50	10	13
Atividades desenvolvidas	Planejamento turístico	Condutor local para ecoturismo, turismo de aventura e turismo rural	Assessoria, agroecologia, agroecoturismo, artesanato e consumo conscinete
Número de funcionários	2	12	4 técnicos e associados
Escolaridade dos funcionários	Superior	2º grau e superior	-----

Tabela 7. Perfil dos Meios de Hospedagens.

	Meio de Hospedagem					
	Pedra Afiada	Magia das Águas	Morada dos Cânions	Colinas da Serra	Hotel do Sérgio	Praia Grande Hotel
Classificação do empreendimento	Pousada	Pousada	Pousada	Pousada	Hotel	Hotel
Tempo de atuação no mercado (anos)	7	6	6	9	10	8
Sempre foi meio de hospedagem	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Área total (ha)	28	6,5	6	4	Não soube informar	0,06
Área construída (m²)	800	Não soube informar	500	80	Não soube informar	596
Tipo de construção	Mista	Mista	Alvenaria	Madeira	Alvenaria	Alvenaria
Unidades habitacionais	11	12	14	10	24	16
Capacidade (leitos)	28	24	32	22	50	53
Valor da diária (R\$)	130,00	156,00 a 268,00	200,00	80,00	30,00	30,00
Serviços oferecidos	Alimentação, camareira e guias locais	Alimentação e camareira	Alimentação e camareira	Alimentação e camareira	Alimentação e camareira	Alimentação e camareira
Meios de divulgação	Revista, televisão, internet e agências	Internet, feiras, Parque Nacional, televisão	Revista, televisão, internet e agências	Internet e boca a boca	Internet e boca a boca	Boca a boca
Número de funcionários	8	2	1	1	4	2

Tabela 8. Perfil dos turistas pelos meios de hospedagens

	Meios de Hospedagens					
	Pedra Afiada	Magia das Águas	Morada dos Cânions	Colinas da Serra	Hotel do Sérgio	Praia Grande Hotel
Mercados emissores	São Paulo Rio Grande do Sul	São Paulo Porto Alegre	São Paulo Curitiba Porto Alegre Florianópolis	Curitiba São Paulo Porto Alegre Florianópolis	São Paulo Porto Alegre Florianópolis	Curitiba São Paulo Florianópolis exterior
Faixa etária (anos)	25 a 50	25 a 50	30 a 50	12 a 70	Todas as idades	30 a 60
Com quem viaja	Família, amigos	Grupos, amigos e casais	Família	Casais	Família	Família
Meio de transporte	Carro	Carro	Carro	Carro	Carro	Carro
Objetivo da viagem	Aventura, lazer e descanso	Descanso e ecoturismo	Cânions	Cânions e ecoturismo	Aparados da Serra	Cânions
Tempo de permanência (dias)	3	3	2 a 3	4 a 5	2	3
Alta temporada	Verão e feriados	Verão e Feriados	Dezembro a Março e Julho	Dezembro a Março	Dezembro a março	Dezembro a Março e Julho

Tabela 9. Perfil dos turistas pelas associações e Órgão Público

	Órgão Público	Associação	
	Secretaria de Turismo	APCE	ACEVAN
Mercados emissores	São Paulo Rio Grande do Sul	São Paulo Porto Alegre	São Paulo Rio Grande do Sul
Faixa etária (anos)	20 a 50	25 a 45	25 a 50
Com quem viaja	Família, amigos e grupos	Amigos e família	Família e amigos
Meio de transporte	Carro	Carro	Carro
Objetivo da viagem	Ecoturismo e canions	Conhecer os canions	Conhecer os canions
Tempo de permanência (dias)	2 a 3	2 a 3	2 a 3
Alta temporada	Verão	Novembro a Fevereiro e Feriados	Verão

5.1 Resultados das Entrevistas com os Meios de Hospedagens

As entrevistas com os responsáveis pelos meios de hospedagens foram realizadas entre os dias 29 de fevereiro e 22 de março e de 2008. Buscaram conhecer e avaliar a atividade turística do município, verificar como é a gestão dos meios de hospedagens e investigar o que os meios de hospedagens de Praia Grande fazem para desenvolver o turismo de forma sustentável.

Esse questionamento parte do princípio de verificar o que os entrevistados entendem por turismo e finaliza com a sugestão dos mesmos para o que deve ser feito em relação ao turismo de Praia Grande.

A entrevista inicia, assim, com a definição de turismo que de acordo com a OMT considera que engloba as atividades das pessoas que viajam e permanecem em lugares fora de seu ambiente usual durante não mais do que um ano consecutivo por prazer, negócios ou outros fins.

Isso vem confirmar a definição dos entrevistados, pois, quando a OMT coloca “outros fins” e não especifica quais são, deixa em aberto e dá amplitude para suas definições. Assim, quando foi perguntado o que é turismo, as respostas obtidas foram as seguintes: turismo é lazer, é campo, é buscar o diferente do cotidiano; é quando as pessoas vão conhecer algum lugar, sair da rotina, descansar; é recreação, passeio, visitar locais para tirar o estresse, sair do cotidiano; é uma coisa muito boa, muito sadia; é a pessoa que normalmente sai de uma cidade e vai fazer turismo; são pessoas que saem de uma cidade e vão fazer turismo, saem da cidade grande pra conhecer a mata, por exemplo, os cânions; é a gente buscar algum local que tenha uma característica que te atraia, pode ser uma característica cultural, pode ser uma característica histórica, de beleza.

A atividade em questão é geradora de grande desenvolvimento econômico, além de ter um papel importante no aspecto cultural e social das comunidades que nela trabalham.

Essa importância pode ser vista, segundo Ignarra (2003), na necessidade de mão-de-obra, o que contribui para o problema social do desemprego, na conservação do meio natural já que muitas vezes é a única atividade econômica que pode aliar geração de renda e emprego com conservação do meio natural e no desenvolvimento cultural das comunidades, entre outros.

No questionamento aos responsáveis pelos meios de hospedagens quanto à importância nos aspectos econômico, social e cultural do turismo para Praia Grande uma resposta se destacou por ser mais completa.

Ela considera a questão econômica importante, pois mesmo o turismo ainda não sendo a principal atividade no município e não tendo restaurantes e lojas com padrão turístico, pode gerar empregos, trazer novos empreendimentos e isso vai retornar para as pessoas do município. A questão social porque insere a comunidade na economia e no ambiente social, ou seja, se antes eles estavam à margem da economia mundial tendo a sua pequena agricultura familiar que dava o sustento, hoje o turismo os incluiu pelo fato de colocá-los em contato com pessoas do mundo inteiro, assim aprendem informática, pratos internacionais, enfim coisas

novas. A questão cultural também é riquíssima para o turismo, porque pode fazer com que as pessoas aumentem a sua cultura, seja em línguas ou conhecimentos gerais e até na sua própria história, como é o caso da Vila Rosa que até a pousada se instalar no município a sua história estava sendo esquecida.

Em seguida, a que conseguiu relatar melhor essa importância do turismo é aquela que considera a questão econômica uma nova fonte de renda e, se bem trabalhado, uma opção de desenvolvimento para Praia Grande, já que o município possui metade de sua área esta dentro de uma unidade preservação e não poder produzir. Quanto ao aspecto cultural a importância é porque pode ser trabalhada e conhecida a história e a cultura do povo, além das trilhas que têm contextos histórico e cultural.

Os outros entrevistados enfatizaram mais a questão econômica deixando de lado, ou não sabendo identificar, os outros aspectos.

Dentre as respostas, destaca-se que o turismo é importante porque é a esperança do local se desenvolver, é a maior indústria do Sul, traz recursos de fora, o dinheiro gira no município e impulsiona o comércio local.

Como atividade que vem crescendo nos mais variados destinos, inclusive no município trabalhado, o turismo tem mostrado ser de grande importância e tem merecido empenho para que seu desenvolvimento seja satisfatório pois, como qualquer outra atividade, apresenta aspectos positivos e negativos que devem ser avaliados frequentemente devido a sua intensa dinâmica e capacidade de estar em constante mutação.

A partir disso foi questionado como é o desenvolvimento do turismo no município e o que foi informado, quase unanimemente, é que o seu desenvolvimento é problemático, principalmente por sua lentidão, e que, mesmo com um potencial que são aos cânions e a grande alternativa para Praia Grande que eles representam, a atividade é vista quase que exclusivamente como uma fonte de renda. Além disso, falta incentivo, principalmente de órgãos públicos municipal e estadual, falta verba e uma boa administração pública, o turismo é muito individualizado, falta conscientização, a situação política está muito fora do âmbito turístico e não se tem o turismo como prioridade.

Apenas um entrevistado não soube responder objetivamente como é esse desenvolvimento, pois deixou claro que está instalado no município por causa do cânion Malacara e por isso não trabalha a questão do município. O que disse apenas é que a proximidade do município com o Parque Nacional fez com que o município se organizasse para o turismo, mas ainda é uma esfera muito pequena.

A partir dessas respostas do desenvolvimento do turismo, é preciso posicionar-se para que haja um manejo organizado e equilibrado da atividade a fim de buscar melhor desenvolvimento da atividade, minimizando os efeitos negativos e maximizando os positivos.

Dentre esses efeitos, um que deve ser levado em consideração e trabalhado de forma minuciosa é o que se refere à comunidade local, já que ela faz parte do município e estará em constante contato com os turistas.

Foi questionado, então, como a comunidade local se relaciona com o turismo, se eles aceitam ou criam barreiras para o seu desenvolvimento e como respostas foram obtidas três informações diferentes.

Três entrevistados deixam claro que existem os dois lados: os que aceitam e os que criam barreiras. Dentre os que aceitam estão aqueles que gostam do turismo e que o incentivam como é o caso dos fornecedores já que o turismo está dando mais trabalho para eles, aqueles que sabem que com o desenvolvimento do turismo o município vai ficar melhor como é o caso da Serra do Faxinal que está para ser pavimentada. Já dentre os que não aceitam, que criam barreiras, estão aqueles que não têm muita noção, que não têm preparo para o turismo, aqueles que acham que o turismo vai trazer muita gente de fora e vai ser ruim para o município e aqueles que preferem caçar e desmatar ao invés de ter o turismo como opção.

Outros dois entrevistados colocam que a comunidade aceita o turismo, que não cria barreiras, que participa de cursos para aprender a lidar com o turismo, que sabe da importância dessa atividade, apesar de talvez faltar mais conscientização.

Apenas um entrevistado não soube responder, fugiu da pergunta, falando sobre o atendimento ao turista, que é relacionado aos problemas do município e que está sendo questionado na próxima pergunta da entrevista.

Segundo a literatura utilizada, a indústria do turismo é caracterizada por sua grande complexibilidade, não só pela quantidade de elementos pelos quais é composta, mas também pelos diferentes setores que compõem o seu desenvolvimento.

Essas características da atividade permitem que ao analisar o turismo, sob os aspectos positivos e negativos, são encontrados vários fatores que mostram seu lado contraditório, pois, mesmo com os benefícios proporcionados, os efeitos maléficos também são causados.

Isso pode ser detectado a partir do momento em que uma cidade que trabalha a atividade turística, estando desenvolvida ou em desenvolvimento, apresenta problemas de várias espécies e proporções.

Dessa forma, questionou-se quais os maiores problemas que o entrevistado consegue identificar no turismo em Praia Grande.

Um dos problemas mencionados foi quanto à questão política. Os entrevistados esclareceram que existe muita divergência, não tem programa (projeto) voltado para o turismo e a prefeitura não tem um setor turístico que funcione e que tenha força no desenvolvimento turístico.

Outro problema muito salientado foi a questão dos acessos, das estradas de Praia Grande que estão abandonadas e o turista não tem boas condições de transitar. Um exemplo citado é o tempo que se demora para ir ao Itaimbezinho, ou seja, um percurso de 20 km está demorando mais de uma hora para se percorrer.

Além desses problemas, ainda foi citada a falta de pessoal qualificado, de consciência da importância do turismo, de divulgação, da desunião no turismo e do tratamento indiferente para quem vem de fora e, por fim, o IBAMA que, ao mesmo tempo em que ajuda, também atrapalha, tomando mediadas desnecessárias que não garantirão a preservação e acabam atrapalhando o turismo que, de certa maneira, está querendo preservar.

Dentre os problemas citados acima, estão as estradas de acesso e as urbanas de Praia Grande. As estradas fazem parte da infra-estrutura da cidade que são o conjunto de obras e instalações de estrutura física de base que proporcionam o deslocamento da atividade turística, tais como o sistema de comunicação, transportes e serviços urbanos.

Relacionado a essa informação, quando foi perguntado a respeito da pavimentação da Serra do Faxinal, se ela seria boa ou ruim para o turismo e por quê, os entrevistados tiveram respostas bem diversas umas das outras.

Apenas um considera que será ruim e não é a favor da pavimentação, pois acha que Praia Grande vai servir apenas de passagem, pois quem antes dormia em Praia Grande para não subir a serra à noite, agora não mais o fará. O entrevistado considera ainda que a Serra está em péssimas condições e precisa de conservação.

Três entrevistados consideram que será bom, pois, melhorando os acessos, ficará mais fácil de o turista vir ao município e do turismo desenvolver. Desses entrevistados, um salientou que se não quiserem pavimentar a serra para não tirar a naturalidade do ambiente não tem problema, desde que a mantenham em perfeito estado de conservação, pois como está não é possível transitar e o turismo vai diminuir.

Outros dois meios de hospedagem consideram que tem dois lados. O primeiro coloca que será bom para a população local, para unir os dois municípios já que a estrada também é fluxo e não só um caminho turístico. Quanto à questão turística, o ecoturista não se importa

muito com a estrada. A maior preocupação é que venha tornar os hotéis massificados. Se o município não estiver totalmente preparada para isso, vai ser um problema.

O último acha que vai ser bom, pois vai fazer com que aquele turista que não vinha passe a vir, por causa da manutenção nos veículos. Porém acha que talvez possa haver um turismo um pouco predatório, em massa e os atrativos de Praia Grande não são para um grande volume de pessoas.

Outro problema enfatizado pelos entrevistados diz respeito ao poder público. Com base no referencial, sabe-se que é necessário que as autoridades locais tomem conhecimento das grandes tendências turísticas, a fim de planejarem um desenvolvimento turístico que atenda às expectativas dos turistas de hoje e do futuro e que alcance a sustentabilidade do setor.

Porém, de acordo com as respostas para saber como é visto o poder público municipal quanto ao turismo, percebeu-se que, em Praia Grande, a prática não acontece como diz a teoria já que de acordo com os entrevistados o poder público é pouco empenhado, não tem contato com as pousadas e é muito individualizado.

Os entrevistados colocaram, ainda, que a prefeitura, na gestão do Sr. Lúcio Casagrande, foi uma grande incentivadora do turismo, mas hoje está meio parada. Além disso, ainda se obteve como resposta que o poder público não é voltado para o turismo, a vontade deles não é o turismo e as pessoas não estão preparadas para tal.

Mesmo com toda essa problemática, existem empreendimentos no município e seus proprietários acreditaram nessa atividade e no seu desenvolvimento, tanto é que montaram seus meios de hospedagens em Praia Grande.

Certamente o município possui um grande potencial para o turismo e oferece uma série de oportunidades para o desenvolvimento de diversas modalidades dessa atividade. Dentre elas uma que se pode destacar é o ecoturismo, já que Praia Grande é um local ideal para a prática de esportes ligados à natureza.

Assim, quando foi perguntado qual motivo levou os entrevistados a investirem no turismo no município, as respostas foram as seguintes:

O Hotel do Sérgio e o Praia Grande Hotel não pensavam nem em trabalhar com o turismo (um trabalhava com restaurante e o outro pensava em alugar o imóvel como quitinetes) e foi com o decorrer das atividades que migraram para esse setor. A pousada Cabanas Colina da Serra foi porque a proprietária já morava em Praia Grande e, como via um movimento de turista, quis investir em uma pousada. Já a Morada dos Cânions foi por causa

da localização e porque não podia desperdiçar o local, já que via o turismo se expandindo e queria pegar uma fatia desse mercado.

Ainda, a Magia das Águas foi por causa da tranquilidade. Na verdade, primeiramente, a escolha de Praia Grande não foi para investir em turismo, mas sim escolher um local para morar com qualidade de vida. Por fim, a escolha do município para construir o Refúgio Pedra Afiada, foi porque os proprietários já trabalhava com turismo em Cambará do Sul e procurava uma área para investir. Acharam melhor investir em Praia Grande pela proximidade com os paredões e com os rios, as cachoeiras e também por ser menos conhecida e daria uma margem maior para trabalhar.

Esses meios de hospedagens, pelo fato de o turismo ser recente no município, foram e são de grande importância para a atividade já que são o elo entre o município e os turistas e isso as torna responsáveis diretas pela ação dos turistas quando estão no município.

Além disso, estão ligados diretamente com o bom desenvolvimento do turismo no município, ou seja, todas as ações desenvolvidas individualmente estão associadas ao turismo como um todo. A partir disso, foi perguntado qual a contribuição da pousada/hotel para o desenvolvimento do turismo e as respostas foram as descritas abaixo.

Uma das que mais chama a atenção é a que diz que tem pouco a contribuir, que faz a sua parte dentro do seu estabelecimento, atendendo bem o turista para que não saia descontente.

Três colocam forma simples sua contribuição. A primeira dizendo que contribui, porque estão fazendo bastante divulgação em nível de Brasil e de exterior e que está tentando fazer a sua parte; a segunda que a pousada é muito importante, pois é um começo, uma iniciativa e o terceiro porque é o hotel mais antigo e que é um hotel simples, familiar e bem caprichadinho onde as pessoas gostam de ir.

Outras, em contrapartida, dizem que têm muito a contribuir. Uma está trabalhando bastante a questão do planejamento, fazendo oficinas com o pessoal da Praia Grande. Está fazendo um trabalho com as pousadas onde são feitas reuniões e materiais de divulgação juntos. Está trabalhando a questão de saber trabalhar em parceria e não como concorrentes. Outra coisa é a questão dos parques que a partir de um trabalho planejado em Praia Grande já estão começando a ser mais respeitados e até já conseguiu uma sala no parque para trabalhar a divulgação do município. Além disso, faz um trabalho com os artesãos, está tentando trazer, junto com a ACEVAM, o curso técnico em turismo da Escola Agrotécnica de Turismo para o município, já ministrou cursos e treinamentos para os condutores.

Por fim, o Refúgio Pedra Afiada disse que antes do refúgio não existia turismo em Praia Grande, que o cânion Malacara estava esquecido, a Vila Rosa era considerada vila de marginal. Depois que vieram para o município, tudo começou a mudar. A visão das pessoas começou a mudar. Assim que compraram a área, uma continuidade do Parque Nacional, toda degradada, estão fazendo uma extensão da unidade e estão proporcionando que o visitante tenha essa sensibilidade, e consiga perceber esse ambiente natural que está retornando. Além disso, contrataram pessoas da comunidade para trabalhar. Estão fazendo do cânion Malacara uma referência. Então, isso deu um fôlego para que o turismo deslanchasse.

Uma empresa hoteleira, segundo Beni (1998), constitui um dos suportes básicos para o desenvolvimento do turismo. Cada uma apresenta características próprias e o que é válido para uma não é para as demais.

Isso mostra que uma empresa hoteleira, assim como qualquer outra, necessita de uma administração adequada a fim de satisfazer tais diferenças e gerar resultados organizacionais para a sobrevivência do hotel.

Dessa forma, dando continuidade às perguntas referentes aos meios de hospedagens, foi questionado como se dá a sua administração, como é a sua gestão.

Diferentes respostas também foram obtidas e o que fica claro é que são dois grupos de respostas diferentes. O primeiro enfatiza uma administração familiar em que as atividades desenvolvidas são divididas entre os membros da família que trabalham no empreendimento.

Já o segundo grupo, composto por duas pousadas, trata sua gestão de forma mais profissional e com base na teoria da administração que diz, por exemplo, segundo Petrocchi, que a gestão hoteleira é muito complexa e exige uma postura estratégica para que a organização se torne atenta e ágil, adaptando-se continuamente às variações do meio, ou seja, percebendo ameaças, detectando oportunidades e adotando alternativas de sobrevivência.

Assim uma das pousadas tem sua gestão baseada na cartilha da boa administração, ou seja, ela divide os setores. Tem o setor das cabanas que é o da hospedagem, tem o setor da lavanderia, tem o da alimentação com o restaurante e a cozinha, e a parte administrativa.

No mesmo sentido, a gestão da outra pousada tem alguns focos: a qualidade, o planejamento e a inovação. A inovação porque está sempre pensando no próximo passo para se destacar. A qualidade é sempre estar treinando os funcionários, não deixando o trabalho parar, mostrar o que está acontecendo lá fora e como quer que seja na pousada e a partir disso usar o seu planejando.

Essa administração deve ser levada em consideração a fim de que os turistas venham ao município e encontrem um turismo organizado, com empreendimentos preparados para atender os mais diversos tipos de turistas com suas necessidades e expectativas.

Isso deve acontecer porque a proposta do turismo, segundo o referencial teórico, é oferecer ao turista a possibilidade de ocupar seu tempo livre, de lazer e de férias com uma série de produtos e serviços.

Esses produtos e serviços são os componentes do que se chama oferta turística, ou seja, um conjunto de elementos que podem ser classificados em cinco categorias principais: recursos naturais, recursos culturais, serviços turísticos, infra-estrutura e serviços públicos (IGNARRA, 2003).

A oferta turística é o que chama o turista a um determinado local e então quando foi perguntado aos responsáveis pelos meios de hospedagens o que traz o turista ao município de Praia Grande, os mesmo responderam de forma bastante objetiva que são os cânions e o ecoturismo, o sossego e a calma, o Cânion Itaimbezinho, a natureza, a tranqüilidade e os Parques Nacionais Aparados da Serra e Serra Geral.

No que diz respeito a esse último, foi questionado aos entrevistados como os parques são vistos enquanto atrativos turísticos e como é avaliada a importância dos mesmos para o desenvolvimento do turismo.

Como resposta foi esclarecido que os Parques Nacionais Aparados da Serra e o Serra Geral são as atrações mais importantes para o turismo. Sem eles o município seria apenas mais um lugar bonito com montanha, rio e cachoeira que até teria uma visitação, mas não com o fluxo que existe hoje.

Outros entrevistados disseram que é importante porque é o principal atrativo para o município e sem ele não teria turismo; é um atrativo famoso, bem falado e bastante divulgado o que atrai os turistas; os turistas acham Praia Grande, por causa dos parques e dos cânions, um paraíso; não existe no país uma atração igual a essa que seja tão linda e onde se tenha calma e que propicie passeios e atrações.

Além disso, ainda foi respondido que o Aparados da Serra e o Serra Geral por serem as áreas onde estão os cânions, principais atrativos do município, são de grande relevância, porém os entrevistados ressaltaram que o turismo tem pouca importância para a administração do parque, pois suas atividades não priorizam o turismo.

Dando continuidade à questão sobre o que os turistas buscam em Praia Grande, foi questionado o motivo que os leva a escolherem o meio de hospedagem onde ficam.

Como resposta se obteve que os turistas escolhem a Magia da Águas primeiro, por causa dos cânions e depois pelo diferencial que é o fato de possuir uma cascata, lagos, local para banho e trilha ecológica; o Praia Grande Hotel pelo sossego, um ambiente um pouquinho melhor e a divulgação boca a boca; e a Morada dos Cânions pela tranquilidade, pela vista, pela estrutura e serviços.

Já a pousada Colina da Serra é por causa do atendimento e pela simplicidade, o Hotel do Sérgio pela localização e por indicação e no Pedra Afiada pela vista que tem e depois por ser uma pousada completa, ou seja, desde a sua programação, eles têm uma equipe de guias já com passeios e com transporte, disponibilizam de produtos e serviços para que o turista não precise sair da pousada.

Esses turistas que escolhem Praia Grande como destino acabam tendo um contato direto com a comunidade local e com o meio ambiente onde a pousada está inserida. Nesse contexto, foi perguntado como os turistas se relacionam com a comunidade e com o meio ambiente.

No que diz respeito ao meio ambiente, as pousadas colocaram de forma unânime que os turistas são bastante conscientes quanto à questão ambiental e sabem da importância da preservação.

Falaram que o turista tem noção de meio ambiente, que quando fazem as trilhas respeitam o que se pode ou não fazer e limpam as trilhas. Além disso, ainda foi colocado que as trilhas feitas são dentro dos parques ou no entorno, com pessoal treinado, experiente e que tem conhecimento do ambiente onde estão. Dessa forma, ele funciona como intérprete da natureza, ou seja, vai explicando as trilhas para os turistas e isso faz com que ele consiga entender o ambiente em que ele se encontra.

Ainda o que se constatou é que metade dos entrevistados relaciona a consciência ambiental do turista com a produção de lixo. Eles enfatizam que os turistas não deixam lixo, que não precisam recolher lixo dos turistas na pousada e que o lixo que ainda recolhem sempre é deixado separado pelos hóspedes e em sacolas plásticas.

Já no que diz respeito à comunidade, alguns entrevistados desviaram suas respostas ou disseram que não há muito contato com a comunidade. Outros disseram que mesmo os turistas não tendo muito contato, eles têm muito interesse em saber da vida local, gostam de conversar com os moradores, saber do seu cotidiano, participar de festas locais.

Essa relação que o turista acaba estabelecendo, quando está no município, sofre influência direta do meio de hospedagem onde está acomodado.

Esse meio de hospedagem possibilita ao turista conhecer os diversos ecossistemas que um determinado local possui, seus componentes, os efeitos do turismo sobre eles e as limitações que podem apresentar para essa atividade que é essencial para um desenvolvimento turístico equilibrado (CASASSOLA, 2003).

Assim, a influência que o hotel ou a pousada tem sobre o turista é de grande importância para que seu comportamento seja direcionado ao bom desenvolvimento do turismo. Dessa forma, foi perguntado até que ponto o meio de hospedagem consegue interferir no comportamento desse turista.

Um dos entrevistados respondeu que não saberia dizer se a pousada influencia o comportamento do turista, já que nunca passou por uma situação onde precisasse intervir no seu comportamento.

Dentre as respostas positivas, um entrevistado colocou, por exemplo, que consegue interferir no comportamento do turista pelo fato de ser uma pousada o máximo ecológica possível, utilizando-se de poluentes da natureza como o pneu para fazer móveis, servindo refeições feitas a partir de produtos orgânicos, não utilizando agrotóxicos nas plantas e fazendo controle biológico de mosquitos e dessa forma faz com que o turista veja a importância disso tudo, mude seu comportamento e até de sugestões. Assim é possível perceber como se consegue influenciar o comportamento desse turista no sentido de cuidar do meio ambiente.

Outra resposta relata que faz apresentações de “slides”, lual e encontros onde são passadas mensagens de preservação da natureza e que abrem a cabeça das pessoas para o seu comportamento no dia-a-dia, não só na Praia Grande, mas também na sua casa e que tem um retorno dos turistas depois que eles vão embora por e-mail, dizendo que a pousada abriu a cabeça deles para vários assuntos.

Ainda o que se obteve dessa questão é que os meios de hospedagens exercem influência sim e que o que mais fazem para isso é conversar, explicar o que significa o turismo na região e a importância de preservar os recursos naturais e eles percebem a influência que estão exercendo com o posterior comportamento dos turistas.

Além de questionar os empreendimentos hoteleiros quanto à relação do turista com a comunidade, também foi perguntado, em contrapartida, como que é a relação dos próprios meios de hospedagens com o meio ambiente onde ele está localizado.

Metade dos entrevistados associa meio ambiente com lixo e colocam que estabelecem uma relação separando o lixo, não deixando acumular e reciclando e reutilizando o lixo como, por exemplo, tendo uma composteira. Dessas respostas ainda o que mais chamou

atenção foi quando um entrevistado falou que faz a sua parte dentro do seu estabelecimento e o lixo que está do outro lado da rua não lhe diz respeito.

Em contrapartida, a outra metade trata de forma muito mais profunda essa relação. O entrevistado do Pedra Afiada coloca que, desde que adquiriu a área onde está, sempre teve a idéia de ter mata com árvores altas e que pudessem trazer sombra e frescor e de trazer os animais e isso já está acontecendo e a cada ano estão conseguindo mais, porque o ciclo da natureza já está mudando naquela área e até fontes e água brotaram novamente no terreno. Então a pousada e o dinheiro que o turista deixa aqui está proporcionando que seja possível cuidar dessa área.

Quanto à Morada dos Cânions, o que foi respondido é que se procura preservar de todas as formas não derrubando qualquer brotação de árvores, plantando árvores nativas e não alimentando os animais que aparecem na pousada, por exemplo.

Por fim, a resposta da responsável pela Magia das Águas é a de que trabalham com recuperação de áreas degradadas, não utilizam agrotóxicos, fazem o controle de insetos de forma biológica e plantam árvores nativas para o reflorestamento da área.

Segundo a literatura, vários fatores vêm contribuindo para que o comportamento das pessoas seja conduzido para uma nova postura relacionada ao desenvolvimento, tornando-as mais exigentes sobre as ações sociais, econômicas e ambientais, principalmente dos empreendedores e consumidores.

Assim, a partir da relação descrita anteriormente entre meios de hospedagens e meio ambiente, buscou-se interrogar a respeito de desenvolvimento sustentável e a próxima questão quer saber o que o entrevistado entende por esse tipo de desenvolvimento.

Apenas um dos entrevistados falou não saber o que é. Já ouviu falar, mas não saberia explicar.

As outras respostas se dividem em dois grupos de respostas. Aqueles que vão mais a fundo e aqueles que são superficiais em sua fala. No primeiro grupo, composto por três empreendimentos, o que se coloca é que desenvolvimento sustentável é tentar não agredir o ambiente em que você se encontra, ser sustentável a esse ambiente, aos recursos ambientais; é um programa para fazer com que a pessoa consiga sobreviver do local; é a gente ter noção de fazer a coisa certa.

Já no segundo grupo um entrevistado disse que o desenvolvimento sustentável é uma consequência lógica de se fazer um bom trabalho, ou seja, de agregar isso a outras pessoas, de uma conscientização, de todos colaborarem e se cada um fizer a sua parte em ultrapassar os limites se conseguirá um desenvolvimento sustentável.

Já o outro entrevistado responde dizendo que esse desenvolvimento sustentável é a propriedade poder cultivar o máximo dos produtos que existe, sem agredir a natureza. É trabalhar a questão do solo, a separação do lixo, o tratamento de esgoto, a utilização de materiais reciclados e tecnologias limpas, é fazer o controle biológico de insetos.

Ainda com embasamento teórico, a sustentabilidade do turismo é fundamentada por princípios como respeitar a legislação vigente, garantir os direitos das populações locais, conservar o ambiente natural e sua biodiversidade, considerar o patrimônio cultural e os valores locais, estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos, garantir a qualidade dos produtos, processos e atitudes e estabelecer o planejamento e a gestão responsável.

Tendo conhecimento, assim, de qual é a noção dos entrevistados a respeito de desenvolvimento sustentável, a próxima etapa da entrevista traz à tona a relação entre turismo, meios de hospedagem e sustentabilidade e a primeira interrogação é como seria desenvolver sustentavelmente o turismo.

Um entrevistado fugiu um pouco da resposta e deixou claro que confunde desenvolvimento com desenvolvimento sustentável, pois ao invés de responder como seria desenvolver um turismo sustentável, o mesmo disse que ainda estão longe de conseguir isso porque envolve muita coisa. Não é uma meia dúzia de hoteleiro querer fazer, o que precisa é vender, precisa de divulgação.

Duas outras respostas dizem que para se desenvolver um turismo de forma sustentável é preciso ter consciência e que se vai desmatar tem que plantar outras árvores no local, tem que dar continuação. É ter noção de preservar, de cuidar.

Outros responderam que envolve muita coisa, envolve a conscientização de se preservar o meio ambiente e saber o que ele significa, de estar na natureza e saber utilizá-la para assim ela dar um retorno e você conseguir fazer com que ela fique ainda melhor. Seria o turismo diminuir o impacto, pois, mesmo que este sempre haja, é preciso procurar diminuí-lo seja em trilhas, no tratamento de efluentes, no lixo, no som, na poluição visual, tentar minimizar para ser o máximo sustentável.

Ainda um último respondeu que é adequar a pousada não para o turista, mas sim para a natureza, ou seja, a pousada ser um ambiente que vai se integrar à natureza, respeitar a natureza e os turistas que vêm para cá vão se integrar a isso.

Dando seqüência, a próxima questão é qual a importância, então, de se desenvolver o turismo de forma sustentável em Praia Grande já que se tem conhecimento de que o turismo tem um potencial de criar efeitos benéficos no meio ambiente, contribuindo para a proteção

ambiental e a conservação, além de ser um caminho para o crescimento da consciência dos valores ambientais e pode servir como ferramenta para financiar a proteção das áreas naturais e aumentar sua importância econômica.

Dos entrevistados, apenas dois responderam mais detalhadamente, os outros apenas colocaram, por exemplo, que a importância é por causa dos rios para não faltar água, por causa das matas para não desmatar, porque é uma atividade agradável e devido ao retorno financeiro.

Das repostas detalhadas, a primeira coloca que a sobrevivência de Praia Grande depende da sustentabilidade até porque parte do município está dentro de um Parque Nacional e tem que agir como tal senão vão acabar sofrendo várias autuações e vivendo em constante conflito com o Ibama. É necessário que parque, município e turista vivam em harmonia e que o turismo seja uma consequência disso.

A outra resposta deixa claro que desenvolver o turismo de forma sustentável tem tudo a ver com Praia Grande, que essa tendência de ser o máximo sustentável é o caminho e quem fugir dela se dará mal. Assim, quanto mais desenvolver práticas sustentáveis mais acompanhará essa tendência da sustentabilidade.

Verificando o que os entrevistados responderam acerca do turismo em Praia Grande ser sustentável, cabe então perguntar se o turismo hoje é considerado sustentável em Praia Grande. Posteriormente, sendo negativa a resposta, também foi questionado se os entrevistados acham que seja possível.

Todos responderam que o turismo não é sustentável no município, mas que acreditam que possa ser.

O entrevistado do Hotel do Sérgio respondeu que o turismo não é sustentável, porque o problema é fazer com que as pessoas consigam sobreviver do local, mas acha que é possível que ele se torne sustentável, porque potencial o município tem e o que está acontecendo é que eles não estão sabendo trabalhar esse potencial e por isso considera que está longe de atingir a sustentabilidade.

No Praia Grande Hotel, a resposta obtida foi que o turismo vai ser cada vez melhor, mas ainda não é sustentável. Acha que é possível a sustentabilidade desde que as pessoas tenham consciência e que cuidem da natureza.

A Maria, entrevistada da pousada Colinas da Serra, considera que o turismo não é sustentável, porque as pessoas ainda não têm noção disso e que acha que é possível o turismo ser sustentável, pois, quando se quer, em tudo se dá um jeitinho.

Já na Pousada Morada dos Cânions, o entrevistado respondeu que o turismo não é sustentável, porque falta muita divulgação e faltam estradas, além do turismo ser muito particularizado. O entrevistado considera ainda que seja possível atingir a sustentabilidade, mas não respondeu o por quê.

A entrevistada do Refugio Pedra Afiada disse que o turismo hoje não é sustentável em Praia Grande, porque ele acontece muitas vezes de uma maneira agressiva ao meio ambiente onde não se tem controle das ações das pessoas. Ela ainda coloca que acha possível que esse turismo venha a ser sustentável e é isso que a faz acordar todo dia e trabalhar.

Por fim, na Magia das Águas a resposta foi que hoje não considera o turismo sustentável, porque falta tratar as coisas relacionadas ao turismo de forma profissional, mas considera que o turismo possa ser sustentável e que isso já está acontecendo, pois estão vindo empreendimentos e estão levando a idéia a sério e com profissionalismo.

Todos em Praia Grande - empreendimentos, turistas ou comunidade - desempenham um papel diferente, mas com importância no desenvolvimento sustentável do turismo. Dessa forma, foi questionado qual o papel de cada meio de hospedagem nesse cenário.

Das respostas obtidas, duas remetem ao fato de não terem relação com o desenvolvimento sustentável, ou seja, acham que não teria tanto a fazer de sua parte, que sozinhos não vão conseguir nada, pois o que fazem é insignificante.

Em contrapartida, os outros entrevistados disseram que acreditam sim desempenhar uma função em relação ao desenvolvimento sustentável. Uma delas disse, de maneira simplificada, que desempenha esse papel ajudando a cuidar das coisas.

Os outros já responderam mais detalhadamente e colocaram que estão se mobilizando, conscientizando as pessoas e envolvendo cada um para fazer a sua parte, porque o turismo vai dar um retorno para todos, como empregos para o município, por exemplo; que estão buscando cada vez mais alternativas sustentáveis para minimizar o impacto no local onde estão e, dessa forma, estão conseguindo ser ecológicos, estão preservando; que são pessoas preocupadas com a sustentabilidade do turismo e que trabalham para atingir esse tipo de desenvolvimento.

A partir das respostas obtidas do segundo grupo, percebe-se alguns desses meios de hospedagens partindo para uma gestão baseada no conceito de desenvolvimento sustentável, nesse caso a gestão ambiental.

Essa tipologia de gestão, segundo a literatura, é entendida como um processo adaptativo e contínuo, através do qual as organizações definem e redefinem seus objetivos e metas relacionados à proteção do ambiente, à saúde de seus empregados, bem como aos

clientes e à comunidade. Também selecionam estratégias e meios para atingir esses objetivos num tempo determinado, através de constante avaliação de sua interação com o meio ambiente externo.

Com isso, a questão agora é saber se esses empreendimentos hoteleiros conhecem algum programa de desenvolvimento sustentável ou se algum deles desenvolve práticas sustentáveis e sabe como estas funcionam.

Dos entrevistados, dois falaram que não conhecem nada nesse sentido. Já os outros falaram que conhecem e deram exemplos como a ACEVAM (Associação dos Colonos Agroecologistas do Vale do Mampituba), sediada em Praia Grande, e trabalha ecologicamente; a OVEBRA, uma fábrica de óleo, que trabalha com reflorestamento; o Sítio Sete Lombas em Criciúma; as ecovilas no Rio Grande do Sul; o hotel Buhler em Visconde de Mauá, que trabalha a questão do lixo mínimo no empreendimento, buscando reutilizar e reciclar ao máximo de lixo que é produzido no hotel.

Tendo conhecimento ou não desses programas, o que se busca saber, na seqüência, é se os meios de hospedagem entrevistados desenvolvem práticas baseadas na sustentabilidade e quais são.

Como resposta a essa questão, dois dos entrevistados responderam que não, lamentavelmente não desenvolvem práticas sustentáveis já que não têm, por exemplo, reaproveitamento de água e não têm aproveitamento de raios solares.

Os demais falaram que põem em prática ações ambientais como, por exemplo, o tratamento de esgoto para que a água volte ao rio mais limpa do que quando chegou na pousada, não tratam dos animais para que eles possam sobreviver do local e não das pessoas que os alimentam, não desmatam, utilizam-se de coletores solar para reduzir o consumo de energia, além de não possuírem nem frigobar e nem televisão nos quartos.

Já de forma mais abrangente, ou seja, desde o início da pesquisa o que se constatou é que muitas são as ações tomadas baseadas na sustentabilidade, além das citadas acima.

Podem ser destacadas ações como a não utilização de agrotóxicos, o controle biológico de insetos, o reflorestamento de áreas degradadas ou não, o trabalho de conscientização que é feito com os turistas, a separação e destinação correta do lixo, as composteiras para destinação do lixo orgânico. Enfim, ações que, mesmo às vezes despercebidas, estão contribuindo para um desenvolvimento turístico sustentável.

Isso foi questionado porque, de acordo com referencial, um sistema de gestão ambiental implantado em hotéis pode gerar uma série de benefícios para a empresa como: diminuir custos e evitar riscos ambientais, gerar diferencial competitivo, evitar riscos à saúde

dos empregados e hóspedes, alcançar a conformidade legal, reduzir a poluição, assegurar que os ambientes permaneçam atraentes e saudáveis para os hóspedes, garantir a manutenção dos recursos naturais, motivar os funcionários e engajar os hóspedes na questão ambiental.

Assim, para que se desenvolva uma gestão baseada na sustentabilidade é necessário que as organizações definam suas prioridades ambientais, os objetivos e as responsabilidades para que o sistema de gestão ambiental e as atividades diárias a ela relacionadas realmente possam ser viabilizados.

Para encerrar a entrevista, coube interrogar os entrevistados sobre a sua posição frente ao turismo no município em que atuam. Foi perguntado, tendo como base as percepções dos entrevistados, quais são as principais necessidades e o que deve ser feito para melhorar o desenvolvimento do turismo em Praia Grande e garantir a sustentabilidade dessa atividade.

As respostas foram que ainda se tem muito a fazer como, por exemplo: tornar mais unido e organizar o turismo no município, formatar o atrativo natural para que ele se torne turístico para não superlotar os que já existem, unir a comunidade, conscientizar melhor a população, divulgar mais o turismo e o município, melhorar as estradas.

5.2 Resultado das Entrevistas com as Associações e Órgão Público

As entrevistas realizadas com as associações e órgão público aconteceram entre os dias 29 de fevereiro e 08 de maio de 2008. Buscaram conhecer e avaliar a atividade turística do município, a fim de dar um panorama da atual situação do município sob outra esfera que não meios de hospedagens.

Essa entrevista objetiva verificar o que os entrevistados entendem por turismo, como é o turismo no município, além de buscar e finalizar com a sugestão dos mesmos para o que deve ser feito em relação ao turismo de Praia Grande.

A primeira pergunta, assim como para os meios de hospedagens, busca saber o que é turismo. Como resposta o que se obteve da Secretaria de Turismo é que turismo é o ato de se locomover de um lugar para outro e usar os diversos serviços existentes como transporte, alimentação e hospedagem; da APCE é viajar mais de um dia para fora da sua cidade e por um objetivo; e para a ACEVAM é todo o movimento de pessoas com algum objetivo, lazer, trabalho ou saúde.

Em seguida, foi questionado a respeito da importância do turismo para Praia Grande. Economicamente, foi falado que o turismo vai ser futuramente a principal economia do município, traz um bom retorno, deve ser aproveitado, mesmo ainda não tendo dados precisos sobre a influência econômica, se tem certeza de que já representa um aquecimento na economia local.

Socialmente, é importante pois pode proporcionar melhor qualidade de vida para a comunidade, integração com pessoas de fora e, acima de tudo, o turismo é visto como uma perspectiva para a comunidade, pois é uma possibilidade da população não sair do município para buscar melhores condições e vida.

Culturalmente, foi dito que o turismo tem grande importância, pois, a partir dele, está sendo feito um resgate da cultura local que até então estava esquecida e, com isso, a comunidade passou a valorizar a si e ao local onde vive. Além disso, aspectos culturais como artesanato e gastronomia vêm sendo resgatados e aproveitados como incrementos a economia.

Outra questão abordada nessa entrevista é em relação ao desenvolvimento do turismo. Como é em Praia Grande? As respostas deixam claro que, apesar de vagaroso e difícil, está acontecendo, está sendo desenvolvido e o que já está sendo feito é de forma organizada e planejada.

Complementando essa questão, outro entrevistado colocou que já se ensaiou bastante o turismo no município. Hoje ele está passando por um período bem bom em relação ao passado. Os dois últimos anos foram o seu melhor momento. Ainda salientou que o retorno do turismo se dá em longo prazo. Claro que resultados foram obtidos nesse período, mas que a sua efetiva consolidação é demorada e não tem como Praia Grande, que até pouco tempo não tinha essa atividade inserida no seu contexto, obter resultados imediatos.

O município está passando por um processo de preparação para o turismo e está buscando investimentos em melhorias como infra-estrutura de acesso, por exemplo, já que de nada adianta incentivar o turismo se não tiver uma boa base estrutural que suporte o desenvolvimento de tal atividade.

Nesse processo de transformação e conseqüente adaptação, a população faz parte e precisa estar engajada nessa trajetória. Foi questionado como a comunidade se relaciona com o turismo. As respostas dadas são que a maioria cria barreiras para o desenvolvimento dessa atividade, já que não a conhece, não sabe a sua importância e o que pode trazer de benefícios.

Além disso, foi salientado que tudo que é novo a comunidade tem um pouco de receio e espera resultados imediatos do que é feito, o que não se pode esperar do turismo. Ainda como resposta a essa questão, a comunidade se divide. Se por um lado tem uma

comunidade que está próxima aos recursos naturais que o município possui e tira proveito deles, por outro tem os produtores de arroz que não têm envolvimento nenhum com os recursos naturais do município e muito menos com o turismo.

Dando continuidade à entrevista, a questão agora se refere aos problemas do turismo em Praia Grande. O que foi respondido é que os problemas são muitos a começar por não ter um portal para ter um turismo mais organizado (já esta sendo construído), a culinária que é muito precária, as estradas, divulgação, incentivo do poder público, as pessoas acreditarem no turismo e conscientizarem-se, o fato de ser um município pobre, a infra-estrutura precária, o fato dos empreendimentos não abrirem nos finais de semana e sinalização.

Outro problema levantado é que é muito difícil um município como Praia Grande desenvolver o turismo sozinho. Precisa engajar-se a outras regiões que já trabalham com o turismo.

Um problema levantado é em relação às estradas. Nessa questão, o que se buscou saber foi qual o pensamento dos entrevistados a respeito da pavimentação da Serra do Faxinal.

Dois entrevistados têm o mesmo pensamento, ou seja, a pavimentação será boa desde que o município esteja preparado e seja criativo para não funcionar apenas como passagem para Cambará do Sul e Gramado, por exemplo.

Já o outro tem uma visão bem mais ampla e consegue esclarecer bem essa questão. Ele começa dizendo que não se quer pavimentar todo o município, e sim apenas a serra e, se os turistas querem andar em estrada de chão, ainda vai ter cerca de 200km para eles aproveitarem.

Ainda ressalta que para ele o estrago na serra já foi feito quando ela foi aberta. O maior impacto já aconteceu e agora ele vê a pavimentação como um alternativa para minimizar alguns problemas que vêm acontecendo como, por exemplo, cada vez que dá uma enxurrada forte destrói a serra, porque não tem drenagem e, com isso, ocorrem desmoronamentos e a terra levada pela água tem que ser retirada de outro local para arrumar a serra, ou seja, são dois impactos que a pavimentação evitaria.

O que falta às pessoas saberem é que a pavimentação da serra é uma obra que está na mira dos órgãos ambientais e existem muitas exigências para que ela aconteça. Dentre elas não poderá trafegar carga perigosa, caminhão com alta tonelagem e a velocidade permitida vai ser baixa.

Assim, esse entrevistado não vê a pavimentação como algo negativo, mas sim como um ponto positivo e que trará vantagens para o desenvolvimento de Praia Grande.

A próxima questão da entrevista quer saber como é a administração e qual a contribuição da instituição para o desenvolvimento o turismo.

A APCE é formada por um grupo de doze pessoas, as quais realizam reuniões e desenvolvem projetos tanto para a associação como para o turismo. Trabalham num esquema de escalas, ou seja, cada dia são escaladas pessoas para estarem executando seus projetos e atuando como condutores locais (guias).

Essa associação contribui para o desenvolvimento do turismo através dos seus serviços de prestação de informações turísticas e de guias, da divulgação do município com folder e do trabalho de educação ambiental e de divulgação que realiza nas escolas.

A Secretaria de Turismo, hoje, está sem o secretário e a pessoa responsável é denominada diretora de turismo. A entrevistada colocou que trabalha buscando parceiros para que todo planejamento do turismo seja fundamentado e concretizado.

Como contribuição para o turismo a Secretaria trabalha a questão do planejamento que é fundamental. Além disso, busca ser parceira para divulgação e para questões legais.

A ACEVAM é uma associação de agricultores e funciona em duas esferas. A primeira composta pelos próprios agricultores na qual tem o coordenador, o secretário e o tesoureiro; a segunda composta pelos técnicos nas áreas agrárias e turística.

Ela funciona da seguinte forma: mensalmente são feitas assembléias onde são discutidos assuntos mais direcionados à produção e depois outros assuntos como turismo e artesanato. Assim, a contribuição da associação para o turismo é no sentido de ele ter entrado no campo do agroecoturismo e do artesanato para incrementar a renda em relação à agricultura familiar, dando um impulso para a atividade e, dessa forma, a ACEVAM está contribuindo para o desenvolvimento do turismo com divulgação do município, por exemplo.

Após saber qual a contribuição dos entrevistados para o turismo, a questão agora é saber o que os turistas buscam em Praia Grande e como os parques nacionais são vistos como atrativos, qual a importância deles para o desenvolvimento do turismo.

De uma maneira geral, o que os turistas buscam em Praia Grande são os Parques Nacionais Aparados da Serra e Serra Geral e, dentro desse contexto, buscam conhecer os cânions, o potencial natural que o município possui.

Esses parques são vistos como fundamentais para o turismo já que são os maiores atrativos que o município apresenta, ou seja, é o diferencial que atrai os turistas, é o principal produto que vendem.

Sendo o município apto a receber turistas, é necessário que estes sejam conscientes de sua estada e ajam com cautela e responsabilidade. Foi perguntado aos entrevistados como

os turistas se comportam em relação à comunidade e ao meio ambiente e até que ponto conseguem interferir no comportamento desse turista quando está no município.

Como resposta, o que foi destacado é que os turistas se comportam muito bem e que a maioria é consciente. Gostam da natureza, de fazer trilhas, querem conhecer e se relacionar com a comunidade, mesmo ficando quase que em contato apenas com o equipamento turístico onde está instalado e com os guias.

Já em relação a interferir no comportamento do turista a resposta foi que eles o conseguem fazer. A APCE através das apresentações feitas antes de qualquer passeio explicando o que se pode ou não fazer, a Secretaria de Turismo, principalmente agora com o portal, através do centro de informações, das apresentações para falar do município, dos roteiros existentes e a ACEVAN através do trabalho de fazer uma ligação entre os turistas e as comunidades agroecológicas a fim de que os turistas conheçam o dia a dia da comunidade.

Sabendo que cada instituição entrevistada consegue influenciar no comportamento do turista quando este se encontra no município, a questão agora é saber qual a relação que essa instituição estabelece com o meio ambiente.

As respostas são que tudo que é realizado é feito a partir de um planejamento e seguindo orientações de leis e de normas existentes para preservação do meio ambiente. Eles gostam dessa questão ambiental, preservam e cuidam do município. Além disso, preocupam-se com a comunidade: desenvolvem e incentivam pequenos negócios, desenvolvem o turismo de forma sustentável.

Tendo esse tipo de relação com o meio ambiente, o que se espera é que as atividades desenvolvidas tenham como foco o desenvolvimento apoiado na sustentabilidade e, assim, foi perguntado o que os entrevistados entendem por tal desenvolvimento.

A responsável pela associação de condutores respondeu que é as coisas acontecerem e que todos possam ganhar, ou seja, a comunidade e o turista se satisfaçam com o desenvolvimento da atividade. A entrevistada da Secretaria de Turismo colocou que é desenvolver uma atividade que envolva pessoas e que essa atividade se mantenha, que não seja por um momento, mas que se mantenha para as futuras gerações, que cuide e que tenha essa preocupação em não degradar.

Já para o responsável pela ACEVAM, desenvolvimento sustentável parte de alguma coisa que perdure, que continue e que traga benefícios num todo, ou seja, econômica, social e ambientalmente. Considera que o desenvolvimento sustentável tem eu ter como base a sustentabilidade ambiental, pois se não mantiver vivo o ambiente não há por que se preocupar com questões econômicas e sociais.

Ainda traz a questão de que o desenvolvimento como um todo parte do princípio de desenvolvimento ambiental e que é preciso desenvolver, mas o ambiente tem que perdurar e isso muitas vezes não acontece, porque se confunde muito sustentabilidade com viabilidade.

Após essas respostas foi perguntado como seria desenvolver sustentavelmente o turismo e qual a importância que ele seja desenvolvido dessa forma em Praia Grande.

Os entrevistados responderam que para ser sustentável é preciso que o turismo aconteça buscando sempre a valorização do que é local, a autenticidade, a preocupação e preservação do ambiente e a organização. É necessário que o município esteja preparado para receber esses turistas, tanto na parte da culinária, de estradas, de hospedagens e outros.

Acrescentando, o município tem que caminhar junto, ou seja, o equipamento turístico, o turista, a comunidade, o poder público e outros têm que buscar a sustentabilidade como um todo. Não adianta uma propriedade trabalhar sozinha e isso realmente é um grande desafio, é o maior desafio da humanidade, a busca pela sua própria sustentabilidade.

Essa sustentabilidade do turismo em Praia Grande, é de extrema importância para não destruir todo o potencial natural que o município possui, para segurar o jovem no município, trabalhando no turismo, para desenvolver toda a comunidade sem causar impactos.

Além disso, como o município tem toda uma vocação para o desenvolvimento de atividades ecológicas, a sua sustentabilidade é primordial para a manutenção e expansão de tais atividades.

Dentro do contexto do turismo em Praia Grande foi perguntado se os entrevistados consideram que o turismo seja sustentável no município ou se acham que isso é possível.

Apenas um entrevistado considera que o turismo já seja sustentável em Praia Grande, mesmo ainda faltando muitas coisas a serem feitas no município. Destaca, ainda, que é possível melhorar cada vez mais para que essa sustentabilidade continue.

Os outros entrevistados consideram que o turismo não é sustentável. Um pelo fato de ser uma atividade recente no município e outro colocou vários fatores que não o possibilita ser sustentável.

Economicamente, o turismo não é sustentável porque se alguém abrir uma pousada, por exemplo, não vai conseguir mantê-la, pois ainda não tem um fluxo de turistas. Socialmente, pois ainda não se consegue trazer a comunidade para o turismo. Ambientalmente, porque não existe a compreensão de todos quanto à sustentabilidade.

Desses entrevistados um considera que o mesmo pode vir a ser sustentável, acredita nessa possibilidade, mas acrescenta que ainda tem muito a ser feito como incentivo da

prefeitura com divulgação, planejamento, trabalho direto com as pessoas que lidam com o turismo e resgate da cultura e da história do lugar.

Já o outro acha bastante complicada essa questão da sustentabilidade e destaca que, numa visão bem pessimista, o turismo não vai ser sustentável em Praia Grande porque não depende apenas dele, mas sim de todos que estão envolvidos direta e indiretamente com a atividade e isso é muito difícil de alcançar.

Dentro desse contexto da sustentabilidade, uma das questões abordadas é em relação ao papel que cada um acredita desempenhar para atingi-la. Como resposta foi dito que o papel é incentivar o turismo e também ser parceiro em projetos, orientar quem queira trabalhar como turismo, fazer trabalhos de educação ambiental nas escolas e estar qualificando as pessoas para que o turismo seja realizado de forma mais profissional.

Outra resposta traz a questão do planejamento, de ter toda uma preocupação respeitando normas, leis, valorizando a mão-de-obra local e capacitando-a para trabalhar com o turismo.

Ainda foi colocado que o papel desempenhado em relação ao desenvolvimento sustentável é o de trabalhar com propostas que busquem alternativas e propiciem um desenvolvimento em conjunto e não individualizado e consiga unir desenvolvimento econômico com social e ambiental.

Em seguida a esse questionamento, buscou-se saber se os entrevistados têm conhecimento de algum programa ou de algum empreendimento que desenvolva práticas sustentáveis e, dentro desse contexto, o que os entrevistados realizam.

Os entrevistados responderam que os empreendimentos seriam a Itaimbé Artes e a ACEVAM, que é inclusive um dos pesquisados. A Itaimbé Artes é um grupo de mulheres que trabalha com o artesanato feito através da fibra da bananeira e da taboa e a ACEVAM é uma associação que trabalha a questão da agricultura familiar ecológica, o agroecoturismo, o artesanato e o consumo consciente.

Dentro desse contexto, a APCE disse que trabalha a questão do ecoturismo e que dessa forma tenta ser sustentável, ou trabalhar de forma sustentável. A Secretaria disse que trabalha a questão da sustentabilidade sendo parceira em projetos como os realizados em conjunto com a ACEVAM como, por exemplo, na questão do turismo rural. A ACEVAM, como mencionada anteriormente, desenvolve todas as suas atividades baseados na sustentabilidade, pois tem como missão facilitar o processo de conscientização, compartilhando vivências coletivas, solidárias e co-responsáveis, fortalecendo a agricultura familiar ecológica, o agroecoturismo, o artesanato e o consumo consciente.

Por fim, após todas as questões anteriores, foi perguntado aos entrevistados, baseado nas suas percepções, quais as principais necessidades e o que deve ser feito para melhorar o desenvolvimento do turismo em Praia Grande e garantir a sua sustentabilidade.

Para a APCE, a necessidade é que a prefeitura, como órgão público, encare essa responsabilidade e faça um trabalho de divulgação para que venham mais turistas e que também façam um trabalho paralelo com a comunidade para incentivar o turismo para ter um bom restaurante com comida típica, um artesanato organizado e fazer um resgate da história e da cultura local.

Para a Secretaria, o que deve ser feito é trabalhar a questão da capacitação da mão-de-obra, melhorar a infra-estrutura e a gastronomia, sinalizar o município, buscar novos potenciais, conscientizar e sensibilizar a comunidade para o turismo.

Por fim, para a ACEVAM, o que foi colocado é que se tem muita coisa a fazer, mas a principal delas é a reciclagem dos gestores públicos, já que eles não são preparados para tal função e o entendimento da população é que o poder público não pode fazer tudo e também não pode resolver questões individuais. O poder público tem uma visão e um papel mais amplo das necessidades do turismo.

Depois disso, relacionado diretamente ao turismo, o que se tem a fazer é capacitar e organizar a população e suas atividades para que esta entenda a realidade do local e a dinâmica que existe em torno dos parques e assim o que é ou não possível se fazer. Isso sim dará um entendimento do todo e não a individualidade que é marcante em Praia Grande.

5.3 Comparativo Entre as Entrevistas

Após coletadas e analisadas as informações obtidas através das entrevistas, um comparativo foi feito entre as respostas:

Tabela 10. Comparativo entre as entrevistas

	Associações e Órgãos Públicos	Meios de Hospedagens
Qual a importância social, econômica e cultural do turismo?	- melhor qualidade vida - resgate cultural - aquecimento da economia	- insere a comunidade - resgate cultural - fonte de renda e desenvolvimento
Como é o desenvolvimento do turismo?	- lento e falta muito a fazer - alguma coisa já é organizada e planejada	- lento e individualizado - visto como fonte de renda - falta incentivo e conscientização
A comunidade aceita o turismo?	- Aceitam e não aceitam	- Aceitam e não aceitam
Quais os maiores problemas do turismo em Praia Grande?	- desorganização e município pobre - falta acreditar no turismo - fraca divulgação e infra-estrutura precária	- divergência política - acessos e individualidade - falta qualificação pessoal - falta de consciência e divulgação
Qual a contribuição do entrevistado para o turismo?	- informações turísticas e guias - divulgação e educação ambiental - planejamento e parcerias	- divulgação e preservação - fazem planejamento – oficinas - realizam treinamentos - geração de emprego
Administração / gestão	- Profissional	- Familiar e profissional
O que o turista busca em Praia Grande?	- Parques Nacionais - cânions	- Parques Nacionais e cânions - ecoturismo e descanso
Qual a relação entre turista, comunidade e meio ambiente?	- consciência ambiental - interesse na comunidade	- consciência ambiental - interesse na comunidade
Como interferem no comportamento do turista?	- apresentações - explicações	- atividades sustentáveis - explicações
Qual a relação com o meio ambiente?	- planejamento - seguem leis e normas - gostam da questão ambiental - preocupação com a comunidade - turismo sustentável	- meio ambiente = lixo - relação profunda - preservação - recuperação de áreas degradadas - expandir área
O que é desenvolvimento sustentável?	- ter benefício num todo - desenvolver atividades duradouras	- não agredir o ambiente - consequência de um bom trabalho
O turismo é sustentável em Praia Grande?	- duas posições	- não, mas pode ser
Qual papel do entrevistado em relação ao desenvolvimento sustentável?	- incentivar o turismo - buscar parceiros - orientar - planejar - trabalhar em conjunto - desenvolver econômica, social e ambientalmente	- não interferem - mobilização - conscientizar e envolver as pessoas - buscar alternativas sustentáveis - minimizar impactos
Que atividades sustentáveis são realizadas?	- ecoturismo – turismo sustentável - parceria em projetos - trabalho sustentável	- tratamento de esgoto - não tratam dos animais - não desmatam - fazem reflorestamento - utilizam aquecedor solar - não utilizam agrotóxicos - trabalhos de conscientização com turistas como separação e destinação do lixo
O que deve ser feito para o desenvolvimento turístico ser sustentável em Praia Grande?	- prefeitura assumir responsabilidade (divulgação e incentivo) - capacitar de mão-de-obra - melhorar infra-estrutura - buscar novos potenciais - reciclar os gestores públicos - conscientizar, capacitar e organizar a população	- união - organizar o turismo - formatar os atrativos naturais - conscientizar a comunidade - divulgação - melhorar os acessos

6 PROPOSTAS E IDÉIAS PARA A GESTÃO SUSTENTAVEL DOS MEIOS DE HOSPEDAGENS E DO TURISMO LOCAL

Praia Grande possui, certamente, um dos principais pontos ecoturísticos da região Sul de Santa Catarina, mesmo que ainda pouco explorado quando comparado ao potencial que o município apresenta.

Devido a essa predisposição, é preciso identificar e ter bem claro quais são os pontos fortes e fracos que o município apresenta em relação às questões sociais, econômicas, culturais e ambientais para a viabilização de projetos que visem ao desenvolvimento da atividade turística.

A partir desse diagnóstico, tornar-se-á possível a elaboração de sugestões que apontem alternativas para o turismo.

Para tais alternativas é necessário, porém, analisar o turismo como um todo e depois seus vários atores de forma separada, já que cada um contribui e desenvolve atividades diferenciadas em relação ao turismo.

Dessa forma, essa dissertação trabalhou em duas etapas: uma trouxe o referencial teórico; outra, a pesquisa de campo. Esta foi dividida em duas esferas e em duas etapas diferenciadas também. As esferas se dividem em meios de hospedagens (foco do trabalho), poder público e associações. Já as etapas buscam, inicialmente, obter informações amplas em relação ao turismo de Praia Grande, em seguida tratam de questões referentes ao desenvolvimento sustentável do turismo.

Apontar, então, alternativas que contribuam para o desenvolvimento do setor turístico e do município através da análise da gestão dos meios de hospedagens quanto às questões socioambientais no contexto da atividade turística, exigiu que se trabalhasse nessas duas etapas.

Considerando as informações obtidas em fontes bibliográficas e em pesquisa de campo coletadas nos meios de hospedagens, na Secretaria de Turismo, na APCE e na ACEVAM, o que se pôde conhecer e avaliar da atividade turística é o que decorre nos seguintes parágrafos.

As pessoas entrevistadas, mesmo que algumas de forma simplória, sabem o que é turismo, suas dimensões e importâncias econômica, social, cultural e ambiental, mas deixam claro que o turismo precisa melhorar muito para ter seu desenvolvimento pleno.

Isso fica claro nos aspectos negativos da atividade que podem ser destacados. Segundo a entrevista, o desenvolvimento turístico não ocorre pelo fato do turismo ser visto apenas como uma nova fonte de renda, deixando de lado tantos outros benefícios que pode gerar, por ter um desenvolvimento problemático onde as coisas acontecem lentamente e falta incentivo principalmente do poder público, pela individualização das pessoas, pela falta de consciência e aceitação do turismo, por não haver inserção e participação da comunidade, por não ser evidente o planejamento e o desenvolvimento do turismo de forma organizada, pelas divergências políticas existentes, pela debilidade de infra-estrutura e qualificação de mão-de-obra, pela insuficiência de divulgação, pelos aspectos culturais esquecidos.

A partir disso pode-se considerar que realmente se tem muito a se fazer por Praia Grande, turisticamente falando, para que se consiga desenvolver a atividade.

Inicialmente é necessário que se tenha consciência do que realmente é a atividade turística e o que ela pode trazer de benefícios e prejuízos para quem a desenvolve e saber como trabalhar esses reflexos do seu desenvolvimento.

Para tal é fundamental que se planeje a atividade como um todo, envolvendo os responsáveis direta e indiretamente pelo turismo.

Para esse desenvolvimento, é de extrema urgência que órgãos públicos, associações, meios de hospedagens e pessoas interessadas neste desenvolvimento tomem atitudes para promover o município e capacitá-lo para receber os turistas.

Entre essas atitudes, as primordiais são a conscientizações das pessoas, pois se elas não quiserem e não souberem como auxiliar no processo de desenvolvimento do turismo, certamente será muito difícil conseguir.

Outras ações a serem tomadas são aquelas referentes à infra-estrutura básica, de acesso e turística já que sem as mesmas é inviável a introdução da atividade turística no município.

Outro aspecto que deve ser trabalhado é o resgate cultural, pois o município está desfigurado e não apresenta muitos traços de sua colonização o que impede um turismo cultural mais significativo.

Também deve ser muito bem trabalhado aquilo que se refere aos recursos humanos para o turismo, pois apenas simpatia e boa vontade não são suficientes para a atividade turística. É preciso mão-de-obra capacitada e especializada para atender aos turistas principalmente, porque estes estão cada vez mais exigentes.

Por fim, primar pelas belezas naturais, principais atrativos do município, é tarefa de todos, pois desmatamentos, lixo e ausência de leis podem debilitar o município quanto a esses

recursos de extrema importância turística. Com isso, a demanda que o município apresenta diminuiria, como também a geração de empregos, a participação na economia e o desenvolvimento que a atividade traz ao município.

Além desses aspectos sociais, econômicos, culturais e ambientais relacionados ao turismo, trazidos anteriormente, e do direcionamento para o desenvolvimento do turismo, é preciso ter consciência que para a atividade continuar crescendo e se desenvolvendo é necessário tudo ser feito de forma sustentável.

Essa sustentabilidade, em especial a ambiental, foco dessa dissertação, tem fundamental importância para o desenvolvimento de Praia Grande acontecer e manter-se de forma organizada e estruturada. Como o município desenvolve o turismo tendo como principais atrativos os seus recursos naturais, é imprescindível que estes sejam conservados, quando não melhorados.

Dentro desse enfoque, o que serve de base para poder sugerir aos meios de hospedagens ações que lhes possibilitem desenvolver a atividade turística de forma a garantir o desenvolvimento sustentável do setor e da atividade são as informações obtidas através da pesquisa realizada.

Essas sugestões podem ser agrupadas em três dimensões: ambientais, sócio-culturais e econômicas.

Na primeira dimensão, a partir das informações obtidas na entrevista e quando comparadas às práticas que os empreendimentos devem realizar para serem sustentáveis e minimizar a degradação do ambiente, é que se torna possível dar sugestões para que os meios de hospedagens tenham suas atividades sustentáveis e contribuam para o turismo no município.

A partir disso, o que se pode sugerir em relação à preparação e atendimento a emergências ambientais é que os meios de hospedagens em Praia Grande, por receberem turistas que realizam atividades nos cânions e assim estão suscetíveis a acidentes e comportamentos inadequados quando não orientados, possuam uma postura rígida quando da entrada dos turistas nas áreas dos parques, que só permitam que isso seja feito com orientações e acompanhamento de guias capacitados e que tenham controle de como esses turistas se comportam.

Quanto às áreas naturais, à flora e à fauna, o que se pode sugerir é que as atividades realizadas no município, por estar uma parte dentro de uma área de preservação, sejam feitas cumprindo o que determina a legislação e se tem uma trilha aberta ou não e se é permitido entrar em tal área ou não, que isso seja cumprido e que se busquem outras formas de interagir

com os parques e com os turistas. Outra sugestão é que o empreendimento se comprometa com a conservação das áreas naturais e para tal deve conservar a mata que existe na pousada e no entorno. Sugere-se que tenha um plano de manejo e conservação da flora e da fauna, que se trabalhe a questão do reflorestamento com árvores nativas, não desmatando e sim se adequando aos espaços, denunciar a caça, não tratar dos animais e não permitir que os turistas colem nada durante os passeios nas áreas de preservação.

Quanto à arquitetura e impactos da construção no local não se tem muito a fazer, pois o que já está construído não se pode modificar, porém em futuras reformas deve-se minimizar ao máximo o impacto que isso pode causar como, por exemplo, utilizando-se do relevo e da vegetação já existentes, ou seja, o empreendimento deve se adequar às características do local e não o contrário.

No que se refere ao paisagismo, as pousadas e hotéis devem se utilizar de espécies nativas para compô-lo a fim de que não aconteça uma descaracterização do entorno e que seja possível ampliar, como mencionado anteriormente, a área de preservação que já exista possibilitando que outras espécies animais e vegetais tenham uma área ainda maior para se expandir, além de possibilitar aos hóspedes contato direto com essas espécies.

Relacionado às emissões, efluentes e resíduos sólidos, as sugestões são apresentadas separadamente e seguem.

Quanto aos resíduos sólidos, é recomendado que os meios de hospedagens estimulem o consumo de produtos que gerem o mínimo possível de resíduos. Como exemplo disso, o que se pode sugerir é que quando os turistas fizerem suas reservas que já sejam orientados a trazer, por exemplo, cantil para não precisar comprar garrafinhas de água para levar nas trilhas, que o lixo gerado nesses locais seja trazido de volta e que na pousada seja feita coleta e destinação apropriada do lixo.

Para a questão da emissão dos efluentes líquidos, a sugestão é que os empreendimentos, já que o município não possui sistema e tratamento de esgotos, desenvolvam tratamentos de esgotos alternativos em seus próprios estabelecimentos, além de desenvolverem projetos de minimização desses efluentes.

Referente à eficiência energética, os meios de hospedagens devem planejar e implantar medidas para minimizar o consumo de energia, em particular de fontes não renováveis e como sugestão o que se pode fazer é aproveitar energia solar através da iluminação natural nos empreendimentos, utilizar coletores solares, utilizar sensores de presença em ambientes coletivos para evitar o esquecimento de apagar as luzes, colocar adesivos instrutivos nos quartos e banheiros para economizar energia, centralizar aparelhos

eletrônicos como frigobar em áreas coletivas para diminuir o consumo, utilizar-se de construções inteligentes para não utilizar equipamentos como ar condicionado e aquecedores e implantar programas de conscientização de economia de energia elétrica.

Quanto à conservação e gestão do uso da água, primeiramente faz-se necessária a destinação e o controle do uso da água. Como sugestão para os meios de hospedagens o que eles poderiam estar fazendo para diminuir o consumo é utilizar novas tecnologias que evitam o desperdício como válvulas sanitárias de três e seis litros de água, reaproveitamento de água de chuveiro e pia para descarga, captação de água proveniente de chuva, tratamento de água para reutilização e programas de economia como prolongar a troca de roupas de cama e banho dos hóspedes e conscientização na hora do banho, de escovar os dentes, para molhar os jardins, para áreas de piscinas e outros.

Para a seleção e uso de insumos, a sugestão é que os empreendimentos façam uso de produtos que agridam o mínimo possível e que se utilizem de produtos biodegradáveis, não corrosivos e não tóxicos como, por exemplo, fazer controle de pragas e insetos a partir de fontes alternativas como o uso de plantas, de óleos e outras técnicas.

Na dimensão sócio-cultural, para se obter um turismo sustentável as operações e práticas devem contribuir para reconhecer, promover e respeitar o patrimônio cultural das regiões, as tradições e valores culturais não predatórios e contribuir para o desenvolvimento social e econômico dos trabalhadores e comunidades envolvidas na cadeia produtiva.

Dessa forma, relacionado às comunidades locais, o que se pode sugerir para os meios de hospedagens é que eles interajam com a comunidade como, por exemplo, participando de associações comunitárias, fazendo trabalhos com ou para a comunidade, não a agredindo a com suas ações, ou seja, numa trilha, por exemplo, respeitar a comunidade por onde se passa.

Quanto ao trabalho e renda, a sugestão é que os meios de hospedagens se utilizem de mão-de-obra local, capacitando as pessoas da comunidade para trabalharem no estabelecimento ou prestarem serviços extras como o de condutores locais. Ainda devem se utilizar de produtos cultivados ou feitos pela comunidade como a banana, arroz, polvilho, o artesanato e outros.

No que se refere às condições de trabalho, os empreendimentos não devem abusar da ingenuidade das pessoas da comunidade, devem pagar corretamente e em dia e proporcionar um ambiente de trabalho com condições de higiene e segurança adequadas.

Em relação aos aspectos culturais, o que deve ser feito é resgate e a manutenção das características culturais do local. Isso pode ser feito a partir da inclusão dos turistas em atividades que os coloquem em contato com a comunidade local. Assim podem ser

observados seus costumes e tradições. Um exemplo de atividades nesse sentido é a visitação a propriedades rurais, à igreja, aos casarões e o uso de receitas típicas.

Quanto à saúde e à educação, a sugestão é que os meios de hospedagens realizem ações dentro e fora do estabelecimento, com clientes e com a comunidade, que visem à boa saúde e à boa educação. Isso pode ser feito em parceria com Secretarias de Saúde e de Educação, com escolas, com associações comunitárias e outros.

Para as ações dos empreendimentos em relação às populações tradicionais, o respeito deve estar acima de qualquer benefício que se possa tirar. Dessa forma, os turistas devem estar cientes do que podem ou não fazer em determinados locais ou comunidades. Os empreendedores devem sempre conversar e pedir autorização para que os turistas façam qualquer uso de propriedades e incluir a comunidade no processo de gestão de suas atividades.

Por fim, na dimensão econômica, as práticas dos empreendimentos devem ser seguras, viáveis, satisfazer as expectativas dos clientes e atender à legislação.

Sendo assim, referente à viabilidade econômica do empreendimento, a sugestão é que para um meio de hospedagem conseguir ser economicamente sustentável ele deve ser, primeiramente, economicamente viável e para tal faz-se necessário ter bem determinadas e bem claras as possibilidades e dificuldades que o município apresenta, desde saber o número de turistas que vem para o município até quanto eles estão dispostos a pagar pelos serviços.

Em relação à qualidade e satisfação dos clientes, tudo que é desenvolvido nos empreendimentos deve levar em consideração as suas expectativas, desde que levadas em consideração às tradições sócio-culturais e de hospitalidade. Para isso sugere-se que os estabelecimentos tenham sempre uma ficha de avaliação do empreendimento e do município como um todo, ou seja, os hóspedes devem expor o que gostaram ou não, o que gostariam de encontrar numa próxima viagem ou não, enfim, saber a opinião do cliente.

Além disso, os meios de hospedagens devem ter sempre uma ficha de registro de hóspede para ser possível ter um banco de dados e posteriormente estudos de demanda que são tão importantes para o desenvolvimento turístico de uma localidade.

Por fim, quanto à saúde e à segurança dos clientes e no trabalho, a sugestão é que os empreendimentos realizem periodicamente revisões nos seus equipamentos, que as suas instalações não ofereçam riscos para clientes, funcionários e colaboradores e que haja sempre instruções aos hóspedes dos riscos que atividades desenvolvidas podem trazer, principalmente se feitas sem orientações e acompanhamentos dos guias e sem a utilização de equipamentos adequados e de segurança.

Desenvolver essas propostas para a melhoria da gestão dos meios de hospedagens e, conseqüentemente, para a melhoria do turismo, são atitudes urgentes a serem tomadas antes que se desenvolva de forma inadequada, ou seja, não primando pela sua sustentabilidade.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

7.1 Considerações Finais

Praia Grande é um município consideravelmente novo e vem apresentando, no decorrer de seu desenvolvimento, um direcionamento para atividades sustentáveis como a agroecologia e o turismo.

Esse direcionamento à sustentabilidade é recente, porém amplo em sua abrangência, ou seja, engloba questões sociais, econômicas, ambientais e culturais a fim de que o desenvolvimento seja pleno e satisfatório e atinja um equilíbrio.

A partir disso, o turismo em Praia Grande pode ser considerado uma nova possibilidade de crescimento econômico que consegue gerar empregos e renda à comunidade e ainda possibilitar a garantia de um futuro melhor para as próximas gerações.

Essa questão foi a chave para o desenvolvimento dessa dissertação que teve como objetivo a análise da gestão dos meios de hospedagens quanto às questões socioambientais, no contexto da atividade turística em Praia Grande, para que fosse possível apontar alternativas que contribuam para a sustentabilidade do setor turístico e do município.

Para a realização desse trabalho foi necessária primeiramente uma determinação de objetivos a serem alcançados. Em seguida, um levantamento de material bibliográfico se fez necessário para poder ter como base princípios de desenvolvimento sustentável, gestão ambiental, meios de hospedagens e planejamento. Por fim e de grande significado, uma entrevista foi realizada a fim de buscar as respostas de forma específica ao objetivo dessa dissertação.

Assim, o que se pode concluir é que, de acordo com o referencial teórico, a atividade turística é uma atividade nova e em expansão em todo o mundo. Ela possui aspectos próprios e que a caracterizam como um setor da economia capaz de gerar muitos benefícios, não ser uma atividade poluente e ainda ser desenvolvida de forma sustentável.

Essa sustentabilidade a qual todos estão em busca e tanto se fala é capaz de fazer um destino turístico algo muito valioso, até porque hoje muitas pessoas buscam essa questão e valorizam a sustentabilidade, ou seja, quem trabalha baseado em princípios sustentáveis está ganhando mercado e se destacando.

Isso porém só é possível quando há um planejamento e um direcionamento das atividades de um determinado destino turístico, ou seja, é necessário que todo o processo de planejamento e implantação do turismo num determinado local seja baseado em princípios sustentáveis.

Ainda quanto à questão da sustentabilidade turística, o que se pode concluir é que um destino só será sustentável quando, além de todo o planejamento, for baseado nesses princípios. Os prestadores de serviços e equipamentos turísticos que compõem o produto turístico também possuam uma postura frente ao desenvolvimento sustentável.

O que se pode salientar é que de nada adianta ter um destino turístico com perfil para ser sustentável, ou seja, possua um apelo aos aspectos naturais, por exemplo, e não se ter um planejamento e direcionamento das atividades.

Com essa percepção, então, é que se deu o interesse de desenvolvimento de uma dissertação que estudasse um destino turístico, neste caso Praia Grande, que estivesse com o turismo em ascensão e que apresentasse recursos naturais em evidência.

O turismo no município tem uma riqueza natural incomparável, atrai e traz visitantes de vários locais em níveis nacional e internacional. Essa riqueza é caracterizada pela existência de dois Parques Nacionais: o Aparados da Serra e o Serra Geral que possuem em sua área parte do município. Esses parques são destaques pela características geográficas acentuadas e raras, ou seja, são os cânions de até 1000 metros de profundidade além de uma flora e fauna diversificadas.

Devido a esse fator, o município possui uma vasta potencialidade turística e apresenta potencial para várias modalidades turísticas, sendo destaques o ecoturismo, o turismo de aventura e o turismo rural.

Tendo Praia Grande como município de estudo, foi necessário determinar de que forma seria tratada a questão da sustentabilidade. Qual seria o ponto de partida para poder dar um direcionamento às atividades a fim de garantir a perpetuação dessas características naturais do município.

O que se fez, então, foi estudar um tipo de equipamento turístico que tivesse contato direto com os turistas a fim de saber como poderia ser uma atividade sustentável.

Os meios de hospedagens foram escolhidos pelo fato de os turistas muitas vezes terem contato direto e exclusivo com os hotéis e pousadas. Isso acontece porque na maioria das vezes o turista busca o destino Praia Grande anteriormente a sua viagem, ou seja, planeja ir ao município, faz sua reserva e vai direto ao hotel.

Como é um município pequeno e desenvolve suas atividades nas áreas rurais, onde se encontra os parques e seu entorno, o turista tem contato quase sempre apenas com o pessoal desses equipamentos turísticos.

Ainda um outro fator que fez escolher esse equipamento turístico foi o fato de o município não ter um centro de atendimento aos turistas e de serem esses meios de hospedagens quem fazem toda a parte de divulgação do turismo, captação de turistas e o turismo receptivo, ou seja, a acolhida aos visitantes.

Sabendo qual o município a ser estudado, quem estudar e o que estudar foram traçados alguns objetivos de estudo.

A partir desses objetivos um pesquisa foi realizada com os meios de hospedagens e também com a Secretaria de Turismo, Associação Praia Grandense de Condutores para o Ecoturismo e Associação dos Colonos Ecologias do Vale do Mampituba. Os três últimos porque foi necessário conhecer um pouco do município e do seu desenvolvimento e para tal a opinião de pessoas ligadas ao turismo que não os meios de hospedagens foi de suma importância

O que se pode constatar a partir da busca das respostas a esses objetivos é que Praia Grande é um destino turístico em expansão e precisa tomar ações e posicionamentos para que a atividade turística seja sustentável econômica, social, ambiental e culturalmente.

Para tal é preciso trabalhar os problemas que o município apresenta a fim de extingui-los ou minimizá-los. É necessário ter consciência da amplitude do turismo e ter um foco para o seu desenvolvimento, já que ele é visto muitas vezes apenas como uma nova fonte de renda, deixando de lado tantos outros benefícios que podem gerar como a inclusão social e a valorização da cultura local.

Por ter um desenvolvimento lento e onde falta incentivo principalmente do poder público, é necessário que os empresários, as associações e a comunidade se unam e busquem alternativas para o turismo. Devem trabalhar buscando parcerias e união, pois a individualidade, a falta de consciência e rejeição ao turismo, por não haver inserção e participação com todos os envolvidos, pode acarretar em muitas dificuldades e barreiras para se ter um bom desempenho.

Enfim, pelo planejamento e pelo desenvolvimento do turismo de forma desorganizada, pelas divergências políticas existentes, pela debilidade de infra-estrutura e qualificação de mão-de-obra, pela insuficiência de divulgação e pelos aspectos culturais esquecidos é que se deve repensar a atividade turística em Praia Grande e buscar alternativas

aplicáveis ao município como um todo: comunidade, empresariado, órgãos públicos e associações.

Dentro desse contexto os meios de hospedagens se encaixam como fator elementar do desenvolvimento turístico e o que se pode concluir é que cada um possui uma gestão diferenciada, ou seja, cada maneira de administrar segue uma linha, alguns até com algumas semelhanças.

A partir das entrevistas, constatou-se que, dos seis entrevistados, apenas dois trabalham a sua gestão baseada em princípios administrativos o que dificulta bastante a pretensão de aprimoramento dessa gestão já que os empresários não têm muita visão administrativa e estão acostumados ao que fazem diariamente. Consideram que do modo que estão administrando está bom e não têm uma visão do todo. Trabalham e pensam muitas vezes apenas no seu negócio e não conseguem ver sua importância num cenário local ou até regional.

Porém, foi possível perceber que o que lhes falta é um direcionamento de suas atividades já que eles têm boa vontade e compreensão das coisas, ou seja, eles são capazes de desenvolver melhor sua administração e o que lhes falta é saber o que e como fazer.

Isso é primordial para uma gestão baseada em princípios de sustentabilidade. É necessário que os meios de hospedagens de Praia Grande busquem alternativas de desenvolvimento, ou seja, programas específicos ou aplicáveis aos meios de hospedagens, cursos e treinamentos que enfatizem a administração sustentável e parcerias, além de associações que visem ao desenvolvimento turístico sustentável no município.

Dentro desse contexto, existem muitas práticas aplicáveis aos meios de hospedagens que visem à sustentabilidade. São práticas extraídas de programas de gestão ambiental e englobam ações ambientais, sociais, econômicas e sociais.

Ações essas que podem ser tomadas indiferentemente da estrutura, localização, tipo e tamanho de empreendimento. Claro que algumas são limitadas, mas a maioria aplicáveis a meios de hospedagens que queiram implantá-las.

A partir do que foi pesquisado sobre o que os meios de hospedagens de Praia Grande estão desenvolvendo baseados em princípios sustentáveis, o que se constatou é que apenas os dois meios de hospedagens que possuem uma gestão baseada em princípios administrativos têm plena consciência e conhecimento do real impacto que podem causar ao ambiente onde estão inseridos.

Esses dois meios de hospedagens, por isso, já vêm desenvolvendo, mesmo que quase exclusivamente voltados às questões ambientais, práticas sustentáveis propriamente ditas, ou

seja, eles buscam alternativas de desenvolvimento sustentável, vêem a aplicabilidade ao seu empreendimento e ao município, conseguem implantá-las, mensurá-las e ainda transmitir aos seus visitantes.

Sabem plenamente da importância desse desenvolvimento e conseguem visualizar o que pode gerar de benefícios a curto, médio e longo prazos.

Dos outros meios de hospedagens, dois desenvolvem atividades sustentáveis, mas o que se detectou com as entrevistas é que eles trazem essa questão de vivências e de conhecimentos gerais. Não buscam tantas alternativas e conseguem apenas visualizar sua importância para a preservação do meio ambiente.

Continuando, ainda dois outros entrevistados até sabem da importância da preservação, mas não desenvolvem nada baseado em princípios sustentáveis. Tem uma visão mais fechada e não têm conhecimento de que benefícios uma gestão baseada em princípios sustentáveis pode trazer para o seu empreendimento e muito menos para o município como um todo.

A partir dessa constatação e baseado nos programas de gestão ambiental, no referencial teórico, principalmente onde traz a questão da sustentabilidade e dos impactos do turismo, foi possível apontar propostas e idéias para a gestão sustentável dos meios de hospedagens e do turismo local.

Assim, é possível se fazer muito para que Praia Grande possua um desenvolvimento turístico baseado em princípios sustentáveis. É claro que não se pode pensar apenas em meios de hospedagens. É necessário ter uma visão do todo e de quem faz o turismo acontecer desde órgãos públicos, associações, equipamentos e prestadores de serviços turísticos até a comunidade e os próprios visitantes.

Dentro do que pode ser feito fica então o mais importante de todos, de acordo com a conclusão a que se chegou: estar aberto as mudanças, aceitar sugestões e alternativas, ter boa vontade e, acima de tudo, compreender que o turismo em Praia Grande depende dos recursos naturais que o município possui e para que eles sejam preservados é preciso ter uma comunidade consciente que viva numa sociedade onde haja equilíbrios econômico e social e onde a cultura da comunidade seja preservada e respeitada.

6.2 Recomendações

Através dessa dissertação algo começou a ser estudado a respeito de turismo em Praia Grande e em relação ao desenvolvimento dessa atividade.

Em específico, esse trabalho abordou a questão do desenvolvimento do turismo sustentável a partir da gestão ambiental nos meios de hospedagens, mas ainda se tem muito a fazer e para tal se fazem necessários estudos que busquem alternativas de desenvolvimento, planejamento, e que sustentem.

Baseado no que foi pesquisado sobre Praia Grande e nas entrevistas que compuseram essa dissertação, ficam aqui algumas sugestões de futuros trabalhos e pesquisas a serem desenvolvidos para tentar tornar o turismo mais sustentável no município.

Primeiramente a sugestão é que seja feito um estudo que possa propor um planejamento turístico para que todos os envolvidos no setor tenham um direcionamento a seguir, ou seja, é necessário que os componentes do mercado turístico tenham um objetivo em comum. Esse estudo deve ter como base a atual situação do município e levar em consideração as características do local a fim de que sejam apontadas, adequadamente, as peculiaridades de Praia Grande.

A partir disso uma pesquisa se faz necessária para verificar a real importância, em proporções. É importante que isso seja mensurado a fim de saber o quanto investir nesse segmento, que caminhos seguir e como se posicionar frente ao setor turístico. Ainda o que se pode propor é um estudo de impacto do turismo em Praia Grande, ou seja, verificar quais são suas consequências não só em relação aos aspectos ambientais, mas também nos aspectos sociais, econômicos e culturais.

Algo ainda que se pode sugerir quanto a futuros trabalhos em Praia Grande é em relação às atividades sustentáveis. O município possui um apelo a essas atividades e como foi visto já existem associações que desenvolvem outras atividades baseadas na sustentabilidade. Dessa forma, pesquisas para desenvolver atividades sustentáveis no município ou que se utilizem dos recursos que o município apresenta são de grande valia e podem apontar opção de desenvolvimento que consiga aliar sustentabilidade e desenvolvimentos econômico e social.

7 REFERÊNCIAS

ABIH. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA HOTELEIRA. Programa Hóspedes da natureza. Disponível em <<http://www.abih.com.br>>. Acesso em 15/12/2005.

AMESC. ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO EXTREMO SUL CATARINENSE. Disponível em <<http://www.amesc.com.br>>. Acesso em 24/04/2007

ALMEIDA, Luciana Togeiro de. Política Ambiental: uma análise econômica. Campinas: Papirus, 1998.

ANDRADE, Nelson. *Hotel: planejamento e projeto*. São Paulo: Senac, 2000.

BENI, Mario Carlos. *Análise Estrutural do Turismo*. 6. ed., São Paulo: Senac, 2001.

CASASOLA, Luis. *Turismo e Ambiente*. São Paulo: Roca, 2003.

CASTELLI, Geraldo. *Administração Hoteleira*. 8. ed. Caxias do Sul: Educs, 2001.

CAVALCANTI, Clóvis de Vasconcelos (Org.) *Desenvolvimento e natureza: estudos para uma sociedade sustentável*. São Paulo: Cortez, 1995.

CAVASSA, César. *Hotéis: gerenciamento, segurança e manutenção*. São Paulo: Roca, 2001.

CHIZZOTTI, Antonio. *Pesquisa em Ciências Humanas*. São Paulo: Cortez, 1991.

DIAS, Reinaldo. *Introdução ao Turismo*. São Paulo: Atlas, 2005.

DIAS, Reinaldo. *Turismo Sustentável e Meio Ambiente*. São Paulo: Atlas, 2003.

DUARTE, Vladir Vieira. *Administração de Sistemas Hoteleiros: conceitos básicos*. São Paulo: Senac, 1996.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e Técnicas em Pesquisa Qualitativa*. 4. ed., São Paulo: Atlas, 1995.

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

HOLTHAUSEN, Carlos. *Desenvolvimento Sustentável*. Florianópolis: Cuca Fresca, 2002.

IBAMA. INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENAVÁVEIS. Disponível em <www.ibama.gov.br>. Acesso em 05/10/2008.

IGNARRA, Luiz Renato. *Fundamentos do Turismo*. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

IGNARRA, Luiz Renato. *Fundamentos do Turismo*. São Paulo: Pioneira, 1999.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Disponível em <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em 05/04/2008.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. *Norma Nacional para Meios de Hospedagens – requisitos para sustentabilidade*. Salvador, 2004.

JANEIRO, Joaquim Antonio. *Guia técnico de hotelaria*. 3. ed. Portugal: CETOP, 1997.

KINKER, Sonia M. S. *Ecoturismo e Conservação da Natureza em Parques Nacionais Brasileiros – Estudo de Casa dos Parques nacionais de Aparados da Serra e Caparaó*. São Paulo, 1999. Dissertação (mestrado em Ciência Ambiental) – Programa de Pós Graduação em Ciência Ambiental. Universidade de São Paulo, 1999.

KOTLER, Philip. *Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Fundamentos da metodologia Científica*, 3. ed., São Paulo: Atlas, 1991.

LEFF, Enrique. *Saber ambiental: sustentabilidade, racionalidade, complexidade, poder*. 3. ed. rev. e aum. Petrópolis: Vozes, 2004

MAXIMIANO, Antonio César Amaro. *Introdução à administração*. 5. ed., São Paulo: Atlas, 2000.

MENEGAT, Rualdo; ALMEIDA, Gerson (Org.) *Desenvolvimento Sustentável e Gestão Ambiental na Cidades: estratégias a partir de Porto Alegre*. Porto Alegre: UFRGS, 2004.

MONTEJANO, Jordi. *Estrutura do mercado turístico*. 2. ed..São Paulo: Roca, 2001.

MONTIBELLER, Gilberto Filho. *O Mito do Desenvolvimento Sustentável: meio ambiente e custos sociais no moderno sistema produtor de mercadorias*. 2ª ed. UFSC, 2004.

OLIVEIRA, Antônio Pereira. *Turismo e Desenvolvimento: Planejamento e Organização*. 5ª ed., São Paulo: Atlas, 2005.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO. *Guia de Desenvolvimento do Turismo Sustentável*. Porto Alegre: Bookman, 2003.

PETROCCHI, Mário. *Hotelaria Planejamento e Gestão*. 2. ed., São Paulo: Futura, 2003

PRAIA GRANDE. Disponível em <<http://www.praia grande-sc.com.br>>. Acesso em 10/07/2007 e 05/04/2008.

ROBBINS, Stephen P. *Administração: mudanças e perspectivas*. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2002

RODRIGUES, Adyr Balastreri. *Turismo e Ambiente; Reflexões e Propostas*. 3. ed., São Paulo: Hucitec, 2003.

RONSANI, Gilberto. *Praia Grande: Cidade dos Canions: 180 Anos de História*. Praia Grande, 1999.

RUSCHMANN, Doris Van de Meene. *Turismo e Planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente*. 3ª ed. Campinas: Papirus, 1999.

SEIFFERT, Mari Elizabete Bernardini. *ISO 14001 sistemas de gestão ambiental: implantação objetiva e econômica*. 2. ed., São Paulo: Atlas, 2006.

SENAC. *Pousada: como montar e administrar*. São Paulo: SENAC, 2002.

SERVIÇO GEOLÓGICO BRASILEIRO. Disponível em <<http://www.cprm.gov.br>>. Acessado em 15/03/2008.

SCHENINI, Pedro Carlos (Org.) *Gestão empresarial sócio ambiental*. Florianópolis: [s.n.], 2005

STONER, James Arthur Finch; FREEMAN, R. Edward. *Administração*. 5. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

SUL ON LINE. Disponível em <<http://www.sulonline.com.br>>. Acesso em 15/08/2007.

SWARBROOKE, John. *Turismo Sustentável: turismo cultural, ecoturismo e ética*. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2000.

TREVISOL, Joviles Vítório. *A Educação em uma Sociedade de Risco: tarefas e desafios na construção da sustentabilidade*. Joaçaba: UNOESC, 2003.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. *Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.

WWF. Disponível em <<http://www.wwf.org.br>>. Acesso em 05/04/2008.

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)