

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL  
CURSO DE TURISMO COM ÊNFASE EM AMBIENTES NATURAIS**

**NILSON RODRIGUES ARISTIMUNHO**

**A PERCEPÇÃO AMBIENTAL DOS HÓSPEDES DA POUSADA ÁGUA DOCE NO  
MUNICÍPIO BELA VISTA-MS**

**Jardim-MS**

**2014**

**NILSON RODRIGUES ARISTIMUNHO**

**A PERCEPÇÃO AMBIENTAL DOS HÓSPEDES DA POUSADA ÁGUA DOCE NO  
MUNÍCIOPIO BELA VISTA-MS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Turismo com ênfase em Ambientes Naturais da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, como parte das exigências para a obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

Orientador: Profº ME.Rodrigo HakiraMinohara.

**Jardim-MS**

**2014**

## FICHA CATALOGRÁFICA

ARISTIMUNHO, Nilson Rodrigues

A Percepção Ambiental dos Hóspedes da Pousada Água Doce  
no Município de Bela Vista/MS

Jardim, MS, Ed, Autor, 2014.

1Meios de Hospedagem.2 Meio Ambiente. 3Turismo.

É concebida a Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul permissão para produzir cópias deste trabalho de TCC somente para propósito acadêmico e científico.

---

Nilson Rodrigues Aristimunho

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL**

**CURSO DE TURISMO**

**A PERCEPÇÃO AMBIENTAL DOS HÓSPEDES DA POUSADA ÁGUA DOCE NO  
MUNICÍPIO DE BELA VISTA-MS**

**APROVADO EM:** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

---

Orientador: Prof. Me. Rodrigo Hakira Minohara

UEMS

---

Profª. Msc. Debora Cristina M. Ocon

UEMS

---

Prof. Me. Rosicley Andrade Coimbra

UEMS

**JARDIM-MS  
2014**

## DEDICATÓRIA

*Primeiramente a Deus, em seguida aos meus pais que contribuíram para que esse sonho se tornasse realidade, ao meu irmão pelo incentivo e força, às minhas amigas e amigos que me apoiaram em todos os momentos.*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primordialmente, aos meus pais Nelson e Amélia e ao meu irmão Nelson pelo amor incondicional, pelo incentivo em ingressar na universidade, pela confiança, motivação e apoio em todos os momentos.

Ao Professor Me. Rodrigo Hakira Minohara, meu orientador, por me ajudar a definir os rumos deste trabalho.

A todos os meus amigos de modo geral que contribuíram diretamente ou indiretamente para que eu concluísse este trabalho.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT- Associação Brasileira de Normas do Trabalho  
COBRASTUR- Cooperativa Brasileira de Turismo  
EMBRATUR- Instituto Brasileiro de Turismo  
FIA- Fundação Instituto de Administração  
FUNDTUR- Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul  
FMI- Fundo Monetário Internacional  
IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
*IHEI-InternationalHotelsEnviromentInititiative*  
INFRAERO- Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária  
*ISO – InternationalOrganizationalStandardition*  
MTur- Ministério do Turismo  
OMT- Organização Mundial do Turismo  
SGA- Sistema de Gestão Ambiental  
UFMA- Universidade Federal do Maranhão  
UFPA- Universidade Federal do Pará  
UFPR- Universidade Federaldo Paraná  
USP- Universidade de São Paulo

## LISTA DE FIGURAS E GRÁFICOS

<b>Figura 01:</b> Fluxo Turístico Internacional - 2000-2012.....	23
<b>Figura 02:</b> Taxa de Crescimento do Turismo Mundial e da Economia.....	24
<b>Figura 03:</b> Chegada de turistas internacionais, 1950-2020.....	25
<b>Figura 04:</b> Chegada de turista internacionais, 1950-2020.....	26
<b>Figura 05:</b> Organograma do Ministério do Turismo.....	30
<b>Figura 06:</b> Desembarque Doméstico de passageiros.....	31
<b>Figura 07:</b> Desembarque Internacional de Passageiros.....	32
<b>Figura 08:</b> Receita Cambial: Gastos de Turistas no Brasil ( US\$ milhões)- Jan 2011-2020...32	
<b>Figura 09:</b> Brasil e os segmentos turísticos.....	35
<b>Figura 10:</b> Figura ilustrativa de Turismo de Mato Grosso do Sul.....	36
<b>Figura 11:</b> localização do MS.....	46
<b>Figura 12:</b> Figura com a tipologia destacando a vegetação no MS.....	48
<b>Figura 13:</b> localização do Município de Bela Vista no Estado de Mato Grosso do Sul.....	50
<b>Figura 14:</b> Acessos rodoviários ao município de Bela Vista- MS no Estado de Mato Grosso do Sul.....	51
<b>Figura 15:</b> Chafariz em forma de Dourado – peixe típico da região.....	52
<b>Figura 16:</b> Recepção.....	53
<b>Figura 17:</b> Recepção.....	54
<b>Figura 18:</b> Refeitório.....	54
<b>Figura 19:</b> Apartamento single após ampliação.....	55
<b>Figura 20:</b> Apartamento single após ampliação.....	55



<b>Figura 21:</b> Suíte Master.....	55
<b>Figura 22:</b> Banheiro Suíte Master com banheira.....	56
<b>Figura 23:</b> Lavanderia.....	56
<b>Figura 24:</b> Organograma da Pousada Água Doce.....	57
<b>Figura 25:</b> Placa de aviso.....	61
<b>Figura 26:</b> kit de coleta seletiva.....	61
<b>Figura 27:</b> reuso de toalhas.....	62
<b>Figura 28:</b> sensor de presença.....	63
<b>Gráfico 1:</b> Conhecimento dos hospedes da Pousada Água Doce sobre o significado de percepção ambiental.....	64
<b>Gráfico 2:</b> Retrata a forma que os hospedes da pousada Água Doce aplicam as suas percepções ambientais.....	65
<b>Gráfico 3:</b> Mostram quantos aos locais que são praticadas as medidas da percepção ambiental pelos hospedes.....	66
<b>Gráfico 4:</b> Quanto a importância de aplicar medidas, que medidas no dia-dia.....	67
<b>Gráfico 5:</b> Os hospedes observam se as medidas? Que medidas são tomadas na Pousada.....	68
<b>Gráfico 6:</b> Observa as medidas são tomadas na Pousada Água Doce?.....	69

## **LISTA DE ANEXOS**

ANEXO 1: Questionário aplicado aos hóspedes da Pousada Água Doce.....	77
---	----

## RESUMO

Está cada vez mais nítida a preocupação com os problemas ambientais, mas há décadas esse assunto tem sido abordado. No Brasil essa discussão ficou ainda mais evidente após a realização da ECO 92, a conferência das Nações Unidas sobre o meio ambiente e o desenvolvimento. Esse evento demonstrou a importância da questão ambiental em diversas áreas, incluindo o turismo. Pois a atividade turística é um dos setores que mais causam impactos negativos a uma localidade, devido principalmente a sua fragilidade. Sendo assim é necessário que tenham reflexões sobre os conceitos e perspectivas da sustentabilidade nas práticas do turismo, não só nos ambientes frágeis, mas também nos meios de hospedagem. Os meios de hospedagem tem um papel fundamental no desenvolvimento do turismo, pois é um elemento que compõe a infraestrutura necessária de uma localidade. E desse modo os meios de hospedagem estão diretamente ligados às essas questões, buscando apontar algumas visões e considerações das suas diferentes concepções da sustentabilidade e do turismo. Dessa forma o presente trabalho tem como objetivo analisar a percepção ambiental dos hóspedes da Pousada Água Doce no município de Bela Vista/MS. Através de estudo foi possível observar a importância que a percepção ambiental representa na compreensão da inter-relação entre o ser humano e o ambiente, suas expectativas e conduta. O método utilizado foi predominantemente qualitativo e seus instrumentos foram desenvolvidos a partir do levantamento bibliográfico, pesquisa exploratória e aplicação de questionários. Os questionários foram aplicados para 50 hóspedes da Pousada Água Doce entre os dias 15 de agosto à 15 de setembro, contendo um total de 5 ( cinco) questões fechadas de múltiplas escolhas. Dentro desta análise foi possível identificar que existe de fato práticas e medidas de consumo equilibrado tanto dos hóspedes quanto do empreendimento, contudo esse assunto deve ser tratado diariamente como forma preventiva para desenvolvimento da sustentabilidade como um todo.

**Palavras-chave:** Meios de Hospedagem. Meio Ambiente. Turismo.

## ABSTRACT

It is increasingly sharper concern about environmental problems, but for decades this subject has been addressed. In Brazil, this discussion became even more evident after the completion of ECO 92, the UN conference on environment and development. This event demonstrated the importance of environmental issues in several areas, including tourism. Because tourism is one of the sectors that cause negative impacts to a locality, mainly due to its fragility. So they need to have reflections on the concepts and perspectives of sustainability in tourism practices, not only in fragile environments, but also in the lodging facilities. The lodging facilities plays a key role in the development of tourism, it is an element that makes up the necessary infrastructure of a city. And that lodging facilities are so directly linked to these issues, seeking to identify some views and considerations of their different conceptions of sustainability and tourism. Thus, the present study aims to analyze the environmental perception Rating of Freshwater Inn in the village of Bela Vista / MS. Through study we observed the importance that environmental awareness is the understanding of the interrelationship between human beings and the environment, their expectations and conduct. The method used was predominantly qualitative and instruments were developed from literature, exploratory research and questionnaires. Questionnaires were administered to 50 guests at Pousada Freshwater days between August 15 to September 15, containing a total of five (5) closed questions multiple choice. In this analysis, we found that there is indeed practical and balanced consumption measures both the guests and the enterprise, but this issue should be treated daily as a preventive way for development of sustainability as a whole.

Keywords: Lodging Facilities. Environment. Tourism.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>1 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA .....</b>	<b>17</b>
<b>2 TURISMO, MEIOS DE HOSPEDAGEM E MEIO AMBIENTE.....</b>	<b>20</b>
2.1 Turismo no Mundo.....	20
2.1.1 Turismo no Brasil e suas diversidades .....	27
2.1.2 Turismo em Mato Grosso do Sul .....	36
2.2 Meios de Hospedagem.....	38
2.3 Turismo e Meio Ambiente .....	40
2.3.1 Percepção Ambiental.....	40
2.3.2 Educação Ambiental.....	43
<b>3 CARACTERIZAÇÃO HISTÓRICA E GEOGRAFICA .....</b>	<b>46</b>
3.1 Mato Grosso do Sul.....	46
3.1.1 Bela Vista - MS.....	48
3.2 Pousada Água Doce.....	52
3.2.1 Evolução histórica da empresa até a sua organização atual .....	53
3.2.2 Infraestrutura do empreendimento .....	53
3.2.3 Infraestrutura administrativa .....	57
3.2.3 Organograma do empreendimento .....	57
<b>4 DISCUSSÕES E RESULTADOS .....</b>	<b>58</b>
4.1 Compreender a importância do turismo e a percepção ambiental.....	58
4.2 Descrever as práticas e medidas de conscientização de consumo equilibrado em hotéis/pousadas	59
4.3 Identificar as medidas e as contribuições dos hóspedes a serem utilizadas para a redução de consumo e na conservação do ambiente em que a pousada está inserida. ....	63
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>70</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>76</b>

## INTRODUÇÃO

A preocupação com o meio ambiente é talvez um dos assuntos mais discutidos no mundo, contudo essa discussão só ganha força no país após o ECO 92 ou RIO 92, também conhecida como Cúpula da Terra, ela reuniu mais de 100 chefes de Estado no Rio de Janeiro para debater formas de desenvolvimento sustentável, um conceito relativamente novo à época. “O primeiro uso do termo é de 1987, no relatório Brundtland, feito pela ONU”. Esse documento norteou as discussões sobre um modelo de crescimento econômico menos consumista e mais preocupado com questões ambientais (Ministério do Meio Ambiente, 2014). Esse evento também foi fundamental para o desenvolvimento do turismo de forma sustentável, ou seja, buscou minimizar os impactos negativos nos destinos. Pois o turismo é uma das atividades que mais causam impactos negativos ao meio ambiente, principalmente devido a sua fragilidade e ao turismo de massa.

A contextualização do turismo mudou visivelmente na década de 50 no Brasil, com a democratização das férias e do lazer e com incentivos à prática do ócio, então surgiu a necessidade de ter infraestrutura necessária (básica e turística) para atender essa demanda em expansão. Dentro da infraestrutura turística temos os meios de hospedagem, que como o desenvolvimento do turismo de massa teve que crescer e melhorar a qualidade de seus serviços prestados, sempre nas adequações das legislações vigentes em todos os seus aspectos. Dentro deste contexto a hotelaria vem a participar de iniciativas gerais em tentar perceber uma forte tendência dos mais variados produtos, serviços prestados em buscar a sustentabilidade, que baseia inicialmente no foco ambiental, requer medidas simples no manuseio da manutenção dos serviços e produtos e um posicionamento serio em relação ao seu comprometimento com o bem estar do seu cliente, funcionários com o meio externo (comunidade) no qual se insere o meio ambiente.

Essa gestão socioambiental, todavia, reforça a oportunidade para mais vantagens competitivas no mercado local e tal postura iniciativa em relação ao desenvolvimento sustentável do hotel, dessa forma, os empreendimentos tem como objetivo: minimização do desperdício, conservação de gestão de energia, de águas residuais, transportes. Essa forma de desenvolvimento de gestão ambiental dentro do hotel tem custos menores que os modelos convencionais.

Por esse e por outros motivos que buscou desenvolver esse trabalho, pensando na percepção dos hóspedes em um meio de hospedagem, discutindo a importância da questão ambiental e social, mas também a necessidade de se observar a relevância da conscientização de fato, e se tem práticas efetivas dessas informações.

Atualmente devido aos avanços tecnológicos toda a infraestrutura turística de um destino, principalmente os meios de hospedagem são padronizados, assim o mercado é cada vez mais competitivo e para se manter é necessário oferecer não apenas produtos e serviços diferenciados, mas também estar inserido em um ambiente preservado.

Com grande fluxo contínuo de pessoas se deslocando de um lugar pra outro por variadas motivações e a discussão de gestão socioambiental em mídia tanto em sociedade quando no meio empresarial, diante desse contexto foi levantado o seguinte questionamento: Será que os hóspedes da Pousada Água Doce município de Bela Vista- MS conhecem e sabem da importância da percepção ambiental? Também foi questionado se de fato essa conscientização ambiental têm efeitos práticos nos períodos em que estejam em seus domicílios, assim como hospedados no empreendimento?

A partir desses questionamentos foram estabelecidos os objetivos:

**Objetivo Geral:**

Analisar a percepção ambiental dos hóspedes da Pousada Água Doce no município de Bela Vista/MS.

**Objetivos Específicos:**

- Compreender a importância do turismo e a percepção ambiental;
- Descrever as práticas e medidas de conscientização de consumo equilibrado em hotéis/pousadas;
- Identificar as medidas e as contribuições dos hóspedes na redução de consumo e na conservação do ambiente em que a pousada está inserida.

O presente trabalho visa abordar questões referentes à: Turismo, Meios de Hospedagem e Educação e Percepção Ambiental, desta forma, o presente trabalho dividiu-se em quatro capítulos, no quais o primeiro aborda questões referentes aos métodos e técnicas utilizadas para a elaboração do trabalho.

O segundo capítulo traz reflexões e articulações teóricas a partir da análise de diferentes autores, focados em Turismo, Meios de Hospedagem e Meio Ambiente. O terceiro capítulo busca contextualizar a formação histórica e geográfica do objeto de estudo e da região. O quarto e último capítulo tem seu enfoque na percepção ambiental dos hóspedes da Pousada Água Doce no município de Bela Vista/MS.



## **1MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA**

Turismo é uma gama de informações que implica diretamente nos valores econômicos, mas também valores socioculturais, e desta forma, deve ser adequadamente planejado, organizado e executado, afim, de que os pontos positivos sejam evidenciados e os negativos, previstos, minimizados e, se possível, até mesmo eliminados. De acordo com LEMOS (1996, p.83), ainda se pode acrescentar que planejamento turístico é:

[...] um processo racional de tomada de decisões, que implica uma reflexão sobre as condições e repercussões econômicas, sociais, culturais, políticas e ecológicas de um território, e, ao mesmo tempo, pensar as bases para ações futuras na esfera do turismo com propósito de estabelecer critérios, normas e programas de desenvolvimento.

Quando nos remete a dizer sobre os meios utilizados na metodologia do trabalho científico, podemos utilizar vários métodos para adquirir conhecimento: observar a realidade, experimentar novas formas de agir ou interpretar os fatos de diferentes formas. A maneira como fazemos isso é a metodologia. (DENKER, 1998, p. 19)

Dentre os conceitos básicos de metodologia, podemos citar DENKER (2000) a qual relata que a metodologia científica estuda os métodos e processos utilizados para a obtenção e o desenvolvimento do conhecimento científico. Ela estuda, portanto, como se faz ciência. Portanto, metodologia: é a maneira concreta como se realiza a busca de conhecimento; o que fazemos para adquirir o conhecimento desejado de maneira racional e eficiente. Pois DENCKER (2000, p. 23) a mesma retrata que:

Todas as formas de conhecimento pretendem compreender a realidade. A diferença entre o conhecimento científico e as demais formas de conhecimento é a maneira como se procede para sua obtenção. A característica principal da ciência ante outras formas de conhecimento é a reflexão e a construção de um corpo metodicamente ordenado de conhecimentos.

Na metodologia foram empregadas para a obtenção dos dados, diversas ferramentas sendo que a pesquisa bibliográfica que, de forma geral, deu embasamento teórico para o desenvolvimento do trabalho, através de fontes já elaboradas e obtidas na Biblioteca da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – (UEMS), artigos científicos, revistas da região com temas da área, jornais, folhetos e *internet*. A pesquisa bibliográfica foi fundamental na elaboração do trabalho, devido ao levantamento teórico das principais temáticas da pesquisa, assim como para compreender a importância do turismo e a percepção ambiental. Desse modo GIL (2008) salienta que a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente em artigos científicos.

O planejamento, assim como o turismo, não possui uma só definição, visto que não é um processo estático, pode ser transmitido e realizado de variadas maneiras e formas, muitos autores dedicam uma parte de suas obras em buscar escrever sobre esse tema nas normativas em que está inserida as diretrizes do planejamento e surgem de um processo científico e racional dentro de uma esfera maior como o turismo e suas complexidades, e a DENKER (1998, p.49) quando diz que:

O planejamento se apoia na teoria geral de sistemas e engloba processo, eficiência, prazos e metas, prevendo de forma integrada o comportamento de todas as unidades independentes implicadas no processo. É a base da coordenação e deve ser desenvolvido de maneira sistemática.

Assim nessa pesquisa utiliza-se como método e técnicas de pesquisa, o levantamento bibliográfico, seguida de visitas a campo e aplicação de questionários, por isso, se considera esta pesquisa como qualitativa, pois enfocam as questões de percepção ambiental e o turismo, considerando as necessidades humanas, os aspectos culturais e sociais. Para esclarecer, Gressler (2003, p. 43) escreveu que a pesquisa qualitativa;

[...] não emprega instrumentos estatísticos como base do processo de análise. Essa abordagem é utilizada quando se busca descrever a complexidade de determinado problema, não envolvendo manipulação de variáveis e estudos experimentais. Contrapõe-se à abordagem quantitativa, uma vez que busca levar em consideração todos os componentes de uma situação em suas interações e influências recíprocas, numa visão holística dos fenômenos.

A vantagem de realizar uma pesquisa qualitativa é porque as informações são colhidas através de um questionário com perguntas estruturadas claras e objetivas e pesquisa de campo, isto garante a melhor compreensão da temática. Esse tipo de pesquisa foi fundamental, já que através dela foi possível identificar a percepção ambiental dos hóspedes da pousada. Na pesquisa de campo registra-se as imagens, para mostrar as modificações e ampliações da estrutura física do local pesquisado.

O local de aplicação dos questionários foi a Pousada Agua Doce no município de Bela Vista/MS, em dias e horários diversos, sendo o público alvo os hóspedes, por representarem o norteamo da pesquisa realizada. Cada um dos questionários apresentados contém um total de 5 (cinco) questões fechadas de múltiplas escolhas, de natureza qualitativa, apresentando categorias ou alternativas de respostas fixas e, portanto, foi elaborado em uma linguagem simples e de fácil entendimento, principalmente o cabeçalho contendo as razões da pesquisa, no período no mês de Setembro sendo aplicados 50 questionários.

Sendo assim MARCONI & LAKATOS (2006, P. 98 a 99), o questionário é um instrumento de coletas de dados constituído por uma serie ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. E quanto a sua vantagem na coleta de dados economiza tempo, viagens e obtém grande número de dados, atinge maior número de pessoas simultaneamente, (...), e ao processo de elaboração do questionário, requer a observância de normas precisas, a fim de aumentar sua eficácia e validade.

Par GIL (2008),o objetivo de uma pesquisa é procurar muito mais o aprofundamento das questões propostas do que a distribuição das características de uma pousada (área de estudo) segundo determinadas variáveis.

## **2TURISMO, MEIOS DE HOSPEDAGEM E MEIO AMBIENTE**

### **2.1 Turismo no Mundo**

Existe uma contradição quando tratamos do surgimento do turismo, ao longo do tempo, vários estudiosos buscaram conceituar o turismo, conclusões e ideias ainda são discutidas por sua complexidade e importância como atividade econômica e social.

Conforme DIAS (2005), durante a Idade Antiga na Grécia Antiga, davam uma importância ao tempo livre em que se dedicavam à cultura, diversão, religião e esporte (jogos olímpicos) onde interrompiam guerras para a competição esportiva que ocorria a cada quatro anos na cidade de Olímpia, então se deslocavam para essa cidade milhares de pessoas, misturando religião e esportes e ao mesmo tempo existiam peregrinações religiosas onde se deslocavam aos oráculos de Delfos e ao de Dodona assim cultuaram suas crenças e o Império Romano os mesmos eram frequentadores de águas termais como as das termas de Caracala foram construídas entre 212 e 217.

Segundo DIAS (2008, p. 11), o homem desde os primórdios de sua existência sempre se viu na necessidade de se deslocar. “Inicialmente, deslocava-se motivado pelos movimentos dos animais e pela germinação de sementes que lhes serviam de alimento em diversas épocas do ano”.

Assim, FARIA (2009. [s.p.]) expõe que:

No contexto histórico, o Turismo tem início com os jogos olímpicos na Grécia e sua ascensão ocorreu durante a Revolução Industrial na Inglaterra por volta do Século XX. Após a Segunda Guerra mundial, com o acesso aos meios de transportes mais econômicos e o surgimento de companhias aéreas comerciais, as viagens tornaram-se mais presentes na vida das pessoas, intensificando a atividade turística em todo o mundo. Atualmente seu crescimento é impulsionado pela maior disponibilidade de tempo, pela facilidade nas condições de pagamento, pelo aumento da renda, a segmentação do mercado turístico baseado nas preferências e motivações das pessoas e, devido à globalização, a busca pela singularidade local e pela fuga da rotina.

A Revolução Industrial foiimpulsor e trouxe um novo estímulo para a atividade comercial existente desde a Idade Média, sendo um marco inicial do desenvolvimento do turismo moderno.

Thomas Cook criou as viagens em grupos, iniciando a primeira e maior agência de viagens de todos os tempos. A grande arrancada de Cook se deu em 1841, quando organizou o primeiro tour de viagem em larga escala, conduzindo 500 pessoas para Leicester. Thomas Cook também foi o primeiro a usar campanhas publicitárias e de marketing para captar clientes. Sendo que o próprio Thomas Cook que nunca havia entrado em um trem, cobrou pelos seus serviços e tinha como intuito, reunir certo número de pessoas, para ouvirem suas pregações contra a bebida alcoólica (seminário). Essa foi a primeira viagem turística da história e com ela, Thomas Cook se tornou o primeiro profissional de serviços em viagens DIAS (2005).

Thomas Cook, após a Revolução Industrial trouxe para o Turismo, inúmeros benefícios que possibilitou uma melhor sistematização do Turismo como produto ou serviço prestado, sendo assim destacado por DIAS (2005):

1. A primeiramente a introdução do conceito de excursão organizada, conhecida hoje como pacote turístico;
2. A criação do primeiro itinerário oficial descritivo de viagem preparado de forma profissional para os turistas;
3. Em 1846 realiza o seu primeiro *tour* com participações de guia turísticas, o primeiro que se tenha noticia, e levou 350 pessoas para uma viagem através da Escócia;
4. Foi criado o cupom de hotel , em 1847, que hoje se conhece como *Voucher*.

Dentro desta contextualização, os barcos a vapor e os trens permitem uma viagem mais segura e econômica, sendo que há um crescente interesse pelas visitasões de diferentes locais tanto nacionalmente quando no exterior e como se esperado ocorre à expansão de locais para alojamentos e alimentações, sendo assim BENI (200, P.181) define;

Na comercialização do produto turístico, a definição do processo constitui uma estratégia de *marketing* e, por isso mesmo, é necessário ater-se a uma análise já que se conhecem as características específicas do produto turístico, a partir das quais a função de distribuição e venda diferencia-se também dos outros produtos, embora haja um ponto em comum, [...], ou seja, deve-se assegurar que os produtos sejam colocados ao alcance do consumidor da melhor maneira possível.

Embora não haja uma definição única de Turismo, as recomendações da OMT – Organização Mundial do Turismo, é que o turismo seja definido pela sua enorme importância e por sua complexidade ao mesmo tempo, sendo assim a Organização Mundial do Turismo – (OMT, 2001, p. 38), definira-o como sendo:

[...] As atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes ao seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras. Trata-se de uma definição mais ampla e flexível que concretiza as características mais importantes do turismo.

De acordo com IGNARRA (2003, p. 2):

O fenômeno turístico está relacionado com as viagens e a visita a um local diferente da residência das pessoas. Assim, em termos históricos, ele teve início quando o homem deixou de ser sedentário e passou a viajar principalmente motivado pela necessidade de descanso e a troca de culturas.

Dessa forma muitos estudiosos em Turismo buscam conceituar, achar definições através de épocas das premissas desde a Idade Média à idade Contemporânea. De acordo com BARRETTO (1995, p. 9), “a partir do momento em que começaram os estudos científicos do turismo, muitas definições tem sido dadas, tanto para o turismo quanto para o turista”.

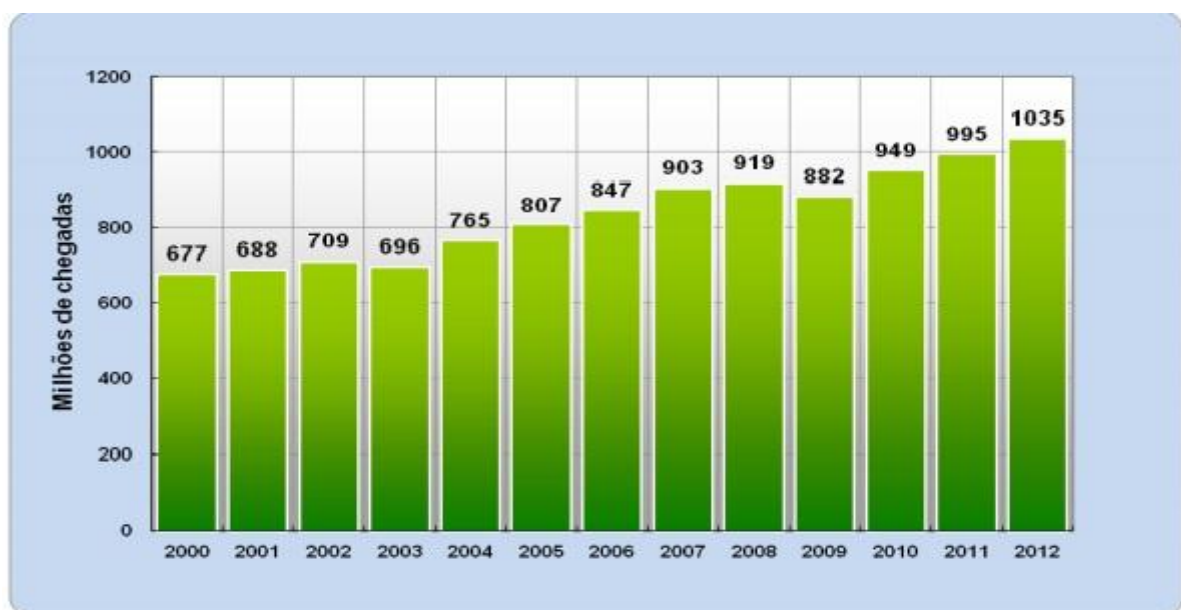
Assim, RUSCHMANN (2004, P.11) define a composição do produto turístico como sendo,

[...] um conjunto de bens e serviços unidos por relações de interação e interdependência que o tornam extremamente complexo. Suas singularidades o distinguem dos bens industrializados e do comércio, como também dos demais tipos de serviços. Uma de suas características mais marcantes é que

se trata de um produto imaterial – intangível – cujo resíduo, após o uso, é uma experiência vivencial. A heterogeneidade da demanda, outra de suas características, faz com que as expectativas, com relação aos serviços a prestar, sejam altamente diversificadas, tornando a sua apreciação sujeita às mais diversas interações.

TRIGO (1999) observa que os fatores que levaram ao desenvolvimento do turismo, foram os mesmos que transformaram profundamente o mundo no âmbito das relações econômicas, políticas, sociais e culturais, sabe-se que nas sociedades pós-industriais o turismo bem como o lazer, as artes, os esportes e a preocupação com a qualidade de vida, torna-se a cada ano mais expressivo, e com isso ganha cada vez mais destaque nos meios de comunicação, nos negócios internacionais, no interesse e no cotidiano das pessoas, pois, o contexto configurado, evidenciada, como prática social que ocorrerá em conformidade com os parâmetros que caracterizam a organização social.

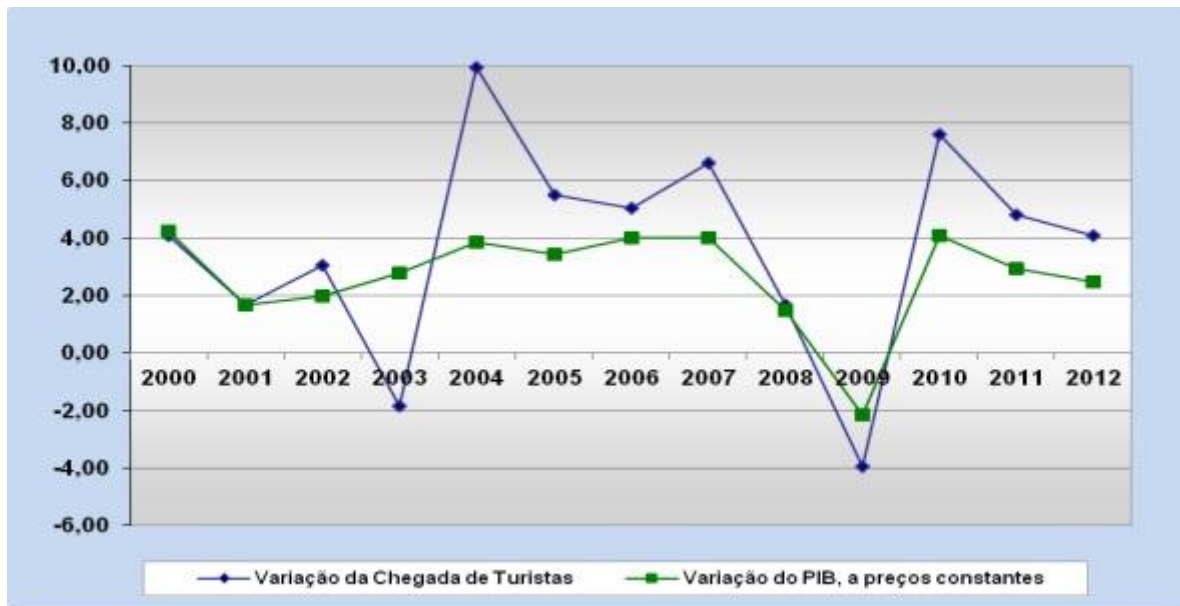
Dessa forma, DIAS (2005) salienta que em 2010 foi mais de 1(um) bilhão de turistas internacionais movimentando-se ao redor do planeta, mas afigura mostra outro número. De acordo com os dados obtidos pelo Ministério do Turismo, em estatística compilados pelo OMT- Organização Mundial de Turismo, assim divulgados no de 2012 contata que, do período de 2000 com um registro de 677 milhões de chegadas, até o final do ano 2012 alcançou a casa dos 1035 bilhões de pessoas no fluxo turístico internacional, conforme a figura 1(um) abaixo:



**Figura 1:** Fluxo Turístico Internacional - 2000-2012

**Fonte:** Organização Mundial do Turismo- OMT. (2013)

Nos anos de 2008 e 2009 houve forte retração na economia mundial com recessão nos Estados Unidos, estouro da “bolha” imobiliária daquele país, e recuo no número de chegadas de turistas no mundo. Após a tendência de recuperação verificada em 2010 observa-se um novo recuo, nos anos de 2011 e 2012, dessa vez motivada pela crise nos países Europeus, com ênfase na Grécia, Portugal, Espanha e Itália.(OMT, 2013)desse modo, a figura 2(dois) mostra mesmo a recessão da economia mundial que o turismo como atividade vem acompanhando o desempenho da economia mundial e em geral apresenta uma mudança frequente em relação à economia mundial.



**Figura 2:**Taxa de Crescimento do Turismo Mundial e da Economia

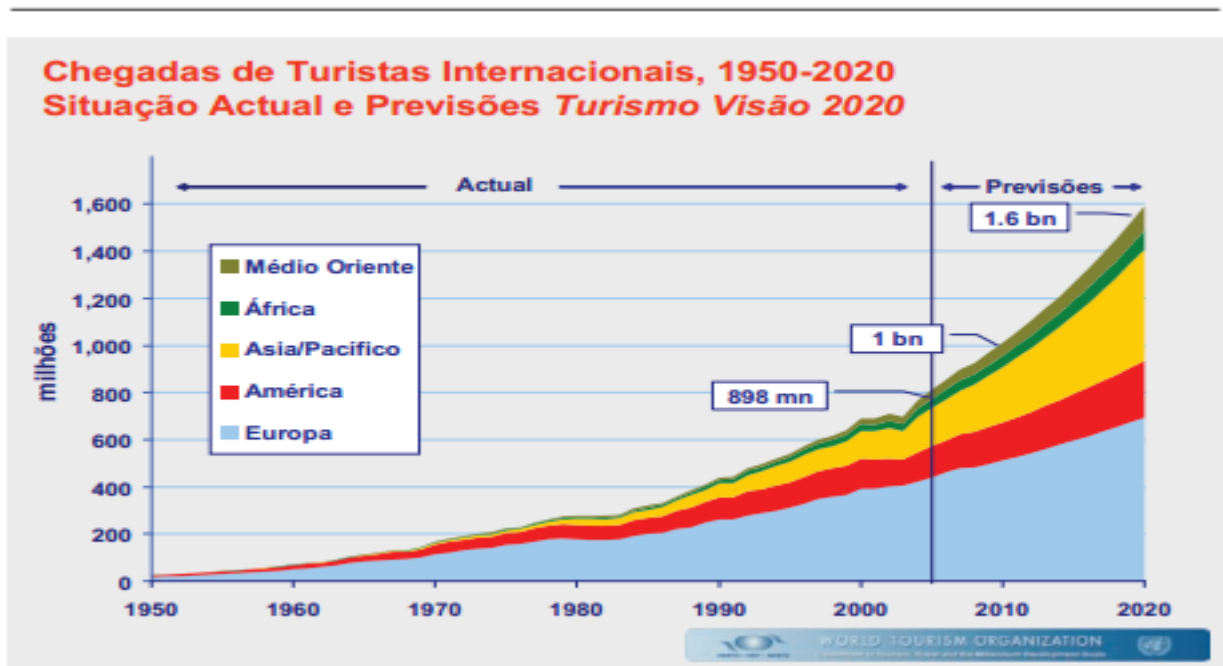
**Fonte:** Organização Mundial do Turismo e Fundo Monetário Internacional – FMI (2013)

Quanto à megatendência do turismo o autor (VIGNATI, 2008 p.67) afirma que, a sociedade contemporânea vivencia processos de transformação nunca antes vistos pelo homem.A cultura, as tradições, os estilos de vida e as atividades econômicas se veem continuamente influenciadas pela globalização socioeconômica, políticas e tecnológicas, pois eles contribuem, direta e indiretamente, para o futuro das indústrias, sempre em busca de garantias para seu desenvolvimento.

Para VIGNATI,(2008) é importante compreender o mercado turístico e ver as tendências que tornam fundamentais o desenvolvimento do setor do mercadosinalizando o futuro do setor, tais como: econômicas, políticas, tecnológica, sócio demográfica, da oferta e da demanda. E assim da mesma forma essas tendências forma



Quanto às perspectivas em longo prazo a OMT (2008) para 2020 indica que o número de turistas internacionais será de 1,6 mil milhões em 2020, o que implica uma taxa de crescimento anual da ordem dos 4%. Logo, essa mesma previsão indica que os destinos para África, Ásia e Médio Oriente crescerão a taxas superiores à média, enquanto que as previsões para os destinos mais tradicionais como a Europa e a América são de crescimento menor que a média, assim podemos verificar na figura 3 (três), seguinte mostra o fluxo de chegada de turistas para 2020:



**Figura 3:** Chegada de turista internacionais, 1950-2020

**Fonte:** OMT (2008)

A OMT (2008) em diagnóstico ressalta que as principais previsões dos destinos mundiais são de que a China ocupe em 2020 o primeiro lugar como destino mais visitado do mundo, tendo essa troca de posição com a França. Entre os principais destinos para 2020, destacam destinos como Espanha, Itália, França, Rússia ou Hong Kong (China) que cresceram até a data por cima das previsões. Pelo contrário, destinos como os EUA, o México ou o Canadá (estes dois últimos com grande dependência do mercado emissor dos EUA), apresentam um crescimento muito menor que o previsto. Na figura 4 mostrara essa tendência para 2020.

**Principais Destinos Mundiais, 2020....**

	Pais	Turistas (million)	Cresc. (%)
1	China	130	7.8
2	França	106	2.3
3	EUA	102	3.5
4	Espanha	74	2.6
5	HK (China)	57	7.1
6	RU	54	2.1
7	Itália	52	3.4
8	México	49	3.6
9	Fed. Russa	48	6.8
10	Rep. Checa	44	4.0

WORLD TOURISM ORGANIZATION  
UNEP | UNWTO | UNCTAD | UN Women | UN Development | UN Women | UN Women

**Figura 4:** Principais destinos mundiais em 2020

Fonte: OMT (2008)

Para própria OMT, a América do Sul é uma das regiões que vêm tendo melhor desempenho dentro do cenário mundial, devido ao crescimento da renda e qualidade de vida, o Brasil, é um destino líder nesta região, e em grande parte tem sido responsável, historicamente, pelo crescimento e consolidação da América do Sul, então a oportunidade de projetar o país no mundo, de construir uma imagem de modernidade, competência para receber grandes eventos, aliada às já conhecidas belezas naturais e culturais do país, farão do Brasil um dos principais destinos turísticos do mundo até 2020.

Sendo assim, o Turismo em todos os seus segmentos e tendências para que seu desenvolvimento continue no mundo e no Brasil através de políticas públicas ajudam a fomentar e consolidar suas atividades com estudos, diagnósticos, ações operacionais para que os destinos turísticos demandem cada vez mais e tenha qualidade em seus serviços prestados.

### 2.1.1 Turismo no Brasil e suas diversidades

Muitos autores tratam do surgimento do turismo no Brasil de maneiras distintas a respeito da prática desta atividade no país.

No entanto, DIAS (2005) afirma que, das primeiras viagens ocorridas no Brasil a partir do descobrimento do país, período em que essas viagens tornaram-se cotidianas devido ao vínculo que Portugal criou com sua nova colônia lusitana que era dividido em capitânias hereditárias no continente americano, ao decorrer do tempo, algumas localidades tornaram-se ponto de referência na chegada de viajantes, principalmente a cidade do Rio de Janeiro.

DIAS (2005) assim, com o aumento de fluxo de pessoas passando pela cidade, foram surgindo os primeiros equipamentos ligados ao trade como, por exemplo: hospedarias e restaurantes, estes mesmos começavam dar suporte para que as pessoas que chegassem à cidade do Rio de Janeiro e também em outras localidades da colônia. Depois, com a vinda de família real à Colônia e logo foi necessário obras de infraestrutura para que possam dar melhores condições de mobilidade a cidade.

DIAS (2005, P.36), relata que há um crescimento espetacular dos transportes em todo o mundo, instalando as linhas férreas nos lugares mais distantes, facilitando o deslocamento das pessoas. No Brasil, a primeira estrada de ferro foi a estrada de ferro Mauá construída pelo Barão Visconde de Mauá em 1854. Em 1858, inaugurou-se a Dom Pedro II (hoje Central do Brasil), e em 1885 foi inaugurada a Paranaguá- Curitiba surgiu-se a construção de ferrovias em Pernambuco, Bahia, Minas Gerais, Rio Grande do Sul e São Paulo, todas nos séculos XIX, facilitando as viagens entre os diversos pontos do país.

As práticas de Turismo, no Brasil foram delicadas e conturbadas no campo político e econômico. Pois oscilava em período de transição de um governo oligarca para outro, tendo que ressaltar que o Brasil estava em processo de industrialização iniciado no governo de Getúlio Vargas e continuando pelos demais presidentes. Esse processo tornou-se benéfico para o turismo, tendo em vista que, muitas empresas nacionais e internacionais, iniciaram suas atividades no Brasil e, com o passar dos anos, foram se expandindo, juntamente com o cenário econômico a abertura da economia. Posteriormente, o governo militar governa o país.

NETO & BASSINELLO (2010) relata que na década de 70, o Brasil entrava num milagre brasileiro, pois com os militares no poder houve o desenvolvimento da Amazônia. No futebol o tricampeonato mundial de futebol, dinheiro público fácil, (...), assim com essa

configuração surgiram os primeiros cursos de turismo no Brasil, e o governo federal se manifestou para desenvolver o turismo no país, então as instituições de Ensino Superior se mobilizaram a criá-los, e a primeira instituição a ter o curso era privada e a primeira universidade pública a ofertar o curso de turismo foi a Universidade de São Paulo- USP, na Escola de Comunicação e Artes, em 1972, pois, a mesma é uma Universidade Estadual. A primeira Universidade Federal que se tem notícia é a Universidade Federal do Paraná- UFPR, 1978, seguida pela Universidade Federal do Pará-UFPA (1979) e a Universidade Federal do Maranhão –UFMA (1987). Em contramão nos últimos anos se tem percebido no que se refere a educação em turismo no Brasil é o fechamento dos cursos pelas universidades privadas e o aumento da oferta pelas universidades públicas.

Outro ponto de relevância para o desenvolvimento do turismo tanto no Brasil quanto no resto do mundo, teve a realização do Rio 92 ou Eco 92 para conferência do clima na cidade do Rio de Janeiro em 1992, nos dias 3 a 14 de junho de 1992, nela compareceram delegações nacionais de 175 países, sendo que foi a 1ª reunião internacional de magnitude a se realizar após a Guerra Fria.

Na conferência sediada no Rio de Janeiro, teve diálogos para que a cooperação entre as nações multilateral que mostraram as possibilidades de compreensão em um mundo livre de antagonismo ideológico. Entretanto essas declarações de intenções evidenciaram para que haja de fato medidas mais eficazes na preservação ou mesmo minimizar os efeitos do homem sobre a natureza.

O Brasil, sendo um país de dimensões continentais e regiões muito extensas, cria hábitos particulares e, assim, o turismo se desenvolveu nessas regiões respeitando as condições naturais de cada região, com a influência interpessoal de seus habitantes.

O turismo é um setor que vem se desenvolvendo cada vez mais rápido; muitos fatores possibilitaram sua expansão, como aumento da expectativa de vida da população, a estabilidade econômica e o desenvolvimento tecnológico, principalmente no setor de transportes, tornando as viagens cada vez mais eficientes e também possui uma rica diversidade. Esses aspectos contribuíram para o crescimento do setor. Para RUSHMANN (1997, p.69);

A inter-relação entre o turismo e o meio ambiente é incontestável, uma vez que este último constitui a matéria prima da atividade. A deterioração das condições de vida nos grandes conglomerados urbanos faz com que um

número cada vez maior de pessoas procure, nas férias e nos fins de semana, as regiões com belezas naturais.

DIAS (2005) comenta sobre o conceito de turismo sustentável, que se originou no debate do esgotamento dos recursos naturais e ampliou-se nos últimos anos englobando a cultura e a preservação da diversidade étnica e social. O turismo pode se consolidar cada vez mais como a principal atividade econômica mundial, desde que baseado na exploração sustentável dos recursos naturais e culturais.

Alguns dados gerais que se refere quanto ao nome turismo foi incorporado em algum ministério do governo federal, historicamente, o turismo esteve vinculado a diversos ministérios, sendo que ocorreu nas áreas como: esporte, meio ambiente e cultura, no entanto o turismo sempre teve um papel de coadjuvante. O Ministério do Turismo foi criado como pasta autônoma por meio da Medida Provisória nº 103, de 1º de janeiro de 2003, posteriormente convertida na Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003. Anteriormente suas atividades eram desempenhadas pelo Ministério do Esporte e Turismo (Medida Provisória nº 2.216-37/2001).

O Ministério do Turismo tem como sua objetividade em "desenvolver o turismo como atividade econômica autossustentável em geração de empregos e divisas, proporcionando inclusão social".

Assim o Mtur tem como as suas estruturas organizacionais a Secretaria Nacional de Políticas do Turismo, que assume o papel de executar a política para o setor, orientada pelas diretrizes do Conselho Nacional do Turismo. Além disso, é responsável pela promoção interna e zela pela qualidade da prestação do serviço turístico brasileiro.

Para subsidiar a formulação dos planos, programas e ações destinados ao fortalecimento do turismo nacional há a Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo, o órgão possui a atribuição de promover o desenvolvimento da infraestrutura e a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

A EMBRATUR (Instituto Brasileiro de Turismo), criada em 18 de novembro de 1966 como Empresa Brasileira de Turismo, tinha o objetivo de fomentar a atividade turística ao viabilizar condições para a geração de emprego, renda e desenvolvimento em todo o país.

Sendo assim, desde janeiro de 2003, com instituição do Ministério do Turismo, a atuação da EMBRATUR concentra-se na promoção, no *marketing* e no apoio à comercialização dos produtos, serviços e destinos turísticos brasileiro no exterior.

A seguir mostra (figura 5) o organograma do Ministério do Turismo de acordo com as especificidades acima descritas, a preocupação do turismo, mesmo com tema periférico, tende a preocupar-se com os problemas ambientais em que sua atuação poderia causar. Acompanha-se a evolução das preocupações mundiais com o tema, e todo o processo de definir ou mesmo conceituar o turismo sustentável tem sido consolidado através de discussões que envolve intelectuais e organizações mundiais do turismo.



**Figura 5:** Organograma do Ministério do Turismo

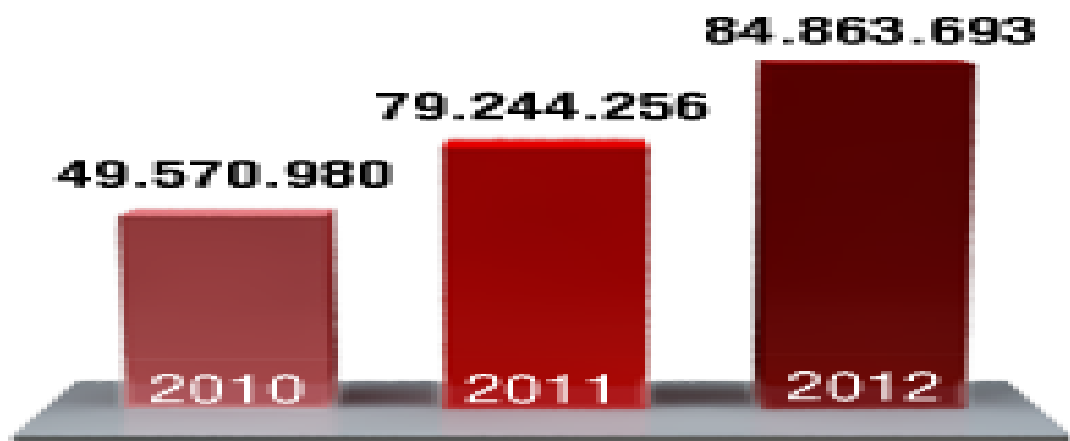
**Fonte:** Ministério do Turismo, 2014.

Percebe-se, portanto que o Ministério do Turismo tem buscado sempre pesquisas encomendadas a fim de direcionar os seus investimentos e executá-los de forma planejada para que haja o firmamento e o fortalecimento da economia nacional, o aumento da demanda por viagens internas e externas. A expansão do volume de operações e a imagem favorável do Brasil no exterior têm sustentado o crescimento das atividades turísticas nos seus diversos segmentos dentro do país, sendo assim, o Ministério do Turismo, promove e reconhece que o país tem possibilidades nos segmentos turísticos, tendo em vista que o país apresenta uma grande extensão territorial, que oferece diversas oportunidades nos diferentes segmentos.

Sobre o assunto, o Ministério do Turismo (2009, p. 30) através do programa “Turismo no Brasil 2011-2014” divulgou os seguintes dados:

O fluxo internacional de turistas vem aumentando continuamente – de 25 milhões em 1950; 277 milhões em 1980; 438 milhões em 1990; 682 milhões em 2000, tendo atingido a cifra de 920 milhões em 2008. Em 2009, a chegada de turistas internacionais reduziu-se a 880 milhões, 40 milhões a menos do que em 2008, resultado do desaquecimento da economia mundial ocasionada pela crise financeira. A OMT estima que a chegada de turistas internacionais chegue a 1,6 bilhões em 2020.

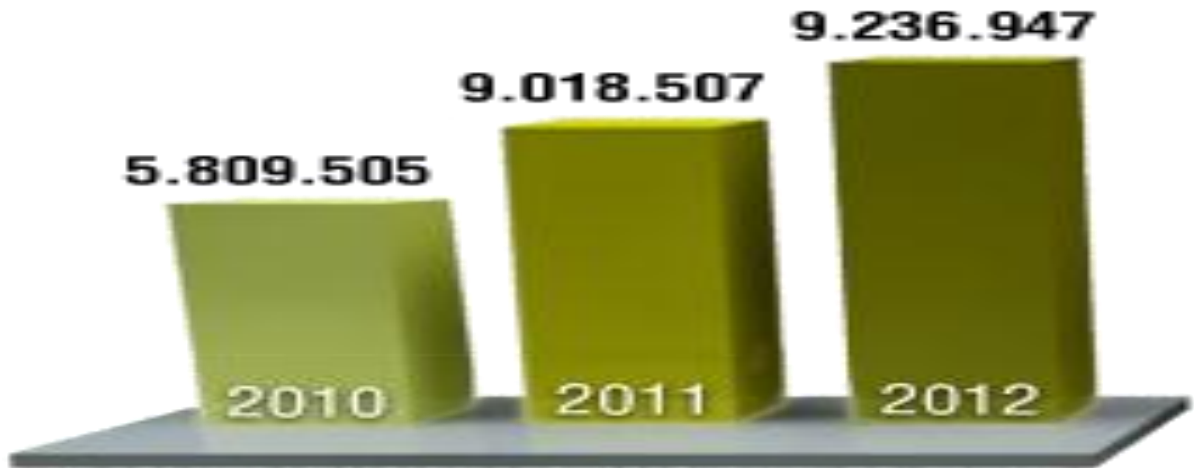
Todavia, o turismo doméstico representa uma parcela fundamental do setor, o Brasil através do Ministério do Turismo revela que a prática de turismo tem mudado a realidade de muitas localidades devido à geração de empregos que direta e indiretamente estão associados a essas atividades. E isso envolve toda uma gama de infraestrutura que esteja interligado a mobilidade. Assim, o órgão público responsável que coletou dados comparativos de desembarque de passageiros em voos nacionais e internacionais regulares e não regulares de 2011 e 2012, com variação percentual, baseado em dados coletados pela INFRAERO – (Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária), sendo que, os órgãos ligados ao Turismo nacional vê esse comparativo no gráfico ao decorrer no período entre 2010 -2012, como se pode observar na figura 6a seguir, teve aumento de passageiros dando enfoque em direcionar seus investimentos do Turismo em conjunto com outros órgãos públicos possam dá uma melhor qualidade nos serviços prestados, no caso a aviação modernizando os aeroportos das principais portas de entrada e destinos turísticos do Brasil.



**Figura 6:** Desembarque Doméstico de passageiro

**Fonte:** Ministério do turismo (2013)

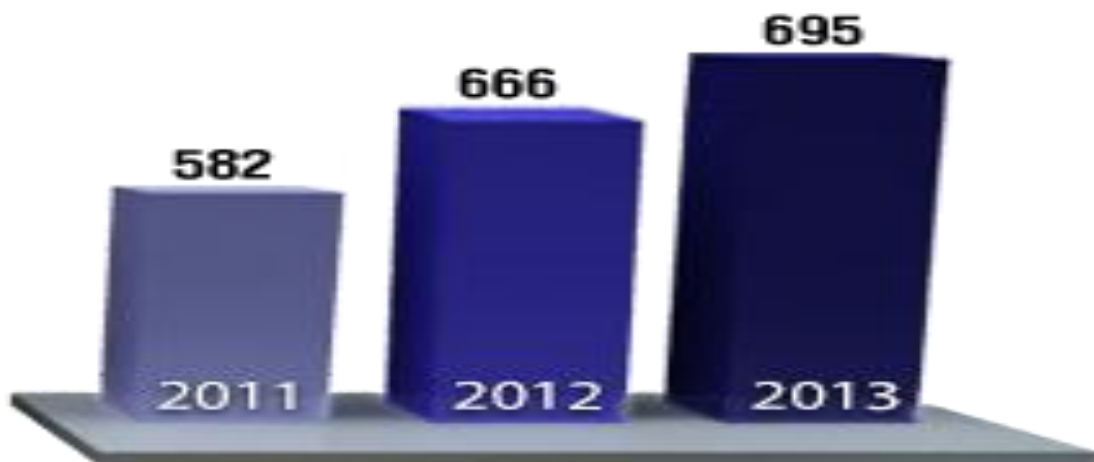
A figura 7 mostra a preocupação em observar outros dados comparativos de fluxos de passageiros internacionais, devido uma onda crescente sólida que visa melhoras no atendimento e serviços prestados no Brasil, assim o gráfico seguinte mostra esses aumentos comparativos entre 2010 a 2012:



**Figura 7:** Desembarques Internacionais de Passageiros

**Fonte:** Ministério do Turismo (2013)

A figura 8 revela que receita vem crescendo. O resultado da receita cambial turística nos últimos anos aponta para o fortalecimento da atividade no mercado internacional e nacional com aumento da renda da população brasileira, isso pode ser visto na figura 8:



**Figura 8:** Receita Cambial: Gastos de Turistas no Brasil (US\$ milhões) - jan 2011 a 2013

**Fonte:** Ministério do Turismo (2013)



O turismo pode ser considerado um setor econômico globalizado e dinâmico, é fortemente influenciado por diversas variáveis econômicas. A continuidade do crescimento da economia mundial esperada para anos seguintes deverá possibilitar uma expansão da economia nacional de uma forma sustentável, fator fundamental para impulsionar as atividades turísticas, conforme o Ministério do Turismo – Na Pesquisa Anual da Conjuntura econômica do Turismo em 2011 retrata.

Dentro de um contexto geral, o Plano Aquarela, 2020– *marketing* Turístico do Brasil busca a imagem para os viajantes estrangeiros que nos visitarem daqui a uma década levarão do Brasil quanto ao posicionamento do país no mercado de turismo global após a realização de uma Copa do Mundo e de uma edição dos Jogos Olímpicos, dessa forma teránovos produtos e destinos, novos ícones? Dessa forma, traz caminhos para percorrer os objetivos a serem alcançadas e com ações essenciais para que o turismo no país avance com as grandes oportunidades de promoção e comunicação global nos próximos anos.

Quanto à perspectiva brasileira realizada pela FIA – Fundação Instituto de Administração sobre os impactos socioeconômicos potenciais do Rio de Janeiro 2016, encomendado pelo Ministério do Esporte-, ressalta que a chegada de cerca de 380 mil visitantes estrangeiros à cidade durante o evento, que devem gastar em hospedagem, alimentação, comércio e serviços cerca de 152 milhões de dólares.

As perspectivas para o Brasil para a Copa do Mundo em 2014, as previsões iniciais da EMBRATUR, com base em experiências de outros países, indicaram um número de cerca de 500 mil estrangeiros a mais em visita ao Brasil durante a realização do evento, as partidas em doze cidades-sede foram uma oportunidade para ampliar o conhecimento do Brasil e mostrar a diversidade turística natural e cultural e ainda ampliar para todas as regiões país as possibilidades de receber visitantes, aumentou sua permanência e seu gasto médio.

O produto e local turístico brasileiro caracterizou-se por oferecer tanto ao turista brasileiro, quanto aos turistas estrangeiros uma gama diversificada de opções, com destaque aos atrativos naturais, aventura e histórico-cultural. Assim, o governo brasileiro juntamente com os órgãos competentes mediaram esforços em políticas públicas em desenvolver e fomentar o turismo brasileiro, buscou baratear o deslocamento interno, desenvolvendo infraestrutura turística e capacitando mão de obra para o setor, além de ter

aumentado consideravelmente a divulgação do país no exterior, a diversidade de atrativos presentes no território brasileiro é muito grande, e o Brasil por ser um país de dimensões continentais, é o maior país da América Latina, o quinto em extensão territorial no mundo com uma área de 8.547.403,5 Km<sup>2</sup> com uma população estimada pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística em 2013 aproximadamente 201.032.714 habitantes sendo também o quinto maior país em contingente do planeta.

Para o Ministério do Turismo (2010, p. 64) a segmentação é entendida como uma forma de organizar o turismo para fins de planejamento, gestão e mercado. Os segmentos turísticos podem ser estabelecidos a partir dos elementos de identidade da oferta e também das características e variáveis da demanda. Em seguida relataremos os conceitos dos segmentos de acordo com as orientações básicas do Ministério do Turismo.

Segundo o Ministério do Turismo, são onze os segmentos turísticos: Ecoturismo, Turismo de Aventura, de Negócios e Eventos, Cultural, Estudos e Intercâmbio, Sol e Praia, Rural, Turismo Náutico, turismo de Pesca, de esportes e turismo de saúde.

Como na figura 9 apresenta, o Brasil é dividido em 5 regiões : Norte , Nordeste, Sudeste, Sul e Centro-Oeste, em cada uma dessas regiões com suas particularidades, povos, hábitos muito bem definidos de acordo com as influências por meio das condições climáticas, cultural e social.

---



**Figura 9:** Brasil e os segmentos turísticos

**Fonte:**Coobrastur- Cooperativa Brasileira de Lazer e Turismo Ltda (2013)

O Brasil, é um país imenso com uma extensa faixa litorânea assim a prática do turismo pode ser realizada. Porém, adentro do Brasil tem grandes porções de terras dentro das 5 regiões, a região Centro-Oeste com três estados e mais o Distrito Federal o qual o estado do Mato Grosso do Sul está inserido é um estado no qual o cenário político e econômico está intrinsecamente ligados sendo que a pecuária e agricultura são as bases da economia, mas o turismo vem contribuir para que a balança comercial fique ainda mais positiva, impulsionando outros serviços da economia local.

### 2.1.3 Turismo em Mato Grosso do Sul

O estado do Mato Grosso do Sul tem um grande potencial para a prática de turismo em seus diversos segmentos e é destacado pelas suas atrações naturais ecológicas entre as quais podemos mencionar o Pantanal pelo fato de ter importantes patrimônios ecológicos e culturais, o qual é mundialmente conhecido por sua diversidade de espécies endêmicas, fazendo parte do Complexo do Pantanal e o Parque Nacional da Serra da Bodoquena, por estarem em local amparado por leis e pela própria dificuldade que o homem enfrenta devido às circunstâncias particulares do clima e o solo do Pantanal aonde tem períodos de vazantes.

O órgão que gere o Turismo em Mato Grosso do Sul é o FUNDTUR- Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul cria as políticas públicas para fomentar o desenvolvimento desse segmento turístico e cada vez melhor os serviços prestados pelo todo *trade* do turismo. Na figura 10, a seguir, mostra-se os caminhos do Pantanal, Bonito-Serra de Bodoquena, caminhos da Fronteira, Nova Andradina e Região, Costa Leste, Campo Grande e Região e Rota Norte.



Figura 10: Figura ilustrativa do turismo em Mato Grosso do Sul

Fonte: Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul (2011)

Dentro do Estado há caminhos turísticos com seus hábitos, influências culturais de acordo com a sua origem, identidade própria de cada região dentro da multiplicidade formando mosaico natural e cultural.

O FUNDTUR – Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul, também sempre busca preservar seus hábitos culturais em vivenciar ao seu dia-dia, como a sua origem e tradições do campo, e tem uma gastronomia resultante dos elementos culturais e naturais que construíram suas tradições e costumes tais como: a variedade de peixes que se reflete numa culinária rica e exótica, o churrasco com mandioca também é muito apreciado, assim como o tereré (espécie de mate gelado), os doces caseiros feitos de frutas típicas da região, da influência fronteiriça, a *chipa*, a *saltenha* é um tipo de pastel assado originário da Bolívia, onde se consome principalmente pela manhã, sendo vendida e consumida em praças e ruas, e também a *sopa paraguaia elocro*. Dentre as manifestações culturais, há o artesanato e a expressão indígena é predominante com belíssimas peças rústicas e originais.

A prática do turismo no Mato Grosso do Sul cada ano que passa consolida - se como um dos destinos mais procurados em turismo de contemplação a natureza, sendo assim o Ecoturismo tem destaque nacional e até mesmo internacional, além do Pantanal, outras cidades que se destacam são: Bonito, Jardim e Serra de Bodoquena.

A região da Serra da Bodoquena tem uma importância igualmente relevante para o desenvolvimento do Turismo e além de desempenhar uma função importante para a região, sua localização faz com que seja um corredor turístico, beneficiando todos os municípios com os quais está interligado com, Bodoquena, Bonito, Jardim, Guia Lopes da Laguna, Caracol, Porto Murtinho e Bela Vista, os segmentos de Turismo dessa região são o ecoturismo, histórico- cultural e gastronômico.

GRESSLER (2005, p. 193) enfatiza que:

Turismo é um importante para a economia de uma região. Ele representa uma excelente fonte de renda para a população. Todos os setores da economia beneficiam-se com o turista, já que este se utiliza de seus serviços e consome os seus produtos. Os hotéis, os restaurantes, as agências de viagens, o comércio, empregam muitas pessoas. Existem diversos cursos superiores no estado, visando qualificar profissionais para atender a esses setores.

O Estado possui três importantes polos indutores sendo uma delas, a capital Campo Grande por ser a porta de entrega e ter uma maior mobilidade, a cidade de Bonito, por ser considerado um dos maiores destinos de ecoturismo do mundo e maior destino do Brasil, assim consolidado, após votação dos leitores da Revista Viagem e Turismo, publicação da Editora Abril no Prêmio O Melhor de Viagem e Turismo 2013/2014, Bonito ganhou pela 12ª vez consecutiva o título de Melhor Destino de Ecoturismo, e por fim tem a cidade de Corumbá por está localizado dentro do Pantanal a maior planície alagada do mundo e por guarda uma enorme riqueza em fauna e flora.

## **2.2 Meios de Hospedagem**

O Turismo ganha uma importância cada vez maior no cenário socioeconômico, devido o aumento da renda da população e as facilidades de transporte, desta forma uma faixa da população está participando deste fenômeno de massa, sendo assim a indústria hoteleira torna-se um elemento forte dentro de uma política de desenvolvimento turístico em uma cidade, região ou país. Assim, Carvalho (2000, p. 209) comenta:

Os fluxos turísticos estão variando substancialmente, mudando os sistemas de administração e gestão de administradores ortodoxos e clássicos de donos de hotéis. A visão moderna transformará todos os empresários de vanguarda em empreendedores hoteleiros, prevendo a mudança inclusive no Brasil.

Para DE LA TORRE (2001), a história da hotelaria tem suas origens na Antiguidade, uma vez que os povos antigos, por diversas razões (religiosas, comerciais, conquista, etc.) tiveram a necessidade de deslocar-se de seu ambiente a outros povos. O que gerava a necessidade de se instalarem em algum lugar para descansar ou pernoitar. Mais tarde, sobressaem-se os movimentos das Cruzadas, o Islamismo, o Cristianismo, que de uma forma ou de outra contribuíram para o desenvolvimento da hotelaria, inicialmente por meio da hospedagem em pousadas, casas particulares, hospitais, mosteiros. Então, surgiu para suprir a necessidade de hospedagem de peregrinos, assistência a pessoas carentes, enfermos, entre outros.

Para ANDRADE (1997, P.13) “o homem, passou a planejar meios e formas de viajar sem suscitar desconfianças e sem sobressaltos a fim de garantir, em todo o seu percurso, o provimento de suas necessidades alimentares, a segurança no repouso e a certeza do caminhar pacífico”.

Contudo, ao discutir a hotelaria no Brasil, CAMPOS & GONÇALVES (2006, p.81) ressalta que este ramo começou a crescer desde meados do século XIX, quando muitas das capitais e cidades principais de nosso país ganharam grandes e elegantes hotéis. No entanto, a expansão da atividade hoteleira só foi intensificada depois da Segunda Guerra Mundial, e hoje está em níveis bem próximos dos vigentes na hotelaria internacional e a par disso em muitos casos as peculiaridades regionais têm sido preservados.

CASTELLI (2001 p. 57-58) comenta que, o Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR) define que meios de hospedagem “como o estabelecimento que satisfaz cumulativamente” algumas condições, tais como ser licenciado por autoridades competentes para exercer funções de hospedagem, que apresenta uma classificação apropriada de acordo com a legislação vigente, além dessas características, oferece alojamento de caráter temporário a hóspedes, dotado de serviços de recepção, guarda de bagagem, etc.

Quanto aos meios de hospedagem aqui no Brasil CAMPO & GONÇALVES (2006 p.80) enfatizam:

A hospedagem e o tipo de instalação que encontramos no Norte e Nordeste são bastante diferentes daquilo que encontramos no Sul e Sudeste, pois cada região mantém suas características e costumes próprios o que pode significar uma vantagem para o nosso país em termos de exploração do potencial turístico.

MAMEDE (2004) conceitua os meios de hospedagem como sendo estabelecimentos destinados ao recebimento de pessoas, que lhe oferece abrigo para si e para seus bens. Sendo assim Instituto Brasileiro de Turismo- EMBRATUR (2002) por meio da Deliberação Normativa nº433, também define meios de hospedagem como:

Estabelece que os estabelecimentos ou empreendimentos que explorem ou administrem a prestação de serviços de hospedagem em unidade mobiliados e equipadas e outros serviços a hóspedes, quaisquer que seja as suas

denominações, inclusive os conhecidos como *Flats*, apart-hotéis ou condohotéis, estarão sujeitos às normas legais que regem as atividades comerciais ou empresariais, como o cadastramento obrigatório de que trata a Normativo nº 416, de 2000 e ao regulamento Geral de Meios de Hospedagem anexado na Deliberativa Normativa nº429 de 2002.

Sendo assim, todas normativas preestabelecidas, através de estudos contínuos e autores comentando sobre meios de hospedagem, se faz necessário que os recursos humanos tenham habilidade e qualidade no atendimento prestado. (CARVALHO, 2000, p 59) destaca que a qualidade está nas pessoas, pois são elas que nos serviços hoteleiros fazem a diferença e ocupem um lugar de destaque os equipamentos instalações e tecnologia fica em segundo plano. Em vista disso é preciso que o hotel disponha em seus quadros de funcionários habilitados que tenham simultaneamente conhecimentos e atitudes pertinentes, estejam motivados para realizarem os seus trabalhos [...], com cortesia educação, empatia e emoção, ingredientes essenciais das prestações de hotelaria, isto só as pessoas podem fazer.

De acordo com CASTELLI (2003, p. 40-41), a empresa possui muitos motivos que justificam a sua existência, pois ela precisa do lucro para sobreviver e qualificar os seus colaboradores. Embora o lucro seja considerado hoje, consequência de clientes satisfeitos. O grande desafio da empresa é encantar os clientes, e o lucro representa o pagamento que o cliente faz em troca de encantamento. Mas para empresa poder atingir essa meta precisa incorporar, além dos motivos de ordem material, contratar aqueles que gostem de trabalhar com pessoas, que gostem de servir pessoas. Servir cada vez melhor e ter orgulho disso.

As atividades de treinamento serão fundamentais para que os profissionais das diversas áreas possam corresponder às expectativas desta alta qualidade solicitada pelo mercado.

Segundo CASTELLI (2003, p. 37), o profissional hoteleiro trata diretamente com gente e busca, através da prestação de seus serviços, a satisfação das necessidades e dos desejos de outros seres humanos, isso exige um engajamento pessoal total, muita iniciativa e criatividade.

## **2.3 Turismo e Meio Ambiente**

### **2.3.1 Percepção Ambiental**



A reflexão por sua vez é o momento que o ser humano procura os entendimentos de suas percepções e questiona a forma aos significados do percebido e configura a sua relação com o mundo.

Assim, RIBEIRO (2003) salienta o desenvolvimento através da funcionalidade dos sentidos, tornando assim diferente em cada indivíduo, pois, o significado que os estímulos sensoriais despertam é o que distingue a forma como cada indivíduo compreende a realidade em que está imerso.

Dessa forma RUSCHEINSKY (2001), é importante destacar a consciência ambiental que torna possível o sujeito participar diretamente da construção do seu conhecimento, que possibilita uma leitura do mundo mais realista e menos mistificada, gerando segurança para desvendar o mundo e criar condições de melhorá-lo.

DORNELLES (2006) afirma que a vivência humana no ambiente em que está inserido é orientada por sua percepção e pela atribuição de valores, dá sentido ao termo Percepção Ambiental. Segundo o mesmo autor, percepção ambiental é fundamentada pelo entendimento de que a vivência humana e seu entorno próximo são orientados por essa percepção.

Quanto o indivíduo local do ambiente e o indivíduo visitante, segundo TUAN (1980, p. 67), o nativo tem uma complexa e derivada percepção do meio por estar inserido nele, baseado em mitos e valores locais enquanto que o indivíduo visitante levaria em consideração os critérios estéticos, regulados por um juízo de valor inerente a ele.

CARVALHO (2004, p. 37) fala sobre o termo socioambiental:

A visão socioambiental orienta-se por uma racionalidade complexa e interdisciplinar e pensa o meio ambiente não como um campo de interações entre a cultura, a sociedade e a base física e biológica dos processos vitais, no qual todos os termos dessa relação se modificam dinamicamente e mutuamente. Tal perspectiva considera o meio ambiente como espaço relacional, em que a presença humana, longe de ser percebida como extemporânea intrusa ou desagregadora ("câncer do planeta"), aparece como um agente que pertence à teia de relações da vida social, natural e cultural e interage com ela. Assim, para o olhar socioambiental, as modificações resultantes da interação entre os seres humanos e a natureza nem sempre são nefastas; podem muitas vezes ser sustentáveis, propiciando, não raro, um aumento da biodiversidade pelo tipo de ação humana ali exercida.

Para prevenir os impactos ambientais do Turismo, a degradação dos recursos e a restrição do seu ciclo de vida, é preciso concentrar os esforços em um desenvolvimento sustentável não apenas em patrimônio natural, mas também dos produtos que se estruturam sobre todos os atrativos e equipamentos turísticos.

O desenvolvimento sustentável é entendido pela Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento como (1991, P. 49):

Um processo de transformação, no qual a exploração dos recursos, a direção dos investimentos, a orientação da evolução tecnológica e a mudança institucional se harmonizam e reforçam o potencial presente e futuro a fim de atender as necessidades e aspirações humanas.

Para WEARNING & NEIL (2001, p.209), em geral, o Turismo destina sua demanda para os perfis do Ecoturismo, reduz os mínimo impactos culturais, sociais e físicos, enquanto produz efeitos econômicos benéficos pela aquisição de bens e serviços locais. O ecoturista não demanda que as comunidades locais se dediquem ao desenvolvimento de ampla infraestrutura ou as mudanças das suas práticas culturais regulares.

Do ponto de vista da OMT- Organização Mundial do Turismo, o desenvolvimento sustentável do Turismo é aquele que:

“Atende às necessidades dos turistas atuais e das regiões receptoras, e ao mesmo tempo protege e fomenta as oportunidades para o futuro. O desenvolvimento sustentável do turismo se concebe como um caminho para a gestão de todos os recursos de forma que possam satisfazer-se as necessidades econômicas, sociais, e estética, respeitando ao mesmo tempo a integridade cultural, os processos ecológicos essenciais, a diversidade biológica e os sistemas que sustentam a vida”

Para SWARBROOKE (2000), a palavra sustentável retrata o “desenvolvimento que satisfaz nossas necessidades” hoje, sem comprometer a capacidade das pessoas satisfazerem as suas no futuro, e em uma perspectiva a prazo mais longo que o usual ao tomarmos decisões, envolve uma necessidade de intervenção e planejamento, pois esse conceito engloba claramente o meio ambiente, pessoas e os sistemas econômicos.

Além disso, a visão moderna do turismo e da recreação em áreas naturais não separa a natureza do homem, mas tenta estimular sua integração harmoniosa, a fim de prover a experiência vivencial aos cidadãos e protegendo os recursos naturais (RUSCHMANN, 1992: 152-153).

Segundo NEIMAN & RABINOVICI (2008), o turismo sustentável necessita de planejamento organizado por parte dos órgãos gestores, além de constante supervisão para que este não se torne obsoleto ou, mais importante, predatório.

### **2.3.2 Educação Ambiental**

Quando se trata do Turismo e Educação Ambiental torna-se mais simples e tangível da maneira que está sendo desenvolvido no local e quanto ao seu visitante dessa maneira RUSCHMANN (2001, p. 75 e 76), enfatiza que:

A educação para o turismo ambiental deveria ser desenvolvida por meio de programas não formais, chamado de “cidadão-turista” a uma participação consciente na proteção do meio ambiente não apenas durante as férias, mas também no cotidiano, no local de residência permanente. Entretanto, [...], as ações de conscientização ambiental devem, indispensavelmente, voltar-se para o poder público que como “dono” dos recursos naturais, é responsável pelas leis de zoneamento para o uso de ocupação do solo, e muita vez atua permissivamente, e para o poder econômico, que quase sempre interessado no lucro em curto prazo e a qualquer preço. A postura de empresários do setor com a relação à proteção do meio ambiente constitui o primeiro estágio para a conscientização ambiental de seus clientes.

TANNER (1978) esclarece que a educação ambiental insere o ambiente humano em suas considerações, sobretudo o urbano, promovendo uma maior articulação entre o mundo natural e o mundo social. Do mesmo que, transcende a perspectiva em que predomina a visão biológica e engloba aspectos socioeconômicos, políticos e culturais das ciências sociais e humanas.

A percepção sobre a ótica, sobretudo nas perspectivas do turismo é tão complexa, porém fundamental para que se desenvolva consciente as atividades turísticas e no dia - dia da comunidade local. Sendo assim, WEARNING & NEIL (2001, p.210), a percepção que um indivíduo tem do meio ambiente influencia profundamente a forma como esse meio ambiente é vivenciado, tanto a distorção perceptiva quanto as expectativas em relação ao meio

ambiente afetam o papel que se desempenha nele. As pessoas se desenvolvem concepções seletivas e singulares.

Para TUAN (1980, p.288) os seres humanos persistentemente tem procurado um meio ambiente ideal. Como ele se apresenta varia de uma cultura para outra, mas em essência parece acarretar duas imagens antípodas: o jardim da inocência e o cosmo. Os frutos da terra fornecem segurança como também a harmonia das estrelas que além do mais fornecem grandiosidade. Deste modo nos movemos de uma para outro: de sob a sombra do boabá para o círculo mágico sob o céu; do lar para a praça pública e do subúrbio para a cidade.

Com a relação entre Turismo e natureza DIAS (2008 p.98 e 99) foi bem enfático em dizer que foi bastante dependente do meio ambiente, pois o clima o afeta diretamente. No entanto, as dificuldades que a natureza apresenta algumas vezes para o Turismo na realidade é a grande aliada da atividade turística de modo geral, tendo em vista a importância da natureza para o Turismo, também contribui para a elevação da qualidade de vida das populações residentes, pois as mesmas mantem limpas as praias, parques, ainda, constroem-se infraestruturas que são aproveitadas também pela comunidade local, assim ocorre a melhoria na manutenção de paisagens naturais com restrições a construções que as prejudicam.

Do mesmo modo em que a comunidade está fica visível para os visitantes, sobre a ótica de ARANDA (2013) as participações das comunidades locais nas atividades turísticas são elementos essenciais na sustentação do bem estar da população local quanto o maior controle exerce sobre o Turismo em sua região, mais a comunidade se tornará culturalmente sustentável.

Assim NETO & BASSINELLO (2010) comentam quanto aos estudos da percepção direcionados ao turismo:

Análises sobre a percepção assumem fundamental importância, sobretudo na questão da cultura e da identidade que tanto tem sido apontadas pelos planejadores turísticos como relevantes fatores motivadores no deslocamento dos fluxos de turistas.

O Turismo quando é colocado em prática, as suas atividades estão impactando um determinado local, mas se for bem planejado com uma gestão eficiente monitorando

permanentemente as atividades desenvolvidas, avaliando a capacidade de suporte dos recursos é excelente para que o meio ambiente como todo (natureza e comunidade), tenha essa interação buscando preservar esse ambiente com suas particularidades. Desta forma DIAS (2008, p.104) comenta quanto se instituiu a Política Nacional de Educação Ambiental em 1999 incluindo o Ecoturismo como parte integrante da educação não formal:

Entendida como as ações e práticas educativas voltadas à sensibilização da coletividade sobre as questões ambientais e a sua organização e participação na qualidade do meio ambiente. [...], o ecoturismo tem um aspecto prático importante e que contribui para a educação ambiental, sendo incentivador de boas práticas como a recolha de recipientes, contribuições financeiras para proteção de espécies específicas de animais e plantas.

Turismo é uma gama de informações que implica diretamente nos valores econômicos, mas também valores socioculturais, e desta forma, deve ser adequadamente planejado, organizado e executado, afim, de que os pontos positivos sejam evidenciados e os negativos, previstos, minimizados e, se possível, até mesmo eliminados. De acordo com LEMOS (1996, p.83), ainda se pode acrescentar que planejamento turístico é:

[...] um processo racional de tomada de decisões, que implica uma reflexão sobre as condições e repercussões econômicas, sociais, culturais, políticas e ecológicas de um território, e, ao mesmo tempo, pensar as bases para ações futuras na esfera do turismo com propósito de estabelecer critérios, normas e programas de desenvolvimento.

Nesta perspectiva, o desenvolvimento de atividades ligadas à percepção ambiental e educação ambiental deve proporcionar à comunidade uma maior sensibilização em relação ao meio ambiente com o propósito de fortalecer o exercício da cidadania e as relações interpessoais com a natureza, acelerando o desenvolvimento de novas atitudes capazes de produzirem novas ações coerentes com a sustentabilidade ambiental, cultural, econômica, social e espacial.

## 3 CARACTERIZAÇÃO HISTÓRICA E GEOGRÁFICA

### 3.1 Mato Grosso do Sul

O estado (UF) Mato Grosso do Sul, está localizado no sul da região Centro-Oeste do Brasil, fazendo limites com os estados de Goiás ao nordeste, Minas Gerais ao leste, Mato Grosso ao norte, Paraná ao sul e São Paulo ao sudeste e por fim também faz fronteira com o Paraguai ao oeste e sul e com a Bolívia ao noroeste. A cidade de Campo Grande, maior cidade do Estado, é a capital. Sendo o maior polo econômico e a maior porta de entrada de turista através do Aeroporto Internacional de Campo Grande, e de rodovias que ligam o norte do país pela BR -163 ao sul e a oeste do estado até a cidade de Corumbá com o leste do Estado e ligado ao Estado de São Paulo e Minas Gerais, através da BR -262. O Censo Demográfico 2010 (IBGE) mostra que a população sul-mato-grossense é de 2.449.024 habitantes, o Estado na (figura 11) nasceu da divisão de Mato Grosso em 1977, completa assim, 37 anos no dia 11 de outubro 2014.



**Figura 11:**Localização do MS

**Fonte:** Google Imagens (2011)

Quanto ao processo de ocupação no Mato Grosso do Sul, sendo que os primeiros colonizadores devem ter chegado por volta de 1500 anos atrás, provavelmente, grupos de nômades de caçadores de coletores pré-históricos. Os habitantes nativos do território sul-

mato- grossense, no século XVI, eram os Guaranis, do tronco tupi-guarani. Excelentes agricultores cultivavam principalmente o milho e a mandioca, base de sua alimentação. Conheciam também o cultivo e a tecelagem do algodão, para a confecção de redes e vestimentas. Na atualidade os Guaranis são representados pelos Kaiowás e também pelos Nhandevás. (GRESSLEER, 2005)

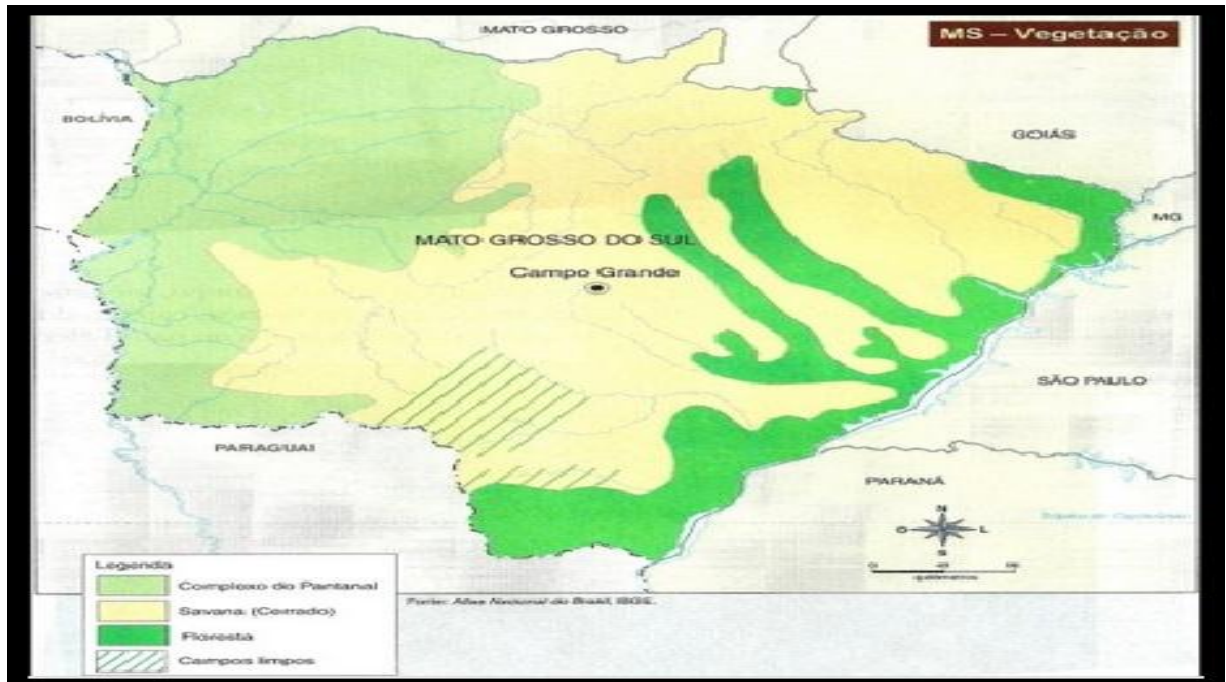
Com a chegada dos colonizadores europeus na região, como enfatizado por (GRESSLER apud MARTINS 1992, p.14):

Durante quinhentos anos de penetração europeia, esses indígenas resistiram à presença colonizadora, sendo o pantanal sul-mato-grossense o palco da maior cena de oposição a essa presença. O resultado desse violento contato cultural foi quase o extermínio da população nativa.

O Estado do Mato Grosso do Sul, quanto a sua caracterização apresenta uma grande extensão territorial de fronteiras internacionais: com a Bolívia e com Paraguai. A estrutura geológica do Mato Grosso do Sul é formado por três unidades geotectônicas distintas: a plataforma amazônica, o cinturão metamórfico Paraguai-Araguaia e a bacia sedimentar do Paraná. Sobre essas unidades visualizam-se dois conjuntos estruturais: o primeiro, mais antigo, com dobras e falhas, está localizado em terrenos pré-cambrianos, e segundo, em terrenos fanerozóicos, na bacia sedimentar do Paraná. Não ocorrem grandes altitudes nas duas principais formações montanhosas, as serras da Bodoquena e de Maracaju, que formam os divisores de águas das bacias do Paraguai e do Paraná. As altitudes médias do Estado ficam entre 200 e 600m.

GRESSLER (2005) afirma que, o clima apresenta duas estações bem definidas e distintas, uma estação seca e fria nos meses de inverno e primavera e outra chuvosa e quente nos meses de verão e outono. A região mais fria fica no sul do estado. Já no norte do estado, as temperaturas são mais altas.

A sua hidrografia é drenado pelos sistemas dos rios Paraná principais afluentes: Sucuriú, Verde, Pardo e Ivinhema e pelo rio Paraguai, tendo seus afluentes: Taquari, Miranda, Aquidauana e Apa. Também dentro de seu território tem o complexo do Pantanal, maior área alagada do mundo, nela existe uma enorme diversidade de fauna e flora. Assim demonstrado na figura12:



**Figura 12:** Figura com a tipologia da vegetação do MS

**Fonte:** Google Maps, (2001).

No Estado também há o Aquífero Guarani, reservatório de água subterrâneo, pois é formada pelas águas de chuvas que escorreu lentamente para o subsolo durante cerca de 100 milhões de anos (GRESSLER, 2005).

As paisagens do Mato Grosso do Sul são bem variadas, a maior parte do território caracteriza o Estado, ao Norte e Nordeste, campos limpos, são característicos da região de Amambai e Maracaju, estendendo até a fronteira com o Paraguai; floresta mais ao sul que hoje foi substituída pastagens, plantações e vegetação do Pantanal são formadas de áreas distintas de cerrado, campo e matas (localizam as margens dos rios), [...] e quando chega à estação da seca, afloram à superfície, vegetais característicos de solos alagadiços, complementando uma bela paisagem (GRESSLER, 2005).

### 3.1.1 Município De Bela Vista - MS

O município de Bela Vista- MS está localizado na porção Sul da região Centro-Oeste do Brasil, Sudoeste de Mato Grosso do Sul, aproximadamente 349 km da capital do estado, Campo Grande e 1.483 km da capital federal, Brasília, está situada nas seguintes coordenadas: latitude 22°06'32" Sul e à longitude 56°31'16" Oeste. Quando a população do município, segundo o IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística numa estimativa



(2013), cerca de 23890 habitantes, também está centrada na microrregião de Bodoquena. Quanto a fuso horário é de -1 (uma) hora em relação ao horário de Brasília e -4 (quatro) horas em relação ao horário de *Greenwich*, cuja sua área é de 4.893 km<sup>2</sup>. Tem como padroeiro da cidade Santo Afonso, sendo que a sua economia é resultante da pecuária, funcionalismo público e do comércio. Quanto a seu povoamento e origem da cidade de Bela Vista, assim comenta LEITE (1995, p.11):

A povoação de Bela Vista teve um crescimento rápido para a época, e no ano de 1900, é elevada a categoria de distrito. Por lei de 03 de outubro de 1908 é elevada a categoria de município. A 20 de julho de 1910, por lei Estadual, é criada a comarca de Bela Vista. A 16 de julho de 1918 é declarada como cidade.

Para LEITE (2007, p. 12) a cidade de Bela Vista recebeu esse nome devido a sua descoberta em 1908 a região ser composta de campos limpos, sem qualquer arborização, formando uma imagem grandiosa e de rara beleza.

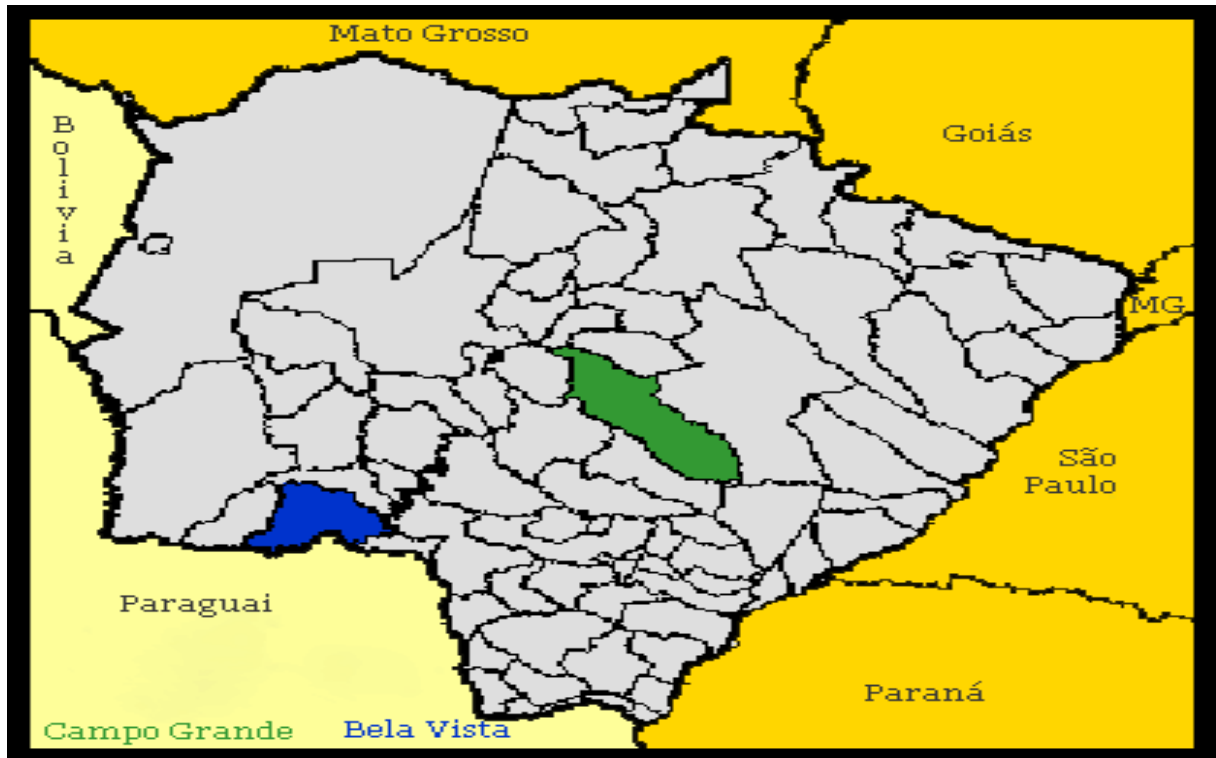
O município de Bela Vista também é conhecido como a “Princesa do Apa” e sua história, estão intrinsicamente ligada à Guerra do Paraguai, efetuado por incursões dos sertanistas portugueses Pero Lopes e Francisco Chaves de 1531 (IBGE, 2013).

Os fatos ocorridos durante todo o processo de formação do município de Bela Vista até a atual configuração política, social, econômico, cultural e natural.

Conforme PAES (2013, p. 17) ressalta:

Com decorrer do tempo, Bela vista foi palco de grandes Batalhas sangrentas, ocasionadas por brasileiros e paraguaios, pois ambos tinham o desejo de fixar as terras de seu país de origem. Após os fatos ocorridos, as famílias Lopes secundados dos Barbosas fixaram-se as terras de Bela vista. A cidade foi ainda palco da Guerra da Tríplice aliança contra o Paraguai e a região tornou-se palco de inúmeros confrontos, onde, durante esse tempo ocorreu à Épica Retirada da Laguna.

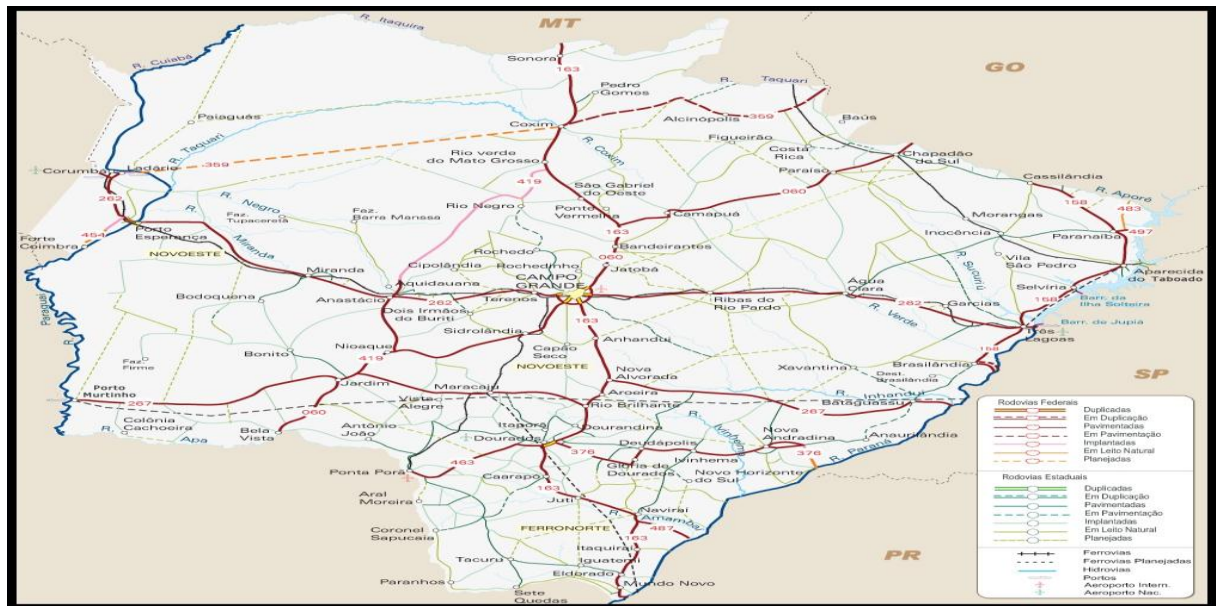
BARROS (2008) afirma que o desenvolvimento da região elevou a distrito de acordo com a Resolução nº 255, de 10 de Abril de 1900, pois já existia o distrito policial instalado em 1889 e elevado à cidade representado pela figura 13 pela lei nº 502 homologa em 03 de Outubro de 1908, assim é comemorado seu aniversário no dia 20 de julho.



**Figura 13:** Localização do Município de Bela Vista no Estado de Mato Grosso do Sul

**Fonte:** Google imagens (2013)

Quanto à acessibilidade, o principal ponto é a rodovia é BR-060 no sentido capital-fronteira, distante aproximadamente 349 km da capital do Estado de Mato Grosso do Sul, Campo Grande, e também pela rodovia estadual MS- 384, sem esquecermos de mencionar o Aeroporto de Bela Vista que serve ao próprio município. Assim demonstrado na figura 14:



**Figura 14:** Acessos rodoviários ao município de Bela Vista- MSno Estado de Mato Grosso do Sul

**Fonte:** Brasil- Turismo (2003)

Bela Vista possui cenários com destaque histórico-cultural, na localidade denominada Nandepá (em guarani “Nós acabamos”) aconteceu uma batalha da Retirada da Laguna sendo que as Terras do sul do rio Apa, hoje pertencem ao Paraguai, e as do norte, pertencem ao Brasil, casarios e prédios históricos que já foram tombados pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN).

A fauna e a flora são de imensa variedade, uma ampla rede de córregos como podemos destacar: o Lago Azul, os córregos Candelão, Guaviral, Machorra, Sombrero, os rios Azul, Piripucú, Cadiga, Estrela, Estrelinha e o rio Apa, pois é o mesmo que faz a linha divisória entre o Brasil e o Paraguai dentro qual o Turismo é uma importante fonte de receita para o município. Mesmo com potencial turístico na cidade, não é bem aproveitado, tendo em vista que, as autoridades competentes não buscam mecanismos para que possa atrair mais turistas. Nesse aspecto, é necessário o trabalho para atrair mais turistas, e utilizar dos serviços disponíveis em um empreendimento turístico.

Parafraseando ALIENDRES (2012, p.34) afirma que, Apesar do município de Bela Vista - MS ter uma economia basicamente ligada à agropecuária possui uma fantástica diversidade de atrativos turísticos, tanto culturais como naturais aptos para a prática de turismo. Em linhas gerais, a demanda turística é seleta e escassa, ou seja, se limita a um

pequeno nicho de pessoas, que frequentam esta localidade; eventualmente, por influência de amigos ou parentes e por um curto período de tempo. Caso contrário, não o fazem em decorrência de ser insuficiente a infraestrutura turística do município.

### 3.2 Pousada Água Doce

A Pousada Água Doce está situada no município de Bela Vista, Mato Grosso do Sul, na BR – 060 no KM 02 sem mencionar o grande monumento de 3 metros de altura, como pode ser visto na figura 15, o qual, é constantemente visitados por pessoas que se encantam com a perfeição dos detalhes, principalmente as crianças, esse monumento fica situado em frente ao local.

Foi construída em 2004 iniciando sua atividade como um meio de hospedagem pela necessidade de hospedar os representantes comerciais e turistas. Hoje referência municipal e regional de satisfação, conforto e bom atendimento dos hóspedes que optam por esse empreendimento.

A Pousada Água Doce conta hoje com 21.000m<sup>2</sup> divididos em áreas domiciliar, pousada, campo *societ*, estacionamento e um campo de grama. A higiene é algo fundamental, sendo a primeira preocupação da pousada, os apartamentos e demais parte de estrutura são totalmente limpos, trazendo conforto para os hóspedes.



**Figura 15:** Chafariz em forma de Dourado – peixe típico da região.

**Fonte:**ARISTIMUNHO, 2014.

Valelembrar da área de preservação da pousada, pois ela possui um sistema de aquecimento solar, o que auxilia na diminuição de gastos de energia. A água, esgoto, encanamentos e manutenção predial, possui a infraestrutura mais adequada do município.

### 3.2.1 Evolução histórica da empresa até a sua organização atual

Na entrevista realizada com o gerente Ailson Davalos, ele abordou dados importantes em relação a evolução histórica da Pousada Água Doce e de como está sendo a organização atualmente. Segundo o gerente, a Pousada começou o seu trabalho com quatro funcionários e com quatorze apartamentos, de 2004 até hoje 2014, ocorreram muitas mudanças tais como aumento de apartamentos com mobílias novas e modernas e também alguns serviços extras, como jantar as terças- feiras aos hóspedes. O dono da empresa é o Sr. Carlos Cáceres casado com a Sra. Eva Cáceres e possui três filhos. Ailson Davalos relata também que os proprietários pretendem futuramente acrescentar algo a mais na sua empresa, sempre com o objetivo de agradar seus hóspedes.

### 3.2.2 Infraestrutura do empreendimento

**Recepção** - Local responsável pelo registro de hóspede, pelas reservas, pela emissão de aviso de entrada e saída de hóspede, lançamento de gastos, mudança de hóspede de apartamento, e *check-in e check-out* de hóspedes. Como podemos observar na figura 16:



**Figura 16:** Recepção – balcão de atendimento

**Fonte:**ARISTIMUNHO, 2014.



Na Recepção podem ser encontrados todos os equipamentos, aparelhagem, e móveis: bancos esculpidos em aroeira, bancos comuns, mesa central, computador, adereços (quadros, plantas, flores, troféus, vasos, etc.).



**Figura 17:** Recepção

**Fonte:** ARISTIMUNHO, 2014.

**Refeitório-** Possui um espaço arejado com uma mesa grande, onde é servido o café e sete jogos de mesa com quatro cadeiras para os hóspedes tomar tranquilamente o seu café da manhã.



**Figura 18:**Refeitório

**Fonte:**ARISTIMUNHO, 2014.

**Apartamentos** – A pousada Possui 25 apartamentos, sendo solteiros, duplos, triplos, quádruplos que possibilitam a estadia dos hóspedes e também equipamentos como: TV com parabólica, internet, frigobar, ar condicionado e chuveiro elétrico.



**Figura 19:** Apartamento single antes ampliação  
**Fonte:** ARISTIMUNHO, 2014.

**Figura 20:** Apartamento single após ampliação  
**Fonte:** ARISTIMUNHO, 2014.



**Figura 21:** Suíte Master  
**Fonte:** ARISTIMUNHO, 2014



**Figura 22:** Banheiro Suíte Master com banheira  
**Fonte:**ARISTIMUNHO, 2014

**Lavanderia**– uma lavanderia própria, com uma máquina de lavar, as mesas junto com os ferros de passar, o tanque e uma geladeira onde é colocada a água de consumo dos funcionários.



**Figura 23:**Lavanderia.

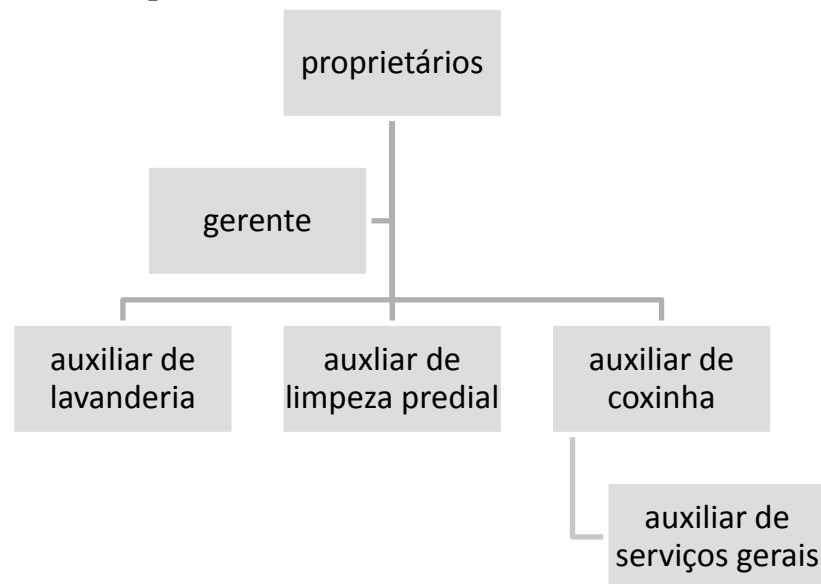
**Fonte:** ARISTIMUNHO, 2014



### 3.2.3 Infraestrutura administrativa

Os cargos e funções dentro da Pousada Água Doce praticamente todos os funcionários exercem diversas funções dentro do ambiente de trabalho. Como a Pousada é de pequeno porte de caráter familiar, os donos exercem a função maior da pousada. Conforme foi analisado e pesquisado sobre a função de cada funcionário, foi possível criar a seguinte figura 24:

### 3.2.4 Organograma do empreendimento



**Figura 24:** Organograma da Pousada Água Doce.  
**Fonte:** ARISTIMUNHO, 2014.

## **4 DISCUSSÕES E RESULTADOS**

### **4.1 Compreender a importância do turismo e a percepção ambiental**

Temos que compreender a importância da percepção ambiental para o desenvolvimento do turismo como o todo. Do mesmo modo que podemos salientar a percepção ambiental abrange a maneira de olhar o ambiente e consiste na forma como o ser humano compreende as leis que o regem. Esse ver ocorre através de uma imagem resultante de conhecimentos, experiências, crenças, emoções, cultura e ações.

A maioria das empresas hoteleiras necessita desenvolver políticas de preservação ambiental adequadas à aplicação da responsabilidade socioambiental que permeia a atividade de hospedagem. Assim, é necessário considerar a importância do gerenciamento ambiental de forma a permitir a integração de processos voltados para a preservação do meio ambiente (GONÇALVES, 2004). Enquanto processo alternativo na preservação do meio ambiente é uma prática desconhecida em muitos locais de hospedagem é de grande relevância que os meios de hospedagem tenham a preocupação as ações e conhecimentos úteis para que essas medidas consigam o êxito.

A prática da gestão ambiental em meios de hospedagem deve ser considerada a partir das estratégias e políticas de desenvolvimento turístico ou a sua forma como são praticados o turismo na região desse modo GONÇALVES (2004, p. 73), salienta que:

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.

Quando falamos em comportamentos de hóspedes ou pessoas que entram no hotel, percebe-se diferentes óticas para o mesmo pensamento, quanto ao assunto percepção ambiental deles para um determinado assunto como as quais estão sendo abordado ou trabalhado pelo hotel ou qualquer outro tipo de segmento do Turismo. Dessa forma, ABREU (2001) percebe que ao decorrer do tempo o comportamento das pessoas vem se alternando e com a busca da informação cria-se seus próprios entendimentos da ótica do consumo sistemático e extensivo produzindo mudanças no contexto social e ambiental.

Tanto em hotéis, pousadas ou mesmo em quaisquer outros segmentos do *trade* turístico sempre almejam o selo verde. Isso na parte da hotelaria não apenas por economia na gestão hoteleira, mas sim impulsionados pela busca da qualidade ambiental e preservação dos recursos naturais que se forem alterados de sua concepção natural afetam a atividade hoteleira. CASTELLI (2006, p.136) assegura que, o interesse pela proteção ambiental e pelo desenvolvimento sustentável está cada vez mais presente, na sociedade contemporânea.

Na ótica sobre a responsabilidade ambiental, de acordo com ABREU (2001), é a ética que caracteriza os hóspedes que buscam locais de hospedagem voltados para a prática de atendimento baseado em princípios de preservação ambiental.

Portanto, parafraseando DIEGUES (2001), a percepção ambiental dos hóspedes é resultado de uma busca alternativa de melhoria na qualidade de vida no planeta, tendo em vista que a busca desenfreada de vantagens manteve o homem muito tempo alheio aos problemas que o progresso e o desenvolvimento podem trazer.

#### **4.2 Descrição das práticas e medidas de conscientização de consumo equilibrado em hotéis/ pousadas**

A pesquisa de campo realizado na Pousada Água Doce vem ilustrar na identificação a percepção ambiental e quais são as medidas mais utilizadas para a redução de custos, sejam de consumo de água, luz e resíduos sólidos que definem as práticas dos hóspedes para contribuir nessa redução de custo.

A pousada Água Doce como qualquer outro empreendimento tem a preocupação com as questões ambientais. Em seu segmento de hotelaria, tem como princípio básico, além da qualidade de seus serviços e produtos, o respeito ao meio ambiente e ao desenvolvimento sustentável, desse modo, sua estratégia considera a satisfação dos seus hóspedes, as expectativas das partes interessadas e a busca por melhorias que diminuam os impactos da sua operação.

Algumas ações de sustentabilidade da Pousada Água Doce é a contratação de mão de obra local, isso dando a oportunidade de emprego para os moradores da cidade. A administração do empreendimento procura comprar produtos com embalagens retornáveis caso tenha na cidade, isso diminui as impressões e conseqüentemente a utilização de papéis e o uso do verso do papel como forma de diminuir o desperdício e a separação do lixo de forma correta, sendo que essa medida está diretamente ligada a uma das perguntas do questionário

aplicado aos hóspedes. Todas as lâmpadas fluorescentes para a diminuição de consumo de energia elétrica, redutores de água sem prejudicar a qualidade dos serviços e quando tem algum tema sobre as questões ambientais dispõe de adesivos ou panfletos com a orientação para o consumo consciente.

A sustentabilidade em hotéis e pousadas dá a entender que os empreendimentos abrem um leque de vantagens em matéria de economia, qualidade de vida, melhoria do meio ambiente, educação ambiental e difusão da cultura local (interação da comunidade local com o empreendimento na sua valorização da cultura onde está inserido). Para os serviços e produtos ofertados da Pousada, isso é muito significativo ao empreendimento, pois reconhece a responsabilidade e o compromisso que possuem com a preservação dos recursos naturais, culturais e sociais de sua comunidade e que trabalha fortemente pela sua sustentabilidade unindo-se aos chamados mundiais ou tendências globais.

A norma ISO14000, da ABNT- Associação Brasileira de Normas Técnicas, que cita sobre o Sistema de Gestão Ambiental (SGA), série de normas apresenta diretrizes para Auditorias Ambientais, Avaliação do Desempenho Ambiental, Rotulagem Ambiental e Análise do Ciclo de Vida dos Produtos, sendo assim numa linguagem mais fácil, especifica os requisitos relativos a um sistema de gestão ambiental, de modo a permitir que a organização formule políticas e objetivos que levem em conta os requisitos legais e as informações referentes aos impactos ambientais significativos. Tendo assim como finalidade equilibrar a proteção ambiental e a prevenção de poluição com as necessidades sociais e econômicas.

Mas os desafios enfrentados não só pela Pousada Água Doce como qualquer outro tipo de empreendimento são os investimentos pesados para que atenda os padrões necessários de atendimento, com a conscientização ambiental e com toda a percepção ambiental, pois apresenta algo estratosférico com o valor dos investimentos que vem desde a educação ambiental dos hóspedes envolvendo não só estabelecimentos como toda a sociedade, pelo fato de ser um tema ainda recente, porém muito debatido no cotidiano através de canais informativos (TVs, redes Sociais, escolas, universidades) entre outros.

Algumas medidas simples que atentam para a conscientização dos hóspedes são através de placas informativas para que possam visualizá-las e assim ter a consciência e a preocupação de querer colaborar na redução de desperdícios da pousada e para si mesmo em qualquer outro estabelecimento.



**Figura 25:** placa de sinalização de aviso

**Fonte:**placaspronta.net (2014)

Outra forma muito interessante de sustentabilidade é a redução de gastos com a energia elétrica, com a instalação de painéis solares, assim diminuindo de forma gradativa no consumo de energia nas operações cotidianas do empreendimento. A coleta seletiva, também é indispensável numa gestão ambiental de um hotel ou mesmo numa pousada, pois ela demonstra a clara preocupação ambiental. Já que o turismo é um dos maiores segmentos econômicos do mundo que influencia de forma significativa na localidade onde se instala, e tem sido objeto de pesquisas quanto aos impactos causados por essa atividade nos campos: ambiental, sociocultural e econômico, então a importância em ter um planejamento de gestão ambiental é para que o empreendimento tenha um uso equilibrado e que de alguma forma minimize seu impacto dentro de uma esfera maior onde está inserido.



**Figura 26:** kit de coleta seletiva

**Fonte:**haviplastico.com.br (2013)

Quanto à sustentabilidade e a economia, uma das dicas muito simples é a reutilização de toalhas e roupas de cama que são sustentáveis, pois gera economia de água, energia, aumentando o ciclo de vida da toalha e equipamentos, reduz os gastos de manutenção dos equipamentos, entre outros benefícios como a minimização do impacto ambiental. Inicialmente vale lembrar que não se deve impor ao hóspede a obrigação do reuso, pois a manutenção dos serviços é um ônus da empresa e não do consumidor, que está pagando pela prestação destes serviços, até por que não é concedido nenhum desconto ao hóspede que adota este comportamento, desse modo Abreu (2001, p.28) indica que a responsabilidade ética e ambiental, fator que caracteriza os hóspedes verdes, é algo relativamente novo na sociedade. O modo de sensibilizarmos hóspedes engajarem para colaborar com a preservação ambiental e que mostrem de forma mais clara, através de imagens ilustrando que o empreendimento esteja de acordo com essa política ambiental.



**Figura 27:**reuso de toalhas

**Fonte:** blog do Poyastro, 2012.

Nessa mesma linha de propostas claras e simples para o estímulo do hóspede ao contratar os serviços prestados pelo empreendimento para que o mesmo tenha a capacidade de buscar-se inovar preocupando-se com o meio ambiente; isso tendo em vista que, não somente para a preservação dos recursos naturais, mas também pelo custo de utilização destes recursos.

A utilização de lâmpadas frias é uma forma de minimizar o grande consumo de energia dentro do estabelecimento, pois a economia e a durabilidade são as principais características para dar vantagem quanto as incandescentes. Há também no mercado chamados sensor de presença, ou seja, controlador inteligente de iluminação, de baixo custo, totalmente programável, para redução, economia e controle da iluminação tanto interna quanto externa do empreendimento.



**Figura 28:** sensor de presença

**Fonte:** <http://www.casaperfeita.com.br>, 2014.

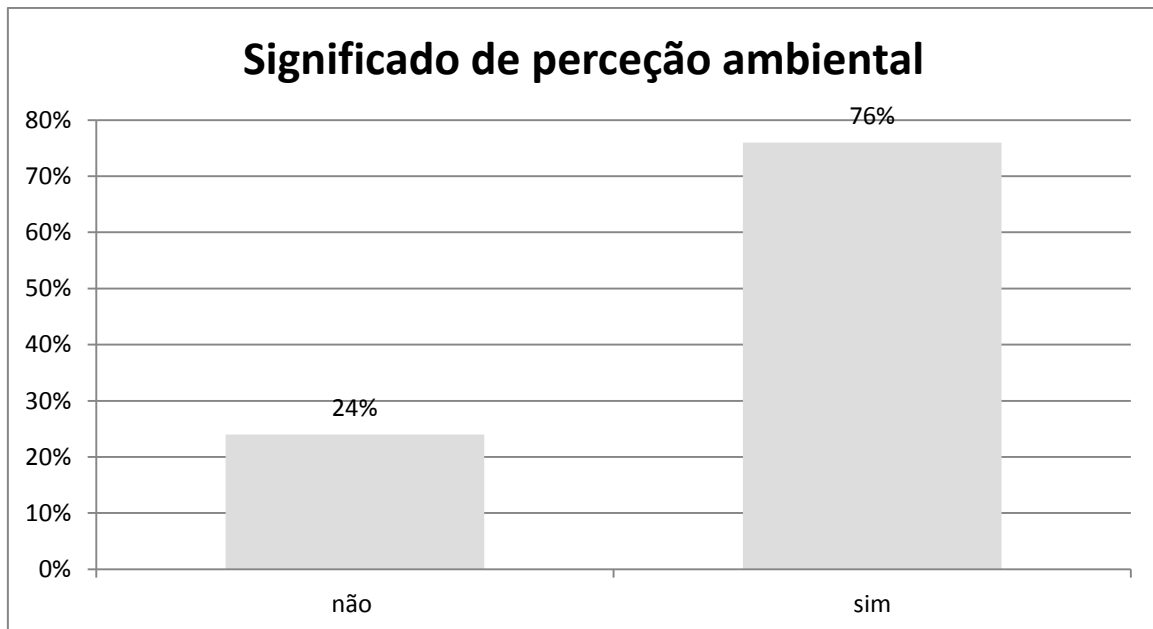
A importância de verificar as medidas tomadas e mesmo implantá-la, e possa dar a melhor qualidade em seus serviços prestados mostrando a preocupação que tem com a questão ambiental, já que a pousada está inserida num contexto maior que é o meio ambiente, então seus hóspedes podem também contribuir com essas medidas adotadas pelo empreendimento e todos de alguma forma possam sair ganhando.

#### **4.3 Identificar as medidas e as contribuições dos hóspedes a serem utilizadas para a redução de consumo e na conservação do ambiente em que a pousada está inserida**

Nesta parte do trabalho foi feito um questionário para identificar a percepção ambiental dos hóspedes da Pousada Agua Doce em Bela Vista-MS, com perguntas sobre o tema do presente trabalho.

Sendo assim, no primeiro momento foi questionado para os hóspedes da pousada o significado de percepção ambiental, que será demonstrado a seguir no gráfico 1, Das 50 pessoas que responderam o questionário na Pousada Água Doce, 76% responderam que

sabem o significado de percepção ambiental e outros 24% disseram que desconhecem o assunto. Assim ficou evidente através do percentual apresentado que a percepção ambiental está em franca discussão com desenvolvimento sustentável em todos os segmentos. O autor FAGGIONATO (2009) coloca como percepção ambiental uma tomada de consciência do ambiente pelo homem, ou seja, o ato de perceber o ambiente que se está inserido, aprendendo a proteger e a cuidar do mesmo. Cada indivíduo percebe, reage e responde diferentemente às ações sobre o ambiente em que vive. As respostas ou manifestações daí decorrentes são resultados das percepções (individuais e coletivas), dos processos cognitivos, julgamentos e expectativas de cada pessoa e isso é de fundamental importância para que possamos compreender melhor as inter-relações entre o homem e o ambiente, suas expectativas, anseios, satisfações e insatisfações, julgamentos e condutas.



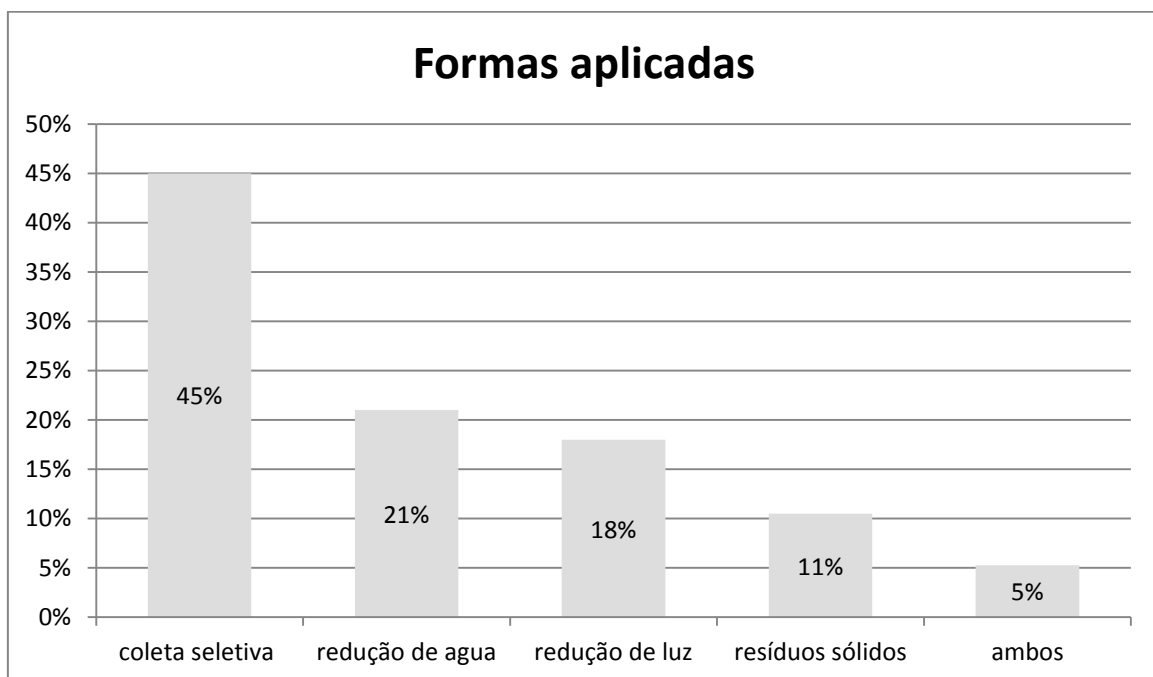
**Gráfico 01:** conhecimento dos hóspedes da Pousada Água Doce sobre o significado de percepção ambiental

**Fonte:** ARISTIMUNHO, 2014.

No gráfico 02, apresentam-se as formas que os hóspedes aplicam essas percepções ambientais. Foi constatado que dos 76% (38) hóspedes que disseram entender o significado de percepção ambiental acreditam que uma das formas que podem ser aplicadas essas práticas são: coleta seletiva (45%), logo em seguida aparece redução de água (21%), redução de luz (18%), resíduos sólidos que aparece com (11%) e por último todos os itens mencionados anteriormente equivale (5%). Fica evidente que essa proporção apresentada está sendo discutida e aplicada em todos os setores, e não somente pelo Turismo, ou seja, é um assunto atual e que está em franca discussão entre sustentabilidade e percepção ambiental em todos os



segmentos da economia mundial. Desse modo é importante ressaltar que as formas de aplicação para essas percepções ambientais dos hóspedes que responderam os questionários é bastante relevante, já que uma das primeiras ideias que vem a mente dos mesmos é a coleta seletiva devido as grandes discussões pelos meios de comunicações como TVs, *internet*. Para Valle (2006) são provenientes de empreendimentos, constituído, sobretudo por restos de alimentos e embalagens, pode conter alguns produtos após consumo com características perigosas(...), também considera os resíduos uma visão expressiva dos riscos ambientais, quando dispostos de maneira inadequada no meio ambiente. Entretanto a maioria das cidades brasileiras, inclusive no município em estudo não existe coleta seletiva por parte das empresas que recolhem o lixo, deixando de lado a coleta seletiva nos domicílios.

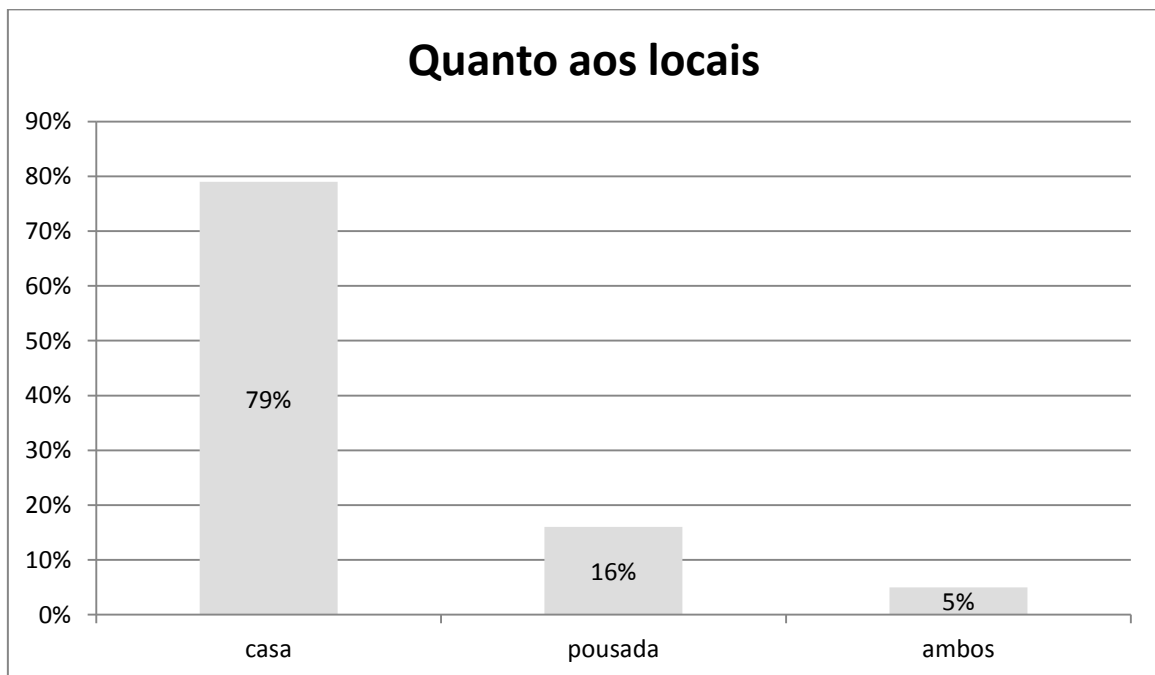


**Gráficos 02:** Retrata a forma que os hóspedes da pousada Agua Doce aplicam suas percepções ambientais.

**Fonte:** ARISTIMUNHO, 2014.

No gráfico 03 apresentamos os locais onde são aplicadas as medidas de percepção ambiental. Foi questionado sobre a necessidade de aplicar tais medidas no seu cotidiano, mas também fora dele. Dos hóspedes entrevistados (79%) disseram que aplicam em suas casas (domicílios) que correspondem a 30 hóspedes; logo depois com (16%) aparecem os hóspedes que aplicam as formas práticas em pousadas/hotéis, ou seja, 6 hóspedes; e (5%) disseram que aplicam em ambos os locais, isso equivale a apenas 2 hóspedes. Podemos observar através da porcentagem apresentada que a grande maioria dos hóspedes aplicam as medidas de percepções ambientais apenas no seu domicílio, tendo em vista que os

hóspedesnem sempre estão preocupados com as questões ambientais, mais sim na redução de gastos de energia elétrica e água. Também foi possível observar que quando os hóspedes estão fora de seus domicílios, os mesmos não tem a mesma preocupação, pois acham que estão pagando por aquilo que estão consumindo. Essa é uma característica muito comum entre os hóspedes de qualquer meio de hospedagem, entretanto isso não deve acontecer principalmente pela fragilidade do meio ambiente. Para uma mudança dessa realidade, é necessário discutira conscientização ambientalnas escolas, desde os primeiros anos até a universidade, para que num futuro próximo a sociedade esteja mais motivada e mobilizada para assumir um papel mais atuante, com novos hábitos e começar a fazer parte do nosso cotidiano. Dessa formaos comportamentos humanos derivam de suas percepções do mundo, cada um reagindo de acordo com suas concepções e relação com meio, dependendo de suas relações anteriores, desenvolvida durante sua vida (MENGHINI, 2005).

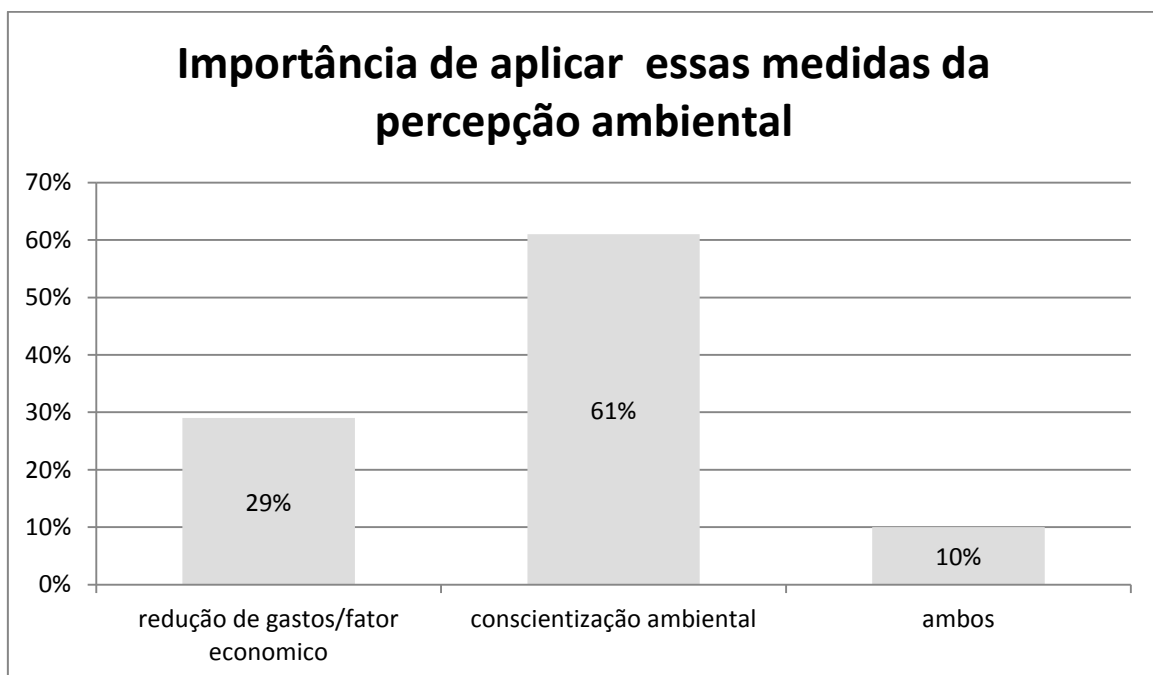


**Gráfico 03:**Mostram quantos os locais que são praticadas as medidas da percepção ambiental pelos hospedes.

**Fonte:** ARISTIMUNO, 2014.

Nográfico 04 foi questionado aos hóspedes qual a importância de aplicar essas medidas no seu cotidiano. Obteve-se como resultado,que o mais importante é a conscientização ambiental (61%), a redução de gastos/fator econômico correspondem (29%) emambos aparecem com (10%) das respostas obtidas pelo questionário. Então, é importante

salientar que ao mencionar que a conscientização ambiental obteve a maior porcentagem, destaca-se se uma consciência ecologicamente seletiva, desenvolvendo dentro do cotidiano novos hábitos de consumo e serviços mais responsáveis com menor volume de desperdício. O papel da percepção ambiental se caracteriza por incorporar variadas dimensões tais como: sociais, políticas, econômicas, culturais, ecológicas e éticas. (DIAS, 1994, p. 8) a inter-relação da ética, da política, da economia, da ciência, da tecnologia, da cultura, da sociedade, da ecologia, pode sugerir um ponto de partida no momento de refletir quais seriam os grandes problemas que tocam as populações, tanto no âmbito macro, quanto no micro revelando, portanto, uma permanente complexidade do pensar e do agir ambiental. Contudo, existe uma grande controvérsia em relação às respostas dos hóspedes, pois no gráfico anterior (gráfico 4) os mesmos foram questionados sobre o local onde são praticadas as medidas e a sua maioria (79%) responderam que são praticadas em seus domicílios, dessa forma se houvesse realmente a conscientização ambiental, os hóspedes também teriam a preocupação em aplicar as medidas nos meios de hospedagem, ou seja, não haveria uma diferença tão grande entre os locais onde as medidas são aplicadas.

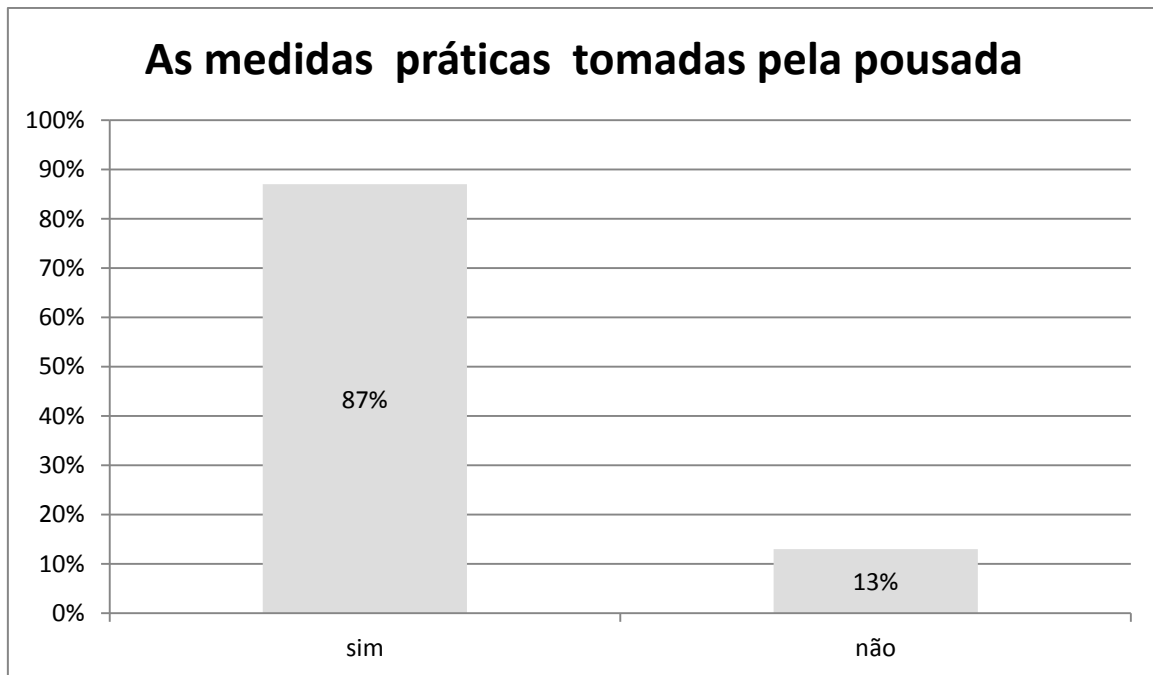


**Gráfico 04:** Quanta a importância de aplicar essas medidas no dia-dia.

**Fonte:** ARISTIMUNHO, 2014.

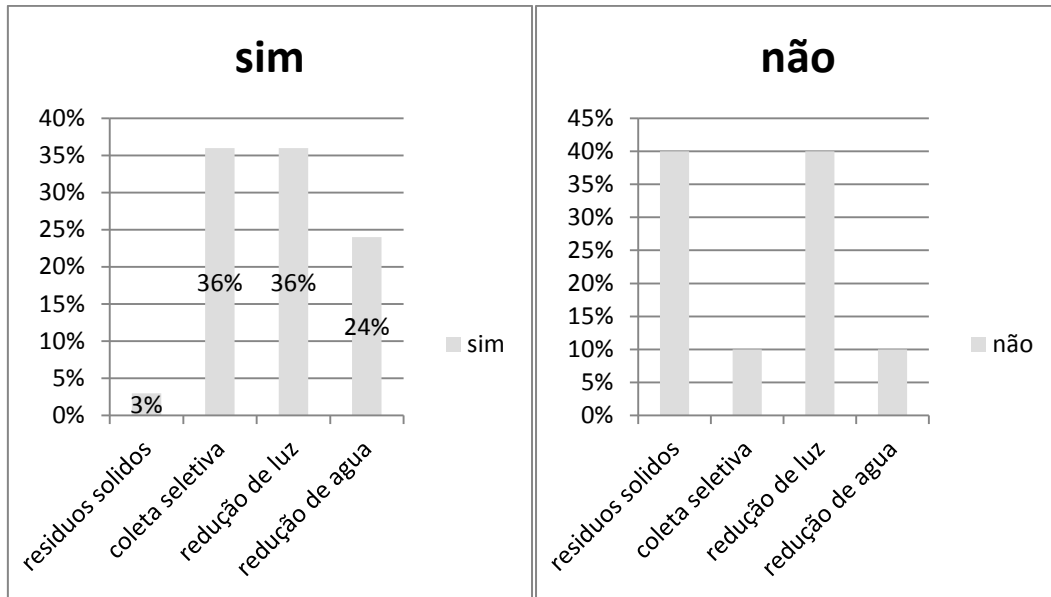
Nos gráficos 11 e 12 são observados pelos hóspedes a existência de medidas na Pousada Água Doce para a redução de luz, água, resíduo sólido e a coleta seletiva. Constatou-se que, (87%) disseram que na pousada existem medidas práticas e outros (13%) que não observaram nenhuma medida. No entanto para os (87%) dos hóspedes que acreditam que essas

medidas são tomadas pela Pousada Água Doce, a coleta seletiva (36%) e à redução de luz (36%) são as principais, ou seja, são as mais evidentes e a maior preocupação da pousada. Com (24%) está à redução de água e por fim os resíduos sólidos com (3%). Quanto aos hóspedes que não observaram nenhuma medida na pousada, são os mesmos que disseram não ter o conhecimento do significado da percepção ambiental. Através do resultado desse questionamento foi possível observar que os meios de hospedagem ainda estão se adequando aos novos métodos de medidas de conservação do ambiente onde está inserido, contudo para que os hóspedes comecem a se adaptar a esses novos conceitos é necessário que os empreendimentos estejam praticando tais medidas. Assim a maior preocupação é quanto ao destino dos resíduos sólidos, onde grande parte do país ainda não tem a coleta seletiva dos mesmos.



**Gráfico 05:** Os hóspedes observa se as medidas são tomadas na Pousada

**Fonte:** ARISTIMUNHO, 2014.



**Gráfico 06:** Observa as medidas são tomadas na Pousada Agua Doce?

**Fonte:** ARISTIMUNHO, 2014.

Os gráficos 11 e 12 demonstram claramente que os hóspedes acreditam que a Pousada tenha preocupação em ter essas medidas práticas, isso de acordo com o IHEI (*International Hotels Environment Initiative*) de 1994, citado por SANTOS, SOUSA & BARBOSA que vê as vantagens da adoção de práticas ambientais para a hotelaria a oportunidades de redução de consumo e, conseqüentemente, os custos dos hotéis, preferência de hóspedes que levam em consideração os requisitos ambientais no momento de escolher o local onde querem se hospedar; melhoria da imagem da empresa perante seus empregados e demais partes interessadas, evitar problemas com a legislação, solução dos problemas ambientais globais e regionais, redução do consumo de água, energia e outros insumos.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

De fato todas essas discussões são amplamente debatidas, em meios da hotelaria, pois está ligada diretamente a essas questões de gestão ambiental com políticas voltadas às suas operações e prestações de serviços aos hóspedes e a mídia de modo em geral, e o meio acadêmico, também, têm um papel muito importante no processo de um melhor entendimento da percepção ambiental.

Dentro do desenvolvimento do trabalho houve ocorrência de diferentes linhas de pensamentos entre os autores para a mesma temática que é a percepção ambiental e ao mesmo tempo os assuntos se confundem com outras temáticas que são a sustentabilidade. A educação ambiental em muito dos momentos não teve essa separação entre os autores e sendo um tema ainda recente, porém discutido constantemente nessas últimas décadas, com o intuito de melhor aproveitar os recursos que o meio oferece, sendo que, tem como base o melhor aproveitamento desses recursos minimizando o impacto sobre a área que está sendo explorada e que tem o seu modo de vida alterada causada pelas mudanças radicais tanto de espera ambiental como comportamental.

Ficou claro com a análise que grande parte dos hóspedes possuem a percepção ambiental de fato e que suas atitudes foram mostradas nas respostas do questionário aplicado, sendo assim, o desafio foi buscar conceitos, definições para desenvolver um questionário de um entendimento simples para os hóspedes da Pousada Água Doce e na medida em que foi mostrando os resultados através das compilações de dados e discussões de resultados foi interessante a maneira que se procedeu ao trabalho com ideias que possam complementá-las no melhor funcionamento da Pousada Água Doce, quanto para a percepção ambiental dos hóspedes que venham a pernoitar por variados motivos, tendo em vista que as dificuldades encontrada pela pousada em querer implementá-las é devido ao fator econômico, pois as sugestões se aplicadas tem um custo elevado, assim, tem a possibilidade de implantação dessas medidas de forma gradativa, buscando sempre que possível readequar o sistema sustentável do empreendimento para melhor operação de seus serviços prestados.

## REFERÊNCIAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas. **Sistemas de Gestão Ambiental – Especificação e diretrizes para uso**. Rio de Janeiro: ABNT. Out/1996.

ABREU, D. **Os ilustres hóspedes verdes**. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.

ALIENDRES, Denílson Leite Guimarães. **Inventario do potencial e análise da viabilidade para a implantação do Turismo em Bela Vista- MS**. Jardim/MS (UEMS, 2012)

ARANDA, Rosana Furtado. **Percepção ambiental e perspectiva da comunidade sobre o ecoturismo na região do Rio Miranda**. Jardim/MS (UEMS, 2013)

ANDRADE, J. V. **Turismo: fundamentos e dimensões**. São Paulo: Ática, 1997

BENI, M. C. **Análise Estrutural do turismo**. 3 ed. São Paulo: Senac, 2000.

BARRETTO, Margarita. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. Campinas, SP: Papyrus, 1995.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 8. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

\_\_\_\_\_, Geraldo. **Administração Hoteleira**. 9ª edição. Caxias do Sul: EDUSC, 2003

\_\_\_\_\_, Geraldo. **Gestão hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.

CARVALHO, Virgílio Nelson da Silva. **Turismo e hotelaria desenvolvimento à economia**. In.: LAGE, Beatriz Helena Gelas; MILONE, Paulo Cesar (Organizadores). **Turismo teoria e prática**. São Paulo, SP: Atlas, 2000.

CARVALHO, Isabel Cristina de Moura. **Educação ambiental: a formação do sujeito ecológico**. São Paulo: Cortez, 2004.

DA SILVA, Heloisa Helena Rovey. **Metodologia da pesquisa**, 2ª aula, 2006.  
Disponível em: <<http://www.salesianolins.br/>> Acessado em: 22/05/2014 - 15h45min.

DIEGUES, A. C. S. **O mito moderno da natureza intocada**. 3.ed, São Paulo: Hucitec, 2001.

DE LA TORRE, Francisco. **Administração hoteleira**. Parte I: departamentos. São Paulo: Roca, 2001.

DENCKER, Ada de FreitasManeti –**Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 4 ed. São Paulo: Futura, 1998.

-----, Ada de FreitasManeti - **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 5 ed. São Paulo: Futura, 2000.

DIAS, G. F. **Atividades interdisciplinares de educação ambiental**. São Paulo: Global, 1994.

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

-----, Reinaldo. **Introdução ao turismo**. São Paulo, SP: Atlas, 2008.

DORNELLES, Claudio Turene Almeida. **Percepção ambiental: uma análise na bacia hidrográfica do rio monjolinho, São Carlos,SP**.- dissertação de mestrado. Escola de Eng. de São Paulo- Universidade. São Paulo, 2006.

FARIA, Ana Cristina.**Mas afinal, o que é turismo?**Publicado em 14/09/2009.

Disponível em: <<http://www.artigonal.com/>> Acessado em: 18/04/2014 – 19h10min

GRESSLER, Lori Alice. **Introdução à pesquisa, projetos e relatórios**. Ed Loyola, São Paulo, 2003.

GRESSLER, Lori Alice. VASCONCELOS, Luiza Mello. **Mato Grosso do Sul: Aspectos históricos e geográficos**.1.ed. Dourados, 2005.

GONÇALVES, L. C. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph,2004.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

FAGGIONATO, Sandra. **Percepção ambiental. Material de Apoio** – Textos,

2009Disponível em: <[http://educar.sc.usp.br/biologia/textos/m\\_a\\_txt4.html](http://educar.sc.usp.br/biologia/textos/m_a_txt4.html)> Acessado em 03/10/2014

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do turismo**. São Paulo. 2ª ed. Editora. 2003.

MARCONI, Marina de Andrade e LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo, SP: Atla,2006.



LEITE, Sydney Nunes. **Bela Vista – Uma viagem ao passado**. Campo Grande: Gráfica Brasília Ltda. 1995.

-----, Sydney Nunes. **Bela Vista – Uma viagem ao passado**. 3ª Ed. Campo Grande: Gráfica e Editora Scanner's. 2007.

LEMOS, Amália Inês G. de (org.) – **Turismo: impactos socioambientais**. São Paulo: Hucitec, 1996.

MAMEDE, Gladson. **Manual de Direito para administração hoteleira**. São Paulo: Atlas, 2004.

MENGHINI, Fernanda Barbosa. **As trilhas interpretativas como recurso pedagógico**. Dissertação (mestrado). Univ. Vale do Itajaí (2005)

MELLAZO, G.C. **A percepção ambiental e educação ambiental: uma reflexão sobre as relações interpessoais e ambientais no espaço urbano**. *Olhares & Trilhas*. Uberlândia, Ano VI, n. 6, 2005.

MINISTÉRIO DO TURISMO – **Missão**

Disponível <[http://www.turismo.gov.br/turismo/o\\_ministerio/missao/](http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/missao/)>> Acessado em: 19/04/2014- 21h40 min

-----, - **Plano Nacional do Turismo 2013-2016 “O Turismo fazendo muito mais pelo Brasil”**. Disponível em: [www.turismo.gov.br/turismo/o\\_ministerio/plano\\_nacional/](http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/plano_nacional/). Acessado em: 19/04/2014 -19h30min

-----, - **Plano Nacional do Turismo 2007-2010 “Uma viagem de inclusão”**. Disponível em: [www.turismo.gov.br/turismo/o\\_ministerio/plano\\_nacional/](http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/plano_nacional/). Acessado em: 19/04/2014 - 18h30min

-----, - **Programa de Estruturação dos Segmentos Turísticos/ Ecoturismo**. Disponível em: [www.turismo.gov.br/turismo/programas\\_acoes/regionalizacao\\_turismo/estruturacao\\_segmentos/ecoturismo](http://www.turismo.gov.br/turismo/programas_acoes/regionalizacao_turismo/estruturacao_segmentos/ecoturismo). Acessado em: 19/04/2014 -18h30min

NETO, Antônio Firmino de Oliveira, BASSINELLO, Patrícia Zaczuk. **Turismo: Diversidade de olhares e experiências**. Campo Grande- MS, Editora: UFMS, 2010.

NEIMAN. Z; RABINOVICI, A. **Trilhas na Natureza e Sensibilização Ambiental** in COSTA. NMC, NEIMAN. Z, Costa. VC (Org), **Pelas Trilhas do Ecoturismo**. Rima-2008,

NEIMAN. Z, Costa. VC (Org), **Pelas Trilhas do Ecoturismo**. Rima-2008

PAES, Sonia Ramona. **Análise da sinalização Turística do Município de Bela Vista-MS**. Jardim/MS UEMS, 2013.

PARQUE NACIONAL SERRA DE BODOQUENA- **Plano de Manejo Encarte 1**. Brasília: abril, 2013. Disponível em: [http://www.icmbio.gov.br/portal/images/stories/docs-planos-de-manejo/Encarte1\\_2013.pdf](http://www.icmbio.gov.br/portal/images/stories/docs-planos-de-manejo/Encarte1_2013.pdf). Acessado em: 19/04/2014- 15h50min

PETROCCHI, Mário – **Gestão de Pólos turísticos**. 2ed. São Paulo: Futura, 2002.

OKAMOTO, Jun- **Percepção Ambiental e comportamento**. Ed. Plêiade São Paulo, 1996.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO – OMT. **Introdução ao turismo, 2006**.

-----, – **Introdução ao turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. **A ONU e o meio ambiente**. Disponível em: <http://www.onu.org.br/a-onu-em-acao/a-onu-e-o-meio-ambiente/>. Acessado em: 19/04/2014 – 20h30min

RIBEIRO, L. M. **O papel das representações sociais na educação ambiental**. Dissertação de Mestrado, pela Pontifícia Universidade Católica. Departamento de Educação. Programa de Pós-Graduação em Educação. Rio de Janeiro, 2003.

RUSCHEINSKY, Aloisio. **Meio Ambiente e percepção do real: os rumos da educação ambiental nas veias sociais**. Revista Eletrônica do Mestrado em Educação Ambiental, v., p 26-44, out./dez. 2001.

RUSCHMANN, Doris Van de Meene – **Marketing turístico: enfoque promocional**. 9ed. Campinas-SP: Papyrus, 2004.

-----, Doris Van de Meene - **Turismo e planejamento sustentável**. 2ªed. Campinas: Papyrus, 1997

-----, Doris Van de Meene – **Turismo e planejamento sustentável**: a proteção do meio ambiente. 7ed. Campinas-SP: Papirus, 2001.

SANTOS, Cleide Bárbara Neres dos; SOUSA, Maria Tereza Saraiva de e BARBOSA, Ricardo Joaquim. **Gestão Ambiental em Empreendimentos Hoteleiros: Análise de Práticas e de Resultados em um Estudo de Casos Múltiplos**. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Centro Universitário Nove de Julho (Uninove) e Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM), São Paulo SP.

SWARBROOKE, John. **Turismo sustentável: conceitos e impacto ambiental**. São Paulo: Aleph, 2000

TANNER, Richard Tuppen. **Educação ambiental**. São Paulo: Summus/Edusp. 1978

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Turismo e qualidade: tendências contemporâneas**. São Paulo: Papirus, 1999.

TOURAINE, Alain. **Crítica da modernidade**. 6ª ed., Petrópolis: Vozes, 1999.

TUANY, Yi – fu. **TOPOFILIA**- Um estudo da percepção atitudes e valores do meio ambiente. Rio de Janeiro. Editora: Difel 1980

VALLE, Cyro Eyer do. **Qualidade ambiental: ISO 14000**. 6. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2006. 200 p.

VIGNATI, Frederico. **Gestão de destinos turísticos | Como atrair pessoas para polos, cidades e países**. Rio de Janeiro. Editora: Senac, 2008.

WEARING & NEIL, Stephen; John – **Ecoturismo: impactos, potencialidades e possibilidades**. Barueri-SP: Manole, 2001.

## **ANEXOS 01**