



AMBIENTUR

III SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

08 a 11/06/2017 Antônio Prado/RS

Comunicação ambiental: requisito a ser explorado na sustentabilidade dos meios de hospedagem

Deise Renata Bringmann¹, Suzana Maria De Conto², Maria Pires Prates³

¹Universidade de Caxias do Sul (deise.renata@ucs.br)

²Universidade de Caxias do Sul (smcmande@ucs.br)

³Universidade de Caxias do Sul (mpprates@ucs.br)

Resumo

A comunicação ambiental é desenvolvida de forma efetiva nos meios de hospedagem? Como os hóspedes são sensibilizados em relação às suas responsabilidades frente à gestão da sustentabilidade desses empreendimentos turísticos? Como é estabelecida a comunicação nesses serviços? Este artigo foi construído no sentido de analisar diferentes contribuições teóricas sobre a inserção da comunicação ambiental na gestão da sustentabilidade de meios de hospedagem. Busca-se com essa revisão (periódicos, legislação, normas técnicas e livros), considerar a relevância da comunicação ambiental como requisito na melhoria contínua no sistema de certificação da gestão da sustentabilidade dos meios de hospedagem. Considerando-se que a informação é uma variável que determina o comportamento das pessoas, evidencia-se, por meio deste estudo, que a comunicação ambiental quando direcionada estrategicamente, auxiliará na obtenção de resultados significativos sobre o desempenho da sustentabilidade dos meios de hospedagem.

Palavras-chave: Comunicação ambiental. Meios de hospedagem. Gestão da sustentabilidade.

Área Temática: O sistema de gestão da sustentabilidade nos meios de hospedagem.

Environmental communication: a requirement to be explored in the sustainability of the means of lodging

Abstract

Is environmental communication effectively developed in the means of lodging? How are guests sensitized to their responsibilities in management the sustainability of these tourism services? How is communication in these services established? This article was constructed in the sense of analyzing different theoretical contributions on the insertion of environmental communication in the management of the sustainability of means of lodging. This review (periodicals, legislation, technical norms and books) seeks to consider the relevance of environmental communication as a requirement in the continuous improvement in the certification system of the sustainability management of the means of lodging. Considering that the information is a variable that determines the behavior of the people, it is evident, through this study, that the environmental communication when strategically directed, will



AMBIENTUR

III SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

08 a 11/06/2017 Antônio Prado/RS

help in obtaining significant results on the performance of the sustainability of the means of lodging.

Keywords: Environmental communication. Means of lodging. Management of sustainability.

Thematic area: The system of sustainability management in the means of lodging.

1 Introdução

Com o surgimento das políticas ambientais e a democratização das informações as organizações passam a implantar procedimentos e tecnologias no sentido de controlar seus impactos ambientais. A responsabilidade socioambiental está cada vez mais inserida na pauta dos interesses da sociedade, fazendo com que as empresas fiquem atentas e comprometidas com uma mudança organizacional relacionada a esse tema.

Considerando a influência da comunicação nos empreendimentos e a responsabilidade com as práticas socioambientais, as informações sobre a sustentabilidade devem estar presentes nos diferentes meios de comunicação da organização. Segundo Oliveira e Nader (2005 p.10) “A comunicação exerce um papel fundamental e é utilizada estrategicamente como forma não só na disseminação das informações, mas também como uma ferramenta de educação ambiental interna e externa.” A comunicação serve como instrumento de mudança e, se bem direcionada, catalisa a adesão de colaboradores, uma vez que é inegável a importância do planejamento da gestão da sustentabilidade nas organizações. Havendo uma atuação conjunta entre os meios de hospedagem e os serviços prestados em relação à atividade do turismo, a comunicação ambiental, poderá ser um instrumento para disponibilizar informações relacionadas à preservação do patrimônio natural, por meio de contato direto e de vivências harmonicamente atreladas ao patrimônio cultural, possibilitando momentos de sensibilização e aprendizagem ao hóspede durante os serviços turísticos prestados.

Nesse sentido, é importante estudos voltados a comunicação ambiental, no sentido de evidenciar lacunas e tendências sobre o tema na academia e, como decorrência auxiliar na intervenção no âmbito dos serviços prestados pelos meios de hospedagem.

2 Comunicação ambiental nas organizações

A partir da Revolução Industrial, em todo o mundo, houve uma crescente aceleração no consumo dos recursos naturais, os quais foram explorados de forma desordenada, provocando um resultado negativo ao meio ambiente e ao homem (NASCIMENTO, 2008). De acordo com Garcia e Satíso (2010), a partir dos anos 90 as organizações deixam de buscar somente objetivos econômicos e financeiros e começam a inserir dentro dos seus objetivos uma responsabilidade social baseada, entre outras coisas, na defesa do meio ambiente e na racionalidade do consumo de energia. É a filosofia da Responsabilidade Social Empresarial (RSE) que incorpora as três dimensões do desenvolvimento sustentável da instituição: econômica, social e ambiental.

Portanto, a redução dos problemas ambientais, exige uma nova postura dos empresários e administradores, que devem passar a considerar as questões ambientais em suas



AMBIENTUR

III SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

08 a 11/06/2017 Antônio Prado/RS

decisões administrativas. De acordo com Barbieri et al. (2010), o aumento do senso de responsabilidade global sobre o meio ambiente vem transformando as organizações, fazendo as mesmas ajustarem seu modelo de gestão ambiental para os novos tempos. Sendo assim, a Gestão se orienta para a satisfação das demandas dos diferentes grupos de interesse e as exigências do desenvolvimento sustentável que consolida as instituições e assegura sua projeção de futuro. Levando em consideração que a informação é uma variável que define a conduta das pessoas em relação ao meio ambiente (MANDELLI, 1997), é importante que a mesma seja confiável, para que possa ser sociabilizada constantemente, atendendo a necessidade de esclarecer e sensibilizar as pessoas sobre suas ações para com o meio ambiente. Sendo assim, a comunicação dentro das organizações consolida-se em processo sistemático e estratégico, que contempla fatores do ambiente interno e externo das corporações.

Com o intuito de que as políticas ambientais organizacionais sejam consideradas por todos os níveis hierárquicos, a comunicação interna deve ser consoante com o planejamento estratégico e com as práticas adotadas pela organização (GONZAGA, 2005).

Para promover a modernização e inovação na gestão das organizações no que tange à comunicação ambiental, faz-se necessário que os empresários dêem a devida atenção aos aspectos relacionados à cultura, à ética, ao planejamento estratégico, à responsabilidade social e à economia globalizada, integrando a comunicação, uma vez que devem fazer parte dos objetivos do empreendedor.

A tolerância e as trocas recíprocas das pessoas e dos grupos que compõem as empresas, tanto interna quanto externa, vêm sendo trabalhada de uma maneira em que a comunicação sobre a sensibilização com o meio ambiente seja clara e ética para todos os envolvidos sejam, o público interno ou externo (BELINAZO; AREND, 2007). Logo, a comunicação dos princípios e ações internas da organização configura-se como uma ferramenta de educação ambiental junto aos colaboradores e clientes, incentivando a adoção de práticas sustentáveis e propiciando uma imagem empresarial positiva (GONZAGA, 2005). Nos meios de hospedagem, De Conto et al. (2013) afirmam que essas ferramentas devem integrar um processo permanente e contínuo, de modo a levar os colaboradores e hóspedes a refletirem criticamente sobre seu papel em relação à prevenção do impacto ambiental decorrente das atividades do empreendimento.

De acordo com Moura (2002), uma vez que a gestão ambiental se fundamenta em um conjunto de medidas e procedimentos bem definidos que, se adequadamente aplicados, permitem controlar os impactos incorporados por um empreendimento sobre o meio ambiente, é fundamental que se perceba como se desenvolvem as atividades administrativas e operacionais da organização, para abordar os problemas ambientais decorrentes de sua atuação ou para evitar que eles ocorram no futuro através de uma comunicação eficiente. No entanto, se entende que o desafio para estabelecer uma comunicação adequada, que venha ao encontro da preservação do planeta, é importante que sejam considerados diferentes fatores como o público ao qual está sendo dirigida a mensagem. Segundo Fortes (2003 p. 241) “A comunicação dirigida é perfeitamente determinada, selecionada e controlada pelo emissor das informações.”. Diante do exposto, em que a dimensão ambiental está inserida nos interesses da sociedade, as organizações sofrem influências do ambiente externo e apresentam inúmeras situações mutáveis e evolutivas. Nota-se que as empresas estão passando por um momento de transição e ajustes, os quais incluem o tratamento do meio ambiente tanto como questão estratégica e vantagem competitiva, quanto na busca de soluções para os problemas ambientais atuais e futuros (OLIVEIRA; NADER, 2005).



AMBIENTUR

III SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

08 a 11/06/2017 Antônio Prado/RS

Neste sentido, os meios de hospedagem também são desafiados a encontrar novas formas de organização e administração que atendam às exigências ambientais de uma maneira que seja possível conciliar a expansão econômica e o avanço tecnológico com a preservação ambiental (DE CONTO et al., 2015). Com todos os movimentos que vêm ocorrendo em prol de um meio ambiente sustentável, e o despertar dos consumidores para esse mundo com menor impacto ambiental, deve-se buscar sensibilizar o hóspede. Diante desse novo cenário num futuro próximo as exigências se tornarão tão intensas no que diz respeito à preservação do meio ambiente que as certificações serão o maior diferencial para os meios de hospedagem (FREITAS, ALMEIDA; 2010). Cabe destacar que a dimensão ambiental é parte da gestão da sustentabilidade e que, portanto, deve ser integrada à dimensão econômica e social nesses serviços de turismo.

De acordo com a NBR 15401 (ABNT, 2014), a sustentabilidade é definida como “uso dos recursos, de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações.”. Nessa direção, a mesma norma em relação à conscientização das pessoas descreve:

As pessoas que executam o trabalho sob o controle do meio de hospedagem devem estar conscientes: da política de sustentabilidade; da sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão da sustentabilidade, incluindo os benefícios da melhoria do desempenho da sustentabilidade; das implicações de não conformidades com os requisitos do sistema de gestão da sustentabilidade e das potenciais consequências da inobservância de procedimentos operacionais especificados e dos impactos ambientais, socioculturais ou econômicos significativos, reais ou potenciais, de suas atividades. (ABNT, 2014).

Assim como apresentado na NBR 14.001 (2015), à comunicação interna e externa, de um meio de hospedagem descreve:

Os meios de hospedagem devem estabelecer, implementar e manter processo (s) necessário (s) para comunicações internas e externas pertinentes para o sistema de gestão ambiental, incluindo: sobre o que comunicar; quando comunicar; com quem comunicar e como comunicar. (ABNT, 2015).

Nessa mesma direção, a NBR 15.401 também estabelece as diferentes formas de comunicação para a gestão da sustentabilidade. No sentido de fornecer subsídios a esses empreendimentos turísticos para estabelecer a comunicação e engajamento, a NBR 15401 apresenta diferentes exemplos a serem analisados e adotados nesses serviços:

Sensibilizar o cliente no site, sistema de reserva, *check in*, na unidade habitacional, em áreas sociais, por meio de informações verbais, *display*, placa, *folder* ou manual;

Realizar ações de educação com a comunidade local, como visita às instalações do meio de hospedagem, palestras, concursos, divulgação das práticas adotadas nos meios de comunicação locais (jornais, rádio etc.);

Capacitar os colaboradores por meio de reuniões, oficinas, cursos, palestras, seminários, congressos, programas de voluntariado, entre outros;



AMBIENTUR

III SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

08 a 11/06/2017 Antônio Prado/RS

Realizar ações conjuntas com outros meios de hospedagem e outros atores para desenvolvimento sustentável do destino, como compras coletivas, coleta de resíduos, atividades sociais, entre outras;

Sensibilizar e estimular fornecedores a implementar práticas sustentáveis de produção e fornecimento, através de reuniões, palestras, informativos etc. (ABNT, 2014).

Exemplos dessa natureza ao serem implantados nos meios de hospedagem auxiliam em mudanças comportamentais de seus hóspedes, colaboradores, fornecedores e alta administração. Visto que a informação é uma variável que determina a conduta das pessoas, a sua divulgação é, portanto, necessária (DE CONTO et al., 2016). Ao socializar informações sobre o desenvolvimento de suas práticas sustentáveis (ambientais, socioculturais e econômicas), os meios de hospedagem exercem seu papel social, no sentido de sensibilizar os hóspedes de suas responsabilidades (DE CONTO et al., 2015), bem como incentivá-los a escolher meios de hospedagem movidos também por critérios de sustentabilidade (DE CONTO; BONIN; PRATES, 2016).

Atendendo a essas normativas, a comunicação contribui para que os indivíduos percebam como os meios de hospedagem estão evidenciando as informações referentes à dimensão da sustentabilidade e de que maneira estão sendo abordadas e incluídas as preocupações com os impactos ambientais, sociais, culturais e econômicos. Nessa direção, e considerando o que estabelece as normativas vigentes, cabe aos meios de hospedagem apresentar sistemas de comunicação que assegurem a participação efetiva dos colaboradores, fornecedores e hóspedes, contribuindo para a melhoria contínua de seu sistema de gestão.

3 Considerações finais

Com base nas diferentes contribuições aqui apresentadas por diferentes autores, evidencia-se que a comunicação ambiental em uma organização, independente da forma de implantação, trará resultado quando alinhada aos objetivos das organizações.

Devido à necessidade da construção de uma gestão sustentável nas organizações, entende-se que as mesmas devam de alguma forma comunicar e evidenciar as ações de sustentabilidade que praticam, por meio de diferentes sistemas de comunicação, contribuindo para maximizar o conceito de que o desenvolvimento econômico é decorrente da implantação de uma gestão responsável que se desenvolve com critérios sustentáveis. Assim, para que os esforços em busca da sustentabilidade ultrapassem a barreira da insignificância, as ações sustentáveis precisam ser socializadas pelas organizações, sendo necessário rever o modelo de comunicação nas mesmas ou de construir um modelo.

Em síntese, é indiscutível a relevância da comunicação ambiental como requisito na melhoria contínua no sistema de gestão da sustentabilidade dos meios de hospedagem. Considerando-se que a informação é uma variável que determina o comportamento das pessoas, evidencia-se, por meio deste estudo, que a comunicação ambiental quando direcionada estrategicamente e com base na qualidade da informação, auxiliará na obtenção



AMBIENTUR

III SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

08 a 11/06/2017 Antônio Prado/RS

de resultados significativos sobre o desempenho da sustentabilidade nos meios de hospedagem.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14.001**: Sistemas de Gestão Ambiental. Rio de Janeiro, 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15.401**: Meios de hospedagem – Sistema de gestão da sustentabilidade. Rio de Janeiro, 2014.

BARBIERI, J. C.; VASCONCELOS, I. F. G. de; ANDREASSI, T.; VASCONCELOS, F. C. de. Inovação e sustentabilidade: novos modelos e proposições. **Revista de Administração de Empresas – RAE**. São Paulo, v.50, n.2, p. 146-154, abr/jun, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v50n2/02.pdf>>. Acesso em: 1 abr.2017.

BELINAZO, D. P.; AREND, S. C. Comunicação organizacional como estratégia de defesa do meio ambiente. **Revista da FAE**, Curitiba, v.10, n.2, p.1-15, jul./dez. 2007. Disponível em: <<https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/335>>. Acesso em: 18 mar. 2017.

DE CONTO, S. M. et al. Educación ambiental en medios de hospedaje: información de los huéspedes en Caxias do Sul, Brasil. **Estudios y Perspectivas en Turismo**, v. 22, p. 473-491, 2013. Disponível em: <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322013000300006>. Acesso em: 22 mar. 2017

DE CONTO, S. M.; BONIN, S. M.; PRATES, M. P. Requisitos de sustentabilidade em meios de hospedagem cinco estrelas no Brasil. In: SEMINÁRIO DA ANPTUR, 13., 2016, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANPTUR, 2016. Disponível em:<<http://www.anptur.org.br/anptur/anais/v.12/DPS2/435.pdf>> . Acesso em: 13 abr. 2017.

DE CONTO, S. M.; BONIN, S. M.; FOLETTI, S.; ZOCHOLINI, C. A.; PEREIRA, G. S.; Gestão da sustentabilidade em meios de hospedagem certificados pela NBR 15401: Canela/RS. In: SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS, 2., 2015, Canela. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: ABES, 2015. Disponível em: <http://www.abesrs.org.br/centraldeeventos/_arqTrabalhos/trab_20150504171828000000887.pdf>. Acesso em: 17 mar. 2017.

DE CONTO, S. M.; BONIN, S. M.; PRATES, M. P.; FOLETTI, S.; ZOCHOLINI, C. A. Requisitos de sustentabilidade em meios de hospedagem do sul do Brasil: uma análise das informações disponibilizadas nos sítios eletrônicos. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE TECNOLOGIA PARA O MEIO AMBIENTE, 5., 2016, Bento Gonçalves. **Anais...** Bento Gonçalves: Universidade de Caxias do Sul, 2016. Disponível em: <<https://siambiental.ucs.br/congresso/index.php/anais/trabalhosTecnicos?ano=2016>>. Acesso em: 16 abr. 2017.



AMBIENTUR

III SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

08 a 11/06/2017 Antônio Prado/RS

FORTES, G. W. **Relações públicas:** processo, funções, tecnologia e estratégias. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Summus, 2003.

FREITAS, A. L. P; ALMEIDA, M. M. de. Avaliação do nível de consciência ambiental em meios de hospedagem: uma abordagem exploratória. **Sociedade & Natureza**, Uberlândia. v. 22, n.2, 2010, p. 405-417. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/sn/v22n2/a13v22n2.pdf>>. Acesso em: 28 mar.2017.

GARCÍA, J. S.; SANTISO, M. S. Comunicação ambiental para o século XXI. **Comunicação & Educação**, v. 15, n. 2, p. 69-76, 2010. Disponível em: <<http://www.periodicos.usp.br/comueduc/article/view/44826>>. Acesso em: 18 mar.2017.

GONZAGA, C. A. M. Marketing verde de produtos florestais: teoria e prática. **Revista Floresta**, Curitiba, PR, v. 35, n. 2, mai./ago., p. 353-368, 2005. Disponível em: <<http://revistas.ufpr.br/floresta/article/view/4623/3579>>. Acesso em: 7 abr. 2017.

MANDELLI, S. M. De C. **Variáveis que interferem no comportamento da população urbana no manejo de resíduos sólidos domésticos no âmbito das residências**. 1997. 267 f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal de São Carlos. São Carlos, 1997.

MOURA, L. A. A. de. **Qualidade e gestão ambiental**. 5.ed. rev. e ampl. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2008. 422 p.

NASCIMENTO, L. F. **Gestão ambiental e sustentabilidade** – Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC; Brasília : CAPES : UAB, 2012. 148p.

OLIVEIRA, M. J. C.; NADER, S. M. Comunicação Organizacional e Meio Ambiente: uma análise sobre a relação entre políticas ambientais e de comunicação. **Comunicarte**, v. 26, p. 23-41, 2005. Disponível em:<http://www.abrapcorp.org.br/anais2007/trabalhos/gt2/gt2_oliveira.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2017.