

PERCEÇÃO DOS MORADORES DE FOZ DO IGUAÇU EM RELAÇÃO À HOTELARIA LOCAL E A SUSTENTABILIDADE DO DESTINO

*PERCEPTION OF FOZ DO IGUAÇU RESIDENTS IN RELATION TO LOCAL HOSPITALITY AND
DESTINATION SUSTAINABILITY*

Jaqueline Becker*1. Rosislene de Fátima Fontana*2.

Bacharela em Hotelaria pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE). E-mail: jaquelinebecker200@gmail.com*1.

Doutora em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALD). Professora do Curso de Hotelaria e do Programa de Pós-graduação em Desenvolvimento Rural Sustentável da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE). E-mail: rosislene.fontana@unioeste.br*2.

Palavras-chave

Hotelaria.
Percepções da
Sustentabilidade.
Foz do Iguaçu.

Resumo

Este estudo aborda as percepções dos moradores de Foz do Iguaçu sobre a hotelaria local a partir da ótica voltada à sustentabilidade, ou seja, tem por objetivo analisar quais as percepções dos moradores locais quanto à sustentabilidade hoteleira em Foz do Iguaçu-PR. Foz do Iguaçu é um importante destino turístico internacional, tendo o turismo como sua principal atividade econômica, movimentando a economia local. A hotelaria de Foz do Iguaçu contribui significativamente para o fluxo turístico da localidade, possibilitando as mais variadas tipologias de meios de hospedagem, para todas as classes sociais. Entretanto, poucos estudos tem sido feitos para identificar o real impacto que esta atividade (hospedagem) exerce sobre o destino, principalmente nos quesitos da sustentabilidade econômica, social e ambiental. Para atingir ao objetivo proposto, utilizou-se dos seguintes recursos metodológicos: pesquisa de natureza aplicada, exploratória, descritiva, estudo bibliográfico e documental. Trata-se ainda de um estudo de caso, utilizando o questionário como instrumento de coleta de dados aplicado junto à 228 moradores da cidade de Foz do Iguaçu, onde foram observados e analisados os perfis dos respondentes e as percepções (positivas e negativas) dos moradores da cidade a partir da ótica da sustentabilidade, por meio de análises descritivas com apoio de gráficos para um melhor entendimento. Obteve-se como resultado do estudo que, as percepções dos residentes de Foz do Iguaçu, no que tange ao conhecimento das iniciativas ambientais e sociais ainda são pouco difundidas pelos hoteleiros de acordo com as respostas do questionário, na questão econômica os residentes reconhecem a importância desse setor para a economia da cidade citando contribuições da mesma para o desenvolvimento local.

ISSN

2594-8407



Licenciada por *Creative Commons* Atribuição Não Comercial/Sem Derivações / 4.0/ Internacional

Revisado por
pares

Submetido

20/01/2021

Aprovado

25/05/2021

Publicado

15/11/2021

Editor:

Izac Bonfim

Keywords

*Hospitality.
Perceptions of
Sustainability.
Foz do Iguaçu.*

Abstract

This study addresses the perceptions of residents of Foz do Iguaçu about the local hotel industry from the perspective of sustainability, that is, it aims to analyze the perceptions of local residents about hotel sustainability in Foz do Iguaçu-PR. Foz do Iguaçu is an important international tourist destination, having tourism as its main economic activity, driving the local economy. The hotel industry in Foz do Iguaçu significantly contributes to the tourist flow in the locality, enabling the most varied types of means of accommodation for all social classes. However, few studies have been carried out to identify the real impact that this activity (accommodation) exerts on the destination, especially in terms of economic, social and environmental sustainability. To achieve the proposed objective, the following methodological resources were used: applied research, exploratory, descriptive, bibliographical and documentary study. It is also a case study, using the questionnaire as a data collection instrument applied to 228 residents of the city of Foz do Iguaçu, where the respondents' profiles and the residents' perceptions (positive and negative) were observed and analyzed. The city from the perspective of sustainability, through descriptive analysis supported by graphics for a better understanding. It was obtained as a result of the study that the perceptions of residents of Foz do Iguaçu, with regard to knowledge of environmental and social initiatives are still poorly disseminated by hoteliers, according to the answers to the questionnaire, in the economic issue, residents recognize the importance sector for the city's economy citing its contributions to local development.

Como Citar:

Becker, J.; Fontana, R. F. (2022). Percepção dos moradores de Foz do Iguaçu em relação à hotelaria local e a sustentabilidade do destino. *Ateliê do Turismo*. Campo Grande / MS. 6(1), 39-55

INTRODUÇÃO

Inicialmente a hospitalidade começou através do acolhimento dos viajantes, feitas com caráter caridoso devido a forte influência da religião. Spolon, Moraes, Rosa e Silva (2011) salientam que devido a este acolhimento, os viajantes se beneficiavam com a segurança, conforto, alimentação e descanso. O viajante conseguia um lugar para se hospedar devido a hospitalidade da época, e na maioria das vezes essas trocas não tinham valores monetários. No decorrer dos anos e até de séculos, a hospitalidade começou a ser explorada comercialmente; começaram a perceber que viajar se tornava uma necessidade e a procura de hospedagem começou a aumentar. Spolon *et al.* (2011) também dizem que a hospitalidade começa a se desenvolver com o passar do tempo, e fica perceptível o poder de lucratividade.

A hotelaria aparece junto com o desenvolvimento da hospitalidade e a sua percepção de lucro.

A hotelaria sofreu no decorrer do tempo diversas mudanças, houve a implantação do sistema de classificações, as tipologias dos meios de hospedagem, a crescente profissionalização dos serviços prestados, porém, a hospitalidade permanece na essência do acolhimento do anfitrião. Pereira (2015) pontua como um marco na hotelaria brasileira, a operacionalização do Hotel Hilton em 1971, sendo este o primeiro de muitos hotéis estrangeiros que se instalaram no Brasil, modificando o que até então se conhecia sobre a hotelaria.

A cidade de Foz do Iguaçu, localizada no Oeste do Paraná, de acordo com IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia Estatística) no ano de 2019 possuía cerca de 258.823 habitantes. A cidade é considerada um polo turístico de grande movimentação, a renda da cidade e de seus habitantes em grande parte se dá pela atividade turística. Os meios de hospedagem totalizam 180 empresas, de acordo com o último levantamento feito pelo Inventário Turístico da Prefeitura de Foz do Iguaçu (2014). Sua principal mão de obra são os moradores da cidade e região. O morador exerce um papel fundamental na propagação da hospitalidade; fora do MH (Meio de Hospedagem) o contato se dá muitas vezes através do transporte, comércios e prestações de serviços. E quando se fala em relação entre hoteleiros e comunidade local, é muito importante esse relacionamento, e um fator decisivo para que o serviço final seja satisfatório: a comunidade entendendo a importância do desenvolvimento econômico e o hoteleiro entendendo a importância da comunidade como uma forma de fidelizar a hospedagem através da hospitalidade. Silva (2004, p. 35) salienta a importância da atividade para a economia local dizendo que as “[...] atividades turísticas criam oportunidades de empregos nos hotéis e os gastos restantes dos turistas induzem o surgimento de vagas em restaurantes, lojas, agências de viagens [...]”.

O turismo impacta a comunidade e o seu meio sendo importante haver uma gestão desses resultados, através de atividades de desenvolvimento da sustentabilidade e a conscientização dos moradores locais da sua existência. Para Neres e Bomfim (2012), os

[...] objetivos econômicos gerais do turismo são a maximização da quantidade de experiência psicológica para os turistas (da utilidade dos bens e serviços), dos lucros das firmas que produzem bens para os turistas e dos impactos primário e secundário dos gastos turísticos sobre uma determinada comunidade, região ou país (Neres & Bomfim, 2012, p. 2).

Desta forma, a comunidade do destino além de proporcionar ao turista vivências em sua cidade, através da recepção e dos serviços prestados, recebe o impacto econômico, social e ambiental da atividade. Sendo assim, este estudo tem por objetivo analisar quais as percepções dos moradores locais quanto à sustentabilidade hoteleira em Foz do Iguaçu-PR.

HOTELARIA E HOSPITALIDADE

A hospitalidade está presente na história da humanidade através de escrituras, testemunhos, relatos e estudos arqueológicos, sendo que de acordo com Grinover (2007, p. 20), a “[...] história da hospitalidade é a história do homem, de seus encontros, de seus diálogos e de tudo aquilo que ele tem criado para facilitar sua aproximação com seus semelhantes”. Com o passar dos anos a hospitalidade tornou-se objeto de estudo de diversas áreas científicas.

O sociólogo e antropólogo Marcel Mauss (2003) em sua obra abordando o ‘Ensaio Sobre a Dádiva’ traz questões sobre a relações de trocas, onde, de acordo com o estudioso as relações que fundamentam os relacionamentos são através do tripé ‘dar, receber e retribuir’ e esse ciclo de trocas acaba por reforçar as alianças sociais e espirituais. Essa base de trocas na hospitalidade reforçava o acolhimento dos viajantes em estabelecimentos domésticos e comerciais, e esse ciclo era perpetuado entre os viajantes, podendo ser também um ato de dominação dos povos pois, segundo Mauss (2003), mesmo supondo que o ato é desprovido de interesses, o feito de doar não será desinteressado totalmente.

No decorrer do tempo a hospitalidade começou a ganhar fatores econômicos, perdendo, alguns traços do acolhimento medieval, a gratuidade, por exemplo. A hospitalidade comercial gera valores montantes para o anfitrião, existem estudos que apontam como sendo hospitalidade profissional a venda de serviços hoteleiros. Camargo (2004), em sua obra, usa termos como ‘sequestro do hóspede’ para salientar esse tipo de hospedagem, defendendo que devido a ampliação da sociedade moderna, as pesquisas asseguram a questão do perfeito, planejado, almejado, o que mantém a busca da satisfação por parte do viajante.

De acordo com Camargo (2019), os anfitriões são as pessoas que estão ligadas diretamente e indiretamente com o hotel. A artificialidade tentada por muitas redes e cadeias hoteleiras, como a autonomia dos atendimentos, padronizações administrativas, com o intuito de modernização e até ‘em nome da qualidade’, descaracterizam muitas vezes, a real essência da hospitalidade (Camargo, 2019). A hospitalidade é promovida de pessoas para pessoas, os empreendimentos físicos são instrumentos para sua promoção, mas nada são se não houver a troca entre os indivíduos, segundo o autor. Sendo assim, o poder público deve agir de forma a preservar os interesses locais, a comunidade deve estar amparada e, segundo Dall’Agnol (2012, p.2),

[...] entende-se que o turismo tem um importante papel no campo econômico, cultural e na troca social. Por este motivo é de fundamental importância conhecer as percepções e atitudes dos residentes em localidades turísticas acerca dos impactos gerados pelo turismo em seus lugares de residência.

Alguns sentimentos por parte da comunidade receptora, podem surgir entre eles a xenofobia, que seria o medo ou antipatia ao estrangeiro. Esse sentimento acaba por influenciar de modo negativo a viabilidade do desenvolvimento turístico. Como o que

aconteceu em Barcelona (*overtourism*), e na França (especulação imobiliária) - dois exemplos de fatos que ocasionaram desconforto para o morador local e para o turista.

De acordo com Camargo (2019, p. 4), “o entendimento de que o receptível turístico envolve a cidade e toda a população local, o que torna todo os seus habitantes igualmente responsáveis pelo êxito do acolhimento [...]”, uma cidade inospitaleira terá poucas chances ou nenhuma no turismo, pois o acolhimento no meio de hospedagem somente não é capaz de assegurar a hospitalidade para o turista, que procura na grande maioria das vezes o destino como principal interesse.

Os MH's (Meios de Hospedagem) enquanto parte fundamental no turismo global são indispensáveis na vida social, cultural e política da comunidade. A hotelaria é uma parte importante no universo do turismo, corroborando com Petrocchi (2007) que afirma que o turismo pode ser conceituado por produto, tendo três serviços básicos indispensáveis: transporte, hospedagem e atrativos. A hospedagem faz um papel importante no sistema do turismo, tanto é influenciável quanto é influente no meio que está inserido. Como disse Petrocchi (2007, p. 2),

Empresa hoteleira é a pessoa jurídica que explora ou administra meios de hospedagem, tendo como objetivos sociais o exercício da atividade hoteleira. A hotelaria é uma parte do sistema de turismo e, como tal, interage com as demais partes. Isso significa que existe uma interdependência entre o hotel e os demais integrantes do sistema: o hotel influencia o resultado do conjunto, assim como sofre influência das outras partes.

Com a evolução da hotelaria e seu desenvolvimento, se tornou importante planejar as responsabilidades que tais impactos poderiam causar ao meio. De acordo com o Relatório *Brundtland* denominado nosso futuro comum publicado em 1987 onde foram promovidas diversas iniciativas para os países industrializados sobre os impactos ao ambiente, o relatório conceitua que o “[...] desenvolvimento sustentável é aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer as possibilidades de as gerações futuras atenderem a suas próprias necessidades.” (Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento [CMMAD], 1991, p. 46). Houve então uma sensibilização sobre a exploração de recursos, que na maioria das vezes são finitos e, para que seja possível tal ato, é importante um comprometimento de todas as partes, desde governamental, institucional e social.

Durante a Cúpula Mundial de Desenvolvimento Sustentável que ocorreu em Johannesburgo, na África do sul no ano de 2010 foi debatido sobre o desenvolvimento do conceito de sustentabilidade. A declaração de Johannesburgo estabeleceu o que o desenvolvimento sustentável se baseia nos três pilares: desenvolvimento econômico, desenvolvimento social e desenvolvimento ambiental.

Foi criado um conceito do *Triple Botton Line* estudado pelo autor Elkington (1994) e novamente mencionado no artigo de Oliveira, Medeiros, Terra e Quelhas (2012), mundialmente conhecido pelos *3P* (*People, Planet, Profit*) em português seria o PPL (Pessoas, Planeta, Lucro), nessa compreensão está embasado os três pilares, que são o

econômico, ambiental e o social. A partir da harmonia dos três pilares se abrange sustentabilidade e, de acordo com Venturini e Lopes (2015), os principais objetivos são: a contribuição ao meio ambiente, possibilitando uma redução significativa a destruição do ecossistema, também a geração de lucros, riquezas e que consiga atender a sociedade em suas pretensões. No eixo ambiental o principal intuito é o de preservar os recursos e, de acordo com Grinover (2007), a sustentabilidade ecológica pode ser aplicada com as seguintes formas: a) o uso consciente dos recursos; b) controle que limita o uso de recursos não renováveis; c) a diminuição e o reaproveitamento de resíduos; d) criação de energias limpas e renováveis que diminuam os impactos ambientais e; e) criação de leis e normas que protejam o meio ambiente.

No eixo econômico, a sustentabilidade norteia pela responsabilidade no gerenciamento dos recursos e a distribuição da renda de forma contínua, tanto no setor público quanto privado. De acordo com Grinover (2007), a sustentabilidade econômica aloca de maneira regular os investimentos públicos e privados, ou seja, é uma gestão consciente dos recursos. De acordo com o site da LASSU-USP (2019), “[...] são analisados os temas ligados à produção, distribuição e consumo de bens e serviços e deve-se considerar os outros dois aspectos. Ou seja, não adianta lucrar devastando, por exemplo”. Por isso é muito importante que os empreendimentos consigam aplicar a sustentabilidade econômica, pois ajuda a nortear os investimentos, com mais conscientização dos recursos disponíveis.

O eixo social tem como principal norteador o desenvolvimento da sociedade, o capital humano. O comprometimento da empresa com seus funcionários, como o atendimento as necessidades básicas, salários justos, cuidados com a saúde dos envolvidos e suas famílias, respeito às leis do trabalho, adequação do ambiente de trabalho, a qualidade e tempo de lazer do trabalhador. Grinover (2009, p.7) explana que “[...] a hospitalidade, agora, é um modo de garantir a heterogeneidade da cidade e a riqueza de sua sócio-diversidade, que encontra sua forma quase que determinante no espaço social e antropológico.” A sustentabilidade social é um processo de boas práticas no que tange o social, com iniciativas que promovam o bem estar da comunidade.

Desta forma, esta pesquisa busca nos eixos ambiental, social e econômico entender como a população de uma localidade turística entende a sustentabilidade por meio das práticas hoteleiras locais.

A HOTELARIA DE FOZ DO IGUAÇU E A ECONOMIA LOCAL

Foz do Iguaçu é uma cidade turística, detém um grande fluxo de turista; de acordo com o Inventário Técnico de Estatísticas Turísticas (2018) a cidade recebe cerca de 2 milhões de turistas por ano, segundo dados levantados através do fluxo de passageiros do aeroporto do município e o fluxo de visitantes do Parque Nacional do Iguaçu. A movimentação de pessoas traz consigo algumas particularidades, como a necessidade de meios de hospedagem que possam abrigar esses indivíduos. De acordo com o Inventário Turístico da Prefeitura de Foz do Iguaçu (2014) foi feito um levantamento e constatado que a cidade possui cerca de 180

meios de hospedagem, e com o crescimento contínuo esse número tende a aumentar cada vez mais. A Figura 1 mostra a delimitação da cidade de Foz do Iguaçu.



Figura 1. Mapa da cidade de Foz do Iguaçu; Fonte: Google Maps, 2020.

No decorrer dos anos, a hotelaria da cidade foi se consolidando, com a crescente instalação de meios de hospedagem de diversas categorias no município, desenvolvendo assim uma parte da principal atividade econômica local. A Figura 2 mostra o mapa com a distribuição espacial de MH's no destino, com aproximadamente 30 mil leitos de acordo com o Inventário Turístico de Foz do Iguaçu (2014).

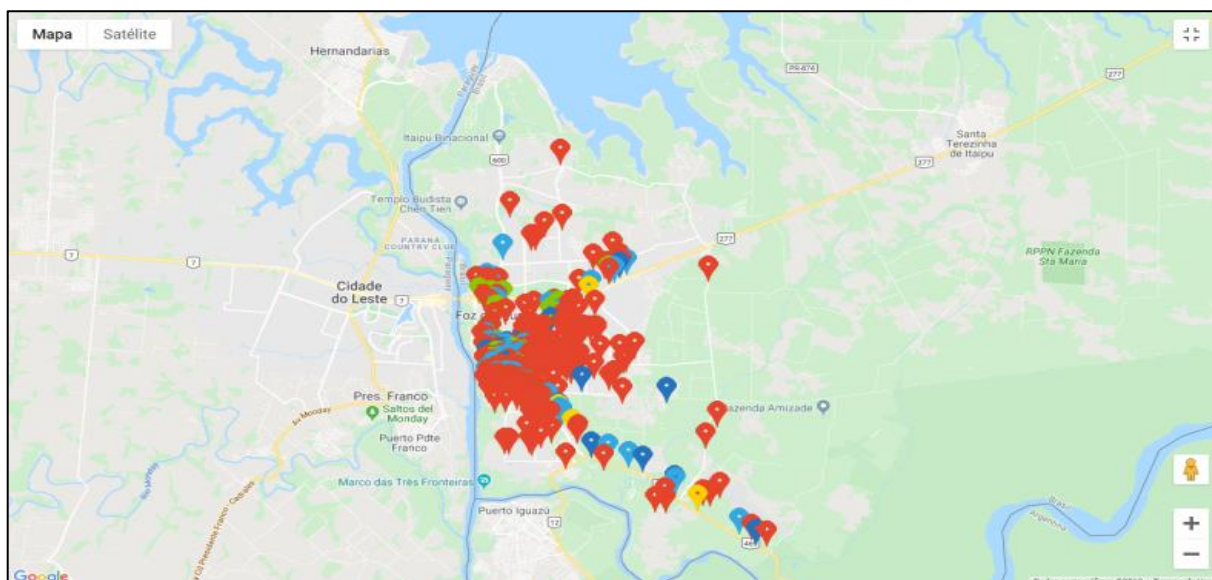


Figura 2. Mapa de Foz do Iguaçu com as localizações dos meios de hospedagem; Fonte: Google Maps, 2019.

Foz do Iguaçu anualmente recebe milhares de visitantes, e estes necessitam de infraestrutura e receptividade para sua comodidade. A infraestrutura é importante tanto para o visitante quanto para o residente da cidade, sua hospitalidade dependera das pessoas envolvidas, ou seja, a tríplice obrigação de ‘dar-receber-retribuir’ aliada aos indicadores de sustentabilidade deve ser um contributo ao desenvolvimento da atividade turística, de tal forma que conhecer a percepção da comunidade se torna fundamental para sua inserção neste processo hospitaleiro.

Ainda há poucos estudos sobre a sustentabilidade da hotelaria de Foz do Iguaçu; os autores Ferreira, Bertolini e Brandalise (2019) fizeram uma pesquisa em 2017 com 23 meios de hospedagem associados na Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH) e nesse estudo foi utilizado o modelo Grid de Sustentabilidade Empresarial (GSE), que é um método que mede o nível de sustentabilidade de uma organização. De acordo com os autores em suas considerações, a hotelaria da cidade no que tange a sustentabilidade empresarial, no seu tripé ambiental, econômico e social, ‘é considerado de baixo desempenho’ de acordo com o GSE. Esse estudo vem contribuir para um entendimento maior das respostas coletadas no questionário desta pesquisa.

METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa é de natureza aplicada, de abordagem quantitativa em que no primeiro momento, foi feita uma análise bibliográfica através livros, artigos, inventários turísticos, *sites*, materiais *online* como revistas, artigos acadêmicos, resenhas, estatísticas. A pesquisa tem como objetivo exploratório bibliográfico que de acordo com Gil (2008), a pesquisa exploratória na maioria das vezes se faz através de um levantamento bibliográfico e documental, que tem como intuito e o esclarecimento de conceitos e ideias. Em um segundo momento foi desenvolvido o estudo de caso que de acordo com Dencker (1998, p.127) “[...] pode envolver exame de registros, observação de ocorrências de fatos, entrevistas estruturadas e não estruturadas ou qualquer outra técnica de pesquisa”.

O propósito da pesquisa é de natureza descritiva, pois, o interesse inicial é descrever a percepção do morador de Foz do Iguaçu em relação à hotelaria local e sustentabilidade, buscando proporcionar um maior entendimento desses indivíduos através dessa pesquisa. De acordo com Gil (2002, p. 42), “[...] as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial as descrições das características de determinada população ou fenômeno então o estabelecimento de relações entre variáveis”.

A coleta de dados foi feita através de questionário estruturado com perguntas fechadas e mistas, sendo que Martins Junior (2011) coloca que questionário é instrumento de coleta de dados que auxilia na obtenção de informações de um determinado grupo, feito através de questões, que determinam as peculiaridades e as variáveis desse grupo. O autor ainda comenta a respeito de perguntas fechadas que são caracterizadas por alternativas fixas, onde o pesquisador elabora a partir do conhecimento adquirido, já as perguntas mistas de acordo com o autor “[...] são aquelas em que são colocadas algumas alternativas fixas, já

preestabelecidas pelo pesquisador, e, no final, é deixado um espaço a fim de que o sujeito emita uma opinião particular, além das anteriormente previstas” (Martins Junior, 2011, p. 210).

O universo da pesquisa são os residentes da cidade de Foz do Iguaçu, sendo que os critérios para se delimitar o universo foram: faixa etária de 19 à 60 anos e ser residente da cidade. De acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2019) esse público soma aproximadamente 150.000 moradores.

Para se alcançar a amostra desse universo foram realizados cálculos amostrais, através de calculadoras *online*, chegando aos seguintes resultados: o grau de confiança é de (95%) e a margem de erro é de (6.5%), com essas duas porcentagens chegou-se a representação do universo, com a amostra de 228 moradores.

A aplicação do questionário deu-se no período de julho de 2019 à setembro de 2019. O critério de escolha dos locais da aplicação, foram lugares com grande fluxo de residentes da cidade, como condomínios, supermercados, praças, e instituições de ensino. A coleta de dados conseguiu atingir 62 bairros dos aproximadamente 290 que existe em Foz do Iguaçu. O questionário utilizado foi em modo papel impresso, a recolha dos dados foi feita de forma pessoal, entregue ao morador, alguns responderam de imediato, outros entregaram depois de alguns dias. A pesquisadora fazia um controle de tempo para os questionários que ficaram de ser entregues, nesse controle eram colocados o nome e o número de celular. Após 7 dias, entrava em contato com o morador e fazia a recolha do questionário, independente se estavam respondidos ou não.

Utilizou-se a amostragem estratificada que segundo Gil (2002, p. 122-123) é caracterizada pela “[...] seleção de uma amostra de cada subgrupo da população considerada. O fundamento para delimitar os subgrupos ou estratos pode ser encontrado em propriedade como sexo, idade ou classe social”. A amostragem estratificada não proporcional foi utilizada para essa pesquisa, pois, há um interesse na comparação dos diversos estratos.

A tabulação foi realizada pelo *software Excell* e a análise de dados se deu através da tabulação de dados e cálculos estatísticos e à interpretação dos dados que de acordo com Gil (2002, p. 125) “[...] consiste, fundamentalmente, em estabelecer a ligação entre os resultados obtidos com outros já conhecidos, quer sejam derivados de teorias, quer sejam de estudos realizados anteriormente”.

APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No questionário aplicado foram feitas 6 questões relacionadas à caracterização dos respondentes, o objetivo foi traçar um perfil dos principais envolvidos, assim sendo possível fazer uma análise mais concisa do teor da pesquisa. Nas Figuras 3, 4, 5, 6, 7 e 8 foram apresentados os resultados através de gráficos, sendo esta caracterização importante para conhecer o público pesquisado.

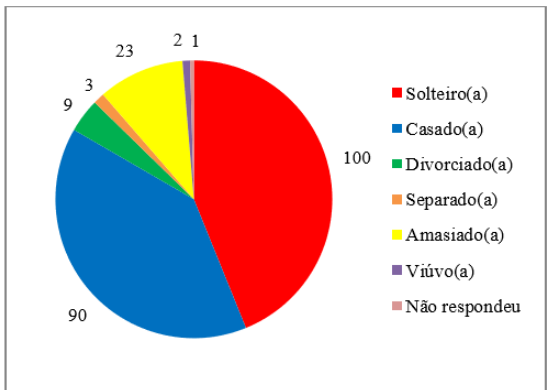


Figura 3. Estado civil; Fonte: Elaboração própria, 2019.

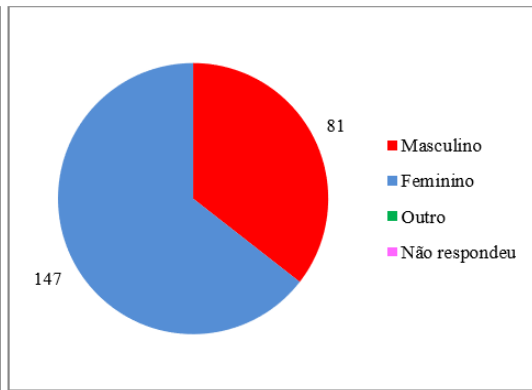


Figura 4. Gênero; Fonte: Elaboração própria 2019.

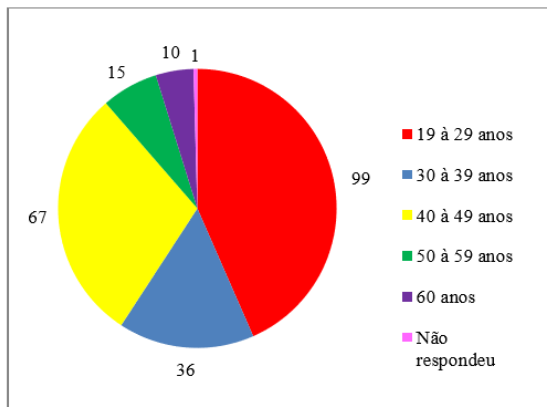


Figura 5. Faixa Etária; Fonte: Elaboração própria, 2019.

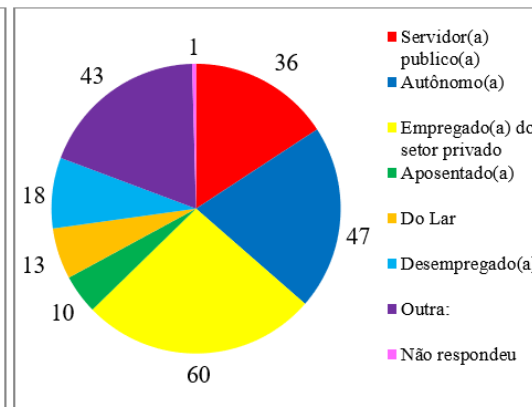


Figura 6. Profissão; Fonte: Elaboração própria, 2019.

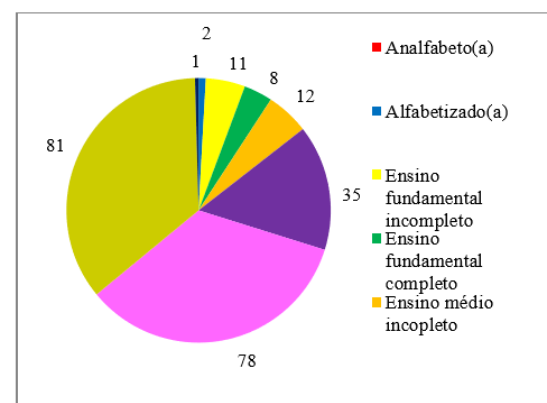


Figura 7. Escolaridade; Fonte: Elaboração Própria, 2019.

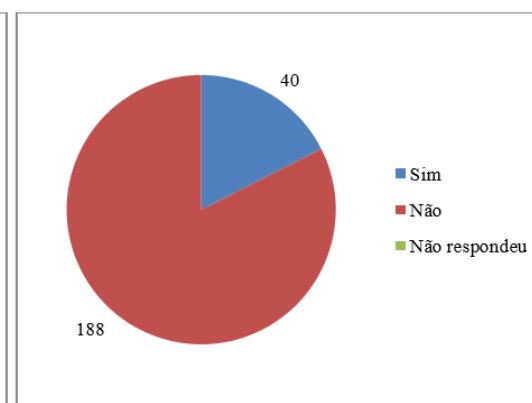


Figura 8. Trabalha ou trabalhou na hotelaria; Fonte: Elaboração própria, 2019.

Observou-se que a maioria dos entrevistados era de solteiros, seguidos pelos casados. Já com relação ao gênero dos entrevistados, a maioria era do sexo feminino. Ainda, a faixa etária mais encontrada nos entrevistados ficou entre 19 a 29 anos, com 99 das respostas. Com relação à profissão dos entrevistados, a maioria era do setor privado (60), seguidos pelos autônomos (47) e servidores públicos (36). Já com relação à escolaridade, a maioria dos entrevistados possuía ensino superior completo (81), seguidos por ensino superior incompleto (78), totalizando mais da metade dos respondentes com ensino superior (completo ou incompleto).

Com relação ao nome do bairro em que residiam, 10 pessoas deixaram essa questão em branco. Importante destacar que o estudo foi feito em 2019, período em que a cidade estava passando por uma adaptação por parte dos moradores a respeito da nova delimitação e denominação dos bairros. Os bairros que tiveram maior número de respondentes foram, na sequência: Lancaster (52), Conjunto C (21), Campos do Iguaçu (21) e Conjunto A (20), sendo que os demais bairros pesquisados apresentaram menos de vinte entrevistados, conforme pode ser observado na Figura 9.

Na Figura 8 é possível observar as respostas dos questionados em relação a trabalhar ou já ter trabalhado na Hotelaria. Nesta questão foi possível observar que grande maioria das pessoas do estudo nunca trabalhou na área, o que levantou algumas questões a respeito da aplicação do questionário, então foi elaborado um mapa localizando o número de respondentes por bairro, para identificar possíveis interferências no resultado.

O mapa (Figura 9) utilizado é com a nova delimitação e denominação dos bairros da cidade desde dezembro de 2018. A seguir é possível observar o mapa com o número de questionados acima de cada bairro.

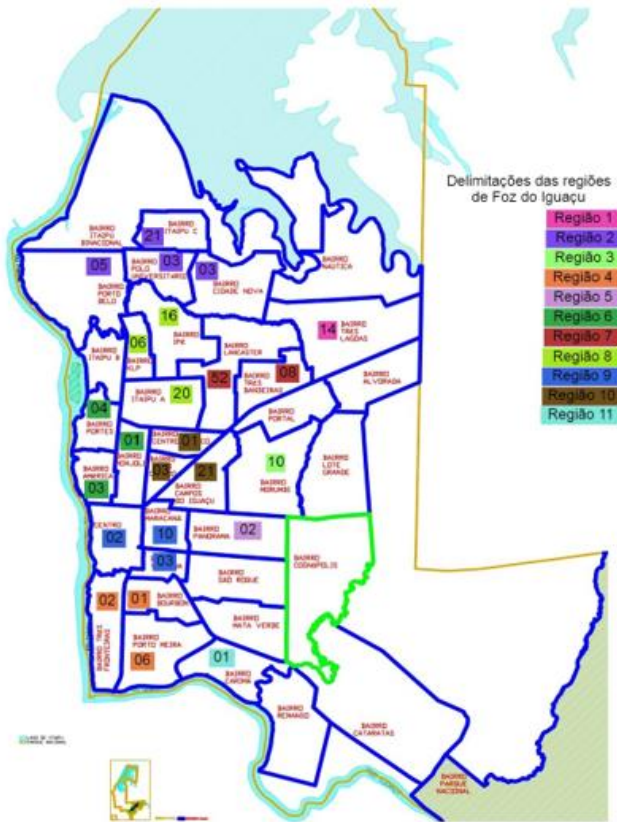


Figura 9. Mapa com a delimitação das regiões de Foz do Iguaçu e os números correspondentes aos questionados por bairro; Fonte: elaboração própria, adaptado de Google Maps.

Após fazer uma observação da divisão dos respondentes por bairro, foi a observar quais regiões com maior participação na pesquisa: região 7, 3 e 2 nesta ordem de ocorrência, o que pode ter influência devido a alguns fatores como a distância dos MH's, poder aquisitivo, entre outras características, que poderão ser identificadas com futuros estudos a respeito.

Em um segundo momento em relação com o foi abordado nas questões que remetiam sobre a percepção dos respondentes, ao total foram feitas 5 perguntas, estas estão representadas nas Figuras 10, 11, 12, 13 e 14. Os gráficos ajudarão a ilustrar melhor os resultados obtidos.

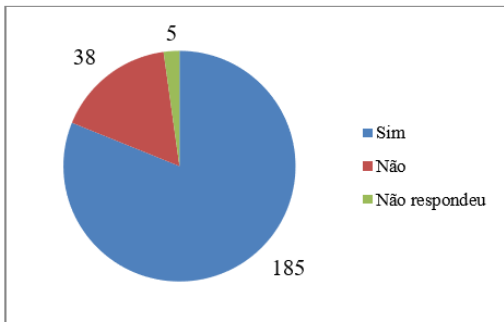


Figura 10. Conhece alguém que trabalhou na Hotelaria; Fonte: Elaboração própria, 2019.

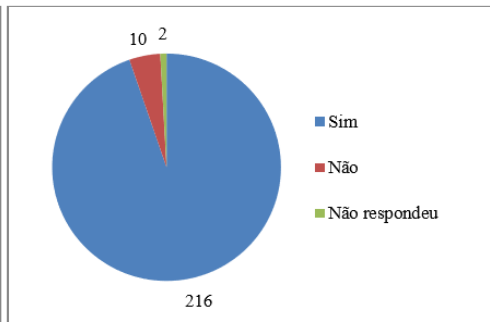


Figura 11. Importância para economia; Fonte: Elaboração própria, 2019.

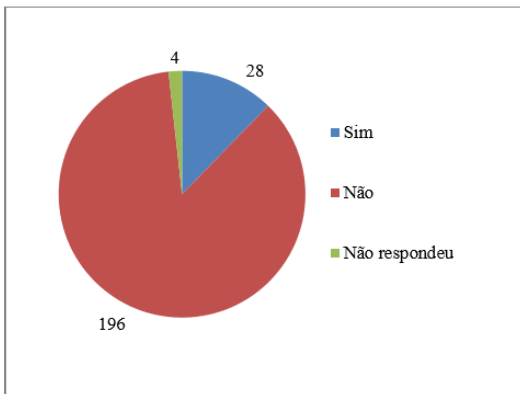


Figura 12. Iniciativa ambiental; Fonte: Elaboração própria, 2019.

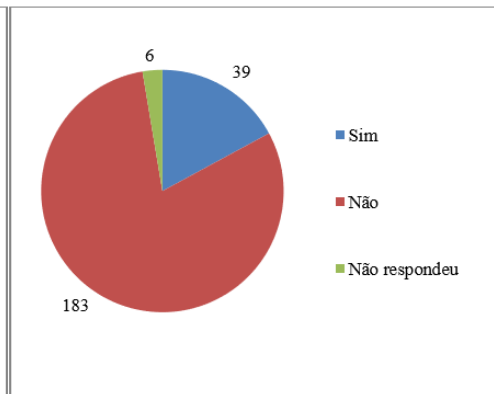


Figura 13. Iniciativa Social; Fonte: Elaboração própria 2019.

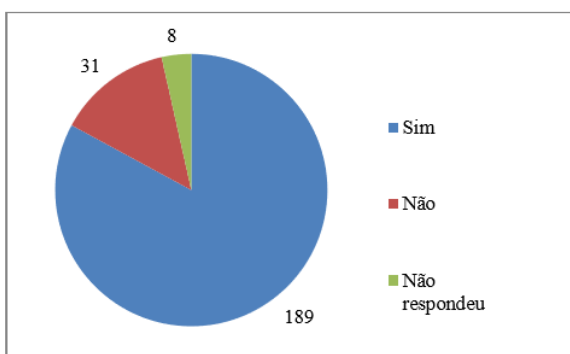


Figura 14. Potencial de Crescimento; Fonte: Elaboração própria, 2019.

Com relação à percepção sobre a importância da Hotelaria para a economia do destino, a grande maioria (216) respondeu que a mesma é importante para a cidade por diversos

motivos descritos na Figura 15. Questionados sobre o conhecimento de alguma iniciativa ambiental realizada pelos hotéis da cidade, a maioria (196) respondeu não conhecer nenhuma iniciativa ambiental. Já quanto ao conhecimento sobre a existência de alguma iniciativa social promovida pela hotelaria local, novamente a maioria (183) não conhecia nenhuma. Contudo, a maioria dos entrevistados (189) diz acreditar no potencial de crescimento da hotelaria de Foz do Iguaçu, conforme as respostas obtidas na última questão apresentada, justamente com o intuito de identificar se os moradores acreditavam no potencial de crescimento como construção de novos edifícios, implantação de novas redes hoteleiras, melhorias de MH's já existentes entre outras coisas relacionadas.

Este último quadro de questões tinham a opção de resposta aberta para que o morador pudesse opinar a respeito da questão, como exemplificando ou citando algum programa conhecido. A partir, destas questões abertas foi possível elaborar um quadro onde é possível pontuar palavras mais usadas durante as respostas, e classificar por ordem de importância quais mais citadas (Figura 15).

Quadro referente as palavras-chave do questionário		
Perguntas do questionário	Palavras-chave	Ocorrência nas respostas
Importância da hotelaria na economia de Foz do Iguaçu	Emprego	66
	Renda	46
	Turismo	103
	Economia	22
	Hospedagem	16
	Desconhece ou não respondeu	30
Iniciativas ambientais promovidas pela hotelaria de Foz do Iguaçu	Água	07
	Reciclagem	07
	Energia	03
	Esgoto	02
	Conscientização dos colaboradores	07
	Desconhece ou não respondeu	205
Iniciativas sociais promovidas pela hotelaria de Foz do Iguaçu	Descontos	11
	Campanhas	07
	Integração	06
	Atividades beneficentes	04
	Desconhece ou não respondeu	199
Melhorias na hotelaria de Foz do Iguaçu	Divulgação	19
	Infraestrutura	55
	Acessibilidade	41
	Serviços	51
	Não acredita ou não respondeu	75

Figura 15. Quadro com as principais palavras chaves citadas; Fonte: Elaboração própria, 2019.

De acordo com a Figura 15, observa-se que com relação à importância da hotelaria para a economia de Foz do Iguaçu, está no impacto do turismo, emprego e renda, de acordo com a percepção dos respondentes. Com relação às iniciativas ambiental, embora tenham pouco conhecimento, iniciativas com água, reciclagem e programas de conscientização com os funcionários foram citadas. Sobre a iniciativa social, as iniciativas mais citadas pelos que conheciam foram relacionadas à descontos, campanhas de caridade e a integração da comunidade. Já com relação à melhoria da hotelaria (potencial), os itens mais citados foram infraestrutura, serviços e acessibilidade. É possível observar, portanto, de acordo com as respostas obtidas, que o maior impacto percebido está na economia da cidade, principalmente com relação ao turismo, geração de emprego e renda, o que corrobora com Silva (2004), ao afirmar que a atividade turística e hoteleira na cidade gera empregos e renda para a população local por meio do turismo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nessa pesquisa buscou-se analisar a percepção dos moradores da cidade de Foz do Iguaçu em relação à hotelaria local, identificando os pilares da sustentabilidade (econômico, social e ambiental). Com este estudo observou-se que a economia da cidade está relacionada com o turismo, e conseqüentemente com a hotelaria. Os moradores do destino possuem consciência desse fato. Por meio das respostas foi confirmado que uma das contribuições ocasionadas é a geração de empregos diretos e indiretos, o que pode ser classificado como uma das principais atribuições desse setor, além de contribuir com a renda e a economia do município.

Com relação às iniciativas ambiental e social pode-se dizer de acordo com as respostas obtidas, ainda há pouca ou nenhuma disseminação das atividades relacionadas a sustentabilidade. A partir das respostas dos moradores foi possível fazer uma reflexão, e entender que o estudo necessita de continuidade, a fim de conhecer a real situação do desenvolvimento sustentável da rede hoteleira de Foz do Iguaçu, e possivelmente dialogar entre esses dois grupos. Com relação às palavras-chave obtidas a partir das respostas pode ser levantar algumas das principais iniciativas promovidas pelos hotéis da cidade, mostrando que algumas iniciativas chegam a um determinado número de moradores, identificando uma necessidade na disseminação dessas informações atreladas a disposição de novas atividades sustentáveis, tanto relacionadas aos indicadores econômico, social e ambiental.

Após a realização do estudo, conclui-se que inicialmente o objetivo proposto foi alcançado, sendo possível conhecer as percepções dos moradores, identificando lados positivos e negativos de acordo com a pesquisa. Houve um entendimento sobre as dificuldades na interação entre as partes, onde seria interessante um estudo para um maior desenvolvimento da sustentabilidade na hotelaria da cidade, os questionados ofereceram uma importante contribuição em relação a sua visão sobre a hotelaria, sendo possível conhecer um dos lados estudados, observando que apesar da importância que a hotelaria

tem para a localidade, a população desconhece em sua maioria, as ações de sustentabilidade realizadas pela rede hoteleira de Foz do Iguaçu.

Uma das maiores dificuldades na aplicação dos questionários foi o tempo de pesquisa atrelado ao interesse em responder dos pesquisados. O que chamou atenção também foi a falta de pesquisas na área da hotelaria com os moradores da cidade de Foz do Iguaçu, com pouco material encontrado sobre esse tema. De acordo com a pesquisa realizada, sugere-se para uma pesquisa futura, um estudo sobre os MH's em relação sustentabilidade, assim identificando iniciativas promovidas por esses estabelecimentos. Também acredita-se ser interessante uma continuação da pesquisa com a abrangência maior na captação de respondentes, e um retorno à comunidade das informações das atividades sustentáveis feitas pela hotelaria local.

REFERÊNCIAS

- Camargo, L. O. L. (2004). *Hospitalidade* (2.ed). São Paulo: Aleph.
- Camargo, L. O. L. (2019) *Hospitalidade, Turismo e Lazer*. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, São Paulo, 13 (3), 1-15. DOI: <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v13i3.1749>
- Comissão Mundial Sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD). (1991). *Nosso futuro comum*. Recuperado de <https://bityli.com/gM8KQ>
- Dall'Agnol, S. (2012, novembro). Impactos do turismo X Comunidade local. *Anais do VII Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul*, Caxias do Sul, Brasil. Recuperado de <https://bityli.com/wS4QJT>
- Dencker, A. F. M. (1998). *Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo* (2.ed). São Paulo: Futura.
- Elkington, J. (1996). *Triple bottom line revolution: reporting for the third millennium*. Australian CPA, 69, 75.
- Ferreira, J. C., Bertolini, G. R. F., & Brandalise, L. T. (2019). Análise do nível de sustentabilidade da rede hoteleira de Foz do Iguaçu-PR. *Revista Turismo Visão e Ação*, Balneário Camboriú Santa Catarina, Brasil. 21 (2), 102-127. DOI: 10.14210/RTVA,v21,n2,p102-127
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa* (4.ed). São Paulo: Atlas.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social* (6.ed). São Paulo: Atlas.
- Grinover, L. (2007). *A hospitalidade, a cidade e o turismo*. São Paulo: Aleph.
- Grinover, L. (2009). A hospitalidade na perspectiva do espaço urbano. *Revista Hospitalidade*, 6(1), 4-16. Recuperado de <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/214>
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2019). *Foz do Iguaçu*. Recuperado de <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pr/foz-do-iguacu/panorama>>.
- Inventário Técnico de Estatísticas Turísticas. (2018). Foz do Iguaçu. Recuperado de <http://www.pmfi.pr.gov.br/ArquivosDB?idMidia=105095>
- Inventário Turístico da Prefeitura de Foz do Iguaçu. (2014). Foz do Iguaçu. Recuperado de <http://www.pmfi.pr.gov.br/ArquivosDB?idMidia=75475>

- LASSU – USP. (2019). *Pilares de sustentabilidade*. São Paulo. Recuperado de <https://bityli.com/25r89v>
- Martins Junior, J. (2011). *Como escrever trabalho de conclusão de curso: instrução para planejar e montar, desenvolver, concluir, redigir e apresentar trabalhos monográficos e artigos* (5a ed.) Petrópolis, Rj: Vozes.
- Mauss, M. (2003). *Sociologia e Antropologia*. São Paulo: Cosac Naify.
- Neres, A. P. C., & Bomfim, N. R. (2012, dezembro). A percepção do espaço turístico urbano pela comunidade de Ilhéus – Bahia. *Caminhos de Geografia*, 13(44), 01-14.
- Oliveira, L. R., Medeiros, R. M., Terra, P. B., & Quelhas, O. L. G. (2012). Sustentabilidade: da evolução: Estratégia nas organizações. *Produção*, 22(1), 70-82. DOI: 10.1590/S0103-65132011005000062
- Pereira, R. M. F. do A. (2015). Origens, evolução e tendências do setor hoteleiro de balneário Camboriú/SC. *Turismo – Visão e Ação*, 17(2), 508-537. DOI: 10.14210/rtva.v17n2.p508-537
- Petrocchi, M. (2007). *Hotelaria: planejamento e gestão* (2.ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Silva, K. C. M. da. (2004). *A Importância do Turismo para o desenvolvimento econômico do estado do Espírito Santo*. Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Federal do Espírito Santo - EFES, Vitória, ES, Brasil.
- Spolon, A. P. G., Moraes, E. A., Rosa, L. G., & Silva, W. C. D. (2011). *Hospitalidade* (Vol. 1). Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ.
- Venturini, L. D. B., & Lopes, L. F. D. (2015). *O modelo triple botton line e a sustentabilidade na administração pública: Pequenas praticas que fazem a diferença*, Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização, Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, Santa Vitória do Palmar, RS, Brasil. Recuperado de <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/11691?show=full>