

# Engajamento entre os atores sociais para o alcance do Turismo Sustentável: uma discussão sobre seus diferentes papéis

Jaqueline Guimarães Santos<sup>1</sup>  
Gesinaldo Ataíde Cândido<sup>2</sup>

---

## Resumo:

A temática do desenvolvimento sustentável tem despertado o interesse de vários pesquisadores em estudarem este tema. Considerado como um desafio, o alcance do desenvolvimento sustentável é tido como uma alternativa plausível para que a sociedade atual satisfaça suas necessidades sem comprometer a sobrevivência das gerações futuras. Para tanto, faz-se necessário que as atividades desenvolvidas em uma dada localidade possam atender aos princípios da sustentabilidade, isto é, manter o equilíbrio e equidade entre as dimensões social, ambiental e econômica, além do engajamento dos diversos atores sociais para planejamento e execução de ações que possam contribuir para tal alcance. Dentre estas atividades, destaca-se o turismo. Este se tornou um dos temas de destaque nos debates atuais sobre desenvolvimento sustentável, visto que é uma atividade que pode impactar tanto positivamente como negativamente uma dada localidade. Considerando a perspectiva da sustentabilidade, o alcance do turismo sustentável pode tornar-se possível a partir da interação e complementaridade de diferentes atores sociais, como o governo, as empresas privadas e a sociedade civil, cada um destes cumprindo suas responsabilidades e seus deveres específicos. Nesse sentido, este artigo propõe discutir sobre o papel dos diferentes *stakeholders* atuantes para a efetivação do turismo sustentável, evidenciando as relações existentes entre estes atores sociais. Como resultados, realiza-se uma discussão em que se aponta os papéis de cada uma dos *stakeholders* importantes para o alcance do turismo sustentável. Tal discussão pode servir de base para a realização de pesquisas empíricas e futuros estudos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Desenvolvimento. Sustentabilidade. *Stakeholders*. Turismo Sustentável.

## THE ROLE OF *STAKEHOLDERS* TO ACHIEVE SUSTAINABLE TOURISM: A THEORETICAL DISCUSSION

---

## Abstract:

The theme of sustainable development has attracted the interest of many researchers studying on this topic. Considered as a challenge, the achievement of sustainable development is seen as a plausible alternative to the current society satisfies its needs without compromising the survival of future generations. Therefore, it is necessary that the activities in a given locality can meet the principles of sustainability, it means maintain balance and equality between the social, environmental and economic, in addition to the involvement of the various social actors for planning and execution actions that may contribute to this range. Among these activities, tourism stands out as one of the themes that comes from highlighting in current debates about sustainable development, since it is an activity that can influence both positively and negatively a given location. Considering the perspective of sustainability, the scope of sustainable tourism may become possible from the interaction and complementarity of different social actors, such as government, private companies and civil society, each one fulfilling their responsibilities and their specific duties. Accordingly, this article proposes to discuss the role of different *stakeholders* working for the realization of sustainable tourism, showing the relationships between these social actors. As a result, we have the discussion and notes regarding the roles of each *stakeholder* important to the achievement of sustainable tourism as a basis for conducting empirical research and future studies.

**KEYWORDS:** Development. Sustainability. *Stakeholders*. Sustainable Tourism.

## EL PAPEL DE ACTORES SOCIALES HACIA EL PARA LOGRAR DE TURISMO SOSTENIBLE: UN DEBATE TEÓRICO

---

## Resumen:

El tema del desarrollo sostenible ha atraído el interés de muchos investigadores que estudian en este tema. Considerado como un reto, el logro del desarrollo sostenible, se considera como una alternativa plausible a la sociedad actual satisface sus necesidades sin poner en peligro la supervivencia de las generaciones futuras. Por lo tanto, es necesario que las actividades en una determinada localidad puede cumplir con los principios de sostenibilidad, es decir, mantener el equilibrio y la igualdad entre el agregado social, ambiental y económica, a la participación de los diversos actores sociales en la planificación y ejecución acciones que pueden

---

<sup>1</sup> Graduada em Administração (UFCG), Mestre em Administração (PROPAD/UFPE). Professora da Universidade Federal de Pernambuco. E-mail: jsantos.adm@gmail.com

<sup>2</sup> Doutor em Engenharia de Produção (UFSC). Professor titular da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). E-mail: gacandido@uol.com.br

contribuir a este intervalo. Entre estas actividades, el turismo se destaca como uno de los temas que vienen de relieve en los debates actuales sobre el desarrollo sostenible, ya que es una actividad que puede afectar tanto positiva como negativamente un lugar determinado. Teniendo en cuenta la perspectiva de la sostenibilidad, el alcance de un turismo sostenible puede llegar a ser posible a partir de la interacción y complementariedad de los diferentes actores sociales, tales como el gobierno, las empresas privadas y la sociedad civil, cada uno cumpliendo con sus responsabilidades y sus deberes específicos. En consecuencia, este artículo se propone discutir el papel de los diferentes actores que trabajan para la realización de un turismo sostenible, que muestra las relaciones entre estos actores sociales. Como resultado, tenemos la discusión y notas sobre los roles de cada actor importante para el logro de un turismo sostenible, como base para la realización de investigaciones empíricas y estudios futuros.

**PALABRAS CLAVE:** Desarrollo. Sostenibilidad. *Stakeholders*. Turismo Sostenible.

## 1 INTRODUÇÃO

O modelo de desenvolvimento vigente, que apresenta como foco principal a dimensão econômica, baseado na propriedade privada dos meios de produção e na busca da maximização dos lucros privados no curto prazo, tem aumentado uma série de problemas relacionados a questões sociais, ambientais, culturais, dentre outras dimensões.

Diante deste cenário, discute-se o (re)direcionamento do modelo de desenvolvimento vigente, em busca de uma sociedade que apenas não cresça, mas se desenvolva sustentavelmente. O desenvolvimento sustentável foi definido no Relatório de *Brundtland* como “um processo de mudança em que a exploração dos recursos, a direção dos investimentos, a orientação do desenvolvimento tecnológico e a mudança institucional estão todos em harmonia” para que as necessidades humanas possam ser satisfeitas atualmente e no futuro (WCDE, 1987). O desenvolvimento sustentável deve ser encarado como alternativa que vai equilibrar as dimensões ambiental, social e econômico e providenciar qualidade de vida para a população sem prejudicar as possibilidades futuras (SACHS, 2007).

Entretanto considera-se o alcance do desenvolvimento sustentável como um desafio para a humanidade, segundo Foladori (2005) há certa dificuldade em se atingir este desenvolvimento, por três condições básicas, a saber: tecnologias ineficientes; o consumismo e a pobreza. Mesmo sendo considerado como um desafio, o alcance do desenvolvimento sustentável é o caminho para se alcançar melhor qualidade de vida e garantir que as gerações futuras tenham as mesmas condições de sobrevivência é a sustentabilidade global.

Diante desse contexto, é necessário um novo direcionamento das diversas atividades econômicas

desenvolvidas na sociedade, a exemplo da agricultura, do turismo, dentre outras, para a emergência das questões ambientais. De acordo com Molina (2001), o crescimento das atividades econômicas se encontra claramente limitado pelo consumo exponencial dos recursos naturais disponíveis.

Nesse sentido, o turismo enquadra-se em uma das atividades que apresenta uma estreita relação com o meio ambiente, haja vista que a paisagem natural e a biodiversidade são, muitas vezes, um dos principais fatores propulsores, senão os únicos, do desenvolvimento turístico numa área (BENI, 2003). Os recursos naturais consumidos pela atividade turística vão além da paisagem natural como atrativo e inclui a utilização de água, combustíveis fósseis, recursos minerais e outros elementos, utilizados direta ou indiretamente na prestação de serviços e na fabricação de produtos (ANDRANDE; VAN BELEN, 2006) para atender a atividade turística.

O turismo é uma atividade que vem crescendo e contribui para o crescimento econômico do país, sobretudo por envolver diferentes atores econômicos. Segundo o Ministério do Turismo (2011), o setor do turismo está otimista para o crescimento demasiado da atividade no Brasil nos próximos anos, haja vista que será sede do evento mundial que é a Copa do Mundo de 2014 e as Olimpíadas em 2016.

Assim, planejar o turismo de forma sustentável é a maneira mais eficaz de evitar a ocorrência de danos irreversíveis aos meios turísticos, de minimizar os custos sociais, econômicos e ambientais que afetam os moradores das localidades e de otimizar os benefícios do desenvolvimento turístico, resultando em um turismo sustentável (RUSCHMANN, 2010).

Para tanto, é imprescindível o envolvimento da comunidade e das empresas da iniciativa privada junto com os órgãos públicos responsáveis por seu planejamento (SOUZA; FERREIRA, 2011). Além da atuação do governo e das empresas ligadas ao setor do turismo, Goeldner, Ritchie e McIntosh (2002 p. 362) afirmam que “para o turismo ecologicamente sustentável se torne uma realidade, serão necessárias iniciativas por parte de todos os envolvidos no cenário turístico, começando com os próprios turistas”.

Considera-se, assim, que os diferentes atores sociais desempenham papéis importantes no tocante ao alcance da sustentabilidade da atividade turística, tendo cada um desses responsabilidades a serem cumpridas. Nesse sentido, este estudo teórico tem por objetivo discutir sobre o papel dos diferentes *stakeholders* atuantes para a efetivação do turismo sustentável, evidenciando as relações existentes entre estes atores sociais.

Para uma melhor compreensão do objetivo proposto, o presente artigo está dividido em partes distintas. Além dessa parte introdutória são apresentados a seguir os aspectos teóricos sobre os temas que compõem a relação do objetivo central do artigo, seguindo as considerações finais do estudo.

## 2 TURISMO E SUSTENTABILIDADE

O alcance do desenvolvimento sustentável é tido como um desafio para as gerações atuais, contudo imprescindível para que as futuras possam ter chances de sobrevivência. Identifica-se que as mudanças climáticas, as crises econômicas, bem como os impactos sociais que surgem, representam os diferentes reflexos que a ação individualista do ser humano impõe ao contexto ambiental ao qual se está inserido. Tais aspectos indicam cada vez mais a necessidade de redirecionamento da prática capitalista atual para uma que consiga abranger aspectos mais coletivos e de interesses mais amplos, considerando uma mudança de valores e incorporação desses novos aspectos (SILVA, 2010), contemplando as dimensões ambiental, social e econômico, considerando que o planeta tem recursos finitos.

Nesse sentido, o desenvolvimento sustentável surge como alternativa a essa necessidade de mudança, em se considerando que um conjunto de ações deve ser praticado para a efetivação do mesmo. Compreende-se que a sustentabilidade implica no uso dos recursos renováveis de forma qualitativamente adequada e em quantidades com a sua capacidade de renovação, em soluções economicamente viáveis de suprimentos das necessidades, além de relações sociais que permitam qualidade adequada de vida para todos (DAROS, 2008).

Tomando como base tal conceito, percebe-se a necessidade de um planejamento das atividades desenvolvidas em uma localidade levando em consideração os limites dos recursos naturais e de sua capacidade de renovação. De acordo com Hardy et al. (2002), no debate sobre a proteção do ambiente há setores que são tradicionalmente apontados como os principais responsáveis pelos problemas ambientais, tais como a indústria do aço, as refinarias de petróleo, os transportes, a agricultura intensiva, e, mais recentemente, perante a evolução e dinâmica do setor do turismo, a atividade também foi considerada como impactante ao meio ambiente.

A multidimensionalidade do turismo vem sendo discutida como potencial de desenvolver locais de uma maneira mais sustentável, porém, é necessário refletir sobre os impactos ambientais, sociais e econômicos inerentes a atividade (RODRÍGUEZ; LÓPEZ; ESTÉVEZ, 2008).

Para Beni (2003, p. 153) o turismo é um sistema, e como tal, é composto também pela oferta turística, que corresponde a "(...) um conjunto de recursos naturais e culturais que, em sua essência, constituem a matéria-prima da atividade turística porque, na realidade, são esses recursos que provocam a afluência de turistas (...)".

A preocupação com a sustentabilidade passou a permear as atividades turísticas. Isso se torna mais preocupante vendo a atividade turística sob o ângulo de ameaça para a destruição do meio-ambiente, a segregação dos nativos e a exclusão dos autóctones de todo o processo

de planejamento e, em longo prazo, um amplo confisco sobre a população (HAZIN; OLIVEIRA; MEDEIROS, 2001).

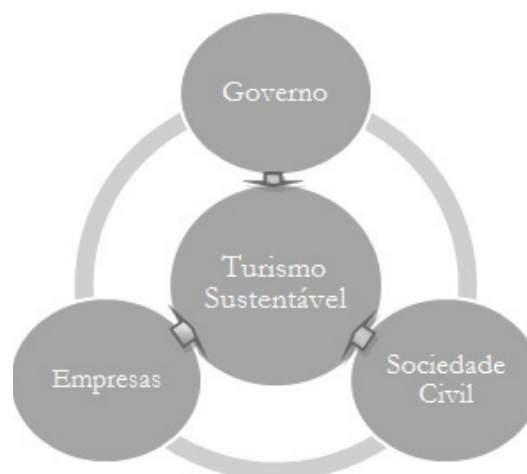
No entanto, acredita-se que a condução da atividade turística a partir dos princípios da sustentabilidade possa contribuir para o desenvolvimento local sustentável. Corroborando esta concepção, Santos e Teixeira (2008) acreditam que o turismo constitui uma oportunidade para o desenvolvimento sustentável à medida que potencializa as chamadas vocações regionais, promove a utilização de recursos naturais e culturais, dinamiza e integra setores da economia local e regional.

Portanto, a inter-relação entre o desenvolvimento turístico e a sustentabilidade ambiental deve contemplar três eixos básicos de ação, conforme apontado na Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento – Rio 92, a saber: a) promoção de equidade por processos distributivos; b) consolidação e construção dos direitos; c) garantia de reprodução das bases ecológicas do desenvolvimento social.

Para tanto, as organizações, incluindo empresas, governos e ONGs, além da sociedade civil, incluindo os turistas, deverão trabalhar em parceria para que as relações entre sustentabilidade e turismo resultem em mudanças que contribuam para o alcance do novo paradigma de desenvolvimento (PEATTIE; CHARTER, 2003). Desse modo na medida em que um conjunto de atores sociais se torne atuantes na sociedade, os mesmos podem contribuir direta ou indiretamente para essa nova perspectiva (CANEPA, 2007; BUARQUE, 2008).

Dessa forma, para o alcance do turismo sustentável seja efetivado é fundamental o engajamento de todos os atores sociais, quais sejam: empresas, governo e sociedade civil (Figura 1) e que estes cumpram suas responsabilidades específicas (BUARQUE, 2008).

**Figura 01: Stakeholders do turismo**



Fonte: Elaboração própria (2012).

Como observado na Figura 01, a gestão sustentável de destinos turísticos exige uma participação ativa de todos

os agentes envolvidos no processo de desenvolvimento turístico (SANCHO PEREZ; GARCÍA MESANAT, 2006). A seguir serão mais detalhados os papéis de cada um desses atores sociais.

### 3 PAPÉIS DOS ATORES SOCIAIS PARA O ALCANCE DO TURISMO SUSTENTÁVEL

O alcance do turismo sustentável está atrelado ao envolvimento da comunidade local e das empresas da iniciativa privada junto com os órgãos públicos responsáveis por seu planejamento (SOUZA; FERREIRA, 2011). Hall (2001, p. 29) afirma que quando o turismo se desenvolve com base em planejamento é mais fácil “[...] minimizar impactos potencialmente negativos, maximizar retorno econômico nos destinos e, dessa forma, estimular uma resposta mais positiva por parte da comunidade hospedeira em relação ao turismo no longo prazo”.

Como mostrado na Figura 1, neste estudo são considerados como atores sociais importantes as três esferas, quais sejam: o poder público, as empresas e a comunidade local. Cada um destes apresenta objetivos e papéis diferentes, mas devem convergir e articularem-se com a finalidade do alcance do turismo sustentável. A seguir são detalhados os papéis de cada um destes atores sociais.

#### 3.1 POLÍTICAS PÚBLICAS PARA O TURISMO

Dentre os atores sociais, o governo apresenta forças expressivas na efetivação do turismo sustentável, uma vez que cabe a este regular e fomentar a atividade turística de modo a resultar em um desenvolvimento econômico, ambiental e social equilibrado (CRUZ, 2001).

Entretanto, no Brasil ainda há uma tendência de se considerar o planejamento público como uma mera questão de se fazer planos, delegar responsabilidades e definir orçamentos (SOUZA; FERREIRA, 2011). As iniciativas governamentais em prol das atividades turísticas no Brasil e do desenvolvimento de políticas públicas para o setor remontam aos anos 1930. Entretanto, não se trata das políticas de um planejamento global para o país, mas do desenvolvimento de ações para o comércio e as relações internacionais, nas quais o turismo está inserido (BORSZTYN, 2005).

Segundo Cruz (2001), somente a partir dos anos de 1990 foi adotada uma política de turismo para o Brasil. Esta política possuía dentre suas estratégias, a descentralização da gestão turística, através do Plano Nacional de Municipalização do Turismo (PNMT).

Somente em 2003, segundo Gomes e Santos (2007), criou-se um Ministério exclusivo para o Turismo. Elaborou-se o Plano Nacional de Turismo (PNT), que se organizou em macro programas, sendo cada programa desmembrado em atividades relacionadas a questões específicas do desenvolvimento do turismo brasileiro.

O Plano Nacional de Turismo – PNT 2007/2010 é um instrumento de planejamento e gestão que coloca o turismo como indutor do desenvolvimento e da geração de emprego e renda no País. Em 2011 foi divulgado o PNT 2011/2014 estabelecendo os objetivos a serem alcançados nos próximos anos, tratando, sobretudo, da preparação do turismo brasileiro para a Copa do Mundo de 2014 e as Olimpíadas de 2016. Além destes aspectos, o plano propõe diretrizes para incentivar o brasileiro a viajar pelo país, incrementar a geração de divisas internacionais, aumentar a competitividade do turismo brasileiro e fortalecer a gestão compartilhada da atividade turística em todo o país (PNT, 2012).

De acordo com o documento referencial do turismo no Brasil 2011/2014, os próximos anos são de muitas expectativas para o setor, o Governo Federal assegura melhorar a infraestrutura do turismo nacional, definindo e preparando os destinos turísticos, distribuídos por todo o território nacional, dentro dos padrões mundiais de qualidade.

Dentre as regiões do Brasil, o nordeste foi escolhido para receber “[...] grandes financiamentos e investimentos em macroprojetos de infraestrutura do Governo Federal, e posterior investimentos de empresas do setor turístico” (LIMA, 2006, p. 46), por possuir um potencial para a atividade turística e, geralmente, por falta de investimentos, não consegue desenvolver o turismo de forma sustentável.

Com a Copa do Mundo e as Olimpíadas a serem realizados no Brasil nos próximos anos, o Ministério do Turismo entende que é importante investir em ações duradouras cujos reflexos sejam sentidos por longos anos após a Copa. Para tanto, foi estabelecido um mapa de investimentos em cada uma das 12 cidades sedes da copa (Manaus, Cuiabá, Brasília, Fortaleza, Natal, Recife, Salvador, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, São Paulo, Curitiba e Porto Alegre) apontando responsabilidades e prioridades para essas cidades. São investimentos, em grande parte de recursos do Programa de Desenvolvimento do Turismo (PRODETUR) em aeroportos, infraestrutura, rede hoteleira e qualificação profissional, entre outros (AÇÕES COPA, 2012).

É inegável que os eventos esportivos irão contribuir para o crescimento da atividade turística de forma acentuada. Entretanto, a partir dos documentos e relatórios disponibilizados pelo Ministério do Turismo (MTur), entre outros, não é possível visualizar preocupações quanto ao planejamento da atividade pautado em princípios de sustentabilidade, o que apresenta são ações pontuais e genéricas voltados para o meio ambiente e as questões sociais. Isso é um dado muito preocupante, afinal “o que se tem feito para o alcance de um desenvolvimento sustentável?” (RELATÓRIO SEBRAE, 2010, p. 50).

Para que o turismo sustentável se desenvolva em um local, a participação do poder público é fundamental, por

meio principalmente das políticas e planos de turismo. De acordo com Cruz (2001) a política deve anteceder o plano sendo ela um conjunto de diretrizes e ações deliberadas pelo poder público, com o objetivo de ordenar o desenvolvimento da atividade turística em um determinado território. No Brasil nem sempre a política precede o plano, muitos projetos, programas e políticas falham na sua implementação, não atingem os objetivos fixados ou causam impactos negativos inesperados (OLIVEIRA, 2006).

Espera-se que o poder público promova a integração entre o planejamento, legislação e gestão ambiental para democratizar o processo de tomada de decisões e legitimar uma nova ordem de natureza social e ambiental (FERNANDES, 2004), visto que, mesmo em países mais desenvolvidos, em geral o turismo é planejado de forma muito pontual, sendo necessário, portanto, um planejamento integral que leve em consideração o maior número de dimensões possíveis (ambiental, social, econômica, política, entre outras), além da participação dos atores sociais.

Para o desenvolvimento do turismo sustentável, tão importante quanto à indução à articulação dos agentes em uma região turística, são os investimentos do Estado em saneamento, transportes, infraestrutura, programa de educação ambiental para comunidade local e os turistas, segurança, educação nas regiões turísticas (GOMES; SANTOS, 2007), visto que a infraestrutura básica é um dos fatores importantes para a afluência dos turistas. No Brasil, segundo Cabrera (2002), a falta de infraestrutura adequada é um dos fatores que impedem que o turismo se desenvolva.

Também, faz parte das funções de gestão pública do turismo a elaboração e implementação de planos de marketing do turismo para a destinação, de programas de educação e treinamento para o turismo, incentivar a vitalidade do setor turístico, bem como o monitoramento do alcance dos objetivos do planejamento da atividade na localidade e sua readequação e a reação às situações de crise que possam acontecer (OMT, 2009).

É importante ressaltar que o papel do poder público e a abrangência da política de turismo que implementará, segundo Rejowski e Solha (2002), varia de acordo com as necessidades e os objetivos de cada local, sua intervenção e política deve se caracterizar pelo dinamismo, estando atenta a mudanças e influências do ambiente em que atua.

A partir do que foi exposto, percebe-se que o Governo, por meio de suas políticas públicas, apresenta um papel importante para o desenvolvimento de uma atividade turística que seja sustentável. Além do Governo, as empresas ligadas a atividade do turismo também assumem importância, uma vez que “os benefícios associados à atividade turística, dentro de uma economia bem planejada, são consequência da cooperação e integração entre o ator público e o ator privado [...]” (LIMA, 2006, p. 8), além da participação da comunidade local.

### 3.2 EMPRESAS VINCULADAS A ATIVIDADE TURÍSTICA

A atividade turística apresenta uma rede de empresas interligadas de diferentes segmentos, por isso Monfort (2000) considera que o setor turístico é excessivamente amplo e heterogêneo, para ser tratado como um todo em função dos produtos diferentes que seja capaz de articular um destino turístico.

A estrutura do turismo é composta pelos meios de hospedagem, restaurantes, entretenimento, agências de guias de turismo, as agências de viagem e pelos agentes de apoio, dentre outros (GOMES, 2008), cujos objetivos dessas empresas é aumentar o fluxo de pessoas que se deslocam para determinada área receptora, o seu grau de participação nas várias atividades de recreação, da oferta de unidades de alojamento, das taxas de ocupação dessas unidades, dentre outros, com a finalidade de obter lucro (SOUZA, FERREIRA 2011).

Diversas críticas têm sido feitas às empresas turísticas, no que se refere às questões ambientais. Swarbrooke (2000) afirma que, em termos gerais, as empresas turísticas: (1) estão excessivamente interessadas nos lucros em curto prazo, não na sustentabilidade em longo prazo; (2) estão mais preocupadas em explorar o meio ambiente e as populações locais que em conservá-las; (3) estão cada vez mais controladas por grandes corporações transnacionais; (4) não estão fazendo o suficiente para aumentar a percepção dos turistas em prol da sustentabilidade e (5) somente se interessam pelo turismo sustentável, quando há perspectiva de obter boa publicidade e de reduzir custos.

É inegável que as organizações precisam obter lucros em seus negócios, mas este não precisa ser seu único objetivo, é necessário estabelecer também outras prioridades e ser um agente atuante na sociedade em outras dimensões que não só a econômica, desenvolvendo um sentido de Responsabilidade Social Empresarial (RSE) coerente com a estratégia da empresa.

De acordo com o Instituto Ethos que é uma organização sem fins lucrativos, cuja missão é mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, a RSE é:

A forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais (INSTITUTO ETHOS, 2008).

Atualmente a responsabilidade social é uma ação importante para o posicionamento social das empresas,

instituições e profissionais no mercado. Ao participar destas ações, a organização, além de adotar um comportamento e contribuir para o desenvolvimento econômico, atua na dimensão social e ambiental do desenvolvimento sustentável (MORATELLI; WÖHLKE, 2003).

Comportamentos éticos na prestação de serviços turísticos tendem a ser importantes ferramentas na gestão das organizações, gerando uma imagem positiva da mesma junto ao mercado consumidor, visto que, cada vez mais os indivíduos se mostram interessados num turismo social e ambientalmente responsável (VIRGINIO; FERNANDES, 2011).

Nesse sentido, Molina (2001) afirma que os turistas atualmente estão interessados na qualidade ambiental dos lugares que visitam, o que condiciona sua decisão de visitá-los ou não. O autor apresenta uma pesquisa feita com turistas alemães, que enumeraram as seguintes prioridades na hora de escolher um destino para curtir as férias: tivesse praias limpas, baixo nível de ruído, baixo nível de densidade na ocupação do espaço, higiene, entre outros fatores.

Organizar e planejar a atividade turística de forma responsável se caracteriza como uma oportunidade para os diversos atores envolvidos, visto que as empresas apresentam um compromisso com os seus diversos *stakeholders* (acionistas, funcionários, prestadores de serviços, fornecedores, comunidade, Governo, entre outros).

É cada vez mais crescente a pressão desses *stakeholders* para que as empresas adêquem suas atividades para responder aos anseios da sociedade (NASCIMENTO, 2005). Em se tratando da atividade turística, foi basicamente em resposta a duas pressões essenciais: a demanda do consumidor por um turismo mais socioambientalmente responsável; e, a ameaça de regulamentação governamental (SWARBROOKE, HORNER, 2002; COOPER, et al., 2007) que impulsionaram as empresas a adotarem uma postura eticamente responsável.

Costa e Oliveira (2011) ressaltam que a sustentabilidade propriamente dita só será alcançada quando todas as ações da produção do serviço até a despedida do visitante forem feitas sob ótica da sustentabilidade. Em longo prazo, as empresas que trabalham com atividades turísticas irão ajustar suas ações para que não percam em desempenho e em vantagem competitiva, promovendo inclusive a inovação no setor (OLIVEIRA, 2008).

Nesse sentido, Porter e Van Der Linde (1995), afirmam que a administração de recursos ambientais pode contribuir para diferentes resultados na empresa, como diminuição de custos, diferenciação da imagem da empresa no contexto internacional e o estímulo a inovação em processo, produtos e serviços e as empresas que não ajustarem para responder as demandas da sustentabilidade, em longo prazo poderá perder clientes e dinheiro.

Virginio e Fernandes (2011) apontam algumas ações importantes a serem adotadas pelas empresas que fazem responsabilidade social, quais sejam: proteção ao meio ambiente, a segurança e saúde dos colaboradores,

o respeito aos direitos humanos e aos direitos básicos, assim como, as relações com os empregados, clientes, fornecedores e as comunidades nas quais a empresa opera.

Como forma de contribuir para a incorporação dos princípios éticos que regem as relações entre empresa – sociedade – meio ambiente, a Organização Mundial do Turismo em 1999 elaborou o Código Mundial de Ética do Turismo, que tem por finalidade promover um turismo responsável e sustentável, acessível a todas as pessoas que queiram utilizar o seu tempo livre em lazer ou viagens, e no respeito pelas escolhas sociais de todos os povos; a participação das empresas e sua conduta ética possam contribuir com esse processo de planejar que respalda premissas sustentáveis (OMT, 2005).

Para Araújo e Sonia-Silva (2007), as diretrizes do Código buscam definir padrões éticos de comportamento no campo profissional dos serviços turísticos, de forma a estabelecer referências claras e precisas para a atuação dos agentes do setor.

Assim, é recomendável que as empresas do setor turístico assumam seu papel social, contribuindo para a melhoria na qualidade de vida das pessoas com o advento de ações sociais e ambientais e que foquem o desenvolvimento sustentável como sendo mediador nas relações humanas e empresariais de forma ética, além de exercer seu papel enquanto pertencente à sociedade.

Além do Governo e das empresas ligadas a atividade turística, Goeldner, Ritchie e McIntosh (2002 p. 362) afirmam que “para o turismo ecologicamente sustentável se torne uma realidade, serão necessárias iniciativas por parte de todos os envolvidos no cenário turístico”, inclusive da sociedade civil da localidade.

### 3.3 SOCIEDADE CIVIL E SUA IMPORTÂNCIA NO TURISMO SUSTENTÁVEL

Além das empresas e o Governo, a sociedade civil também é importante e refere-se à arena de ações coletivas voluntárias em torno de interesses, propósitos e valores. Sociedades civis são frequentemente organizadas como instituições de caridade, organizações não-governamentais, grupos comunitários, organizações femininas, organizações religiosas, associações profissionais, sindicatos, entre outros (NOGUEIRA, 2003).

A comunidade local deve ser a maior gestora do turismo, pois se trata da maior interessada em seus benefícios e é a que mais sofre com os seus impactos. Como premissa, tem o conhecimento da realidade da localidade e de suas reais necessidades, portanto, devem estar presentes em órgãos deliberativos do turismo, além de ser também representada na gestão pelas Organizações Não-Governamentais, de modo que haja uma participação da comunidade local com a colaboração ativa no processo de desenvolvimento turístico (HANAI, 2009).

As empresas dos destinos turísticos também devem valorizar a comunidade local, dando-lhes oportunidades de trabalho em seus negócios. A busca e a eficácia da sustentabilidade local devem enfatizar as propostas que permitam a inclusão dos atores da comunidade (MARTÍNEZ; HIRABAYASHI, 2003; RANAURO, 2004).

Para que isso se efetive, o poder público, visando o desenvolvimento do turismo, necessita desenvolver ações de educação para o turismo, que qualifiquem e sensibilizem a comunidade, pois, segundo Hanai (2009), a inexistência da consciência turística da comunidade local e de sua compreensão básica sobre o fenômeno turístico numa localidade podem ocasionar:

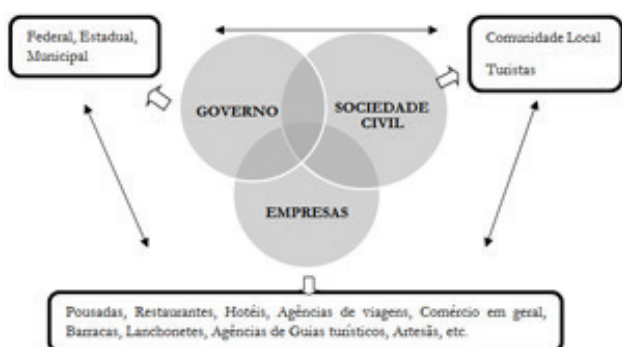
- Desinteresse da comunidade no processo participativo de desenvolvimento turístico local;
- Visão depreciativa do turismo e atitude de resistência e receio ao seu desenvolvimento, comprometendo a imagem do destino turístico;
- Frustrações locais e perda da credibilidade no desenvolvimento turístico; Falta de preparação para atuação direta ou indireta no turismo, refletindo na qualidade dos serviços e da receptividade dos turistas;
- Desconsideração dos verdadeiros interesses comunitários da sociedade local.

Magalhães (2002, p. 90), defende que “o planejamento do turismo de forma consistente e adequada só é possível a partir do envolvimento da comunidade em todas as etapas do processo de tomada de decisão”. Este incentivo à efetiva participação da comunidade local no processo de desenvolvimento turístico busca propiciar o seu envolvimento de maneira consciente na definição das ações desejáveis nas estratégias de planejamento e nos propósitos de desenvolvimento local da atividade turística (HANAI; ESPÍNDOLA, 2011).

Assim, considera-se que todos os agentes envolvidos no processo de desenvolvimento e promoção do turismo (Figura 02) têm responsabilidades diferentes, mas interdependentes entre si, na busca por uma atividade turística sustentável.

Figura 02: agentes envolvidos no processo de desenvolvimento e promoção do turismo e suas responsabilidades.

**Figura 02: Stakeholders vinculados ao turismo**



Fonte: Adaptado Carvalho (2007, p. 157).

A partir da Figura 02, percebe-se que o turismo apresenta uma gama de atores sociais envolvidos, pertencentes a cada uma das esferas apontadas (público, privado, cidadão) e estes apresentam relações entre si, assim como papéis diferenciados no tocante ao turismo sustentável, como serão analisados no item a seguir.

#### 4 INTER-RELAÇÃO ENTRE OS *STAKEHOLDERS* LIGADOS AO TURISMO

Considerando todas as discussões anteriores, passa-se então a perceber que o “[...] desenvolvimento no turismo deve partir de uma visão mais ampla das convencionais, permitindo uma apreciação simultânea dos papéis assumidos por todos os atores” (BRANDÃO, 2010, p. 29) relacionados com o turismo, estes serão apresentados no quadro resumo a seguir.

**Quadro 1: Resumo geral dos papéis dos *Stakeholders* para o alcance do Turismo Sustentável**

Papéis dos <i>Stakeholders</i> para o alcance do Turismo Sustentável	
Governo	Devem garantir os direitos civis, sociais e políticos de todos os cidadãos; elaborar políticas públicas, programas de educação ambiental e de incentivo ao turismo sustentável; incentivar pesquisas científicas voltadas para a temática; fiscalizar o cumprimento das leis ambientais, etc.
Empresas	Englobam as agências de viagens, hotéis, pousadas, restaurantes, entre outras empresas ligadas à atividade, ambas devem desenvolver seus negócios levando em consideração os aspectos ambientais, sociais e econômicos, mas não preocupar-se apenas em obter lucro. Devem desenvolver práticas socioambientais capazes de desempenhar um melhor papel no âmbito coletivo com vistas a uma melhoria na performance dessas organizações
Sociedade Civil	Além de realizar associações que visem a luta por seus direitos, devem individualmente agir como cidadão consciente da responsabilidade em relação às outras pessoas e o meio ambiente. A comunidade local não deve permitir que seus costumes, valores, culturas, entre outros aspectos, sejam corrompidos frente ao turismo.
Turistas	Devem agir como cidadãos conscientes e realizar suas atividades turísticas de modo a não causar danos ambientais e sociais aos locais visitados.

Fonte: Elaboração Própria (2012).

Analisando o Quadro 1, entende-se que a mudança na forma de atuação de todos os atores posta em prática é o ponto de partida para que se consiga atingir um desenvolvimento endógeno, autossuficiente, orientado para as necessidades, em harmonia com a natureza e aberto às mudanças institucionais (SACHS, 2007).

Considerar as relações existentes entre os atores sociais e entender que cada um destes influencia e é influenciado pelos demais é um passo importante para que estes realizem ações que contribuam para o alcance do novo paradigma de desenvolvimento. A partir desses aspectos, percebe-se que as mudanças nas ações de cada ator social tornam-se possível movimentar a dinâmica do sistema de interações direcionado ao turismo sustentável.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As relações entre sustentabilidade e turismo têm adquirido maior relevância nos debates sobre desenvolvimento sustentável, em virtude da atividade turística ser capaz de impactar tanto positivamente como negativamente uma localidade no que se refere aos aspectos ambientais, socioculturais e econômicos. Dessa forma, emerge a necessidade de buscar novas formas de atuação dos atores sociais ligados a atividade turística, sendo necessário, portanto, à interação mútua e a complementaridade entre os diversos *stakeholders*.

A partir das discussões apresentadas, foi possível perceber que cada um dos atores sociais apresenta deveres e obrigações distintos e, ao mesmo tempo, complementares, sendo provável que ações desenvolvidas por um destes possam estimular a prática dos demais, tornando um ciclo de ações imprescindíveis nessa nova prática coletiva direcionadas ao alcance do turismo sustentável.

Assim sendo, identifica-se a relevância e originalidade da presente pesquisa atendendo ao objetivo proposto, sendo possível contribuir para a discussão sobre a temática. Vale salientar que não se objetivou esgotar as discussões sobre a temática. Toma-se como limitação da pesquisa, ser um estudo teórico, por isso sugere-se a investigação empírica para identificar como os atores sociais ligados a atividade turística estão desenvolvendo seus papéis e como se dá a implementação dessas ações em um determinado destino turístico. Entende-se que o estudo apresenta discussões enriquecedoras e aponta caminhos que contribuem para o alcance do turismo sustentável.

## REFERÊNCIAS

AÇÕES COPA 2014. Disponível em: <<http://www.copa2014.turismo.gov.br/copa/acoes>>. Acesso: Setembro, 2012.

ANDRANDE, B. B.; VAN BELLEN, H. M.; Turismo e Sustentabilidade no Município de Florianópolis: Uma Avaliação a Partir do Método da Pegada Ecológica. In: XXX Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro: EnANPAD, Setembro 2006. *Anais...*, 2006.

ARAÚJO, D. F. O.; SONIA-SILVA, G. Avaliação do turismo sustentável na praia de porto de galinhas, Pernambuco (Brasil). In: XII Congresso Latino-Americano de Ciências do Mar - XII COLACMAR. Florianópolis, 2007. *Anais...*, 2007.

BENI, M. C. *Análise Estrutural do Turismo*. 9. ed. São Paulo: Ed. Senac, 2003.

BRANDÃO, P. de M. *Análise da Rede Política do Turismo Brasileiro*. Dissertação (Mestrado em Turismo), Universidade Federal do Rio Grande do Norte, UFRN, Natal, 2010, 217 p. BUARQUE, S. C. *Construindo o desenvolvimento local sustentável*. 4 ed. Rio de Janeiro: Garamond, 2008.

BURSZTYN, I. *Políticas Públicas de Turismo visando à inclusão social*. Dissertação (Mestrado em Engenharia de produção), Universidade Federal do Rio De Janeiro, 2005, 117p.

CANEPÀ, C. *Cidades sustentáveis: o município como locus da sustentabilidade*. São Paulo: RCS Editora, 2007.

CABRERA, G. *Subsídios à formulação da política nacional de turismo*. São Paulo: Editora Anhembi Morumbi, 2002.

COOPER, C. et al. *Turismo Princípios e Práticas*. 3ª ed., Porto Alegre: Bookman, 2007.

COSTA, C. S. R.; OLIVEIRA, B. R. B. de. A sustentabilidade como variável contingencial para as atividades turísticas: uma discussão teórica. In: XIV Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais. São Paulo: SIMPOI, Agosto 2011. *Anais...* 2011.

CRUZ, R. de C. *Políticas de turismo e território*. São Paulo: Editora Contexto, 2001.

DAROS, L. *A práxis docente e a pedagogia planetária emergente*. Dissertação de Mestrado, Curitiba, 2008. Disponível em <[http://www.biblioteca.pucpr.br/tede/tde\\_arquivos/2/TDE-2008-11-01T113352Z-961/Publico/Lauro%20Daros%20.pdf](http://www.biblioteca.pucpr.br/tede/tde_arquivos/2/TDE-2008-11-01T113352Z-961/Publico/Lauro%20Daros%20.pdf)> Acesso em Jan., 2011.

FOLADORI, G. *Sustentabilidad Alternativa*. Uruguai: Colección Cabichui, 2005.

FERNANDES, D. R. Uma contribuição sobre a construção de indicadores e sua importância para a gestão empresarial. *Revista da FAE*, Curitiba, v.7, n.1, jan./jun. 2004.



- GOELDNER, C. R.; RITCHIE, J. R. B.; MCINTOSH, R. W. *Turismo: princípios, práticas e filosofias*. 8. ed. Porto Alegre: Bookman, 2002. 478 p.
- GOMES, B. M. A. *Políticas Públicas e as Transações em Regiões Turísticas*. São Paulo: All Print, 2008.
- \_\_\_\_\_.; SANTOS, A. C. Influências das políticas públicas de Turismo nas transações entre os agentes: uma análise sob a ótica da ECT. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*. v. 1, n. 2, p. 72-100, dez. 2007.
- HALL, M. C. *Planejamento turístico: políticas, processos e relacionamentos*. São Paulo: Contexto, 2001.
- HANAI, F. Y.; ESPÍNDOLA, E. L. G. Programa de Sensibilização Sustentável do Turismo: uma proposta para envolvimento e participação de comunidades locais. *Revista Turismo em Análise*. Vol. 22, n. 1, p. 4 – 24, abril 2011.
- HANAI, F. Y. *Sistema de indicadores de sustentabilidade: uma aplicação ao contexto de desenvolvimento do turismo na região de Bueno Brandão, Estado de Minas Gerais, Brasil*. Tese – São Paulo, 2009. (Doutorado em Ciências da Engenharia Ambiental) Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo, 2009, 420 p.
- HARDY, A.; BEETON, R.J.S.; PEARSON, L. Sustainable tourism: an overview of the concept and its position in relation to conceptualizations of tourism. *Journal of sustainable tourism*, Clevedon, v.10, n.6, p.475-496, 2002.
- HAZIN, A. L.; OLIVEIRA, C. G.; MEDEIROS, R. P. de. Cultura e Turismo: interação ou dominação? *Texto para Discussão*. n.121. Outubro/2001.
- INSTITUTO ETHOS (2008). Disponível em: <<http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/Default.aspx>> Acesso em: Nov. 2011.
- LIMA, P. C. S. *Desenvolvimento Local e Turismo no Pólo de Porto de Galinhas – PE*. Dissertação de Mestrado, Departamento de Arquitetura e Urbanismo, Universidade de Brasília, Brasília, DF; 2006, p. 108.
- MAGALHAES, C. F. *Diretrizes para o turismo sustentável em municípios*. São Paulo: ROCA, 2002.
- MARTÍNEZ, A. J. J.; HIRABAYASHI, Y. De la teoría a la práctica em la sustentabilidad y La participación comunitaria: na propuesta metodológica. In: NIEVES, S.G. *Desarrollo turístico y sustentabilidad*. Zapopan, Jalisco: Universidad de Guadalajara, 2003. p. 37-56.
- MINISTÉRIO DO TURISMO. Disponível em:<[http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/estatisticas\\_indicadores/receita\\_cambial/](http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/estatisticas_indicadores/receita_cambial/)>. Acesso: Dez. 2011.
- MOLINA, S. *Turismo e Ecologia*. Bauru/SP. Editora Edusc, 2001.
- MONFORT M., V. M. *Competitividad y factores críticos de éxito en la "hotelería de litoral": experiencia de los destinos turísticos Benidorm y Peñíscola*. Tesis Doctoral - Universidad de Valência - Espanha: Biblioteca Virtual Miguel Cervantes, FITUR /IFEMA. 2000.
- MORATELLI, R. F.; WOHKLE, M. *O Turismo e o terceiro setor: ética e responsabilidade social para o desenvolvimento sustentável*. Santa Catarina, 2003.
- NASCIMENTO, L. F. Gestão Socioambiental Estratégica: a percepção de executivos de pequenas e médias empresas americanas. In: Encontro da Associação Nacional de Pós - Graduação e Pesquisa em Administração, 2005. *Anais...*, 2005.
- NOGUEIRA, M. A. Sociedade civil, entre o político-estatal e o universo gerencial. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, v. 18, n. 52, p. 185-202, jun. 2003.
- OLIVEIRA, J. A P. Desafios do planejamento em políticas públicas: diferentes visões e práticas. *Revista de Administração Pública*, v.40, n.2, p. 273-88, mar./abr. 2006.
- \_\_\_\_\_. *Empresa na Sociedade: sustentabilidade e responsabilidade social*. RJ: Elsevier, 2008.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. Tourism Vision 2020 (2009). Disponível em: < <http://www.unwto.org/facts/eng/vision.htm>>, acesso em: Novembro, 2011.
- \_\_\_\_\_. *The Tourism Satellite Account (TSA), Understanding Tourism and Designing Strategies*. Contributions of the WTO Departement of Statistics and Economic Measurement of Tourism, WTO Conference co-organized with Argentina, Brazil and Paraguay, 2005.
- PLANO NACIONAL DO TURISMO (PNT) 2011/2014. Disponível em: < [http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/Turismo\\_no\\_Brasil\\_2011\\_-\\_2014\\_sem\\_margem\\_corte.pdf](http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Turismo_no_Brasil_2011_-_2014_sem_margem_corte.pdf)>. Acesso: Janeiro, 2012.
- PEATIE, K.; CHARTER, M. Green marketing. In: BAKER, M. (Ed.). *The marketing book*. Gram Britannia: Butter Wealth, 2003.
- PORTER, M. E.; VANDERLINDE, C. Green and competitive: ending the stalemate. *Harvard Business Review*, p. 120-134, Sept./Oct. 1995.
- RODRÍGUEZ, J. R. O.; LÓPEZ, E. P.; ESTÉVEZ V. Y. The

- sustainability of island destinations: tourism area life cycle and teleological perspectives. The case of Tenerife. *Tourism Management*. v. 29, p. 53-65, 2008.
- SACHS, I. *Rumo à ecossocioeconomia: Teoria e prática do desenvolvimento*. São Paulo: Cortez, 2007.
- SANCHO PÉREZ, A.; GARCÍA MESANAT, G. El papel de los indicadores en la planificación turística. In: Congreso nacional turismo y tecnologías de la información y las comunicaciones, 6., 2006, Málaga. Málaga: Escola Universitaria de Turismo, Universidad de Málaga, 2006. p. 1-13. *Anais...*, 2006.
- SANTOS, S. R. dos S.; TEIXEIRA, M. G. C. Análise do Plano de Desenvolvimento Turístico no Estado do Maranhão: potencialidades e entraves na gestão de Pólo Turístico em município estratégico. In: XXXII Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro: EnANPAD, Setembro 2008. *Anais...*, 2008.
- SILVA, M. E. Consumo Sustentável: Em busca de um constructo. In: XII Encontro Internacional de Gestão Empresarial e Meio Ambiente. São Paulo: FGV-EAESP, 2010. *Anais...*, 2010.
- SOUZA; M. J. de P.; FERREIRA, E. Planos Nacionais de Turismo, Desenvolvimento Local e Sustentabilidade. In: XXXV Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro: EnANPAD, Setembro 2011. *Anais...*, 2011.
- SWARBROOKE, J. *Turismo Sustentável: Conceitos e Impacto Ambiental*. 2. ed. v. 1. São Paulo: Aleph, 2000.
- \_\_\_\_\_; HORNER, S. *O comportamento do consumidor no turismo*. São Paulo: Aleph, 2002.
- RANAURO, M. L. Sustentabilidade numa perspectiva endógena: contribuição das “comunidades” no plano simbólico do desenvolvimento sustentável. *Caderno Virtual de Turismo*, Rio de Janeiro, n. 14., p. 21-28, dez. 2004.
- REJOWSKI, M.; SOLHA, K. T. Turismo em um Cenário de Mudanças. In: REJOWSKI, M. (Org) *Turismo no Percurso do Tempo*. São Paulo: Aleph, p. 75-122, 2002.
- RELATÓRIO SEBRAE 2010. Disponível em: < [http://www.sebrae.com.br/setor/textil-e-confeccoes/o-setor/mercado/Brasil\\_Sustentavel\\_Copa\\_do\\_Mundo\\_2014.pdf](http://www.sebrae.com.br/setor/textil-e-confeccoes/o-setor/mercado/Brasil_Sustentavel_Copa_do_Mundo_2014.pdf)>. Acesso: Novembro, 2011.
- RUSCHMANN, D. V. de M (Ed.). *Gestão ambiental e sustentabilidade no turismo*. Barueri/SP: Manole, 2010 – (Coleção Ambiental, v. 9).
- VIRGINIO, D. F. FERNANDES, L. V. Responsabilidade socioambiental na hotelaria: um estudo na via costeira de Natal,

RN. *Caderno Virtual de Turismo*. Rio de Janeiro, v. 11, n. 2., p.220-233, ago. 2011.

WCED – World Commission on Environment and Development. *Report Our common future*. Genebra, 1987. Disponível em: <<http://www.un-documents.net/wced-ocf.htm>>. Acesso em: Jan. 2012.

*Recebido em 17 de abril de 2013.  
Aprovado, em sua versão final, em 16 de janeiro de 2014.  
Avaliado anonimamente por pares.*