

HOTELARIA SUSTENTÁVEL UMA NOVA FORMA DE GESTÃO: UM ESTUDO DE CASO NA POUSADA SANTA BRANCA ECOTURISMO

HOTELS SUSTAINABLE A NEW MANAGEMENT APPROACH: A CASE STUDY IN THE INN SANTA WHITE ECOTURISMO

Prof. Ms. André Lacerda Batista de Sousa – Centro Universitário Estácio Brasília
Prof. Ms. José Eduardo Gomides – Centro Universitário Estácio Brasília
Prof. (a) Esp. Ana Carolina Ferreira da Silva – Centro Universitário Estácio Brasília
Flaviane de Oliveira Nascimento – Bacharel em Turismo pelo Centro Universitário Estácio Brasília

RESUMO

O estudo será desenvolvido na fazenda Santa Branca, localizada no município de Teresópolis, Tendo em vista como objetivo geral analisar a importância da gestão ambiental, para o desenvolvimento social e econômico da pousada e da localidade utilizando a pousada Santa Branca como estudo de caso. Os objetivos específicos da presente pesquisa são: a) Analisar a gestão hoteleira sustentável como estratégia competitiva; b) Analisar, os aspectos de sustentabilidade hoteleira utilizada pela posada Santa Branca; c) Verificar o diferencial estratégico sob a ótica da hotelaria sustentável utilizada pela Santa Branca; d) Identificar qual o compromisso da pousada com a comunidade e o meio onde foi construído. Este trabalho se justifica pela realidade que o país se encontra, fazendo com que todos se preocupem com os impactos ambientais, contribuem com as responsabilidades sociais, ambientais, e o desenvolvimento econômico, cuja finalidade última seria aumentar a lucratividade, diminuindo os custos operacionais por meio de processos e tecnologia que viabilizem o uso de recursos escassos, como a água e a energia elétrica, e a preservação cultural da comunidade local. Os resultados obtidos foram satisfatórios, onde identificou-se que os projetos desenvolvidos pela Fazenda têm uma aceitação favorável, pelos hóspedes e visitantes, a identificação da Fazenda como um forte aliado em benefícios para a comunidade local de Teresópolis, sendo um dos maiores agregadores de mão de obra local. Com tudo os resultados suprem as expectativas da fazenda no todo e dos visitantes.

Palavras-Chave: Meio Ambiente, Gestão Ambiental, Preservação.

ABSTRACT

The study will be developed on the farm Santa Branca, located in the city of Teresopolis, In view of the general objective to analyze the importance of environmental management for the social and economic development of the inn and the town using the inn Santa Branca as a case study. The specific objectives of this research are: a) To analyze the sustainable hotel management as a competitive strategy; b) To analyze the aspects of sustainability hotel used by Posada Santa Branca; c) Check the strategic advantage from the perspective of sustainable hotel used by Santa Branca; d) Identify which of the hostel commitment to community and the environment where it was built. This work is justified by the fact that the country is in, making everyone worry about the environmental impacts, contribute to the social, environmental liabilities, and economic development, whose ultimate goal would be to increase profitability by reducing operating costs through processes and technology that enable the use of scarce resources such as water and electricity, and cultural preservation of the local community. The results were satisfactory, where it is found that the projects developed by Finance has a favorable acceptance by guests and visitors, the identification of Finance as a strong ally in benefits to the local community of Teresopolis, one of the largest hand aggregator local work. With all the results meets the expectations around the farm and visitors.

Keywords: Environment, Environmental Management.

1 INTRODUÇÃO

A questão ambiental está sendo enfatizada em vários segmentos, inclusive no de hospedagem. O foco era em empreendimentos que causam danos direto ao meio ambiente, agora a questão se tornou ampla não está ligada apenas as questões de poluição direta e sim, ao do problema por completo. As questões relativas ao cuidado e á preservação do meio ambiente é uma preocupação em muitas indústrias, inclusive naquelas voltadas a hospitalidade (KATTARA,2002).

O hotel, assim como várias atividades prestadoras de serviços e produtivas, ocupam um espaço em um determinado ambiente, o qual compõem-se de instalações físicas e operacionais, que geram resíduos, causando impactos ambientais, influenciando de alguma maneira na degradação desse ambiente.

Conforme destaca Ferreira (1999) até o ano de 2002 as empresas hoteleiras eram voltadas exclusivamente para os negócios, e desprovidas de preocupações ambientais, pois até então não era exigido dos empreendimentos qualquer tipo de gestão ambiental. De acordo com a parceria da EMBRATUR (Instituto brasileiro de turismo) e a ABIH (Associação brasileira de Indústria de hotéis) (2002) esse descaso com a questão ambiental por parte do empresário hoteleiro terá que mudar em decorrência do novo sistema de classificação dos hotéis . Sendo assim é inserido como critério aos estabelecimentos a atenção pelo conceito de responsabilidade e gestão ambiental para obterem uma avaliação de excelência. Entretanto os hotéis passam a ser vigilantes em relação aos gastos nas suas dependências, e sobre a influencia que causam no meio onde estão instalados. Podendo assim, garantir a excelência com o padrão 5 estrelas.

Assim a organização com a implementação de uma gestão ambiental consciente e responsável estará minimizando além dos riscos ambientais direto, os riscos relacionados a imagem institucional da empresa (VALLE,1995).

Diante de tantas questões vale o questionamento: Quais as expectativas da implementação da nova forma de gestão ambiental para a hotelaria, verificando os fatores motivacionais que levaram a pousada Santa Branca ecoturismo a adotarem essa nova gestão?

Tendo em vista como objetivo geral analisar a importância da gestão ambiental, para o desenvolvimento social e econômico da pousada e da localidade utilizando a pousada Santa Branca como estudo de caso. Os objetivos específicos da presente pesquisa são: a)

Analisar a gestão hoteleira sustentável como estratégia competitiva; b) Analisar, os aspectos de sustentabilidade hoteleira utilizada pela posada Santa Branca; c) Verificar o diferencial estratégico sob a ótica da hotelaria sustentável utilizada pela Santa Branca; d) Identificar qual o compromisso da pousada com a comunidade e o meio onde foi construído.

A pesquisa foi desenvolvida na pousada Santa Branca localizada no município de Terezópolis no estado de Goiás, o hotel desenvolve vários projetos sociais, que atende a comunidade local e se estende aos visitantes e funcionários. É bem caracterizada pelo turismo pedagógico e estudo do meio, sendo conveniada a escolas e universidades.

Após traçar as variáveis do projeto podemos identificar que a abordagem utilizada para desenvolvimento da nossa pesquisa se caracterizou pela pesquisa qualitativa, que enfatizou a qualidade, buscando o verdadeiro significado atribuído ao fato observado, no caso da pesquisa em relação à implementação da nova gestão de administração da pousada. Enfatizando também os questionários com perguntas abertas, entrevistas para potencializar o contato direto sendo a mesma não estruturada, pois é mais informal um bate-papo que irá se desenvolver ao longo da conversa. Podendo assim, atribuir significado aos fatos.

Embasando-se também como referência metodológica de Vergara (2003) onde os tipos de pesquisas podem ser definidos quanto aos meios e aos fins.

Quanto aos meios a pesquisa foi realizada através de pesquisa de campo, bibliográfica e estudo de caso. Pesquisa de campo, foi desenvolvida na própria pousada através de entrevistas com o gerente geral e alguns funcionários estendendo-se aos hóspedes também, procurando identificar a relação do todo com as partes e as partes entre si. A pesquisa caracterizou-se também de forma bibliográfica, pois a fundamentação de todos os conceitos recorreu-se à utilização de livros, revistas, jornais dentre outros materiais acessíveis ao público em geral. O estudo de caso que foi realizado em campo teve maiores esclarecimentos e detalhamentos sobre a nova gestão implementada na pousada.

Quanto aos fins caracterizou-se pelas pesquisas descritivas, e a investigação explicativa. Descritiva, pois visa descrever percepções experiências, expectativas e sugestões dos próprios hóspedes que frequentam o hotel e também dos funcionários que vivenciam esse novo modelo de gestão. Embasada na investigação explicativa para justificar o motivo pelo qual o hotel encontra-se em destaque no conceito de hotelaria sustentável, deixando claro os fatos que contribuem para tal ocorrência.

Este trabalho se justifica pela realidade que o país se encontra, fazendo com que todos se preocupem com os impactos ambientais, contribuam com as responsabilidades sociais, ambientais, e o desenvolvimento econômico, cuja finalidade última seria aumentar a lucratividade, diminuindo os custos operacionais por meio de processos e tecnologia que viabilizem o uso de recursos escassos, como a água e a energia elétrica, e a preservação cultural da comunidade local.

Sendo assim, os hotéis buscam caminhar lado a lado com o meio ambiente, os hotéis que implementam o novo modelo de gestão que tem por finalidade alcançar, controlar e manter o nível de desempenho ambiental. Essas questões ambientais serão sempre caracterizadas pelos três R's: redução, reutilização e reciclagem .

Os hotéis com essa nova implementação de gestão se destacam em relação aos demais empreendimentos, tanto na questão econômica quanto no atendimento ao público, os funcionários assim como o local são readaptados. Buscando assim a excelência no mercado hoteleiro.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Turismo e desenvolvimento sustentável

Considerando o papel significativo do lazer na vida das pessoas, observa-se que o turismo, nos mais variados segmentos, além de atender as necessidades, pode gerar investimentos possibilitando crescimento econômico (RBMA, 2010). Sendo assim, o turismo é considerado uma importante fonte de riqueza econômica e um dos setores de crescimento mais rápido na economia mundial, tanto como gerador de empregos, como influência no desenvolvimento local. Como ressalta Rabahy:

O desempenho do setor turístico está intimamente relacionado ao comportamento da renda e sua distribuição, bem como da disponibilidade de tempo livre e outras facilidades propiciadas pelo progresso tecnológico, até mesmo dos meios de transportes, encurtando as distâncias, o que implica em uma maior liberação de tempo para o lazer (RABAHY, 2003, p.1)”

O turismo não está inserido apenas no mundo econômico, mais caracteriza-se também pelo desenvolvimento com a preservação ambiental, com o objetivo de conhecer novas culturas e o desejo de experimentar novos ambientes.

Segundo Burnay, a ligação entre o turismo sustentável e o desenvolvimento sustentável era direta:

No final da década de oitenta o conceito de desenvolvimento sustentável estende-se ao de turismo sustentável, e essa atividade passa a ser encarada como um instrumento de desenvolvimento para as populações locais e para a conservação da natureza. Pois ambos dependem da preservação da viabilidade de seus recursos, desde então percebeu-se que as preocupações com a sustentabilidade da atividade turística tem crescido gradativamente (BURNAY 2000, p. 26).

Para Batista (1997, p.52), o turismo não pode ser considerado um fenômeno puramente socioeconômico, “pois não pode ser entendido como um setor independente da economia”.

O governo brasileiro, entretanto, adota a seguinte definição para o termo desenvolvimento sustentável, apresentado no documento nosso Futuro Comum da comissão mundial sobre o meio ambiente e desenvolvimento (CMMAD, 1991) “desenvolvimento sustentável é aquele que satisfaz as necessidades presentes, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de suprir suas próprias necessidades.” É um processo onde a exploração dos recursos naturais e ambientais devem satisfazer as necessidades dos que estão usufruindo, preservando-o para o futuro. A harmonia entre o ambiental, tecnológico e social devem conectar-se em perfeita sintonia para que nenhum deles seja afetado.

2.2 Impactos Ambientais do Turismo e da Hotelaria

A partir da segunda metade do século XX, surge a indústria turística que, ao lado da especulação imobiliária, se constitui a principal responsável pela ocupação de zonas de áreas ambientais, sendo, então, responsável pela conformação da sua paisagem atual (RUSCHMANN, 2001). O turismo, por muito tempo, já foi considerado como a indústria sem chaminé, por possuir uma atividade econômica limpa, não poluente, que não lançava resíduos

de fumaça na atmosfera (DIAS, 2005). Entretanto, com o desenvolvimento econômico e empresarial percebe-se que há muitos aspectos negativos nos impactos do turismo ao meio ambiente, tais como; no desenvolvimento da infraestrutura e no planejamento da capacidade máxima de visitação de um determinado lugar, sem danificar o ecossistema, entre outros.

Com a evolução do turismo, a demanda pela oferta de serviços e produtos advindos da atividade hoteleira aumentou (ANDRADE, 1988). A hotelaria é um segmento econômico que se compõe por uma diversidade de prestação de serviços, tornando fundamental compreender a importância das suas características básicas.

Gonçalves em relação ao desenvolvimento da atividade ressalta que:

A atividade hoteleira desenvolveu-se devido a algumas contribuições, tais como: O aumento das atividades comerciais e industriais e a expansão das multinacionais americanas e europeias, acarretando a expansão das viagens de negócios; a melhoria da legislação trabalhista, com a diminuição da jornada de trabalho e o repouso semanal, favorecendo, assim, a ampliação das atividades de lazer (GOLNÇALVES, 2004, p.62).

Com o tempo livre, as pessoas mesmo que não façam viagens longas, acabam se deslocando em seus próprios veículos e usufruem do serviço de hospedagem oferecido em determinados destinos, levando em consideração que a hotelaria com todo desenvolvimento, tem influenciado bastante no desenvolvimento econômico e social de determinadas localidades, com a geração de empregos, qualificação da mão de obra, programas sociais desenvolvidos junto a comunidade.

Com os avanços tecnológicos, o turismo deixa de ser considerado uma chaminé, o trade turístico começa a se especializar, oferecendo serviços mais confortáveis para os turistas, tornando-se entre seus referenciais, a implementação de uma conscientização ambiental, por parte dos turistas e das empresas.

A prática da gestão ambiental no Brasil é um marco recente, tem-se indícios da implementação da gestão ambiental nos empreendimentos hoteleiros a partir do ano de 2000, como ressalta Gonçalves (2002). No Brasil muito se comenta sobre a expansão do turismo, e sobre a sua influência, gerando empregos diretos e indiretamente, possui um vasto ecossistema para ser explorado. Por outro lado, poucas providências são tomadas em relação aos impactos negativos gerados pela indústria turística, onde estes, podem ser predatórios, devastadores e inconsequentes. Com isso faz-se necessário a aplicação do uso sustentável dos

recursos naturais, com o intuito de minimizar os impactos gerados pelo desenvolvimento do turismo.

Quando a atividade turística é desenvolvida com base em planejamento, de acordo com Hall (2001), o planejamento pode minimizar impactos potencialmente negativos, maximizando retornos econômicos nos destinos e, dessa, forma, estimular uma resposta mais positiva por parte da comunidade hospedeira em relação ao turismo de longo prazo.

A preservação dos recursos naturais tem influência direta no tempo de vida útil da localidade turística. A ausência do planejamento da atividade gera um conflito entre, o tipo de atividade turística e a capacidade de suporte do meio ambiente os projetos se tornam ambientalmente danosos, e economicamente insustentáveis.

Os impactos de recursos naturais, como o uso da energia, água, da terra da flora e fauna nativos sendo geridos de maneira incorreta pode contribuir de uma maneira negativa para degradação ambiental dentro da atividade hoteleira. Assim, desenvolver hotelaria é também conciliar o respeito á sustentabilidade, sendo assim preservar o meio ambiente.

2.3 A Certificação do Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem

A sustentabilidade do turismo vem ganhando espaço e importância no decorrer dos últimos anos. É um tema amplo e que se torna complexo, pois além das próprias empresas, abrange destinos, meios de transporte etc. Começou a ganhar ênfase com a crescente preocupação com o meio ambiente, mas é importante assinar que a sustentabilidade vai além dos impactos ambientais. De fato, esta envolve as dimensões: ambiental, sociocultural e econômica de qualquer atividade. Desde então começaram a desenvolver-se várias iniciativas no Brasil para promover a sustentabilidade do turismo.

Um dos temas que se discutiu foi a contribuição que o selos e certificação poderiam dar para promover o turismo sustentável. A implementação e certificação foi vinculada ao programa Bem Receber do Ministério do Turismo, com o consentimento do Inmetro. Os critérios utilizados podem ser resumidos nos seguintes: a. Demonstrar gestão sustentável eficaz; b. Maximizar os benefícios sociais e econômicos para a comunidade local e minimizar os impactos negativos; c. Maximizar os benefícios á herança cultural e minimizar os impactos negativos; d. Maximizar os benefícios ao meio ambiente e minimizar os impactos negativos; e. A Norma brasileira é um das poucas que atualmente atende a esses critérios.

É importante destacar que o principal objetivo era desenvolver as normas para sustentabilidade do turismo no Brasil, para as principais atividades do turismo, começando com os meios de hospedagem.

2.4 Gestão Ambiental (GA) e Sistema de Gestão Ambiental (SGA) na Hotelaria Brasileira

As pressões internas e externas no mundo dos negócios, tem provocado mudanças no contexto competitivo mundial e devido as suas características, essas mudanças, também tem atingido o setor hoteleiro. Essas mudanças são imprescindíveis e cabe as organizações terem compromisso com o meio em que estão inseridas e que seja uma das suas prioridades a responsabilidade social, inclusive na questão ambiental

Para Fengler (2002), o planejamento hoteleiro envolve diversas variáveis, sendo uma delas, como tem sido visto, relacionada á questão ambiental. Então, o desenvolvimento hoteleiro vincula-se ao respeito a sustentabilidade, isto é, preservar o meio ambiente, a cultura local e manter-se atrativo turisticamente é um dos principais desafios para os planejadores hoteleiros da atualidade.

A gestão ambiental é um processo contínuo e adaptativo, no qual a empresa adequa suas metas e objetivos com relação a proteção do meio ambiente, á saúde e á segurança de seus empregados, clientes e comunidade, definindo e redefinindo estratégias e recursos para atingir os objetivos definidos para um determinado prazo, através da constante troca com o meio ambiente externo (ANDRADE, 2000).

A gestão está ligada aos fatores das exigências legais, para implementação de equipamentos e sistemas tecnológicos que reduzam ou eliminem resíduos.

Entretanto o sistema de Gestão Ambiental ocorre quando a empresa possui uma visão estratégica em relação ao meio ambiente, e que age não só em função dos riscos, mas passa a perceber as oportunidades de mercado com essas atitudes (MOREIRA,2001). O SGA tem como objetivo, lutar pela preservação das espécies e ambientes naturais, reduzindo o uso de recursos naturais implantando ações envolvendo seus colaboradores, fornecedores, clientes e parceiros. Além dos requisitos a preocupação com as questões ambientais é primordial, tendo como exemplo: implementação de programas de coleta seletiva de resíduos, promoção da economia de recursos naturais como a água e a energia, desenvolver parcerias com a

comunidade. Contudo isso não favorece apenas ao meio ambiente mais a questão do marketing da organização também, conquistando clientes que estão dispostos a pagar mais por um serviço diferenciado, ecologicamente correto, podendo assim os empresários agregar valores intangíveis ao seu produto.

Existem organizações que dispõem de recursos técnicos, culturais e financeiros, adequadas a implementar e manter uma SGA, porém, uma parte considerável dos estabelecimentos não tem condições nem de manter um quadro de funcionários especializados, então a implementação da SGA na íntegra, se torna inviável. Alguns estabelecimentos até implementam o mínimo necessário, por exigência legal.

Os benefícios para as empresas que aderem por completo o sistema de gestão ambiental são inúmeros, o mercado tem enfatizado bastante em relação a consciência ambiental, esses empreendimentos saltam na frente dos demais com esse diferencial, pois se tornam empresas comprometidas com a preservação, conservação e melhoramento do meio ambiente, contribuindo para o futuro do planeta e garantindo um desenvolvimento sustentável. Dai, pode-se afirmar, que quando um hotel investe na gestão ambiental, está investindo diretamente no marketing (MAYMON, 1996).

Valle (1995) defende a ideia que a competitividade das empresas não é incompatível com a proteção ambiental, e que as empresas para se tornarem competitivas, assegurando suas posições no mercado ou ganhando posições, devem promover as mudanças internas através da conscientização ambiental.

O processo de implementação da SGA não deve ser visto somente como gerador de oportunidades e lucros, mas, como algo mais inserido na responsabilidade social da empresa e só existirá e fará sentido se for implementada em benefício das pessoas visando a construção de uma sociedade melhor e autossustentável (CALLENBACH, 1993).

As normas de gestão estabelecem um sistema de gestão da sustentabilidade, aplicando o chamado ciclo PDCA (o conceito que embasa todas as normas de sistemas de gestão, e possibilita a melhoria contínua), além de estabelecer características específicas para os aspectos relacionados com as questões ambientais, sociocultural e econômica. Não é, portanto, caracterizado como uma norma de requisitos de qualidade de serviços, embora na dimensão econômica estabeleça alguns requisitos específicos. A gestão ambiental fundamenta-se no ciclo PDCA de gerenciamento com objetivo de efetivar o monitoramento

de constante avaliação da funcionalidade, além de garantir as correções necessárias á manutenção do sistema.

2.5 A Pousada Santa Branca/GO

A pousada Santa Branca surgiu na década de 70 como fazenda pecuária, fundada pelo Sr. Jeremias Lunardelli Neto, a origem do nome da pousada se deu pelo nome da mãe do proprietário se chamava Branca, a pousada no início trabalhava com poucos funcionários fixos e a maioria seriam diaristas. A fazenda era fundamentada por muitas matas, então houve uma grande formação de pastagem, porém grande parte da mata foi preservada. A primeira atividade desenvolvida na fazenda foi a de pesque e pague, junto a um bar para atender os visitantes, entretanto já na década de 70 havia uma série de preocupações ambientais como por exemplo, a proibição da caça e pesca. A ideia de fazer um projeto diferente ao da pecuária surgiu no final da década de 80 e início da década de 90, onde foi elaborado um projeto de utilização do espaço no qual seria possível a construção de um parque, e uma pousada simples com poucas acomodações e uma estrutura mais enxuta. Para a fundamentação do projeto foram pautadas várias parcerias, ou seja, a prestação de serviço do parque seria terceirizado (passeio a cavalo, camping, pesque e pague...), onde cada um deste tinha uma dinâmica própria de administração, era feito um contrato com cada prestador de serviço, ressaltando a integridade e preservação do local durante a utilização.

A partir de 2011, a fazenda ganha novos administradores (André Lunardelle e Jeremias Lunardelle), e esses passam a administrar e expandem o negócio. A fazenda Santa Branca passa a mudar o seu ramo principal para um acoplado, (parque mais pousada) onde a pousada ganharia uma nova identidade com mais acomodações, funcionários, e clientes então começou a dar uma maior ênfase para as questões ambientais. O quadro de funcionários hoje da fazenda totaliza-se em 40 prestadores de serviços registrados e 15 diaristas, a pousada e composta por 20 acomodações sendo elas classificadas em suíte, suíte luxo e cabana.

Hoje em dia, são realizadas no local atividades de ecoturismo que utilizam a estrutura própria da sede da fazenda. A figura 1 mostra os diferentes setores do complexo de lazer.

Figura 1 – Ilustração dos setores da Fazenda Santa Branca Ecoturismo, Teresópolis, GO.



Fonte: Folder de divulgação da fazenda Santa Branca Ecoturismo (LTDA), 2014.

Tendo em vista toda essa expansão, a fazenda Santa Branca começa a desenvolver projetos de conscientização ambiental onde é envolvido todo o complexo, tanto os funcionários como as atividades desenvolvidas para receber os visitantes, e aos próprios visitantes.

A Fazenda Santa Branca Ecoturismo possui diversas ações de preservação do ambiente, recebendo seus visitantes em um espaço de lazer com atividades que buscam um maior contato com a natureza, levando o usuário a um momento de fuga do cotidiano das cidades e sua agitação. Com uma postura ambientalmente correta, a fazenda possui áreas de preservação permanente no entorno de seus cursos d'água e uma vasta área verde bem preservada, com uma RPPN (Reserva Particular de Patrimônio Natural), própria e equipamentos de coleta seletiva presentes em toda região da fazenda, além das inúmeras instalações para entretenimento dos usuários, visto nas figuras a seguir.

Figura 2 - Administrativo, recepção e comercial



Fonte: Dados de Pesquisa,2015.

Figura 3 - Suites da Pousada



Fonte: Dados de Pesquisa,2015.

Figura 4 - Área do Pesque-pague & Pesque-solte



Fonte: Dados de Pesquisa,2015.

Figura 5 - Brinquedoteca



Fonte: Dados de Pesquisa,2015.

Figura 6 - Piscicultura



Fonte: Dados de Pesquisa,2015.

Figura 7- Restaurante Recanto das



Fonte: Dados de Pesquisa,2015.

Com a nova administração as áreas de lazer passam a ser administrada pela própria fazenda, os projetos pedagógicos que são coordenados pelo gestor ambiental Marcelo Levy e sua equipe de biólogos, bombeiros e socorristas passa a ser o carro chefe de lucro para a fazenda junto com a pousada, o programa desenvolvido é definido pelo gestor junto a coordenação do grupo seja ele escolar, terceira idade ou empresarial. Porém independente da trilha escolhida a questão da preservação, conscientização e degradação ambiental não deixam de ser enfatizadas

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1 Caracterização da Pesquisa

O presente estudo tem ênfase metodológica na pesquisa qualitativa. Segundo DANCKER (2001) as pesquisas qualitativas caracterizam-se pela utilização de metodologias múltiplas. Sendo então utilizada entrevistas, técnicas de observação do todo e análise documental, caracteriza-se também por ser uma pesquisa exploratória, que por ser um tipo de pesquisa muito específica, quase sempre assume a forma de um estudo de caso (GIL, 2008).

Dentro dessa mesma realidade vem para fundamentar a pesquisa exploratória o estudo de caso, que segundo GIL (2008) consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo detalhado e conhecimento.

3.2 População e Amostra

Realizou-se uma entrevista com o Gestor Ambiental da Pousada Santa Branca, Marcelo Levy Marques que pode esclarecer sobre a gestão implementada na pousada, a importância, os projetos desenvolvidos junto á comunidade, os colaboradores, o desenvolvimentos dos projetos pedagógicos, os métodos de sustentabilidade adotados pela pousada, e qual a finalidade dos lucros advindos desses procedimentos sustentáveis .

Foi realizado também uma entrevista com um dos proprietários da pousada, onde esclareceu sobre o surgimento da pousada, qual real objetivo, sobre as áreas administrativas, o diferencial competitivo em relação aos demais estabelecimentos com o mesmo ramo.

Os funcionários também foram entrevistados, tivemos um contato mais rápido com os mesmos, se deu por uma entrevista mais dinâmica e informal, podemos perceber a visão dos mesmos quando se trata da gestão ambiental, qual a importância que os mesmos dão para o novo modelo de gestão, a importância dos treinamentos oferecidos para capacitação dos mesmos.

Aplicação de 115 questionário dentro de 3 dias sendo aplicado 45 aos hóspedes e 70 aos visitantes com o intuito de verificar a conscientização dos mesmos sobre as questões ambientais, em relação a pousada e o meio onde a mesma esta instalada, se atende as necessidades e expectativas dos hóspedes, ou seja se a maneira com que a pousada se porta, com os programas de educação ambiental, os alertas para conscientização, se estes são bem vindos nos programas estabelecidos pelos hóspedes e visitantes.

3.3 Coleta de dados

Como instrumento de coleta de dados utilizou-se a entrevista informal e de maneira mais aberta e livre. De acordo com Gil (1999, p. 117) conceitua a entrevista como “uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação”.

Foi adotado também a técnica de observação, que segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 190) definem observação como “uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se desejam estudar”. Sendo fundamentada ainda por Gil (1999) destaca que na observação os fatos são percebidos de forma direta, sem que haja qualquer tipo de intermediação, sendo considerada uma vantagem, em comparação aos demais instrumentos.

Aplicou-se questionário, com o intuito de conseguir uma gama maior de pessoas com opiniões e esclarecimentos, sobre a pousada e o parque. Segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 201) definem questionário como sendo “um instrumento de coleta de dados,

constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

4.1 Analisar a gestão Hoteleira Sustentável como estratégia competitiva:

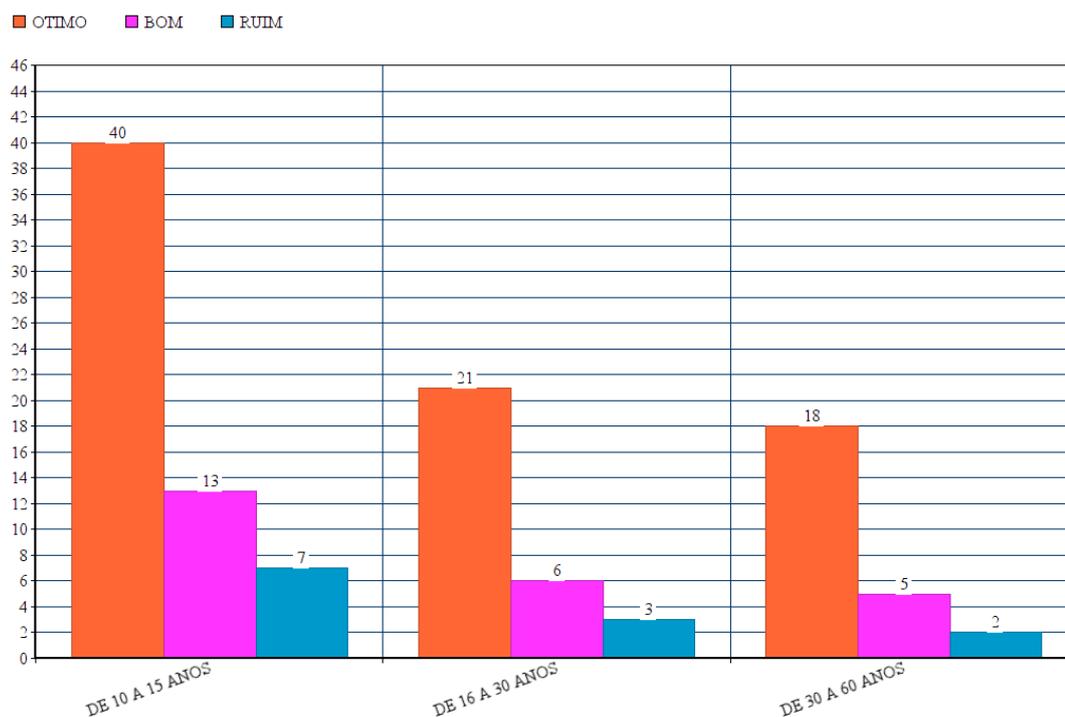
A fazenda Santa Branca é considerada uma empresa verde, porém não se enquadra apenas no marketing ecológico, pois o mesmo pressupõe que a empresa adota uma comunicação de atitude, a empresa divulga o que realmente desenvolve em prol do meio ambiente, e da comunidade local, e não apenas o que há de belo no local para oferecer. Então para empresa se tornar uma empresa verde é necessário que tenha ligação com os seguintes critérios: “em sua cultura organizacional, abrangendo missão, visão, princípios e valores, estratégias e ações em todos os seus níveis hierárquicos” (DANTAS, 2009, p. 89).

Com tudo, a preservação da bacia hidrografia do João Leite se torna um grande agregado, e trás um diferencial, pois todas as atividades desenvolvidas na fazenda gira em prol da preservação desta bacia e das 7 nascentes existente na propriedade. Os visitantes tem acesso a visita ao João Leite guiada com o Gestor Ambiental da fazenda onde são esclarecidos á, a função do João Leite que é o abastecimento das cidades vizinhas Goiânia e Anápolis.

O reflorestamento de algumas áreas degradadas, quando a fazenda tinha como atividade principal a pecuária, é desenvolvido um projeto pedagógico onde as crianças e visitantes fazem o plantio de árvores, tem o contato direto com a fauna e a flora.

Os hóspedes da fazenda além de desfrutar de um ambiente rico em biodiversidade, tem a oportunidade de conviver com o ecoturismo, participar das atividades desenvolvidas pela fazenda com o trabalho de conscientização, e todo esses critérios são bem aceitos pelos hóspedes, como exemplifica o gráfico a seguir do questionário aplicado:

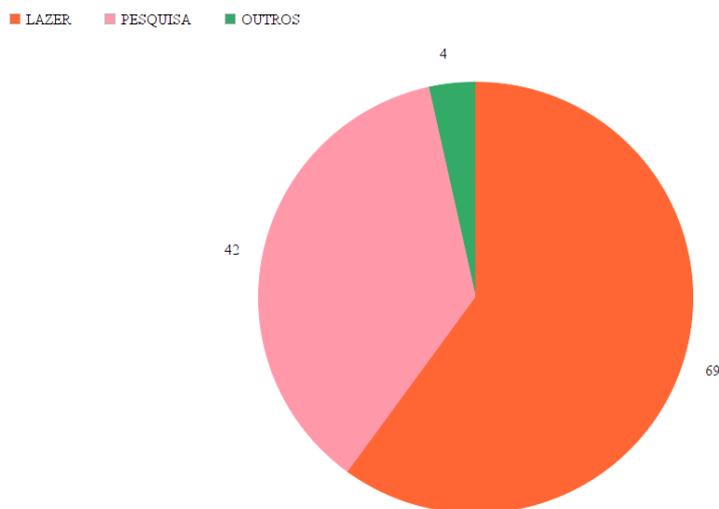
Gráfico 1 – Aceitação dos programas desenvolvidos pela fazenda:



Fonte: Dados de Pesquisa, 2015.

Já no gráfico a seguir retirado também do questionário de pesquisa aplicado aos hóspedes, com a finalidade de identificação do perfil dos visitantes da fazenda, podemos observar que a maioria vem até a fazenda Santa branca com a finalidade de pesquisas, por ser um local rico em biodiversidade receber estudantes de diversos cursos, o lazer também recebem um grande aceitação dos visitantes, os próprios pesquisadores vem até o local e depois de concluída a pesquisa muitos retornam com a família para desfrutar do lazer proposto pela fazenda .

Gráfico 2 - Perfil dos Visitantes da fazenda Santa Branca



Fonte: Dados de Pesquisa, 2015.

Em decorrência dos dados coletados podemos observar, o quanto a política da pousada atende as necessidades dos clientes, tornando satisfatória com reflexão ao perfil dos visitantes que além de pesquisadores, posteriormente voltam para desfrutar o lazer junto á família.

4.2 Analisar os aspectos de sustentabilidade hoteleira utilizada pela Santa Branca:

A Fazenda Santa Branca Ecoturismo possui compromisso socioambiental, instituindo uma conduta de preservação do ambiente e de integração das comunidades próximas. Através de ações de cunho ambiental é percebido uma preocupação com a qualidade ambiental do empreendimento, assegurando ao visitante/usuário a utilização e prática de atividades

ecologicamente corretas, os quais buscam por atividades de ecoturismo como forma de se socializar ao meio natural.

A melhoria dos processos de gerenciamento dos resíduos é uma dessas ações, a qual visa reduzir a quantidade de resíduos gerados, e reutilizar o máximo possível.

A fazenda Santa Branca possui um PGRS (plano de gerenciamento de resíduo solido) o mesmo atende a Lei nº 12.305/2010 que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos na União. Seu objetivo é contribuir para a redução da geração de resíduos sólidos e orientar o correto acondicionamento, armazenamento, coleta, transporte, tratamento e destinação final dos mesmos. E com isso, agregar valor ambiental ao empreendimento.

Os resíduos sólidos foram classificados, segundo a NBR 10.004/2004 e Resolução CONAMA 313/2002, especificando sua natureza, classe, origem do resíduo e quantidade, em toda a extensão da propriedade da Fazenda Santa Branca. Para uma melhor visualização da produção de resíduos sólidos, eles foram separados por áreas :Pousada (escritório, restaurante, suítes, chalés, piscinas e sanitários). Os resíduos sólidos dessa área foram caracterizados e estão descritos no quadro abaixo.

QUADRO 01 – POUSADA

Natureza do Resíduo (sólido, líquido, gasoso, pastoso)	Descrição do Resíduo		Classe do Resíduo (NBR 10.004/2004)	Origem do Resíduo	Quantidade (L, Kg,T, Unid.) por mês
	Codificação (NBR 10.004/2004 e Resolução CONAMA 313/2002)	Resíduo			
Sólido	A006	Papel / Papelão	II-B	Rotinas administrativas e embalagens	1,6 Kg
Sólido	A002	Plástico	II-B	Embalagens	9,6 Kg
Sólido	A104	Metal	II-B	Embalagens	13,3 Kg
Sólido	A006	Embalagens tipo Tetra Pak	II-B	Embalagens	2,5 Kg
Líquido	A099	Óleo de cozinha	II-A	Preparação de alimentos	60,0 litros
Sólido	A001	Resíduos Orgânicos	II-A	Restos de preparo e consumo de alimentos	174,0 Kg
Sólido	A099	Resíduo de sanitário	II-A	Uso dos sanitários por funcionários e clientes	34,8 Kg
Sólido	F044	Lâmpada Fluorescente	I	Manutenção da Iluminação	8 unid.

Sólido	A009	Madeira	II-A	Móveis e utensílios inutilizados	5 m ³
Sólido	A099	Outros (varrição e sucatas não metálicas)	II-A	Perímetro das instalações	50,0 Kg

A coleta interna da Fazenda Santa Branca é realizada semanalmente, toda segunda-feira, e duas vezes por semana em dias atípicos (feriados). Possui uma equipe operacional treinada e conta com o apoio de um trator com carreta para o manejo e transporte dos resíduos sólidos. Eles realizam a coleta dos resíduos da área do salão de recepção, das áreas de atividades ao ar livre (Brinquedoteca, Pedalinhos, Cachoeira de Cristal, Camping, Piquenique, Área de Cavalgada, Piscicultura e Pesque-pague & Pesque-solte) e do departamento de manutenção. Esse material deverá encaminhado ao depósito de vasilhames para seu armazenamento à espera de seus respectivos destinos finais.

Na Fazenda, ha bastante bares e restaurantes (Bar Rancho do Pescador, Restaurante Dona Dalva, Bar Trilha do Açaí, Restaurante Recanto das Águas e Bar Prainha) os resíduos são manejados pelos seus operadores que foram capacitados para o serviço.

No quadro a seguir, estão especificados os meios de transporte e a frequência de coleta dos resíduos sólidos gerados pela Santa Branca Ecoturismo.

QUADRO 02 - COLETA INTERNA / TRANSPORTE

Resíduo	Quantidade (L, Kg, T, Unid.)	Empresa	Meio de Transporte	Frequência
Papel e Papelão	20,5 Kg/mês	Cooperativa de reciclagem local	Caminhão	Semanal
Plástico	60,58 Kg/mês	Cooperativa de reciclagem local	Caminhão	Semanal
Metal	132,25 Kg/mês	Cooperativa de reciclagem local	Caminhão	Semanal
Vidro	8,0 Kg/mês	Cooperativa de reciclagem local	Caminhão	Semanal
Embalagens tipo Tetra Pak	18,9 Kg/mês	Cooperativa de reciclagem local	Caminhão	Semanal
Óleo de cozinha	241 litros/mês	Cooperativa de	Caminhão	Semanal

Resíduo Orgânico	642,5 Kg/mês	reciclagem local Comunidade Local	Trator com carreta	Semanal
Resíduo sanitário	202,4 Kg/mês	Aterro Municipal de Terezópolis	Caminhão	Semanal
Hospitalar	2,6 Kg/mês	Aterro Municipal de Terezópolis	Caminhão	Semanal
Madeira	18 m³/mês	Aterro Municipal de Terezópolis	Caminhão	Semanal
Eletrônicos	0,65 Kg/mês	Sucata Informática	Empresa Sucata Informática	Semanal
Esterco	40,0 Kg/mês	Santa Branca Ecoturismo	Trator com carreta	Semanal
Resíduo	Quantidade (L, Kg, T, Unid.)	Empresa	Meio de Transporte	Frequência
Pilhas e baterias	15 unid./mês	Empresa Leroy Merlin	Trator com carreta	Semanal
Óleo lubrificante	4,4 Kg/mês	Empresa Vendedora do produto	Trator com carreta	Semanal
Embalagens de defensivos agrícola	0,015 Kg/mês	Empresa Vendedora do produto	Trator com carreta	Semanal
Embalagens contaminadas	0,16 Kg/mês	Empresa Vendedora do produto	Trator com carreta	Semanal
Entulho (Tijolos, cimento, telha e similares)	1 m³/mês	Santa Branca Ecoturismo	Caminhão	Semanal
Filtro de óleo	0,50 Kg/mês	Empresa Vendedora do produto	Trator com carreta	Semanal
Filtro de ar	0,15 Kg/mês	Aterro Municipal de Terezópolis	Trator com carreta	Semanal

Fonte: Sala de planejamento de atividades, (2015).

Toda a renda arrecadada com a venda dos resíduos para as associações de reciclagem, é doada ao o hospital do câncer.

A pousada também faz a utilização da fossa de evapotranspiração, o tanque de evapotranspiração (TEvap) é uma tecnologia proposta por permacultores para tratamento e reuso domiciliar de águas negras (provenientes do vaso sanitário) e consiste em um sistema plantado, onde ocorre decomposição anaeróbia da matéria orgânica, mineralização e absorção

dos nutrientes e da água pelas raízes. Os nutrientes deixam o sistema incorporando-se à biomassa das plantas e a água é eliminada por evapotranspiração.

É um sistema fechado, não há saída de água dele, seja para filtros ou sumidouros. A água só sai em forma de vapor ou suor, ou melhor, por evaporação ou transpiração das plantas que ficam em cima da bacia. Não há efluentes. E desse jeito, não há como poluir o solo ou correr riscos de algum patógeno humano, como o vírus da hepatite, sair do sistema.

Foto: Fossa de evapotranspiração



Fonte: Dados de pesquisa,2015.

A pousada também faz a utilização de aquecimento de luz solar para os chuveiros, porem existem acomodações com chuveiro e elétrico, em função da resistência de alguns hospedes .

4.3 Verificar o diferencial estratégico sob a ótica da hotelaria sustentável utilizada pela Santa Branca:

Em relação as demais pousadas a Santa Branca se destaca em termos de hotelaria sustentável por procurar cada dia se tornar um empreendimento 100% sustentável, caminha junto a equipe de funcionários disponibilizando capacitações para os mesmos, se enquadra

dentro dos padrões de classificação hoteleira, a pousada não se preocupa apenas com os impactos que causa ao ambiente mais também busca a sustentabilidade em suas atividades.

Como citado, as praticas de sustentabilidade desenvolvidas na fazenda Santa branca, e que a mesma se compromete, para fundamentar, como afirma Conto, (2005 apud SPERB; TEIXEIRA, 2008):

Os hotéis têm um papel ambiental importante e devem comprometer-se em desenvolver atitudes no sentido de utilizar significativas práticas ambientais em todos os processos; cumprir rigorosamente toda a legislação ambiental; minimizar o uso de energia, água e materiais; minimizar a geração de resíduos sólidos, reutilizando e reciclando; convidar clientes, fornecedores e serviços terceirizados a participar de esforços para proteger o meio ambiente; fornecer a todos os funcionários o treinamento e os recursos requeridos para vir ao encontro dos objetivos traçados; comunicar abertamente sua política e as práticas ambientais para quem estiver interessado; e monitorar o impacto ambiental

A fazenda Santa Branca desenvolveu seu Sistema de gestão ambiental (SGA) , com a finalidade de alcançar, controlar e manter o nível de desempenho ambiental estabelecido pelas normas legais, com o intuito de otimizar a utilização de matérias escassas como a água e a energia elétrica, trabalha com a estratégia de que o cliente tende a sair satisfeito com os serviços oferecidos, desde que o mesmo preserve e conserve o meio onde está, sendo totalmente orientado pela equipe de funcionários da fazenda capacitados para tais orientações.

4.4 Identificar qual o compromisso da pousada com a comunidade e o meio onde foi construída:

A pousada se faz totalmente comprometida com a população do município de Teresópolis, desenvolve programas social envolvendo a população, o pro jovem (programa desenvolvida em Anápolis com jovens moradores de rua) é um projeto que a fazenda recebe e desenvolve a educação ambiental com os jovens, o ecoturismo, a utilização do parque ...As escolas municipais recebem um valor diferenciado simbólico das demais escolas e recebem a mesma programação. Todos os funcionários são moradores do próprio município, valorizando assim a mão de obra local.

O comprometimento da pousada com o meio, é de total cautela, por se tratarr de uma preservação ambiental permanente, onde tem o acompanhamento do IBAMA, ou seja a área por completo está protegida.

O sistema de implantação da fossa evapotranspiração, foi sugerida para os moradores da localidade, onde os mesmos teriam todo o auxílio do Gestor da pousada Marcelo Levy Marques para construção fazendo assim, a reutilização da água e plantação de bananeiras na região .

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo teve como objetivo geral, verificar a importância da gestão ambiental, para o desenvolvimento social e econômico da pousada Santa Branca e da comunidade local. Com a implementação da gestão ambiental, e influência do local, passou a ser desenvolvido na fazenda, vários projetos pedagógicos de conscientização á preservação ambiental, atraindo assim vários grupos escolares, idosos, e pesquisadores... Proporcionando uma capacitação de toda a equipe para receber esses públicos o que gerou um diferencial para a pousada. Devido a expansão, da pousada, foram gerados mais oportunidades de emprego, tendo em vista que todos os funcionários e prestadores de serviço são da própria comunidade local. Os objetivos que foram propostos para realização do artigo foram todos atingidos.

O instrumento de estudo de caso do presente artigo é rico em biodiversidade, podemos explorar cada detalhe tanto do empreendimento (pousada) quanto dos serviços agregados a mesma. O contato com Gestor Ambiental Marcelo Levy Marques, um dos proprietários da fazenda André Lunardelle e os demais funcionários facilitou muito sobre a biografia do local, as metas e pilares da fazenda e o acesso a cada detalhe do local.

Tendo em vista o questionamento em relação as expectativas da implementação da nova forma de gestão ambiental para a hotelaria, verificando os fatores motivacionais que levaram a Santa Branca a implementação. Podemos esclarecer, que por se tratar de uma área ambiental protegida as expectativas da Fazenda Santa Branca era que a biodiversidade fosse preservada e todos os seus afluentes, proporcionando assim, ao visitante o desfrute do ecoturismo junto com o serviço de hospedagem, os fatores motivacionais com maior ênfase se dá pela bacia hidrográfica do João Leite e as 7 nascentes que o compõe que estão localizado em parte na fazenda Santa Branca.

A metodologia aplicada ao artigo foi de maneira agregada, onde os fatores se completam, podendo assim proporcionar um contato direto com o pesquisador.

Os resultados obtidos foram satisfatórios, onde identificou-se que os projetos desenvolvidos pela Fazenda têm uma aceitação favorável, pelos hóspedes e visitantes, a identificação da Fazenda como um forte aliado em benefícios para a comunidade local de Teresópolis, sendo um dos maiores agregador de mão de obra local. Com tudo os resultados supre as expectativas da fazenda no todo e dos visitantes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS

ALMEIDA, Fernando. **O Bom Negócio da Sustentabilidade**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2002.

ANDRADE, Rui, O. B. de; TACHIZAWA, Takeshy; CARVALHO, Ana B. de. **Gestão ambiental** – enfoque estratégico aplicado ao desenvolvimento sustentável. São Paulo: Makron Books, 2000.

BURNAY , M. J. (2000). **Turismo de natureza**. Ciclo de debates 2000. Livro de Actas do Seminário Turismo e Natureza – Perspectivas de Intervenção.

CALLENBACH, Ernest et al. **Gerenciamento ecológico** – EcoManagement. Guia do Instituto Elmwood de Auditoria Ecológica e Negócios Sustentáveis. São Paulo: Cultrix, 1993.

COSTA, S. S. **Lixo mínimo: uma proposta ecológica para hotelaria**. Rio de Janeiro: Senac, 2004.

DIAS, R.; PIMENTA, M. A. **Gestão de hotelaria e turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

DIAS, R. **Turismo sustentável e meio ambiente**. São Paulo: Atlas, 2003.

EMBRATUR. Estatísticas básicas do turismo. 2009 [Internet]. Acesso em: 15 jun. 2015.

FERREIRA, E.P (2004). **Valor e Interesses** – Desenvolvimento económico e Política Comunitária de Cooperação. Coimbra: Livraria Almedina.

FERREIRA, J.L **A variável ambiental como componente na classificação da qualidade dos serviços hoteleiros**. 1999. Dissertação (mestrado em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa catarina, Florianópolis, 1999.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, Luiz Cláudio. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.

HALL, Collin Michael. **Planejamento turístico: políticas, processos e relacionamentos**. Tradução de Edite Sciulli. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2004.

LOMBARDI, M. S., & Brito, E. P. Z. (2007). **Desenvolvimento sustentável como fator de competitividade**. In Anais do Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro.

MAIMON, Dalia. **Passaporte Verde: Gestão ambiental e competitividade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). **Guia de desenvolvimento do turismo sustentável**. Porto Alegre: Ed. Bookman Companhia, 2003.

RABAHY, Wilson Abrahão. **Turismo e desenvolvimento: estudos econômicos e estatísticos no planejamento**. Barueri, SP: Manole, 2003. 213p.

RUSCHMANN, Doris Van de Meene. **Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente**. Campinas: Papirus, 2001. (Coleção Turismo).

SCHERER, R. (1998). **Sistema de Gestão Ambiental: Ecofênix – um modelo de implementação e aprendizagem**. Exame de Qualificação (Doutorado em Engenharia de Produção) – PPGEP, UFSC, Florianópolis.

VALLE, Cyro Eyer do. **Qualidade ambiental: como ser competitivo protegendo o meio ambiente: (como se preparar para as Normas ISO 14000)** São Paulo: Pioneira, 1995.