

COMPREENDER A TERRITORIALIDADE, O PRIMEIRO DOS PASSOS PARA ELABORAR O PLANEJAMENTO E CONTRIBUIR PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DOS MUNICÍPIOS: UM ESTUDO DE CASO COMPARATIVO EM EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS DE POCONÉ-MT.

Ivana Aparecida Ferrer Silva

Alexandro Rodrigues Ribeiro

Enói Dagô Liedke

Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT

Resumo

A presente pesquisa é um estudo exploratório descritivo, operacionalizado através de um estudo de caso comparativo que analisou a realidade da indústria do turismo no município de Poconé. O artigo tem como foco o desenvolvimento de uma análise diagnóstica da atividade turística em Poconé-MT, pois tais informações proporcionarão uma reflexão sobre como aumentar a capacidade competitiva dos meios de hospedagem e a efetividade dessa indústria no município. Foram visitadas e investigadas cinco pousadas que responderam a um questionário semi estruturado de responsabilidade dos autores. O estudo demonstra que a indústria do turismo gera impactos, contudo o maior dos problemas do município é a falta de uma política de planejamento com pesquisas e mensuração de impactos.

Palavras-chave: sustentabilidade, planejamento turístico.

Abstract

The present research is a descriptive exploratory study, operationalized through a study of comparative case that analyzed the reality of the industry of the tourism in the city of Poconé. The article developed a diagnostic analysis of the tourist activity in Poconé-MT, such information will provide a reflection on how to increase the competitive capacity of the lodging and the effectiveness of this industry in the city. Had been visited and investigated five inns that had answered to a structuralized questionnaire that is responsibility of the authors. The study demonstrates that the industry of the tourism generates impacts, however the greater of the problems of the city is the lack of one politics of planning with research and impacts.

Word-key: sustentabilidade, tourist planning,

INTRODUÇÃO

O presente artigo têm como foco o desenvolvimento de uma análise diagnóstica da atividade turística em Poconé-MT, pois tais informações proporcionarão uma reflexão sobre como aumentar a capacidade competitiva dos meios de hospedagem e a efetividade dessa indústria em Poconé- MT. Através de um estudo de caso comparativo foi possível analisar a realidade da indústria do turismo no município de Poconé. O município enfrenta uma das piores crises de sua história, ocupa a posição 121 no índice de desenvolvimento humano do estado, conforme os dados do IBGE (2003). Para dar condições ao município e seus cidadãos de melhorar as condições de vida no local é importante entender o ambiente em que a localidade se encontra, sua territorialidade e encontrar uma vocação econômica que traga benefícios ao município como um todo. Fatores como a cultura local, a gastronomia, a arte e o meio ambiente com destaque para o Pantanal¹, indicam que o turismo sustentável poderá se tornar uma indústria de muito sucesso, no entanto do modo como o setor têm explorado a atividade ela não dissemina seus frutos entre a comunidade local..

O turismo no Pantanal não é uma atividade nova, mas mal planejada pois não gera divisas ao município. Grande parte dos meios de hospedagem existentes no Pantanal já desenvolvem a atividade a alguns anos, mas não existe um diálogo permanente entre os stakeholders e talvez este seja o principal empecilho para a otimização do turismo (FERRER SILVA, 1999). Poconé possui seu setor turístico ativo. Entretanto, a atividade não explora todo o seu potencial de mercado, visto que, o planejamento da atividade não foi desenvolvido juntamente com todos os envolvidos, comunidade, poder público, privado, organizações não governamental, acionistas, mídia e o mercado consumidor. Sendo insustentável, pois o potencial está sendo subutilizado. Quando o setor privado organiza a atividade sem um planejamento conjunto, acaba por priorizar seus próprios interesses. Além de não se preparar para as acirradas forças externas, competição e tendências de mercado que ameaçam constantemente sua sobrevivência. A falência, o mal desempenho, ou a não adaptação de sua gestão aos novos padrões de comportamento, implicam em perdas significativas para as empresas, o poder público e a sociedade em geral.

O estudo proposto focaliza alguns passos imprescindíveis para transformar o setor turístico do município em uma atividade econômica local competitiva e capaz de dinamizar um envolvimento realmente comprometido com as questões econômicas, espaciais, sociais, ambientais, políticas, éticas na busca de melhores condições de vida às populações locais. Para isso têm-se enfatizado o planejamento como um dos elementos responsáveis pelo sucesso de qualquer empreendimento econômico, tal qual a busca de novos padrões de consumo e utilização de recursos racionalmente.

Poconé, é a porta de entrada do Pantanal norte. O setor turístico traz dinheiro de fora para circular dentro da região e gera muitas oportunidades devido a seu efeito multiplicador, pois aquece a movimentação financeira e conseqüentemente o comércio local, como indicam os dados da OMT (1998).

Tendências mundiais apontam o planejamento como uma das soluções viáveis a mitigar os impactos negativos do Turismo Sustentável, sendo necessário uma administração que racionalize os recursos que dispõe. Há uma conclamação geral a nível mundial no sentido de criar e pôr em pratica, os princípios de um novo paradigma de crescimento e desenvolvimento caracterizado pela harmonia

econômica, social e ambiental. Ao se mesclar o crescimento e importância do setor turístico com as preocupações ambientais, cria-se a necessidade de novos padrões de gestão dentro do setor.

Através da identificação dos processos de gestão existentes será possível estabelecer ações práticas que possam vir a ser adotadas, na busca de uma gestão ambientalmente sustentável para o setor hoteleiro da região e propor um plano de ação para otimizar o efeito multiplicador da indústria do turismo. De modo que este gere benefícios econômicos ao ramo, além de contribuir para a longevidade e maior profissionalização da indústria do turismo em Poconé e no Pantanal Mato-grossense.

Planejar eficazmente equivale a estabelecer um plano ético, com equivalência de oportunidades para todos da comunidade. Neste sentido, Swarbrooker (2000) diz que a parceria do poder público é fundamental para trazer condições de vida digna a um município que ajudou a construir a história do estado de Mato Grosso.

2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Como palco desta pesquisa empírica está o município de Poconé_MT, local escolhido devido ao potencial apresentado, mas principalmente devido a crise que o município atravessa. Ser cauteloso ao planejar a atividade em Poconé é uma preocupação geral, pois o município é o portão de entrada do Pantanal, e desenvolver a atividade turística em um ecossistema frágil, em uma sociedade altamente tradicional e em um município que possui um dos piores IDH do estado deve ser um trabalho minucioso.

O trabalho constitui-se de pesquisa descritiva e para ser operacionalizada foi desenvolvido um estudo de caso comparativo. Segundo Sampieri, Collado e Lucio (1999, p.60) o propósito da pesquisa descritiva é dizer como é e como se manifesta determinado fenômeno, buscam especificar características importantes e submetê-las a análises. Mede-se e avalia-se aspectos, dimensões ou componentes do fenômeno a investigar. Quanto aos meios a elaboração deste trabalho baseia-se no estudo de casos comparativo Yin (1994).

O universo ou população a ser estudada corresponde a todas as unidades de hospedagem que constituem os setores hoteleiros deste Pólo Turístico. A amostra foi intencional e são parte da amostra todos os gerentes e ou proprietários que aceitaram responder ao questionário em suas residências em Poconé ou mesmo nos estabelecimentos. Na realidade foram as fazendas pousadas de pessoas da região e com uma infra-estrutura reduzida, dependentes de operadoras de fora para ter acesso aos turistas, as que responderam a pesquisa.

O questionário coletou os dados referentes às características dos gerentes e das pousadas e as práticas gerenciais utilizadas no que dizem respeito à sustentabilidade. Ainda foram incluídas algumas questões abertas sobre as opiniões dos gerentes sobre as vantagens e desvantagens do desenvolvimento do turismo em Poconé e como melhor estruturar a atividade. A coleta dos dados foi realizada entre os meses de novembro de 2004 a fevereiro de 2006 e executada através do processo de preenchimento dos questionários pelos gerentes, na presença da pesquisadora, já que a mesma conduziu a pesquisa. Os questionários foram preenchidos nos meios de hospedagem ou nas casa dos proprietários / gerentes que constituíram a amostra.

Os dados foram tratados conforme o conteúdo da questão de pesquisa e a natureza dos dados coletados. Cada pousada corresponde a um caso específico, cuja análise de conteúdo é descrita para posterior reanálise associando e comparando a resposta dos outros casos.

3. GESTÃO COMPETITIVA NO TURISMO

Descrever as belezas cênicas do lugar e elencar o efeito multiplicador do turismo não contribui para a efetividade da atividade, é preciso encarar profissionalmente a atividade turística e trabalhar em busca de equidade, igualdade de oportunidade, ética e equivalência de parcerias disseminando os benefícios e minimizando os impactos. Para promover a eficácia do segmento é preciso planejar, identificar variáveis externas do macroambiente: como a economia, a tecnologia, a demografia, a legislação, a sociedade, o meio ambiente, a política, a concorrência, o governo e a opinião pública, norteados as contingências para adaptação. Para as empresas e a localidade se manterem competitivas, devem estar condicionada a acompanhar as transformações que o ambiente externo apresentar, adquirir competência para desenvolver o serviço que quer oferecer á sociedade, conhecer e adotar novos métodos que culminem com o paradigma produtivo vigente, gerir seus processos internos de modo a ser competitivo neste mercado globalizado, mas acima de tudo, a otimização da gestão turística necessita de planejamento. O poder público é um dos principais responsáveis por planejar, nortear e regulamentar tal indústria.

De acordo com Swarbrooker (2000) na direção de um papel mais positivo para o turismo, o poder público deve incluí-lo aos aspectos da política de desenvolvimento, as regiões com vocação e interesse para o turismo devem trabalhar juntas, as elites locais e os políticos devem assumir suas responsabilidades pelo que acontece nas destinações, se não houver justiça social o turismo deixa de ser sustentável.

Pearce (1989) sinaliza que o poder público não pode estar omissos em uma atividade que tem um papel multifacetado, é preciso assumir suas obrigações e orientar a atividade. O policiamento do governo é um importante fator que previne e encoraja o desenvolvimento regional, através de uma política de incentivos como: baixos juros para empréstimos, isenção de impostos, subsídios de empregos e ordenamento providenciam uma infra-estrutura adequada ao incremento da atividade ou ainda proporcionam assistência, conforme Pearce(1989, p. 169).

O poder público, para articular com seriedade a indústria do turismo, tem como uma de suas obrigações principais a realização de um histórico que sinalize a relevância em se preparar previamente à comunidade local. Entender as características físicas e culturais do lugar e as variáveis que influenciam nessa indústria é a base para o planejamento. Para Pearce (1989) fatores como o clima, a infra-estrutura, as atrações, o acesso e as contingências, proporcionarão a realização de uma pesquisa diagnóstica que identificará a real potencialidade antes da elaboração de um planejamento contínuo da atividade.

A análise desses fatores trará uma maior probabilidade de acertos nas tomadas de decisão que envolva o trade. Tais análises identificarão os impactos que a comunidade e o ambiente poderão sofrer ao ser introduzido o turismo na região. Se o poder público estimular o diálogo e a cooperação entre os envolvidos, os benefícios da atividade se ampliarão e a atividade será otimizada.

Como qualquer outro tipo de atividade econômica o turismo é gerador de alterações na comunidade onde passa a ocorrer, propiciando impactos que tanto podem ser benéficos, como, maléficos. Estes impactos, salientam Sancho (1998), Pearce (1989), Archer e Cooper (1994), atingem as áreas econômicas, sócio-culturais, políticas e ambientais.

Para cada uma destas áreas o planejador turístico deve avaliar os possíveis impactos buscando, através de seu trabalho, estabelecer um fluxo turístico com o mínimo de impactos negativos sobre a comunidade e o ambiente local.

O planejamento é uma linha de operação contínua e adaptativa, que visa a incorporação de tendências atualizadas e novas demandas de mercado, de modo que novas condições possam ser incorporadas ao processo de planejamento, proporcionando a otimização dos objetivos e o sucesso da atividade. O planejamento, como salienta Gunn, é uma visão de futuro que propicie atitudes proativas que lidam com as conseqüências antecipadamente. Gunn (1988: 22), enfatiza que um planejamento deve envolver diferentes áreas de interesse, dimensões como as variáveis econômicas, sócio-culturais, políticas, ambientais, entre outras.

De acordo com a OMT(s.d.:49-50), o planejamento é proposto como forma de alcançar o desenvolvimento integrado, controlado e sustentável da atividade turística. Sua elaboração requer uma série de procedimentos sistemáticos, onde se inclui definição dos objetivos, realização de pesquisas e análises que propiciem a elaboração de planos de ação, recomendações e implementação do planejamento, sendo cada passo monitorado por um processo contínuo de gestão que adeque as possíveis adversidades, transformando-as em novas possibilidades. Para que o planejamento seja satisfatório a todos os stakeholders, ele deve, ao longo de sua elaboração e execução ter a participação de todos os setores que venham a sofrer conseqüências de sua implantação. Além disso, os aspectos relacionados às condições locais de infra-estrutura, facilidades, acesso, ambiente e atratividade, devem ser identificados com as modalidades de turismo mais condizentes com a realidade local, possibilitando a geração de benefícios máximos.

Verifica-se que de acordo com o estágio do desenvolvimento da atividade no local trabalhado, urge passos distintos ao se elaborar o planejamento. Quando o planejamento se dá através de ações governamentais, principalmente em termos municipais, a OMT (s.d: 54) friza a existência de dois passos prioritários:

O primeiro deles, que em geral é uma decisão governamental de desenvolver o turismo de forma ordenada, engloba certa preparação de estudo, cuja elaboração exija uma equipe multidisciplinar, que permita a confecção dos Termos de Referência (TR).

A segunda fase equivale à determinação dos objetivos – inicialmente os mesmos são elaborados a partir do senso comum e posteriormente realiza-se pesquisas para se confirmar ou descartar tais hipóteses. Elaboram-se meios para que os objetivos (o que se deseja) e metas (quantificação e prazos pré-estabelecidos para se alcançar os objetivos) sejam atingidos.

Além do diagnóstico inicial é fundamental elaborar planos estratégicos para impulsionar a atividade. No segmento de serviços, as estratégias são diferenciadas das estratégias manufatureiras, por ser o serviço algo intangível, simultaneamente produzido e consumido, heterogêneo, perecível e não padronizado. Todo processo de planejamento deve estar sendo implementado por gestores que atuem estrategicamente, ou seja, acompanhem as tendências de mercado. As maiores forças influenciadoras na indústria de serviços, segundo Olsen (2000: 16 –17) são:

Capacidade de controle- as informações devem subsidiar a indústria com dados eficientes que proporcionem a criação de vantagens frente às outras localidades turísticas, eficácia organizacional na divulgação, promoção e controle da atividade.

Segurança- os viajantes atuais se preocupam com sua segurança e saúde e buscam localidades seguras nesse sentido

Capital- Atrair capital para manter o crescimento da indústria no futuro se torna um desafio que pressiona a eficácia das práticas gerenciais

Tecnologia- permite novas formas de se competir no mercado.

Novo gerenciamento- o gerenciamento do terceiro milênio deve ser estratégico, tendo habilidades e Know how para lidar com a tecnologia, analisar e sintetizar informações, pensar e agir de maneira interdisciplinar, orientando-se para o futuro e para a velocidade do mercado.

O planejamento estratégico para Olsen (2000: 52), é algo ininterrupto, um modo de pensar sobre a competição no futuro, incorporado no dia-a-dia das organizações e em todos os seus níveis.

Segundo Swarbrooke (2000) as empresas, desde os anos 80, sofrem pressões públicas e políticas para que atuem com ética e responsabilidade social e a indústria do turismo também é influenciada por essa tendência. Lee (2001) atribui a necessidade de produção limpa, sistemas de gestão ambiental, Agenda 21 local e os rótulos ambientais para se realizar o turismo sustentável. A hotelaria, por ser o suporte básico da indústria do turismo, se sobressai na busca por tecnologias limpas e práticas mais sustentáveis. O fato de ser um dos principais elementos do turismo, reafirma a necessidade de se redirecionar os processos de gestão hoteleira.

A indústria hoteleira percebe sua parcela de responsabilidade social e está, gradativamente, se adaptando às práticas sustentáveis. Como a hotelaria é um segmento de mercado em expansão que depende diretamente da atratividade exercida pelo meio ambiente saudável, urge agregar em seus valores, política e cultura, sua responsabilidade ambiental. Os meios de hospedagem precisam agir proativamente, para garantirem-se competitivos, agregando valor ao serviço ofertado e assegurando longevidade à atividade hoteleira. A transição na conduta empresarial se reflete na adoção de uma postura mais ambientalmente coerente, pelas empresas hoteleiras. Esta conduta vem influenciada por circunstanciais adversas: o aumento das regulamentações ambientais; a necessidade de agir proativamente para alcançar novos nichos de mercado, ou mesmo; as pressões sociais (ENZ e SINGUAW, 1999).

Os meios de hospedagem que adotam a postura sustentável partem da reavaliação de suas atitudes e da sensibilização de seus membros. Com isso, buscam uma postura menos danosa ao ambiente, através da otimização do uso dos recursos, do reaproveitamento e reciclagem dos resíduos. Maneiras simples de repensar o processo e tentar racionalizá-lo. Em função da contenção do desperdício, economiza-se nos custos operacionais, crescem as oportunidades de mercado derivados das novas práticas ambientais, a imagem da corporação é fortalecida, além de causar um impacto positivo na moral dos empregados, aumentando o comprometimento dos clientes internos e o orgulho em ser parte da corporação (ENZ e SINGUAW, 1999).

Para evitar o desgaste do produto turístico é importante a elaboração de pesquisas mercadológicas identificando a real capacidade de demanda, as melhores estratégias de promoção e o público alvo que será atingido, desenvolvendo todas essas etapas a viabilidade do negócio e a probabilidade de sucesso com seus atrativos ficam mais reais.

4- ANÁLISE DOS DADOS QUALITATIVOS

Segundo Rabaneta e Prado (1999) apresentam no site oficial do município, Poconé localiza-se a sudoeste do estado de Mato Grosso- MT, caracterizado como

um município de grande potencial turístico por ser sede do Pantanal Mato-grossense, reserva ecológica que em 2001 se tornou patrimônio da humanidade pela Unesco. O Decreto-Lei Provincial, de 25 de outubro de 1831, mas apesar de sua antiga existência Poconé, ainda hoje possui problemas estruturais, A ineficiente arrecadação do município e aos problemas decorrentes da instabilidade das atividades econômicas. A crise econômica que o município atravessa pode ser diagnosticada como consequência de situações contingenciais como: sua participação na guerra do Paraguai; fatores naturais como: as enchentes e secas no Pantanal, ao desaparecimento do ouro de aluvial, mas principalmente pela falta de planejamento público profissional que identificasse uma vocação para o lugar e estimulasse essa atividade econômica.

Na atualidade, Poconé sobrevive basicamente da pecuária extensiva, culturas de subsistência, exploração mineral em menor escala que no passado, seu parque industrial se limita a existência de uma única agroindústria, usina de álcool, que apesar de não trabalhar com sua capacidade máxima, geram 1380 empregos diretos.

Identificar uma vocação para o município e auxiliar essa comunidade a entender sua lógica endógena e projetá-la na lógica exógena contribuirá com a melhoria das condições de vida no lugar. O turismo sustentável é uma atividade que existe há muitos anos, algumas pousadas possuem mais de 10 anos de fundação, porém o fluxo de turistas se restringe a visitas no Pantanal e só os empresários do setor recebem para desenvolver a atividade. O turismo surge a partir de iniciativas isoladas de pecuaristas que encontram na atividade turística uma maneira viável de incrementar a rentabilidade da atividade agropecuária. Ou ainda, empresários vindo de outras regiões do Brasil, que perceberam no turismo uma oportunidade de negócio, sendo desenvolvido exclusivamente pelo setor privado. Os turistas pouco deixam em divisas para o município. A comunidade que muito tem a oferecer através de suas tradições e ritos acaba que por desperdiçar a chance de se apresentar ao mundo. Em relação ao potencial turístico existente, o turismo é subutilizado, empiricamente, o perímetro urbano, pouco se beneficia.

Para se desenvolver o turismo no Pantanal é imprescindível a elaboração de um planejamento que norteie o multifacetado segmento turístico e as multidensões que circundam as abordagens (Olsen,1998 p.111). Salienta-se a relevância em se elaborar o planejamento através de um consenso entre a população local, empresários, setor público, ongs, todo e qualquer indivíduo que sofra os efeitos da atividade turística. Só assim, se proporcionará a utilização máxima dos benefícios advindos da atividade, não favorecendo somente aos empresários e proprietários de pousadas-fazendas.

Enquanto não se planejar a atividade de modo conjunto, promovendo um desenvolvimento sócio-territorial equilibrado, o município continuará a deixar de lado aspectos importantes como sua cultura, sua gente, sua história, e deixará passar a oportunidade de melhorar a qualidade de vida da população. O turismo praticado hoje desfavorece os proprietários de bares, restaurantes, os clubes, a culinária, os costumes locais. Ignorar sua história e sua gente são evidências que permitem perceber a não otimização da atividade turística no município, não se explora eficazmente o turismo local.

Segundo Ruchmann (1997, p.11) “Encontrar o equilíbrio entre os interesses econômicos que o turismo estimula e o seu desenvolvimento planejado, que preserve o meio ambiente, não é tarefa fácil, principalmente porque o controle da atividade depende de critérios, valores subjetivos e de uma política ambiental e

turística adequada”.

O turismo hoje é desenvolvido em uma das principais vias de acesso ao Pantanal, que é a rodovia Transpantaneira, localizada inteiramente no município de Poconé, com uma extensão de 143,3 Km, indo até a localidade de Porto Jofre. No decorrer desta rodovia é que se tem acesso às pousadas, em geral antigas propriedades rurais adaptadas à recepção de hóspedes e pesquisadores interessados nos encantos naturais da região. Não existem registros que acompanhem a atividade turística no local, por isso se tornam imprecisos os números financeiros e a rentabilidade da atividade, ou mesmo os benefícios que a mesma pode trazer para a região.

As maravilhas difundidas pelo turismo sustentável estão dando origem a novos estabelecimentos, entretanto a inexistência de um estudo prévio quanto a esse nicho de mercado e quanto a capacidade potencial da região pode transformar o turismo em uma atividade predatória. Outro fator preocupante é o não policiamento da atividade pelos governantes locais, a irresponsável prática do turismo pode agredir a sensível biodiversidade. Como salientado previamente é fundamental o planejamento da atividade turística através de uma cooperação entre todos os envolvidos.

Torna-se relevante, então, entender como o turismo em todo o Pantanal tem sido desenvolvido, enfatiza-se que não foram encontrados documentos formais que discorressem sobre o turismo no Pantanal de Mato Grosso, nem ao menos dados estatísticos, talvez esse seja um dos sinais do descomprometimento e da irresponsabilidade dos órgãos públicos para com a atividade, os reflexos estão visíveis. Existe um enorme potencial para viabilizar a atividade, mas tudo se desestrutura quando nos atinamos para a forma como o trade encara a atividade.

4.2.1 POUSADA A

A pousada A é uma firma individual, de administração familiar que está no mercado a 16 anos. A empresa possui 15 funcionários e 16 unidades habitacionais U.H. O gerente tem 29 anos, ensino superior completo e já participou de cursos que trataram das questões ambientais. Das fontes de informações existentes eles mais utilizam os jornais, a televisão, Internet, revistas especializadas e freqüentam encontros e congressos para adquirir novas informações para enfrentar o mercado. Ao falar em gestão ambiental as fontes mais utilizadas são: livros, artigos e cursos, o gerente atribui a desqualificação da mão de obra o maior empecilho à adoção de práticas ambientalmente corretas pela pousada.

Quanto ao grau de implementação de práticas ambientais destacaram-se como variáveis muito utilizadas: o aproveitamento da iluminação natural, a coleta de material reciclável, a compra de produtos reutilizáveis, a compostagem de material orgânico, o treinamento em práticas ambientais para os funcionários, o fato de promover campanhas de educação ambiental com os funcionários e a capacidade de expressar aos hóspedes sua preocupação com o meio ambiente. A variável uso de lâmpadas econômicas; recicla bens duráveis como móveis e equipamentos são práticas razoavelmente utilizadas e os procedimentos mais técnicos, típicos de um sistema de gestão ambiental são pouco utilizados, tal qual as novas tecnologias ou ecotécnicas como energia solar ou eólica, sistemas elétricos mais eficientes, reutilização de água servida, torneiras inteligentes.

O gerente da pousada A acredita que a adoção de práticas de gestão ambiental pelos meios de hospedagem exerce uma influência muito positiva, porém sob seu ponto de vista as informações sobre como implementar um sistema de

gestão ambiental estão pouco disponíveis e que para realmente implementar um SGA será necessário qualificar e capacitar a mão-de-obra.

Para o gestor o que mais influencia um hotel a adotar práticas de gestão ambiental são: as exigências para tomada de empréstimos e realização de seguros; pressão da demanda dos consumidores por práticas ambientalmente corretas; isenção parcial de impostos; incentivos fiscais. Ele ainda expõe que não implementar tais práticas pode vir a diminuir o fluxo de hóspedes na pousada, por isso a mesma possui um profissional responsável por essas tarefas.

Segundo o entrevistado, os aspectos que mais dificultam a atuação do trade turístico na região são: a desunião dos hoteleiros; a falta de um planejamento real da atividade onde todos os envolvidos sejam parte do processo; a falta de políticas de incremento do produto/ serviço oferecido; a mão-de-obra desqualificada para o atendimento. Para melhorar os problemas acima apontados, o gerente friza que será necessário buscar a articulação e união do trade, a capacitação da mão-de-obra e um planejamento voltado para o hoteleiro. Para existir ganhos para o município de Poconé é preciso sensibilizar as agências a passar pela cidade, pois existem 12 pontos já identificados pelo município como produtos a ser explorados. Até o momento tem sido realizado levantamento dos pontos turísticos, restauração em 12 pontos e divulgação desses pontos. Para melhorar o produto / serviço é importante conscientizar a população quanto a importância da atividade pois está é o futuro do município, pois é uma alternativa para gerar empregos e renda.

4.2.2 POUSADA B

A pousada B é uma firma individual e de administração familiar que está no mercado a 15 anos, possui 12 unidades habitacionais e 10 funcionários. O gerente tem 46 anos, ensino superior completo e já participou de cursos que trataram das questões ambientais. Das fontes de informações existentes eles mais utilizam a Internet, as revistas especializadas, as associações e sindicatos e os órgãos públicos para aquisição de informações para enfrentar o mercado. Ao falar em gestão ambiental a fonte mais utilizada é o Condema-código de defesa do meio ambiente.

Quanto ao grau de implementação de práticas ambientais destacaram-se as seguintes variáveis: o uso de lâmpadas econômicas, o aproveitamento da iluminação natural, a coleta de material reciclável, a compra de produtos reutilizáveis, a compostagem de material orgânico, o uso de sistema elétrico econômico, o fato de expressar aos hóspedes sua preocupação com o meio ambiente e a promoção de campanhas de educação ambiental com os funcionários como práticas muito utilizadas pelo estabelecimento. A variável compra de material reciclados, recicla bens duráveis como móveis e equipamentos são apontados como bastante utilizados. Doa bens duráveis como móveis e equipamentos, a redução na frequência de troca de toalhas e lençóis e o treinamento em práticas ambientais são práticas razoavelmente utilizadas. Entretanto os procedimentos mais técnicos, típicos de um sistema de gestão ambiental são pouco utilizados, tal qual as novas tecnologias ou ecotécnicas como energia solar ou eólica, sistemas elétricos que desligam automaticamente, reutilização de água servida, torneiras inteligentes.

O gerente da pousada B acredita que a adoção de práticas de gestão ambiental pelos meios de hospedagem exerce uma influência muito positiva. Entretanto, aponta que as informações sobre como implementar um sistema de gestão ambiental são inexistentes e que para realmente implementar um SGA é necessário informações e consultoria.

Para o gestor o que mais influencia um hotel a adotar práticas de gestão ambiental são: o fortalecimento da imagem do hotel no mercado, o agravamento da crise ambiental, a regulamentação das questões ambientais e a possibilidade de reduzir custos. Ele ainda expõe que não implementar tais práticas pode acarretar a perda da identidade natural do lugar.

Segundo o entrevistado, os aspectos que mais dificultam a atuação do trade turístico na região são: a falta de um planejamento real da atividade onde todos os envolvidos sejam parte do processo; a dificuldade de acesso aos clientes; a sazonalidade da atividade; as operadoras não comprometidas com os pequenos hotéis. Para melhorar os problemas acima apontados será necessário a criação de uma associação para articular o turismo. Para existir ganhos para o município de Poconé é preciso a ação conjunta dos stakeholders e ordenada pelo poder público. Até o momento o poder público tem disponibilizado a capacitação da mão-de-obra e divulgação do produto e os empresários tem empregado as pessoas do local. Para melhorar o produto / serviço é importante melhor comercialização e formatação dos roteiros. O turismo é rentável e está consolidado mas depende de operadoras que não dão o devido suporte a esse ponto.

4.2.3 POUSADA C

A pousada C é uma firma individual, de administração familiar que está no mercado a 8 anos. A empresa possui 5 funcionários, 10 unidades habitacionais. O gerente tem 53 anos, ensino superior completo e já participou de cursos que trataram das questões ambientais. Das fontes de informações existentes eles mais utilizam a televisão, livros e as associações e sindicatos para adquirir novas informações para enfrentar o mercado. Não utiliza nenhuma fonte sobre gestão ambiental.

Quanto ao grau de implementação de práticas ambientais destacaram-se as seguintes variáveis: aproveitamento da iluminação natural e compra de produtos reutilizáveis são muito utilizadas. O uso de lâmpadas econômicas; a compostagem de material orgânico; a redução na frequência de troca de lençóis e toalhas, expressa aos hóspedes sua preocupação com o meio ambiente e o uso de sistema elétrico econômico são variáveis bastante utilizadas. Promove campanhas de educação ambiental com os funcionários; recicla bens duráveis como móveis e equipamentos são práticas razoavelmente utilizadas. Como ocorre em outras pousadas do lugar, os procedimentos típicos de um sistema de gestão ambiental formal não são utilizados.

O gerente da pousada C acredita que a adoção de práticas de gestão ambiental pelos meios de hospedagem não exerce nenhuma influência no mercado e diz que muito pouca informação está disponível sobre como implementar um sistema de gestão ambiental. Para o gestor o que mais influencia um hotel a adotar práticas de gestão ambiental são: Crescimento do movimento ambientalista, a pressão de grupos organizados ONGs, possibilidade de reduzir custos e o fortalecimento da imagem do hotel no mercado.

Segundo o entrevistado, os aspectos que mais dificultam a atuação do trade turístico na região são: a desunião dos hoteleiros; a falta de um planejamento real da atividade onde todos os envolvidos sejam parte do processo; a mão-de-obra desqualificada para o atendimento dos hóspedes e as operadores não comprometidas com os pequenos hotéis. Para melhorar os problemas acima apontados será necessário buscar diálogo entre os envolvidos com a atividade. Para existir ganhos para o município de Poconé é preciso um amplo trabalho de mercadologia do local, pois tem sido feito trabalhos isolados, desenvolvidos de uma

forma míope pelas pousadas. Para melhorar o produto / serviço é importante planejar a atividade e o marketing do município, com eventos na cidade como danças típicas. O turismo até agora desenvolvido só gera impactos negativos para o município, o governo precisa organizar e ordenar a atividade.

4.2.4 POUSADA D

A pousada D é uma empresa ainda não regulamentada de administração familiar que está no mercado a aproximadamente 4 anos, possui 6 unidades habitacionais e 6 funcionários. O gerente tem 69 anos, ensino superior completo e nunca participou de cursos que trataram das questões ambientais. Das fontes de informações existentes eles mais utilizam os colegas e associações e sindicatos para adquirir novas informações para enfrentar o mercado.

Quanto ao grau de implementação de práticas ambientais destacaram-se as seguintes variáveis: são bastante utilizadas o aproveitamento da iluminação natural; recicla bens duráveis como móveis e equipamentos; expressa aos hóspedes sua preocupação com o meio ambiente. Razoavelmente utilizados: uso de lâmpadas econômicas; coleta de material recicláveis; compra de produtos reutilizáveis. Um sistema de gestão sistematizado inexistente.

O gerente da pousada D acredita que a adoção de práticas de gestão ambiental pelos meios de hospedagem exerce uma influência muito positiva, porém sobre seu ponto de vista as informações sobre como implementar um sistema de gestão ambiental são inexistentes.

Para o gestor o que mais influencia um hotel a adotar práticas de gestão ambiental são: crescimento do movimento ambientalista, a pressão de grupos organizados ONGs, o agravamento da crise ambiental e a regulamentação das questões ambientais. Ele ainda expõe que não adotar tais práticas pode acarretar a poluição das águas e rios do Pantanal.

Segundo o entrevistado, os aspectos que mais dificultam a atuação do trade turístico na região são: a falta de um planejamento real da atividade onde todos os envolvidos sejam parte do processo; a sazonalidade da atividade; as operadoras não comprometidas com os pequenos hotéis e a mão-de-obra desqualificada. Para melhorar os problemas acima apontados será necessário melhor capacitação da mão-de-obra, o governo organizar o setor, pois as operadoras manipulam o setor. Para existir ganhos para o município de Poconé é preciso melhorar a infra-estrutura e o produto oferecido, é importante aumentar o número de atrações, diversificar, incrementar o produto cultural. O município de Poconé, hoje não tem vocação econômica e o turismo é uma opção, mas precisa melhorar o produto que tem a oferecer.

4.2.6 POUSADA E

A pousada E é de administração familiar e está no mercado a apenas 1 anos, conta com 6 colaboradores e possui 8 unidades habitacionais. O gerente tem 48 anos, ensino médio completo e nunca participou de cursos que trataram das questões ambientais. Das fontes de informações existentes as mais utilizadas são os colegas, revistas e as agências operadoras. Ao falar em gestão ambiental a fonte de informação mais utilizada é o IBAMA, pois possui colegas no órgão.

Quanto ao grau de implementação de práticas ambientais destacaram-se as seguintes variáveis: o aproveitamento da iluminação natural, a coleta de material reciclável, compra de produtos reutilizáveis, recicla bens duráveis como móveis e equipamentos, a compostagem de material orgânico e o fato de expressar aos hóspedes sua preocupação com o meio ambiente apresentam-se como as práticas muito utilizadas pelo estabelecimento. Treinamento em práticas ambientais para os

funcionários, doação de bens duráveis como móveis e equipamentos são bastante utilizados. Compra de produtos reciclados, redução na frequência de troca de lençóis e toalhas; promove campanhas de educação ambiental com os funcionários são variáveis razoavelmente utilizadas. Os procedimentos mais técnicos, típicos de um sistema de gestão ambiental são pouco utilizados, tal qual as novas tecnologias ou eco técnicas como energia solar ou eólica, sistemas elétricos mais eficientes, reutilização de água servida, torneiras inteligentes.

O gerente da pousada E acredita que a adoção de práticas de gestão ambiental pelos meios de hospedagem exerce uma influência muito positiva, porém sob seu ponto de vista as informações sobre como implementar um sistema de gestão ambiental estão pouco disponíveis e que para realmente implementar um SGA será necessário mais informações a esse respeito.

Para o gestor o que mais influencia um hotel a adotar práticas de gestão ambiental são: o agravamento da crise ambiental, o avanço da utilização de tecnologias limpas, o crescimento do movimento ambientalista e o fortalecimento da imagem do hotel no mercado. Ele ainda expõe que não adota tais práticas pode vir a queimar o turismo, por isso a mesma possui um profissional responsável para cuidar das questões ambientais.

Segundo o entrevistado, os aspectos que mais dificultam a atuação do trade turístico na região são: a desunião dos hoteleiros; a falta de um planejamento real da atividade onde todos os envolvidos sejam parte do processo; a falta de políticas de incremento do produto/ serviço oferecido; a mão-de-obra desqualificada para o atendimento, dificuldade de acesso aos clientes, a sazonalidade da atividade, operadoras não comprometidas com os pequenos hotéis. Para melhorar os problemas acima apontados será necessário elaborar uma política de desenvolvimento do turismo, viabilizar a infra-estrutura, pois as estradas só estão boas na seca, evitando a sazonalidade pois em ambas temporadas tanto as cheias quanto as vazantes proporcionam um espetáculo natural que favorece a beleza do lugar. Para existir ganhos para o município de Poconé é preciso divulgação, criar atrativos locais, promover a capacitação da mão-de-obra. Até o momento os empresários têm trabalhado individualmente cada um por si. Tem sido realizados levantamentos dos pontos turísticos, restauração em 12 pontos e divulgação desses pontos. Para melhorar o produto / serviço é importante acesso, informação e capacitação da mão-de-obra. Planejar melhor a atividade turística é fundamental para gerar divisas para o município e segurar o homem pantaneiro no Pantanal.

Ao elaborar uma síntese das idéias apresentadas nos cinco questionários percebe-se que três pousadas, das que fizeram parte da amostra, já possuem uma certa infra-estrutura e experiência no ramo, pois estão no mercado a mais de 8 anos, enquanto duas ainda estão iniciando suas atividades por ter menos tempo de atuação no mercado. Ao identificar o perfil dos gerentes percebe-se que quatro dos cinco possuem curso superior completo e são todos pantaneiros natos que abriram suas fazendas para receber turistas e auxiliar na renda da propriedade.

Dentre as práticas ambientalmente corretas citadas pelos gerentes, percebe-se que eles têm certo grau de consciência ambiental, mas implementam poucas variáveis e unanimemente apontam a falta de informações como um grande empecilho para a atuação prática dos hotéis.

De acordo com os gestores que responderam a pesquisa os fatores que mais influenciam um hotel a adotar práticas de gestão ambiental são: o agravamento da crise ambiental e o fortalecimento da imagem do hotel no mercado, estas foram as circunstâncias mais frequentes, apontadas por quatro dos cinco integrantes da

amostra. Contudo, a possibilidade de reduzir custos e o crescimento do movimento ambientalista são situações que também influenciam a pousada, pois foram citadas por três dos cinco respondentes, enquanto que o avanço da utilização de tecnologias limpas, regulamentação das questões ambientais e pressão de grupos organizados, ONG são citados duas vezes.

Os aspectos que mais dificultam a atuação do trade turístico na região, segundo os respondentes são: a mão-de-obra desqualificada para o atendimento, operadoras não comprometidas com os pequenos hotéis (citadas quatro vezes); a desunião dos hoteleiros, a sazonalidade da atividade, (citado três vezes); dificuldade de acesso aos clientes, a falta de políticas de incremento do produto/ serviço oferecido (citados duas vezes); a falta de um planejamento real da atividade onde todos os envolvidos sejam parte do processo foi uma variável apontada por todos os respondentes da pesquisa como o que mais dificulta o turismo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O turismo é hoje uma atividade econômica que se trabalhada à longo prazo e com um planejamento que envolva todos no município pode vir a gerar mais justiça social e igualdade de oportunidades aos moradores desse município. No entanto nos moldes em que a atividade vem se desenvolvendo hoje , ela só gera impactos negativos, que na verdade não são mensurados, nem diagnosticados. Uma das maiores dificuldades para a atividade hoje é a falta de uma política de planejamento com pesquisas e mensuração de impactos.

Empiricamente é possível perceber que o impacto sócio-cultural e ambiental existe, o que pode ser percebido através do aumento do consumo de álcool, entre outros produtos, a descaracterização da cultura local. Mas o maior dos problemas do município é a falta de oportunidade que existe para a população e um trabalho articulado entre os stakeholders poderia gerar efetividade para a indústria. Planejar a atividade implica em desenvolver uma indústria em que todos possam se beneficiar, no sentido de gerar empregos, renda para a população, equilíbrio ambiental e oportunidades a todos.

BIBLIOGRAFIA

ARCHER, Brian. COOPER, Chris. The positive and negative impacts of tourism. In: THEOBALD, William. **Global tourism: the next decade**. Oxford: Butterworth-Heinemann, 1994. pp.77-91.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

ENZ, Cathy A. SIGUAW, Judy A. **Best Hotel Environmental Practices**. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, p. 72-77, Outubro 1999.

FERRER SILVA, Ivana Aparecida. **A importância do Turismo sustentável para Mato grosso**..Monografia – Trabalho de conclusão de Curso, Curso de Administração, Universidade Federal de Mato Grosso, 1999. 84 p.

FERRER SILVA, Ivana Aparecida. **Princípios de Gestão ambiental Adotados na hotelaria: um estudo exploratório no Pólo Costa das Dunas no Rio Grande do Norte**. Dissertação – (mestrado) Programa de Pós-graduação em Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal, 2002. 87p.

FERRER SILVA, Ivana Aparecida e DAGO LIEDKE, Enói. **Planejamento turístico** - uma forma de otimizar a atividade: estudo de caso de dois municípios brasileiros. Artigo apresentado no III simpósio brasileiro sobre Meio Ambiente e desenvolvimento sustentável do semi-árido, realizado em Mossoró-RN em agosto de 2003.

GREEN HOTELS ASSOCIATION. Disponível em: < [http:// www. Greenhotels.com](http://www.Greenhotels.com)> Acesso em: 21 set 2000.

GUNN, Clare. **Tourism Planning.** 2nd. Ed. Revised and expanded New York: Taylor & Francis, 1988. 358p

OLSEN, Michael D.; TSE, Eliza Ching-Yick; WEST, Joseph J. **Strategic Management in the hospitality industry.** 2nd. Ed. New York: John Wiley & Sons, 1998. 384 p.

_____ **Tourism plan reviews:** methodological considerations and issues from Samoa. In: **Tourism Management.** 21, 2000, pp. 194-203.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO. **Desenvolvimento de turismo sustentável: manual para organizadores locais.** Brasil: OMT,s.d. 218p.

PEARCE, Douglas. **Tourist development.** 2nd. Ed. New York: Longman, 1989. pp. 151-243.

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DO TURISMO – PRODETUR. Núcleo de Processamento de Dados. Disponível em: <http://www.banconordeste.gov.br/prodetur/conteúdo>>. Acesso em: 3 jul. 2002.

RABANETA E PRADO 1999, . site oficial do município Disponível em: <http://www.citybrazil.com.br/mt/poconé>> acesso em 15 set. 2004.

ROTEIROS DE CHARME ASSOCIAÇÃO DE HOTÉIS. Código de ética e de conduta ambiental. Disponível em: < [http:// www. Roteirosdecharme.com.br/cód_ambiental.htm](http://www.Roteirosdecharme.com.br/cód_ambiental.htm)>. Acesso em: 11 out. 2001.

RUSCHMANN, Doris van de Meene. **Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente.** 4ª. ed. Campinas: Papirus, 1999. 200p

SACHS, Ignacy. **Estratégias de transição para o século XXI.** In: - BURSZTYN, Marcel. Para pensar o desenvolvimento sustentável. Brasília : Ed. Brasiliense, 1993, p. 29-56, 161p.

SANCHO, Amparo (Org.) **Introducción al Turismo.** Madrid: OMT, 1998. 392 p.

STIPANUK, David M. NINEMEIER, Jack D. **The future of U.S. lodging industry and the environment Eco management** Cornell University, p. 74-83, December 1996.

STIPANUK, David M. **The U. S. lodging industry and the environment. Eco management Cornell University,** p. 39-45, October 1996.

SWARBROOKE, John (a). **Turismo sustentável: conceitos e impacto ambiental.** v. 1. São Paulo: Aleph, 2000. 140 p.

_____(b) **Turismo sustentável: meio ambiente e economia.** v. 2. São Paulo: Aleph, 2000. 114 p.

_____(c). **Turismo sustentável: setor público e cenários geográficos.** v.3. São Paulo: Aleph, 2000. 114p.

_____(e). **Turismo sustentável: turismo cultural, ecoturismo e ética.** v.5. São Paulo: Aleph, 2000. 135p.

UNESCO. Disponível em < www.unesco.org.br/noticias/últimas/pontual/noticias> acesso em 03-01-2006

WORLD TOURISM ORGANIZATION BUSINESS COUNCIL. **Public-Private sector cooperation enhancing tourism competitiveness.** Madrid: World Tourism Organization, out. 2000. 290p.

YIN, Robert K. **Case Study Research – design and methods.** 2ªed. California: Sage, 1994. 172p.

WORLD BUSINESS COUNCIL FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT – WBCSD. Disponível em : <[http:// www.wbcds.org](http://www.wbcds.org)>. Acesso em: 24 jan. 2001.

