

# **HOTELARIA E TURISMO SUSTENTÁVEL: ESTUDO DE CASO EM UMA POUSADA NA CIDADE DE TIRADENTES/MG**

**Pablo Luiz Martins**  
pablo@ufs.br  
UFSJ

**Maria do Carmo dos Santos Neta**

UFSJ

**Caroline Miriã Fontes Martins**

UFSJ

**Rodrigo Lessa de Almeida**

FGV

**Kelly Aparecida Torres**

UNILAVRAS

**Resumo:** Atualmente, os problemas ambientais enfrentados no mundo são alarmantes e comprometem o futuro da humanidade. No entanto, a hotelaria também exerce impacto sobre o meio ambiente, devido à forma de utilização da água, da energia elétrica, dos produtos químicos e da eliminação de lixo e resíduos. Com base no Código de Ética da Associação Roteiros de Charme e por meio de um estudo de caso junto a uma pousada (cujo nome será omitido neste trabalho por questão de sigilo), situada no município de Tiradentes, em Minas Gerais, esta pesquisa objetiva analisar, por meio das ferramentas análise de conteúdo e análise SWOT, em que medida a pousada atende às exigências da Associação Roteiros de Charme, no que se refere ao quesito gestão ambiental. A pesquisa conclui que a organização estudada consegue cumprir grande parte dos quesitos elencados no código de ética devido à consolidação de uma infra-estrutura, ecologicamente comprometida, e pela experiência gerencial de seus proprietários. No entanto, a pousada apresenta algumas deficiências, notadamente a ausência de um profissional diretamente vinculado à gestão ambiental, que podem comprometer sua política de turismo sustentável. Além disso, o fato de a pousada não cumprir determinações importantes indica que não está ainda adequada ao padrão da Associação Roteiros de Charme.

**Palavras Chave:** Turismo - Hotelaria - Benefícios - -

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente, os problemas ambientais enfrentados no mundo são alarmantes e comprometem o futuro da humanidade (DIAS, 2006). Como consequência de atividades cujos objetivos são o lucro imediato e a economia, tem-se a exaustão e a degradação dos recursos naturais; o que acaba gerando pouca sustentabilidade para as empresas, complementa o autor. Dentre os diversos problemas ambientais causados pelo mau uso dos recursos naturais, pode-se destacar, de acordo com Altieri (2000), a concentração da posse da terra e da renda, o êxodo rural, o desemprego, a erosão e a perda da fertilidade dos solos; a contaminação dos alimentos, do solo, da água, dos animais e do homem do campo; a destruição florestal, a dilapidação da biodiversidade, bem como o esgotamento dos recursos naturais e a deterioração dos ecossistemas.

Mas quando se fala em poluição e degradação ambiental, mencionam-se, geralmente, fábricas, indústrias e automóveis (BARBIERI, 1995). No entanto, o setor de hotelaria, embora seja pouco mencionado como possível causador de danos ambientais, também exerce impacto sobre o meio ambiente, devido à forma de utilização da água, da energia elétrica, dos produtos químicos e da eliminação de lixo e resíduos, confirma o autor.

Diante deste contexto, a Associação dos Roteiros de Charme foi criada no ano de 1992 e conta com mais de cinquenta hotéis e pousadas em todo o Brasil. A maioria dos estabelecimentos associados é de pequeno porte, contando, em média, com vinte apartamentos. A Associação tem como compromisso o comprometimento com a preservação ambiental. Para isso, possui um Código de Ética e Conduta Ambiental que deve ser cumprido pelas hospedarias que a integram ou que almejam integrá-la. Trata-se de uma organização privada, sem fins lucrativos, que surgiu como uma proposta de selecionar hotéis, pousadas e refúgios ecológicos que possuem um diferencial no setor hoteleiro, ligados à ética e à responsabilidade social, e agrupá-los em um roteiro que trace um caminho de experiências únicas, proporcionadas pelos estabelecimentos selecionados (ASSOCIAÇÃO DOS ROTEIROS DE CHARME, 2012).

Com base no Código de Ética da Associação Roteiros de Charme e por meio de um estudo de caso junto a uma pousada (cujo nome será omitido neste trabalho por questão de sigilo), situada no município de Tiradentes, em Minas Gerais, esta pesquisa objetiva analisar, por meio das ferramentas análise de conteúdo e análise SWOT, em que medida a pousada atende às exigências da Associação Roteiros de Charme, no que se refere ao quesito gestão

ambiental. Em desdobramento desse objetivo mais amplo, têm-se, como objetivos específicos, apresentar a importância do turismo sustentável, focalizando seu papel econômico, ético e estratégico; identificar as principais práticas implementadas pela Pousada com vistas à adequação ao turismo sustentável e à diminuição do impacto ambiental; contextualizar a atuação da Associação de Hotéis Roteiros de Charme no que se refere à inserção de preocupações ambientais no setor de hotelaria, focalizando as regras de seu Código de Ética Ambiental; descrever quais as prescrições contidas na legislação ambiental para o setor hoteleiro; e apontar as condições apresentadas pela Pousada no que se refere à educação ambiental.

Levando em consideração o crescimento da hotelaria, no Brasil, em particular em pólo turístico como o interior de Minas Gerais, é relevante analisar como o setor tem atuado no que se refere ao meio ambiente. Em uma região turística como a microrregião das Vertentes, interessa verificar como o setor hoteleiro atua em relação ao turismo sustentável, apontado por Barbieri (1995) como a forma preponderante para a preservação ambiental. Diante dessa situação, este trabalho pode contribuir para a ampliação desse campo de estudo, fornecendo indicadores de como um estabelecimento contempla a questão ambiental.

O estudo parte da premissa de que a expansão do setor hoteleiro deve ser acompanhada, analogamente, do aumento da preocupação com sua influência no meio ambiente. Embora o setor hoteleiro não esteja relacionado entre os principais responsáveis pela danificação ambiental, o grande crescimento do setor deve ser estudado, de modo que os resultados obtidos sirvam como diagnóstico do universo observado e, desse modo, estimule a prevenção para que o setor hoteleiro, ao invés de se tornar um agente destrutivo, exerça um papel ambiental. Parte-se, portanto, do pressuposto de que, por meio de um mapeamento do perfil de uma organização hoteleira seja possível compreender – embora não de forma generalizada – as principais características do setor, em Tiradentes.

Como se verá no decorrer deste artigo, a ética ambiental, aplicada ao ecoturismo, mediante uma prática de turismo sustentável, tem importantes implicações, não apenas humanitárias como também econômicas, ao agregar valor à imagem da empresa. Nesse sentido, o estudo de caso mostra como a pousada consegue cumprir a maioria dos quesitos atinentes à legislação ambiental a partir de uma gestão organizacional, estrategicamente orientada.

Estruturalmente, o trabalho se divide em duas partes, sendo a primeira uma pesquisa de fundamentação teórica dividida em itens que contemplam o turismo sustentável em sua dimensão ética, econômica e estratégica, a legislação ambiental e o código de ética ambiental

proposto pela Associação Roteiros de Charme. Por sua vez, a segunda parte consiste na apresentação do estudo de caso, no qual, com base nos conhecimentos teóricos, analisa a pousada.

As etapas contempladas na pesquisa visam responder ao seguinte problema de pesquisa: Em que medida a pousada em foco atende as exigências estabelecidas pela Associação Roteiros de Charme, no que se refere ao quesito gestão ambiental?

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 TURISMO SUSTENTÁVEL**

Em relação ao setor hoteleiro, em regiões que constituem pólos turísticos, a hotelaria se aproveita das potencialidades turísticas e inclui, em seu repertório de atividades, desde visitas coordenadas à apropriação da natureza pela privatização de espaços como cachoeiras, praias e bosques (VANUTTI, 2007); o que constitui-se o ecoturismo, afirma o autor. Trata-se de um campo rentável, mas que não garante, por si só, rentabilidade e benefícios. Deve estar coadunado com a prática da sustentabilidade, conclui. De acordo com Altieri (2000), a sustentabilidade possui longa história de construção, sendo ainda tema de debates e controvérsias. Segundo este autor, entre o final da Segunda Grande Guerra Mundial e meados dos anos 1960, não se fazia distinção entre desenvolvimento e crescimento econômico. No entanto, ainda para o autor, as condições de vida de muitas populações não melhoravam, e muitas vezes até pioravam, mesmo quando os seus países haviam alcançado elevadas taxas de crescimento.

Estes fatos provocaram “grande insatisfação com essa visão do desenvolvimento como sinônimo de crescimento econômico” (ALTIERI, 2000, p. 25). Assim, essa ideia de desenvolvimento foi, paulatinamente, incorporando uma série de aspectos sociais, tais como emprego, necessidades básicas, saúde, educação e longevidade. Ehlers (1996) argumenta que o desenvolvimento não é somente a satisfação das necessidades das pessoas, mas está ligado às suas capacidades. Neste sentido, ele está nas pessoas, não nos objetos. Assim, o desenvolvimento sustentável representa uma perspectiva multidimensional e pressupõe um processo de mudança social e elevação das oportunidades da sociedade, compatibilizando, no tempo e no espaço, o crescimento e a eficiência econômicos; a conservação ambiental, a qualidade de vida e a equidade social, afirma o mesmo autor. Ou seja, esse tipo de desenvolvimento pressupõe uma visão sistêmica, abrangendo dimensões ambientais,

econômicas, sociais, políticas e culturais, que se unem de forma dinâmica e que são consideradas no presente e no futuro, de forma a contemplar as futuras gerações.

### **2.1.1 O PAPEL ÉTICO, ECONÔMICO E ESTRATÉGICO DO TURISMO SUSTENTÁVEL**

Segundo o dicionário Houaiss (2004, p. 321), a palavra ética provém do grego *ethos*, tendo como sinônimo “modo de ser ou caráter.” Ainda conforme o dicionário Houaiss (2004), o vocábulo ética foi introduzido para o português no século XV e tem duas designações relacionais. Enquanto ciência ou disciplina, a ética consiste em um ramo da Filosofia cuja finalidade é investigar os princípios norteadores do comportamento do homem e reflete acerca da natureza dos valores e princípios reguladores da conduta humana. A partir dessa primeira conceituação, o dicionário também define a ética, mais genericamente, como o conjunto de regras e valores morais de um sujeito, um grupo como um todo ou uma sociedade.

Enquanto os dicionários trazem definições mais simplificadas, os estudiosos do assunto discorrem mais detalhadamente sobre o conceito de ética. Chauí (2000, p. 111) define a ética como “a teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade.” Já o estudioso Sá (2001, p. 15), por exemplo, afirma que:

a Ética tem sido entendida como a ciência da conduta humana perante o ser e seus semelhantes. Envolve, pois, os estudos de aprovação ou desaprovação da ação dos homens e a consideração de valor como equivalente de uma medição do que é real e voluntarioso no campo das ações virtuosas.

Pela citação, compreende-se, portanto, que o indivíduo que age de forma ética não se deixa levar pela ambição pessoal, mas, ao contrário, se norteia pela sua consciência, e por meio dela consegue distinguir o bem e o mal.

O objetivo da ética, portanto, consiste em analisar e problematizar o comportamento humano a fim de que esse comportamento traga benefícios ao homem e à sociedade como um todo (SÁ, 2001). Ainda segundo o autor, quando se estuda a ética, estuda-se, precisamente, a conduta humana. Isso porque a ética, ao se preocupar com a conduta, busca compreender a essência humana e observar os modos de agir que sejam mais convenientes em cada situação e contexto. Em outros termos, uma conduta ética é aquela que não acarreta prejuízos ou danos ao indivíduo nem a seus semelhantes, afirma o mesmo autor.

Sendo assim, a sociedade contemporânea, balizada por intensas transformações, crises de paradigmas e relativização de antigos binarismos, tais como certo/errado e

correto/incorrecto, os valores morais são muitas vezes desconsiderados ou interpretados sem critério para servir aos interesses de determinados grupos ou indivíduos (SROUR, 2000). Trata-se, pois, de uma sociedade marcada pelo forte individualismo, pelo egocentrismo, pelo sucesso a qualquer custo, pela astúcia para driblar a concorrência, para o autor. Desse modo, organizações empresariais em princípio depositárias da função dinamizadora da economia acabam exercendo um papel de deformação. Isso tem impacto no meio ambiente, onde o trabalho, que teria uma função edificante e realizadora, acaba constituindo-se como um fator de destruição, afirma o mesmo autor.

Sabe-se que, na Era da Tecnologia, os consumidores têm acesso a diversas formas de publicidade, e que as empresas se valem de recursos, os mais diversos, para exibirem sua imagem e a de seus produtos, da forma mais persuasiva e atraente possível (DRUCK, 1996). Neste sentido, para o autor, uma empresa ecologicamente correta agrega valor à sua imagem social, pois os usuários estão, cada vez mais, atentos a detalhes como o uso de material reciclado, as formas de ejeção dos materiais sólidos etc.

Um estabelecimento hoteleiro que não tenha preocupações ambientais pode estar prejudicando sua imagem frente à clientela (BARBIERI, 2005). Frente a isso, o setor hoteleiro pode contribuir para o saneamento de problemas ambientais em esfera micro (na localidade em que está situado) e em esfera macro (no contexto global), afirma o autor. Não se trata apenas de uma questão ética, mas também econômica, pois a responsabilidade ambiental constitui um meio de redução do consumo excessivo (e, portanto, dos custos) e porque a criação de uma imagem politicamente correta favorece a concorrência pela clientela.

Segundo Churchill et al. (2003), uma organização hoteleira, que utiliza de forma ética os recursos ambientais, consegue chamar a atenção de uma clientela com características semelhante. Assim, para Barbieri (2005), pode-se afirmar que o turismo sustentável é economicamente rentável, não apenas porque leva as organizações hoteleiras à contenção de gastos, mas, sobretudo, porque, por meio de uma gestão estratégica em turismo sustentável uma organização hoteleira tem possibilidade de se destacar frente à concorrência. Neste sentido, o turismo sustentável pode ser pensado não só como um componente ligado aos valores éticos, como também como um fator de produção; isto é, um fator que exerce impacto na economia empresarial.

Para exercer sua função de forma eticamente edificante, uma empresa precisa estar atenta a um conjunto de valores que devem nortear sua atuação profissional (FERNANDEZ, 2010). O impacto ambiental constitui uma chave essencial na mensuração da qualidade do

turismo sustentável, pois o imperativo de conter a degradação da biodiversidade e os variados tipos de poluição impõe à administração do setor hoteleiro uma nova ética, afirma o autor.

Assim, pode-se afirmar que não se trata mais de adaptar o meio ambiente às necessidades das organizações por meio da exploração dos recursos naturais disponíveis. Trata-se, ao contrário, de levar as redes hoteleiras a adaptarem suas formas de atuação às necessidades de preservação ambiental (GARDINI, 2004).

## **2.2 LEGISLAÇÃO AMBIENTAL PARA O SETOR HOTELEIRO**

O código de ética consiste em um registro de práticas de comportamento que regem a conduta das organizações em relação ao meio ambiente (SROUR, 2000). Assim, a legislação busca fornecer diretrizes para que os setores empresariais se tornem empreendedores de si mesmos e ajam de forma ética no sentido de contribuir para toda a sociedade (GARDINI, 2004). Para o autor, importa destacar que a legislação ambiental não é contrária ao desenvolvimento econômico; que sua contraposição é ao desenvolvimento que se dá à custa da degradação do solo, dos recursos hídricos e da biodiversidade. Segundo o mesmo autor, em relação ao meio ambiente, cada empresa ou indústria, de pequeno, médio ou grande porte, pode estabelecer seu próprio código de ética ambiental. No entanto, esse código deve coadunar com os princípios versados pela legislação ambiental mediante o Código de Ética Ambiental.

No que se refere especificamente ao ramo da hotelaria, a legislação ambiental é determinada por entidades como a Associação Roteiros de Charme, cujo Código de Ética e Conduta Ambiental é definido com base no plano de ação aprovado pelos Chefes de Estado presentes à Conferência das Nações Unidas, realizado no Rio de Janeiro em 1992 (ROTEIROS DE CHARME, 2012). Dentre as diversas prescrições constantes no documento disponível no *site* da Associação, podem-se destacar as seguintes:

- 1.2. Incorporar os princípios ambientais às práticas administrativas e aos programas de treinamento do pessoal, que deve ser educado para exercer suas atividades de modo ambientalmente responsável.
- 1.3. Nomear um responsável geral pela gestão ambiental da empresa e designar um responsável para cada aspecto fundamental do programa: energia, água e resíduos.
- 1.4. Definir as metas ambientais a serem cumpridas, estabelecendo prioridades e prazos para sua aplicação, de acordo com os equipamentos e instalações existentes, localização e condições econômica financeira da empresa. (ROTEIROS DE CHARME, 2012, [s.p.]).

Assim, a empresa do setor hoteleiro que deseja ter seu nome vinculado à Associação, deve estabelecer uma adaptação estrutural profunda, pois são inúmeros os quesitos e exigências, bem como existe uma fiscalização e inspeção rigorosas. Embora essa não seja a única legislação ambiental para o setor hoteleiro, esta pesquisa se ateve aos seus princípios e diretrizes porque são eles que servem de medida para a análise da organização estudada.

### **3 METODOLOGIA**

#### **3.1 TIPOS DE PESQUISA**

A pesquisa ora desenvolvida adota uma abordagem qualitativa. Segundo Gil (2007), nesse tipo de abordagem os dados obtidos não são analisados numericamente, mas por meio da interpretação do pesquisador acerca do fenômeno analisado por ele. Ainda segundo o autor, esse tipo de pesquisa tem a vantagem de possibilitar, ao pesquisador, uma visão mais ampla e geral de uma determinada organização, possibilitando-o compreender mais profundamente um fenômeno estudado. Essa especificidade justifica a escolha desta pesquisa, pois o objetivo do artigo consiste, exatamente, em realizar um estudo panorâmico de uma organização com vistas à compreensão de como se dá o turismo sustentável.

Quanto aos fins, a pesquisa é descritiva e exploratória, porque visa à exploração e descrição de um fenômeno investigado, qual seja, a implementação de procedimentos e estratégias ambientais na organização estudada. Conforme foi mencionado na introdução, poucos estudos acadêmicos têm focalizado a sustentabilidade no ecoturismo no contexto de Tiradentes, à exceção de alguns trabalhos monográficos de instituições de ensino locais.

Por fim, quanto aos meios, a pesquisa se dá por meio de um estudo de caso. A escolha do estudo de caso se justifica pela praticidade e possibilidade em se estudar, mais detidamente, uma determinada organização (GIL, 2007). De acordo com o autor, esse meio possibilita, ao pesquisador, uma visão mais ampla e geral de uma determinada organização, permitindo-lhe compreender, mais profundamente, o tema estudado.

#### **3.2 UNIVERSO E AMOSTRA**

Segundo Richardson (1990), o universo da pesquisa significa a totalidade dos sujeitos que estão no foco da investigação; a amostra é o subconjunto do universo. Nesta pesquisa, o universo compreende todos os funcionários atuantes na Pousada. Desse corpo de funcionários, escolheu-se como amostra um profissional - o proprietário - do estabelecimento e responsável

por seu gerenciamento, devido à indisponibilidade do corpo de funcionários para a realização da pesquisa. Dada a necessidade de escolher apenas um dos funcionários, optou-se por aplicar questionário ao proprietário da empresa, já que é a pessoa mais capacitada a fornecer informações sobre a política ambiental. Importa sublinhar que a intenção inicial era abordar um conjunto de dez funcionários atuantes em diversos setores da empresa, a fim de observar semelhanças e diferenças entre as respostas para as mesmas questões e, assim, verificar como cada setor está comprometido com o projeto de desenvolvimento sustentável. Todavia, só foi possível obter as respostas do proprietário. O participante foi esclarecido sobre os procedimentos técnicos e assegurado de que seu nome não seria divulgado no relatório da pesquisa, por questões de sigilo e ética.

### **3.3 COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS**

Para a coleta dos dados, utilizou-se uma entrevista estruturada, contendo 22 questões (APÊNDICE A). No tratamento dos dados obtidos foram utilizadas duas ferramentas, quais sejam, a análise de conteúdo – que avalia os enunciados em sua dimensão discursiva - e a Análise SWOT – que avalia os pontos fortes, fracos, ameaças, oportunidades e desafios. A análise de conteúdo, ou análise discursiva, consiste em um método de análise em que o pesquisador estuda, detalhadamente, as respostas fornecidas pelo respondente; as formas simbólicas são estudadas como construções complexas que apresentam uma estrutura articulada. Assim, é possível inferir sobre as ideologias e visões de mundo presentes nos enunciados a partir de suas características estruturais (THOMPSON, 1995). Já a Análise SWOT constitui uma ferramenta de análise organizacional cujo objetivo central consiste, segundo Goldschmidt (apud GARDINI, 2004, p. 74), em

avaliar os pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades e as ameaças da empresa e do mercado onde ela está atuando. [...] Para que isto ocorra, propõe-se um instrumento – quadro que relaciona variáveis a monitorar – baseado na análise SWOT, que tem a finalidade de priorizar as atividades, uma vez que as empresas não podem investir em todas as áreas ao mesmo tempo.

Pode-se afirmar, com base na citação, que, por meio desta ferramenta, é possível fazer um mapeamento geral de uma organização tomando como guia a dinâmica entre os pontos fracos e fortes, as ameaças e as oportunidades.

A partir dessas duas ferramentas, analisaram-se as características da empresa em relação à Legislação Ambiental, considerando suas potencialidades, deficiências, ameaças,

desafios e oportunidades. A primeira forma de abordagem observou como a empresa é vista a partir de um de seus integrantes, ou seja, a partir de seu próprio contexto operacional; permitiu a observação de possíveis contradições e ambiguidades nos enunciados proferidos pelo respondente, além de verificar quais ideologias perpassam seu discurso. Já a Análise SWOT, que tem um caráter mais diagnosticador, pontuou, a partir das respostas emitidas pelo informante, em quais pontos a empresa tem acertado e em quais precisa melhorar em relação às questões ambientais. Permitiu, ainda, verificar quais os potenciais a empresa pode desenvolver mais e quais os riscos pode enfrentar no futuro.

## **4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS**

### **4.1 HISTÓRICO E CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**

Esta seção ilustra empiricamente as diversas questões suscitadas no referencial teórico. A seguir estão apresentados e analisados os dados obtidos em um estudo de caso junto à Pousada. A Pousada fica situada na cidade de Tiradentes, Minas Gerais; foi fundada em 1976, e seu fundador se mantém como proprietário, embora divida a gerência com a esposa. Trata-se, portanto, de uma empresa familiar.

Em vez de investir em uma clientela diversificada, a empresa optou por concentrar-se na atenção a clientes com interesses turísticos e ecológicos. Para isso, buscou integrar-se ao Roteiro do Charme. Atuando em nível nacional e internacional, a empresa busca atender às exigências regulamentares impostas pelo Código de Ética Ambiental. Ao mesmo tempo em que se preocupa com a preservação ambiental, a pousada busca modernizar-se e ampliar-se para atender a uma clientela mais ampla.

O prédio é amplo, e possui diversos setores, inclusive uma unidade administrativa composta de escritórios, sala de estar, secretaria. A pousada conta com dezoito apartamentos e é reconhecida nacionalmente.

A missão da empresa é buscar sempre a qualidade no atendimento, desde que sem causar danos ao patrimônio histórico. Isso se dá, seja mediante o aperfeiçoamento dos meios de produção, seja por meio da melhoria estrutural e administrativa.

Os proprietários procuram se certificar de que os produtos usados na cozinha e na limpeza atendem às exigências dos órgãos de controle de qualidade. Por ser associada ao Roteiro do Charme, a pousada recebe visitas periódicas de um engenheiro que possui formação qualificada; suas inspeções auxiliam na manutenção da ética ambiental como uma das diretrizes da gestão da pousada.

## 4.2 ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS

Na exposição dos resultados, optou-se por fazer um comentário geral sobre as respostas obtidas em cada uma das 22 questões e apresentar, a título de ilustração, algumas respostas mais importantes. Desse modo, evita-se uma exposição exaustiva dos depoimentos, muitos dos quais são demasiadamente longos. Nesse sentido, segue-se a análise dos resultados obtidos em cada uma das questões.

Quando indagado acerca do significado do conceito de ética, o respondente estabeleceu um paralelo entre o período anterior à década de 70 e o período posterior. A seu ver, antes desta década, a ética se pautava na noção cristã de amor ao próximo, e depois desse marco temporal, se estende ao cuidado com o bem comum, ou *res publica*. Ao apontar a emergência de uma nova concepção ética na segunda metade do século XX, o respondente ignora que ainda na Grécia Antiga a noção de ética como zelo pelo bem comum era propalada, e que a noção de *res pública* (donde república) remonta aos romanos. No entanto, o respondente tem razão ao notar uma acentuação, nas últimas décadas, com a noção de meio ambiente no sentido ecológico do termo.

Essa concepção é reiterada ao responder à indagação sobre o que entende por ética ambiental. Nota-se, nas respostas, um notável grau de erudição e propriedade, o que mostra que o empresário e, por conseguinte, sua pousada, estão coadunados com as discussões teóricas acerca de noções ambientais. Essa evocação de explicações teóricas dificulta a percepção do pesquisador acerca de uma ética própria da empresa, mas, por outro lado, indica que esta ética está concatenada com noções mais gerais propostas pela literatura especializada, que relaciona a ética ao campo dos valores, como demonstra Camargo (2001).

Quando indagado sobre o conceito de turismo sustentável, o informante é objetivo ao defini-lo como “uma maneira de praticar o turismo que deixa o objeto das visitas igual ou melhor para a próxima visita.” Nessa concepção, o turismo sustentável não só evita danificar o ambiente como o aprimora para o outro. Aqui se explica a noção de ética evocada pelo respondente: é preciso ter uma visão voltada para como a forma de utilização dos recursos naturais impactará no outro usuário; sobretudo, aquele de gerações futuras. Há, portanto, uma visão de futuro implícita na fundamentação ética preconizada pela empresa. Conforme demonstram Camargo (2001) e Barbieri (1995), uma vez que o ecossistema configura uma rede em que a ação individual exerce impacto sobre o todo, uma empresa precisa estar sempre



ciente de que sua forma de utilização dos recursos naturais terá impacto sobre todos aqueles que estão ou estarão inseridos naquele ambiente.

Quando solicitado a discorrer sobre o código de ética ambiental, o respondente foi evasivo ao defini-la como uma lista de práticas “que partem de uma ética moderna.” Levando-se em consideração a grandiloquência do respondente em discorrer sobre outras questões, essa parcimônia sugere que ele não possui um nível de conhecimento aprofundado acerca do tema. Já quando inquirido sobre quais são os critérios do Código de Ética para o setor hoteleiro, o informante se mostra preciso ao elencar valores tais como sustentabilidade, [respeito pela natureza](#), [praticabilidade](#), conduta exemplar e uma cultura de consideração para com o outro. Embora não catalogue todos os quesitos, o empresário demonstra conhecer o estatuto que legisla sobre as práticas ambientais do setor.

Nota-se, portanto, a convicção do participante de que os quesitos constantes no Código já foram devidamente incorporados pela empresa. Isso é evidente quando, ao ser indagado sobre quais desses critérios a pousada têm cumprido, o respondente, em vez de responder que todos são cumpridos, afirma que “são critérios da pousada.” Levando em consideração que a busca por aprimoramento deve ser constante e que, como o próprio respondente afirmou, o turismo sustentável não resolve, completamente, a questão dos impactos ambientais; a excessiva confiança do participante pode levar à ilusão de que as políticas ambientais já foram devidamente implementadas pela empresa. Isso pode causar certa comodidade; o que pode impedir a busca por melhora constante.

Quando indagado sobre as formas de cumprimento dos critérios pela empresa, o respondente cita desde atitudes simples a práticas mais complexas: um jardim composto de ecossistemas, uso de materiais biodegradáveis, separação de lixo, manutenção impecável, separação de esgotos, coleta água de chuva. Esse conjunto de atividades é demonstrativo de uma preocupação da pousada, em diversos setores, com a qualidade de seus serviços, sem perder de vista o aspecto ambiental. No entanto, notou-se uma contradição evidenciada quando indagado quais dos critérios não têm sido devidamente cumpridos pela pousada. O respondente menciona a educação ambiental e o fato da pousada participar de atividades invasivas (como encontros de motocicletas), bem como a presença pouco assídua do engenheiro ambiental devido a seu excesso de demandas – já que é responsável por todos os hotéis e pousadas vinculados ao Roteiro do Charme. Portanto, se, por um lado, o respondente afirma que a empresa já incorporou o ideário do Código Ambiental em seu *modus operandi*, por outro considera algumas deficiências da empresa.



Ao ser questionado como a pousada conscientiza seus funcionários sobre o turismo sustentável, o informante afirma que isso se dá na prática, por meio de exemplos, e que estes exemplos são reforçados pelas visitas periódicas do assessor ambiental da Associação Roteiros do Charme. Essa resposta pressupõe que a pousada não desenvolve projetos internos de estímulo à consciência ambiental, pois suas estratégias se baseiam muito na noção de que a postura ética da administração será emulada pelos funcionários ao se identificarem com o comportamento de seus superiores. Ainda nesse sentido, ao ser indagado na como o turismo sustentável é desenvolvido na empresa, o respondente afirma que isso se dá

por práticas de higiene ambiental no cotidiano, por indicar passeios a pé, informar através da biblioteca, impressos sobre a história e ecologia da região, manter um forte equipe na Recepção para dar informações, informar sobre eventos apoiando atividades locais, indicando e dando preferência para artesanais e ingredientes produzidos no município e vizinhanças.

Aqui fica clara a relação da empresa com o pólo turístico da cidade. O turismo sustentável, tal como praticado na pousada, assenta-se na valorização de espaços e bens culturais disponíveis na cidade. Sobre as perspectivas para o futuro, o respondente afirmou que

já se sustentou durante quase quarenta anos, conseguiu fama de qualidade e serviço, enquanto mantém estas, manutenção rigorosa e melhorias progressivas, pode continuar mais quarenta, mas depende também de manter o mesmo progresso na região que é o destino.

Valendo-se de um argumento histórico, o empresário procura estabelecer a imagem de uma empresa bem-sucedida que conquistou proeminência no mercado turístico pela qualidade dos seus serviços e busca crescer, ainda mais. Nessa resposta, fica claro que o objetivo econômico de crescimento e destaque no setor está relacionado à capacidade de utilizar, devidamente, as riquezas naturais disponíveis.

Ao ser questionado se a pousada disponibiliza acesso ao Código Ambiental aos seus funcionários, o respondente se esquivava de uma resposta precisa ao dizer que “faz parte da identidade de Roteiros de Charme.” Pela resposta, não fica claro se a empresa leva os funcionários a terem conhecimento dos requisitos propalados pelo estatuto.

Quando se indaga se a pousada incorpora os princípios ambientais às práticas administrativas e aos programas de recrutamento, seleção e treinamento de pessoal, a resposta é mais precisa: “Criou-se uma cultura de práticas ambientais no Solar. Muitos funcionários tendem a ficar até se aposentar. Portanto, o recrutamento é pouco.” O fato de a empresa ter

uma rotatividade baixa, já que os funcionários tendem a permanecer na pousada até se aposentarem, facilita a sedimentação de uma cultura ambiental na organização. Assim, não há necessidade de treinar novos funcionários para adequá-lo aos valores da empresa.

Quando questionado se existe um profissional responsável pela gestão ambiental da empresa, o informante responde que cada setor tem algum funcionário com mais interesse e que a empresa, por ser associada à Associação Roteiros do Charme, recebe visitas periódicas do Assessor Ambiental da instituição. Porém, em respostas anteriores, o informante apontara como uma das deficiências da empresa a escassez de visitas de tal assessor. Isso significa, portanto, que a empresa não possui um funcionário interno dedicado à gestão ambiental.

Ao ser indagado se existe um planejamento com metas ambientais a serem cumpridas, e prazos para sua aplicação, o empresário responde que as práticas ambientais estão no planejamento geral da empresa. Ou seja, não há um planejamento bem definido e sistematizado que estabeleça metas e promova seu cumprimento. Esse quadro parece uma consequência da falta de um gestor responsável pelo setor.

Ao ser indagado se há um monitoramento dos serviços com respeito à preservação ambiental, o informante responde que isso ocorre de maneira irregular, pois é realizado quando das visitas do assessor ambiental. Ou seja, esse monitoramento se limita a ocasiões esporádicas. O fato de não haver um profissional diretamente vinculado à rotina da empresa parece dificultar a fiscalização e o controle.

Já em resposta à indagação sobre quais meios a empresa utiliza para incentivar seu corpo de funcionários a colaborarem com a preservação ambiental, o informante aponta como estratégias o exemplo, o diálogo e as reuniões periódicas. Ao mencionar que essas atitudes não são compráveis, o informante deixa claro que a empresa não adota estratégias como premiações, monetárias ou não, o que poderia ser uma forma de estímulo.

Em resposta à questão que inquire sobre as estratégias para o controle e a diminuição do uso de produtos adversos ao meio ambiente (como pesticidas e materiais tóxicos ou inflamáveis), o respondente foi categórico ao afirmar que a empresa não usa tais produtos, exceto o cupinicida (veneno contra cupins). O fato de esses materiais de limpeza serem adquiridos de uma companhia especializada em produtos degradáveis facilita o cumprimento das exigências do código ambiental, já que o uso de produtos prejudiciais ao ambiente é um dos maiores problemas apresentados pelos hotéis, como demonstra Barbieri (1995).

Ao ser indagado de que forma a pousada valoriza o patrimônio histórico e cultural da cidade, o respondente mencionou a importante participação dos proprietários em fundações e instituições locais de preservação patrimonial e o apoio da pousada na restauração de acervos

e em atividades culturais realizadas na cidade. Essa resposta reitera o compromisso da pousada com a cultura local, tendo em vista que esse apoio é revertido em benefício para a própria pousada, já que ao valorizar o pólo cultural de Tiradentes atrai turistas para a cidade e, por conseguinte, mais hóspedes para a pousada. Portanto, a preservação ambiental tem, também, uma importante dimensão econômica, já que, conforme se viu anteriormente, o uso moderado de água e eletricidade contribui economicamente para o estabelecimento.

Quando perguntado quais os critérios adotados pelo Hotel em relação ao ecoturismo em áreas ambientais que não possuem supervisão por parte da prefeitura local (serras, bosques, cachoeiras etc.) e se existe alguma forma de preparo dos hóspedes ou a presença de guias para instruí-los, o informante respondeu que

[...] presidente da Sociedade Amigos de Tiradentes durante 12 anos quando foi formada na Serra de São José de uma Área de Preservação Especial, depois APA e agora participa do Conselho da APA e Reserva de Vida Silvestre, administrada pelo Instituto Estadual de Florestas. Indicamos as trilhas bem definidas e agências receptivas conscientes das suas responsabilidades, Também apóia o Corpo de Bombeiros Voluntários que é ativo na Serra e na educação ambiental.

Pela resposta, fica evidente que a Pousada tem um envolvimento muito próximo com instituições turísticas e patrimoniais da região, o que pode facilitar a captação de apoio em suas atividades de ecoturismo.

Ao ser questionado sobre como a pousada procura informar aos hóspedes sobre sua adesão ao programa de proteção ambiental e convencê-los a contribuir para o programa, o participante deixa entrever que os hóspedes não são informados e nem convencidos a participarem. Ao adotar apenas a estratégia do exemplo e das atitudes como forma de motivá-los, em vez de estratégias mais formais, a gerência deixa de atentar para políticas mais contundentes, que poderiam ter um efeito mais incisivo, tais como cartazes, lembretes, panfletos e palestras.

Indagado se a empresa utiliza energia alternativa (eólica ou solar, por exemplo), o informante esclarece que é utilizada a energia solar. Esse é um ponto importante, que demonstra a consciência da escassez hidrográfica como um dos grandes riscos ambientais na contemporaneidade. E sobre como a pousada estimula seus hóspedes à redução do consumo de água e luz, o informante afirma:

Tampas nas pias, reutilização das toalhas, ar condicionado mantido em 23°, separação de esgotos para usar água dos chuveiros e pias no jardim, lâmpadas eficientes; administramos desde a recepção o uso dos *boilers* elétricos de apoio aos aquecedores solares.

Nessa resposta, fica evidente que a pousada, embora não adote medidas educativas no sentido de conscientizar os hóspedes acerca de questões ambientais, age, estrategicamente, no âmbito infra-estrutural; afinal, conforme argumenta Altieri (2000), uma empresa que aspire ao desenvolvimento sustentável precisa montar uma infra-estrutura adequada para esse propósito.

Ao ser indagado sobre como a pousada procede na coleta, armazenamento e encaminhamento dos resíduos, o informante relata que a pousada realiza a compostagem de biodegradáveis e separa metais, plásticos e vidros para uma cooperativa de reciclagem. Ao adotar esse procedimento, a pousada não apenas evita o acúmulo de lixo no meio-ambiente, como também auxilia o trabalho de pessoas que sobrevivem, materialmente, do trabalho de reciclagem.

Finalmente, quando indagado sobre como a pousada trabalha a dimensão econômica, ética e estratégica do turismo sustentável, o informante destaca a necessidade de “cobrar um preço que permite manutenção impecável, melhorias progressivas, um entorno saudável, higiene rigoroso, empregados com adequada qualidade de vida”.

Na análise geral evidencia-se que a ideologia da administração da pousada visa a uma melhoria contínua, centrada no cumprimento das expectativas dos clientes, mas sem perder de vista o horizonte ecológico, que é fundamental para a manutenção do turismo na cidade e, portanto, para assegurar mais clientela para a pousada.

### 4.3 ANÁLISE SWOT

A partir da análise das respostas obtidas por meio da aplicação do questionário, pode-se, agora, empreender a uma análise SWOT da pousada, no que se refere à questão ambiental. Para facilitar a visualização e a compreensão da análise, os tópicos serão apresentados em quadrantes, conforme FIGURA 1.

Potencialidades	Deficiências
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baixa rotatividade, que facilita a sedimentação de uma cultura ambiental na empresa.</li> <li>• Visão de futuro (busca por melhor constante a fim de obter ainda mais qualidade e, conseqüentemente, mais sucesso).</li> <li>• Infraestrutura estrategicamente orientada para a preservação ambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausência de estratégias concretas de estímulo à participação dos funcionários e hóspedes.</li> <li>• A empresa não possui um funcionário interno dedicado à elaboração e efetivação de projetos vinculados à gestão ambiental.</li> <li>• Não há um planejamento bem definido e sistematizado que estabeleça metas ambientais e</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorização do patrimônio histórico e cultural da cidade.</li> </ul>	<p>promova seu cumprimento.</p>
<p>Oportunidades</p>	<p>Ameaças</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crescimento das preocupações ambientalistas na atualidade podem favorecer o interesse por pousadas ecologicamente politizadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crescimento de outras pousadas da região que também visem à preservação ambiental e ameaçam a clientela da empresa.</li> </ul>
<p><b>Desafios</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crescer economicamente sem perder de vista a ética ambiental como princípio norteador.</li> <li>• Cumprir os quesitos que faltam para a pousada estar totalmente de acordo com as normas institucionais da Associação Roteiros de Charme.</li> <li>• Envolver mais os funcionários e clientela nos projetos de preservação ambiental.</li> <li>• Conciliar o imperativo de crescimento econômico com a ética ambiental.</li> </ul>	

FONTE – Dados da pesquisa.

Pelo quadro, fica evidente que a pousada tem se empenhado para se adequar às diretrizes da Associação Roteiros de Charme e tem conseguido fazê-lo em diversos aspectos, sobretudo no que toca à infra-estrutura, à valorização patrimonial e à busca por melhoria constante. Esse esforço pode compensá-la conferindo-lhe uma imagem positiva perante a clientela e, assim, destacando-a frente à concorrência. Todavia, as deficiências apresentadas pela pousada, sobretudo a ausência de planejamento e a falta de um profissional específico para a área ambiental podem prejudicá-la na realização desse objetivo.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa conclui que a organização estudada consegue cumprir grande parte dos quesitos elencados no código de ética devido à consolidação de uma infra-estrutura, ecologicamente comprometida, e pela experiência gerencial de seus proprietários. No entanto, a pousada apresenta algumas deficiências, notadamente a ausência de um profissional diretamente vinculado à gestão ambiental, que podem comprometer sua política de turismo sustentável. Além disso, o fato de a pousada não cumprir determinações importantes indica que não está ainda adequada ao padrão da Associação Roteiros de Charme.

Respondendo ao problema de pesquisa e aos objetivos estabelecidos, pode-se afirmar que a Pousada atende parcialmente as exigências da Associação Roteiros de Charme no que se refere à preservação ambiental. Positivamente, o estabelecimento conta com uma infraestrutura que facilita o uso racionalizado de água e energia elétrica, além de evitar o uso



de produtos químicos danosos ao ambiente. Além disso, a pousada está envolvida em diversos programas de estímulo à preservação do patrimônio cultural e ambiental da cidade. Em contrapartida, a falta de um envolvimento mais efetivo dos funcionários nos planejamentos e a ausência de um profissional voltado para a gestão ambiental constituem os principais entraves a um turismo sustentável pleno. Nesse sentido, é interessante observar que enquanto a análise de conteúdo demonstrou que o informante vê a pousada de forma muito positiva, a análise SWOT aponta que há deficiências na organização. Ou seja, a visão triunfalista de um membro interno da empresa não condiz plenamente com a análise realizada pelo pesquisador.

## 6. REFERÊNCIAS

- ALTIERI, M. Agroecologia: a dinâmica produtiva da agricultura sustentável. Porto Alegre: ed. Universidade, 2000.
- ASSOCIAÇÃO ROTEIROS DE CHARME. Código de Ética e de Conduta Ambiental. 2012. Disponível em: <<http://www.roteirosdecharme.com.br/meio-ambiente.php?id=2>>. Acesso: 12 mai. 2012.
- BARBIERI, J. C. Gestão ambiental e empresarial: Conceitos, modelos e instrumentos. São Paulo: Atlas, 1995.
- BOLSON, J. ; FERREIRA, M.A.T.; VIEIRA FILHO, N. A. Q. Os impactos do Turismo em Tiradentes: uma análise da percepção do setor público local. Revista de Economia da UNA, v. 11, p. 29-40, 2006.
- CAMARGO, Marculino. Fundamentos de ética geral e profissional. Petrópolis: Vozes, 2001.
- CHAUÍ, Marilena. Convite à Filosofia. São Paulo: Ática, 2000.
- CHURCHILL, G. A. et al. Marketing: criando valor para os clientes. São Paulo: Saraiva, 2003.
- DIAS, Genebaldo Freire. Educação e Gestão Ambiental. São Paulo: Gaia, 2006.
- DRUCK, Maria da Graça. Globalização, reestruturação produtiva e movimento Sindical. *Caderno CRH*, nº 24/25, jan/dez de 1996, p. 21-40.
- EHLERS, E. Agricultura sustentável: origens e perspectivas de um novo paradigma. São Paulo: Livros da Terra, 1996.
- FERNANDEZ, Rosélia. Ecoturismo e Desenvolvimento Sustentável. Cascavel: Papyrus, 2010.
- GARDINI, Paola. Desenvolvimento Sustentável. Vale dos Sinos: Unisinos, 2004.
- GIL, Antonio Carlos. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. São Paulo: Atlas, 2007.
- HOUAISS, Antônio e VILLAR, Mauro de Salles. Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva, 2004.
- RICHARDSON, Roberto Jarry. Pesquisa Social: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1990.
- SÁ, A Lopes de. Ética profissional. São Paulo: Atlas, 2001.
- SROUR, Robert Henry. Ética empresarial. Rio de Janeiro: Campus, 2000.



**Gestão e Tecnologia para a Competitividade**  
**23.24.25 de Outubro de 2013**

**THOMPSON, John B.** Ideologia e cultura moderna: teoria social crítica na era dos meios de comunicação de massa. Petrópolis, RJ: Vozes, 1995.

**VANUTTI, Eduardo.** Turismo Sustentável: Tendências e Impasses. São Paulo: Ática, 2007.