



UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA
CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO E HOTELARIA

CAMILA CORREIA E SILVA

O VERDE NA HOTELARIA:
estudo de caso sobre as influências das práticas sustentáveis
empregadas no Hotel Canto das Águas para os ambientes natural,
cultural e humano da cidade de Lençóis, Bahia

SALVADOR

2011

CAMILA CORREIA E SILVA

O VERDE NA HOTELARIA:

estudo de caso sobre as influências das práticas sustentáveis empregadas no Hotel Canto das Águas para os ambientes natural, cultural e humano da cidade de Lençóis, Bahia

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Turismo e Hotelaria, Departamento de Ciências Humanas da UNEB, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel Turismo e Hotelaria.

Orientadora: Prof^ª. Rosana Reis

SALVADOR

2011

CAMILA CORREIA E SILVA

O VERDE NA HOTELARIA:

estudo de caso sobre as influências das práticas sustentáveis empregadas no Hotel Canto das Águas para os ambientes natural, cultural e humano da cidade de Lençóis, Bahia

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Turismo e Hotelaria, Departamento de Ciências Humanas da UNEB, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel Turismo e Hotelaria, à banca examinadora.

Aprovada em 15 de março de 2011

Profª. Rosana Santana dos Reis
Especialista em Administração Hoteleira

Profª. Ana Paula Feitosa
Especialista em Eventos

Prof. Biagio Maurício Avena
Doutor em Educação

SALVADOR

2011

AGRADECIMENTOS

Agradeço imensamente a Deus pelo dom da vida, renovado a cada provação que se apresenta e nos sonhos que se concretizam, como este que agora se torna realidade.

À minha mãe, meu maior e eterno amor, por todos os anos de dedicação, ensinamentos, incentivo aos estudos, pelos gestos e palavras de afeto e por sempre ter acreditado na minha capacidade para alcançar o sucesso. Ao meu pai por ter contribuído na formação do meu caráter e pelos sábios conselhos.

À Celle e Guinho, por serem os melhores irmãos que alguém pode ter, pelo amor incondicional e apoio sempre demonstrado. Com muito carinho, agradeço também a minha avó Nair, pessoa fundamental nessa minha conquista, por ser meu porto seguro, pelas orações, força e acima de tudo pela presença mesmo longe. Agradeço aos demais familiares, tio Jorge, tio Marco, primos e primas pelos votos de confiança e apoio sempre.

Em destaque, um agradecimento especial a Lucas, meu namorado, por seu amor, paciência nos meus momentos de nervosismo, companheirismo, palavras de conforto, por escutar os meus desabafos e por tantas vezes me tranquilizar quando chorei.

Por renovar meu ânimo, transmitir alegria e acreditar no meu potencial, agradeço às minhas amigas Karol, Gabriele, Juliana, Sheila, Helen, Daniele e Laíse.

À Gustavo, meu supervisor, por ter compartilhado tanto conhecimento comigo, pelo carinho, incentivo aos estudos e compreensão pelos dias que precisei me ausentar no estágio para aprofundar minha pesquisa.

Agradeço à professora e orientadora Rosana pelos valiosos momentos de discussão e conhecimentos compartilhados.

À equipe do Hotel Canto das Águas, em especial, ao Host Ramiro e ao Gerente Comercial Ney Paulo, por tornar este estudo possível, pela disponibilidade, atenção e fornecimento de materiais para incrementar a pesquisa.

E por fim, agradeço àqueles que mesmo não citados aqui, contribuíram direta ou indiretamente para essa minha conquista.

RESUMO

A atividade turística pode causar significativos impactos negativos no ambiente natural e social de uma região, como também, paradoxalmente, pode auxiliar na conservação das destinações, no desenvolvimento do meio físico e da herança cultural, desde que seja planejada e administrada apropriadamente. Nesse sentido, alguns empreendedores da indústria do turismo, em especial da hotelaria, já estão atentos a necessidade de adaptarem-se aos princípios da responsabilidade socioambiental e começam a aplicar conhecimentos sobre sustentabilidade na gestão do meio de hospedagem, algo que representa uma tendência muito forte do mercado atual, gera diferencial competitivo, e cada vez mais estimula o empresariado a ter atitudes ecologicamente corretas e a respeitar a cultura na qual está inserido, sempre tendo em vista as exigências do público consumidor e a dependência da atividade turística de preservar o meio ambiente natural, cultural e social. Dessa forma, a partir dessa visão que o principal objetivo deste trabalho é analisar as influências das práticas sustentáveis empregadas no Hotel Canto das Águas para os ambientes natural, cultural e humano da cidade de Lençóis, Bahia. Para cumprimento deste estudo de caso, foi utilizada a abordagem qualitativa permitindo verificar a relevância do emprego da gestão sustentável no Hotel Canto das Águas para o meio ambiente, a população local e o turismo do município de Lençóis. Os resultados mostram que a adoção de práticas sustentáveis no Hotel Canto das Águas desencadeia impactos interrelacionados, de alcances natural, cultural e humano na cidade onde se localiza. Impactos expressivos, característicos das atividades sustentáveis, uma vez que, são baseadas em projetos de preservação ambiental e desenvolvimento social da região.

Palavras-chave: Hotelaria. Responsabilidade socioambiental. Sustentabilidade. Hotel sustentável. Meio ambiente. Hotel Canto das Águas – Lençóis – Bahia.

ABSTRACT

Touristic activity may cause adverse impacts significant on the natural and social environment from a region as well as, paradoxically, it may help out at destinations's conservation in the physical environment's developing and culture heritage as long as it is properly being planned and managed. Thus some entrepreneurs in the tourism industry, especially in the hotel which they've already been attentive to the necessity to adapt to the environmental responsibility's principles and they've begun to apply knowledge about sustainability accommodation facilities' management. It's something that it has represented a very strong tendency from the current market which it has generated a competitive edge and it has increasingly encouraged businessmen to have right attitudes ecologically and they can respect the culture in which they're inserted. And it has always had in mind consumer public's demands and touristic activity's dependence to preserve natural, cultural and social environment. In that manner, from this view that the most principal objective from this study is to analyze sustainable practices' influences occupied at the Canto das Águas Hotel and to the natural, cultural and Lençóis city's environment in Bahia. For fulfillment from this case study, we've used a qualitative approach allowing to verify sustainable practices to the environment, local people and tourism in the Lençóis city. The results have showed that sustainable practices' adoption have unleashed interrelated impacts from natural reaches, cultural and human affairs at the Canto das Águas Hotel where it has located strong effects, sustainable activities' characteristics since they've based on environmental preservation's projects and social development from the region.

Keywords: Hospitality. Environmental. Responsibility. Sustainable. Environment. Hotel Canto das Águas – Lençóis – Bahia.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	16
2 O TURISMO, A HOTELARIA E AS QUESTÕES DE SUSTENTABILIDADE.....	20
2.1 Conceitos e características do Turismo.....	20
2.2 Turismo X Meio Ambiente: uma relação desarmônica?.....	21
2.2.1 Desenvolvimento sustentável e Turismo.....	24
2.2.2 Teoria dos três pilares: econômico, ambiental e social.....	26
2.2.3 Normas e certificações de sustentabilidade.....	27
2.3 GESTÃO HOTELEIRA SUSTENTÁVEL.....	30
2.3.1 A organização hoteleira e serviços.....	30
2.3.2 Indústria hoteleira no Brasil.....	32
2.3.3 Indústria hoteleira e meio ambiente.....	33
2.3.3.1 Aspectos e impactos ambientais na operação de um hotel.....	34
2.3.3.2 Tecnologias limpas e arquitetura sustentável nos meios de hospedagem.....	36
2.3.3.3 Entendimento de hotel sustentável.....	41
2.3.4 A sustentabilidade e as estratégias de marketing no setor hoteleiro.....	41
3 ASPECTOS GERAIS DO MUNICÍPIO DE LENÇÓIS-BA E DO HOTEL CANTO DAS ÁGUAS.....	44
3.1 AS FACES DA CHAPADA DIAMANTINA.....	44
3.1.1 A Chapada Diamantina e seus encantos: uma incrível história de 1,7 bilhão de anos.....	45
3.1.2 Aspectos geoambientais.....	47
3.1.3 Aspectos demográficos da Chapada Diamantina.....	48
3.1.4 O Parque Nacional da Chapada Diamantina.....	49
3.1.5 Turismo na Chapada.....	52
3.1.6 Síntese do perfil da Chapada Diamantina.....	53
3.2 LENÇÓIS: MUNICÍPIO REFERÊNCIA DO CICLO DIAMANTÍFERO NA BAHIA.....	54
3.2.1 Contextualização do município.....	54
3.2.2 Aspectos socioeconômicos.....	56
3.2.3 Meio ambiente.....	57
3.2.4 Comércio e turismo.....	58
3.2.5 Hotelaria.....	59
3.2.6 Cultura.....	59
3.3 O HOTEL CANTO DAS ÁGUAS E A PROPOSTA DE PRESERVAÇÃO AMBIENTAL E DESENVOLVIMENTO SOCIAL DA	

REGIÃO.....	61
4 PESQUISA DE CAMPO.....	90
4.1 ENTREVISTA.....	90
4.2 A PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS ACERCA DA GESTÃO SUSTENTÁVEL DO HOTEL CANTO DAS ÁGUAS.....	93
4.3 A PERCEPÇÃO DOS HÓSPEDES ACERCA DA GESTÃO SUSTENTÁVEL DO HOTEL CANTO DAS ÁGUAS.....	97
4.4 A PERCEPÇÃO DOS MORADORES DE LENÇÓIS-BA ACERCA DA GESTÃO SUSTENTÁVEL DO HOTEL CANTO DAS ÁGUAS.....	103
5 CONCLUSÃO.....	109
REFERÊNCIAS.....	112
APÊNDICE A – ENTREVISTA FEITA COM O GERENTE COMERCIAL DO HOTEL CANTO DAS ÁGUAS.....	117
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO AO FUNCIONÁRIO.....	118
APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO APLICADO AO HÓSPEDE.....	119
APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO APLICADO AO MORADOR.....	120
APÊNDICE E – CARTA DE HOMOLOGAÇÃO PARA A BANCA.....	121

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Mapa de localização da Chapada Diamantina/BA	pág 45
Figura 2	Mapa do Estado da Bahia – Localização do PNCD	pág 51
Figura 3	Vista da entrada do Hotel Canto das Águas para o Rio Lençóis	pág 61
Figura 4	Piscina - Fachada Apartamentos Hotel	pág 62
Figura 5	Jardim do Hotel	pág 62
Figura 6	Certificado de Conformidade da ABNT	pág 63
Figura 7	Lixeiras de coleta seletiva das áreas comuns do Hotel Canto das Águas	pág 64
Figura 8	Saco de lavanderia artesanal	pág 65
Figura 9	Livro artesanal de informações ao hóspede	pág 65
Figura 10	Lixeira reciclada com saco de papel	pág 66
Figura 11	Placa não perturbe artesanal	pág 66
Figura 12	Amenities com cartão informativo	pág 67
Figura 13	Saco artesanal para mudas	pág 67
Figura 14	Jogos americanos artesanais	pág 68
Figura 15	Cestas artesanais	pág 68
Figura 16	Informativo para separação de resíduos na cozinha	pág 69

Figura 17	Informativo ao hóspede sobre a missão do Hotel	pág 69
Figura 18	Informativo ao hóspede na UH	pág 70
Figura 19	Informativo ao hóspede sobre a visão do Hotel	pág 70
Figura 20	Informativo ao hóspede em mural	pág 71
Figura 21	Recepção com paredes de Pedra	pág 72
Figura 22	Teto recepção	pág 72
Figura 23	Fachada das UHs com paredes externas de pedra	pág 73
Figura 24	Decoração com obras de artistas plásticos da região	pág 73
Figura 25	Presépio produzido por artista plástico da região	pág 74
Figura 26	Corredor da área de uso comum	pág 74
Figura 27	Área da recepção com aproveitamento da luz solar	pág 75
Figura 28	Janelas de vidro para maior aproveitamento da luz natural	pág 75
Figura 29	Janelas de vidro para maior aproveitamento da luz natural	pág 76
Figura 30	Área verde mantida e preservada no Hotel	pág 76
Figura 31	Cadeiras no jardim com apreciação da natureza	pág 77
Figura 32	Área de leitura ao ar livre	pág 77
Figura 33	Escadaria de pedras	pág 77
Figura 34	Piscina com curvas que lembram o rio	pág 78

Figura 35	Piscina semelhante à corredeira em harmonia com o Rio	pág 78
Figura 36	Placa da Associação Roteiros de Charme na entrada	pág 79
Figura 37	Prateleiras com certificados do Hotel	pág 80
Figura 38	Título do MPE 2009	pág 80
Figura 39	Apartamento Canto do Rio com vista para o Rio Lençóis	pág 81
Figura 40	Sala de Estar da Suíte Encanto	pág 81
Figura 41	Suíte Encanto	pág 82
Figura 42	Banheira de Hidromassagem da Suíte Encanto	pág 82
Figura 43	Ar condicionado com estrutura	pág 82
Figura 44	Tenda de Massagem ao ar livre	pág 83
Figura 45	Espaços para massagem	pág 83
Figura 46	Espaço para relaxar	pág 83
Figura 47	Sauna do Hotel Canto das Águas	pág 84
Figura 48	Mesa de sinuca da Sala de Jogos	pág 84
Figura 49	Mesa para jogos de carta e tabuleiro	pág 85
Figura 50	Prateleira de livros em inglês na Sala de Jogos	pág 85
Figura 51	Salão de Convenções	pág 85
Figura 52	Restaurante Azul – Hotel Canto das Águas	pág 86
Figura 53	Varanda do Restaurante com vista para o Rio Lençóis	pág 86
Figura 54	Mesa do Restaurante em mosaico	pág 86
Figura 55	Ovos orgânicos	pág 87

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Municípios que integram o território da Chapada Diamantina com o número de populações	pág 49
Tabela 2	Principais ações antrópicas impactadoras no Parque Nacional da Chapada	pág 52
Tabela 3	Potencialidades e Restrições da Chapada Diamantina	pág 53
Tabela 4	Descrição dos cargos/funções do organograma do Hotel Canto das	pág 89

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Faixa etária dos funcionários	pág 93
Gráfico 2	Tempo de trabalho dos funcionários	pág 94
Gráfico 3	Transmissão de informações acerca dos projetos educacionais e de sustentabilidade do Hotel aos hóspedes a partir dos funcionários	pág 95
Gráfico 4	Monitoramento de consumo de energia elétrica e água	pág 95
Gráfico 5	Grau de satisfação dos funcionários no ambiente de trabalho	pág 96
Gráfico 6	Apoio e incentivo de aprendizagem de línguas estrangeiras aos funcionários	pág 96
Gráfico 7	Avaliação dos funcionários acerca das práticas sustentáveis do Hotel	pág 97
Gráfico 8	Faixa etária dos hóspedes	pág 98
Gráfico 9	Faixa de renda dos hóspedes	pág 98
Gráfico 10	Modo como o hóspede conheceu o Hotel	pág 99
Gráfico 11	Motivo da escolha do Hotel para hospedagem	pág 99
Gráfico 12	Motivo da viagem do hóspede	pág 100
Gráfico 14	Recebimento de informações a respeito dos programas ambientais através dos	pág 101

	funcionários	
Gráfico 15	Recebimento de informações dos funcionários acerca das Ongs e cooperativas	pág 101
Gráfico 16	Avaliação da gestão ambiental, serviços, atendimento e estrutura do Hotel	pág 102
Gráfico 17	Recebimento de informações dos funcionários acerca da missão e política de sustentabilidade do Hotel	pág 102
Gráfico 18	Conscientização dos hóspedes acerca do respeito à natureza e postura melhor após hospedagem	pág 103
Gráfico 19	Faixa etária dos moradores	pág 104
Gráfico 20	Conhecimento da comunidade acerca das políticas de sustentabilidade do Hotel	pág 104
Gráfico 21	Conhecimento acerca do apoio dado pelo Hotel as Ongs e Cooperativas	pág 105
Gráfico 22	Como os moradores avaliam a influência do Hotel nos diversos ambientes de Lençóis	pág 105
Gráfico 23	Avaliação dos	pág 106

	moradores de Lençóis acerca da postura do Hotel com relação à comunidade	
Gráfico 24	Recebimento de auxílio ou de algum tipo de benefício através das iniciativas do Hotel	pág 106
Gráfico 25	Moradores que são ou conhecem alguém da comunidade que trabalha no Hotel	pág 107
Gráfico 26	Avaliação dos moradores acerca da gestão ambiental do Hotel	pág 107
Gráfico 27	Percepção dos moradores acerca do emprego das práticas sustentáveis no Hotel	pág 108

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- ABIH Associação Brasileira da Indústria Hoteleira
- ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas
- APA Área de Proteção Ambiental
- ARIE Área de Relevante Interesse Ecológico
- CAR Companhia de Desenvolvimento e Ação Regional
- CBTS Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável
- CMMAD Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento
- CONAMA Conselho Nacional do Meio Ambiente
- IBAMA Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
- IHEI *International Hotel Environment Initiative*
- IPHAN Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
- ISO *International Organization for Standardization*
- MH Meio de Hospedagem
- MPE Prêmio de Competitividade para Micro e Pequenas Empresas
- ONG Organização Não Governamental
- PCTS Programa de Certificação em Turismo Sustentável
- P+L Produção mais Limpas
- PNCD Parque Nacional da Chapada Diamantina
- PNUMA Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente
- SEBRAE Serviço Brasileiro de Apoio as Micro e Pequenas Empresas
- SECULT BA Secretaria da Cultura da Bahia
- SEI Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia
- TBL *Triple Bottom Line*
- T+L Tecnologias mais Limpas
- UH Unidade Habitacional
- UNEB Universidade do Estado da Bahia

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, questões sobre o aquecimento global e os impactos gerados pela intervenção do homem ao meio ambiente têm sido pauta de discussão para muitos países. Diante dessa preocupação, a ciência torna-se uma aliada à descoberta de novas tecnologias, no intuito de minimizar tais impactos ambientais, fazendo surgir a cada dia, novos bens, produtos e serviços “ecologicamente corretos”.

No ramo da hotelaria, alguns empreendedores já estão atentos a essa necessidade de adaptarem-se aos princípios da responsabilidade ambiental, como também social, embora o planejamento de meios de hospedagem para a real minimização dos impactos negativos no meio ambiente ainda sejam poucos.

Segundo Swarbrooke (2000, p. 15), por exemplo, “a indústria da hotelaria tem estado na vanguarda do desenvolvimento da administração de operações propícias ao meio ambiente e alguns hoteleiros já estão tornando suas atividades mais ‘verdes’ incluindo medidas de conservação de energia e reciclagem”.

O “Hotel Sustentável” torna-se, portanto, um produto e um serviço emergente diante do cenário mundial de mobilização para a proteção dos recursos naturais, agregando também, interesse real no lado social, em termos de políticas de gestão de recursos humanos para beneficiar a população local. Um exemplo deste tipo de meio de hospedagem na Bahia é o Hotel Canto das Águas, localizado no município de Lençóis, que desde maio de 2009 recebeu a certificação da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) - instituição responsável por estipular os critérios e avaliar os resultados, na categoria Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão de Sustentabilidade do Programa de Certificação do Turismo Sustentável.

Entre as ações sustentáveis realizadas pelo Hotel destaca-se o apoio a organizações não governamentais da comunidade e a eventos locais, o consumo de produtos feitos na localidade, o uso de energia solar, reaproveitamento da água e o investimento no aperfeiçoamento dos seus empregados, todos moradores da região. Os proprietários do Hotel Canto das Águas destacam que a preocupação primordial, identificada nos detalhes, é a de unir o conforto e o bem-estar exigidos de um hotel à sustentabilidade ambiental.

Tendo em vista essas questões, foi desenvolvido nesse trabalho um estudo sobre as influências das práticas sustentáveis empregadas na hotelaria para os ambientes natural, cultural e humano, com foco no Hotel Canto das Águas.

E é em decorrência do interesse com as questões ambientais e ao papel dos principais agentes responsáveis em causas semelhantes, como a comunidade, os turistas e os diversos empreendedores que a pesquisa é impulsionada. Também justifica-se a escolha do tema para estudo, pelo entendimento de que o hotel sustentável é uma nova segmentação do mercado relativo aos meios de hospedagem, trazendo consigo um conceito inovador de negócio turístico, o qual visa à sustentabilidade e responsabilidade socioambiental, a partir do uso de tecnologias alternativas em sua arquitetura, construção, funcionamento, aproveitamento de recursos, entre outros.

A realização de tal pesquisa contribuiu no incremento dos conteúdos para áreas do conhecimento como geografia, meio ambiente, hotelaria, resíduos sólidos, turismo e gestão ambiental, favorecendo assim, professores, pesquisadores, estudantes, dentre outros profissionais, estudiosos dessa área e a sociedade em geral, através de novos dados para a esfera social e ambiental, com informações que contribuem para uma necessária reflexão. Além disso, busca-se, ressaltar a importância de práticas sustentáveis para que suas características sejam valorizadas e cada vez mais utilizadas nos diversos empreendimentos.

Vale ressaltar, que a cidade de Lençóis é o principal destino da Chapada Diamantina, região de nascentes, com uma rica biodiversidade, marcada por uma beleza natural exuberante, a qual atrai inúmeros turistas adeptos do turismo ecológico e turismo de aventura.

Trata-se de uma pesquisa que não pretende esgotar o assunto, mas, proporcionar uma reflexão científica, a respeito da sustentabilidade na hotelaria, e propor novos exames e interpretações sobre esta relação, sobretudo no caso do Hotel Canto das Águas. A pesquisa demandará que os olhares se voltem para além dos encantos e belezas da cidade de Lençóis e seu valioso acervo natural, para que seja possível observar a delicada relação entre turismo/hotelaria e os aspectos socioambientais de uma localidade.

A relação direta entre sustentabilidade e meios de hospedagem foi apresentada no trabalho que reuniu e organizou informações sobre os aspectos da sustentabilidade nos hotéis, a partir de uma análise do Hotel Canto das Águas em Lençóis, Bahia. O motivo de estudo desse tema é saber: de que maneira o uso de políticas sustentáveis na hotelaria influenciam nos ambientes natural, cultural e humano da cidade de Lençóis, Bahia?

Evidencia-se como provável resposta para a indagação a qual será testada na pesquisa, que o emprego das práticas sustentáveis no Hotel Canto das Águas desencadeia impactos interrelacionados, de alcances natural, cultural e humano. Impactos expressivos, característicos das atividades sustentáveis, uma vez que, são baseadas em projetos de preservação ambiental e desenvolvimento social da região. Pode-se afirmar que as políticas de sustentabilidade, quando atreladas à hotelaria, exercem grande influência na preservação da natureza e da cultura local, possibilita reduzir e otimizar os esforços da empresa, funcionando também como um relevante mecanismo de autopromoção do negócio, por se tratar de um tema que está na moda e representar um diferencial competitivo.

O principal objetivo é analisar as influências das práticas sustentáveis empregadas no Hotel Canto das Águas para os ambientes natural, cultural e humano da cidade de Lençóis, Bahia. Os demais objetivos que norteiam a pesquisa são os seguintes:

- a) estudar as questões de sustentabilidade associadas à hotelaria;
- b) avaliar as ações e políticas de preservação ambiental e responsabilidade social adotadas pelo Hotel Canto das Águas;
- c) evidenciar de que maneira ações ecologicamente corretas impactam de forma positiva na promoção e na redução dos custos operacionais do meio de hospedagem;
- d) verificar a relevância do emprego de práticas sustentáveis no Hotel canto das Águas para o meio ambiente, a população local e o turismo em Lençóis, Bahia.

A pesquisa, de abordagem qualitativa, norteia a análise, a crítica e a interpretação dos resultados obtidos através da compreensão dos diversos aspectos e observações acerca do tema. A realidade abrangida faz com que através da entrevista (apêndice A) com o gerente comercial do Hotel e dos questionários (apêndices B, C e D) aplicados, respectivamente, aos funcionários, hóspedes e aos moradores, a amostra qualitativa permita a análise das atitudes, motivações, valores e demais opiniões (MINAYO, 1995; OLIVEIRA, 1998 apud GONÇALVES, 2005) das pessoas durante a visita. Pode-se dizer ainda que o estudo de caso do Hotel Canto das Águas é um tipo de pesquisa qualitativa, pois tem o objetivo de estudar uma unidade de forma aprofundada, segundo Gonçalves (2005), incluindo-se, os visitantes e os moradores, uma vez que apresentam relação direta com o objeto de estudo.

Para a elaboração desse trabalho, definiu-se para o levantamento dos dados, as pesquisas exploratória e bibliográfica, e a documental. A pesquisa documental, englobando todo material iconográfico, fotográfico, além dos arquivos do próprio Hotel Canto das Águas.

A pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, foi efetuada com a exploração da bibliografia publicada acerca do tema e do objeto estudado, nas bibliotecas da

Universidade do Estado da Bahia – UNEB e da Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia – SEI; em documentos disponíveis na internet, na imprensa escrita, em material cartográfico e em teses, além das apostilas de disciplinas ministradas no curso de Bacharelado em Turismo e Hotelaria da UNEB, como os materiais utilizados nas aulas da disciplina Turismo e Meio Ambiente administrada pela docente Ariadna Bandeira (Mestre em Geografia). O desenvolvimento da pesquisa exploratória, junto à bibliográfica, possibilitou a familiaridade com o problema e a construção da hipótese e tornou as experiências práticas mais fáceis (GIL, 1999 apud GONÇALVES, 2005).

Para a construção deste trabalho, foram empregados alguns instrumentos de pesquisa de campo para a coleta de dados como: entrevista com o gerente comercial do Hotel Canto das Águas, além dos questionários que foram aplicados a alguns funcionários do meio de hospedagem, à hóspedes e à comunidade local. Fora isto, também foi necessário o uso do método de observação de campo.

Sobre o tratamento dos dados coletados, sejam eles oriundos de informações bibliográficas ou de campo, foi efetuada uma interpretação e análise destes para então atingir o objetivo desta pesquisa. As informações coletadas pela entrevista e também pela observação de campo no Hotel se encontram dispostos em texto no decorrer do corpo do trabalho; já os questionários aplicados encontram-se em forma de gráfico para melhor visualização de seus resultados.

Esta pesquisa está estruturada em cinco capítulos. O primeiro equivale a uma breve introdução, em que é apresentado o tema, as razões que levaram à escolha do tema, os procedimentos adotados para a realização da pesquisa, a estrutura do texto (organização e divisão dos capítulos) e outros. O segundo capítulo compreende uma abordagem do Turismo, da Hotelaria e das Questões de Sustentabilidade, em que estão dispostas as visões e conceitos de autores como Dias, Andrade, entre outros, para entendimento de termos como turismo, meio ambiente, desenvolvimento sustentável, hotel, hotel sustentável, além de outros quesitos relevantes para a pesquisa.

O terceiro capítulo aborda o estudo do local, objeto desta pesquisa, levantando os aspectos gerais do município de Lençóis-BA e do Hotel Canto das Águas, salientando a zona turística da Chapada Diamantina e as principais características desta região, como os aspectos geoambientais, socioeconômicos e o turismo. O quarto capítulo traz informações coletadas em campo, abordando a etapa da observação, a interpretação da entrevista e dos questionários, seguida da análise dos resultados da pesquisa. Para finalizar, tem-se a conclusão com reflexões ligadas a gestão sustentável na hotelaria e sua influência nos ambientes de uma

região, sempre relacionando a parte teórica fundamentada no início da pesquisa com os dados obtidos na pesquisa em campo, como forma de se chegar à resposta do problema e alcançar os objetivos determinados.

2 O TURISMO, A HOTELARIA E AS QUESTÕES DE SUSTENTABILIDADE

A palavra “turismo” surgiu no século XIX, porém a atividade estende suas raízes pela história. Certas formas de turismo existem desde as mais antigas civilizações, mas foi a partir do século XX, e mais precisamente após a Segunda Guerra Mundial, que ele evoluiu, como consequência dos aspectos relacionados à produtividade empresarial, ao poder de compra das pessoas e ao bem estar resultante da restauração da paz no mundo (FOURASTIÉ, 1979 apud RUSCHMANN, 1997).

Tendo em vista o turismo contemporâneo, observa-se que como consequência da busca da aproximação da natureza e da tentativa de fuga dos tumultos dos grandes conglomerados urbanos, muitos indivíduos durante seu período de lazer tem feito parte de um crescente público consumidor dos recursos físicos e sua evolução, desconsiderando os riscos que sua presença em massa e seu comportamento individualista podem trazer não só para a natureza, como também para as populações do entorno da região turística e para o patrimônio histórico cultural. Por isso, Ruschmann (1997) pontua que “o planejamento é fundamental e indispensável para o desenvolvimento turístico equilibrado e em harmonia com os recursos físicos, culturais e sociais das regiões receptoras, evitando, assim, que o turismo destrua as bases que o fazem existir”.

2.1 CONCEITOS E CARACTERÍSTICAS DO TURISMO

Sabe-se que o turismo é uma das mais importantes atividades econômicas, que conecta os seres humanos uns com os outros e com o ambiente que os cerca. Tendo em vista a relação deste com as viagens e com a visita a um local diverso da residência das pessoas, segundo Ignarra (1999) o turismo em termos históricos teve início quando o homem deixou de ser sedentário e passou a viajar, principalmente motivado pela necessidade de comércio com outros povos. Já Dias (2003) afirma que o fenômeno das viagens não é novo na história da humanidade, pois desde que se formaram as primeiras sociedades, o homem sempre viajou, pelos mais diversos motivos (econômicos, políticos, sociais, culturais, religiosos e esportivos). Acrescentou ainda que nas primeiras sociedades humanas, os deslocamentos destinavam-se à busca de alimentos, por meio da caça e da coleta de frutos e sementes.

Segundo autores credenciados na área, conceituar turismo é uma matéria bastante controversa, uma vez que, apesar de estar relacionado com viagens, nem todas as

viagens são consideradas como turismo. Andrade (1998, p. 38) refere-se ao turismo como “o complexo de atividades e serviços relacionados aos deslocamentos, transportes, alojamentos, alimentação, circulação de produtos típicos, atividades relacionadas aos movimentos culturais, visitas, lazer e entretenimento”. Mota (2001, p. 43) por outro lado, traz outro conceito, considerando que a atividade pode também gerar inter-relações de cunho ecológico, no qual afirma que:

Turismo é um fenômeno social que consiste no deslocamento temporário e voluntário de um ou mais indivíduos que, por uma complexidade de fatores que envolvem a motivação humana, saem de seu local de residência habitual para outro, no qual não exerçam atividades lucrativas ou remuneradas, gerando múltiplas inter-relações de importância cultural, socioeconômica e ecológica entre os núcleos emissores e receptores.

O setor turístico cresce com grande velocidade, proporcionando geração de renda e trabalho, expansão do mercado, e avanço social e econômico para as mais diversas áreas. Sua natureza é multidisciplinar, reunindo conhecimentos de diversas áreas, como geografia, arquitetura, administração, economia, sociologia, antropologia, marketing e comunicação (MONTORO, 2003). Percebe-se, portanto, que o turismo pode proporcionar a estabilidade da economia e o desenvolvimento, sendo de grande relevância para a melhoria da qualidade de vida.

Tendo em vista a teoria de Maslow (1970 apud STEPHENS 2003), existe uma hierarquia de necessidades do ser humano, como as fisiológicas, as de segurança, sociais, e de estima, até a auto-realização, onde se situa o turismo como um meio de satisfação humana. Nesse sentido, observa-se que o turismo envolve uma fuga física real, superando outras formas de lazer, que proporcionam fugas temporárias.

2.2 TURISMO X MEIO AMBIENTE: UMA RELAÇÃO DESARMÔNICA?

Beni (1998) analisa o turismo conforme alguns conjuntos distintos: relações ambientais, organização estrutural e ações operacionais. Cada conjunto tem características específicas, traduzindo a grande complexidade existente na atividade em questão e a interligação dos subsistemas ecológico, social, cultural e econômico. Essa interligação é que torna o fenômeno do turismo muitas vezes responsável pelo uso e, ao mesmo tempo, pela proteção/degradação dos recursos naturais, já que os relaciona diretamente com a ação do

homem. Nesse sentido, Chon (2003) expõe que “quando planejado e administrado apropriadamente o turismo pode contribuir para a preservação e a proteção do meio ambiente. (...) Muito turismo, ou turismo mal planejado, entretanto, pode resultar em poluição e danos ao meio ambiente”. Seguindo o mesmo raciocínio, Costa (2004, p.11) afirma que:

Embora conhecido como a ‘indústria sem chaminés’, o turismo, paralelamente aos benefícios nesses pequenos paraísos, produz também impactos ambientais que precisam ser reduzidos ao máximo possível, para garantir o futuro do destino turístico como um todo e a sobrevivência dos próprios negócios que lá se instalam. Essa tarefa exige mudanças na maneira de pensar e agir, o que nem sempre é fácil; requer um volume considerável de informações, nem sempre disponíveis; e gera, na maioria das vezes, muitas resistências.

Percebe-se desse modo que a inter-relação entre o turismo e o meio ambiente é incontestável, já que este constitui a essência para a sustentabilidade da atividade turística. O fenômeno turístico utiliza o meio ambiente para a prática e o desenvolvimento de atividades que contribuam para a experiência do turista e valorização do local visitado.

Quanto ao conceito de meio ambiente, nota-se que ele vem passando por mudanças ao longo do tempo. De uma visão que o considerou sob aspectos apenas biológicos e físicos passou-se a uma concepção mais ampla em que os aspectos econômicos e socioculturais também são fundamentais, acentuando-se a importância de suas mútuas interações (GUTMAN, 1998).

De acordo com a resolução do Conselho Nacional do Meio Ambiente – CONAMA (2002, nº 306) “meio ambiente é o conjunto de condições, leis, influência e interações de ordem física, química, biológica, social, cultural e urbanística, que permite, abriga e rege a vida em todas as suas formas”. Ressalta-se, portanto, que a definição de meio ambiente não se restringe somente aos recursos naturais, mas abrange o ambiente construído ou modificado pelo homem e os fenômenos culturais, sociais e econômicos que nos rodeiam.

Meio ambiente é o “conjunto dos agentes físicos, químicos, biológicos e dos fatores sociais susceptíveis de exercerem um efeito direto ou mesmo indireto, imediato ou a longo prazo, sobre todos os seres vivos, inclusive o homem” (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2004, p. 219).

Assim, define-se meio ambiente, de forma mais abrangente, como o conjunto formado pelos fatores bióticos e abióticos que envolvem o solo, a água, as espécies da flora e da fauna, o clima, ou seja, toda a biosfera, e constituído também da ocupação humana e de

seus fatores históricos, sociais, econômicos, políticos e culturais em contato diário com os tipos da vida animal e vegetal (informação verbal)¹.

Medina (1994, p.19) trata o meio ambiente como um

[...] conjunto de componentes naturais e sociais e suas interações em um espaço e em um tempo determinados, associado à dinâmica das interações sociedade-natureza e suas conseqüências no espaço em que habita o homem, e do qual o mesmo também é parte integrante.

Pode-se inferir dessa maneira que uma realidade ambiental não aparece como produto exclusivo das leis naturais e sim como resultado do processo histórico-cultural das relações entre sociedade e natureza. Portanto, a idéia de meio ambiente contempla o meio social, cultural, político e não só o meio físico. Somado a isso, as questões relacionadas aos problemas ambientais devem considerar as inter-relações do meio natural com o social.

Tamaio (2002) afirma, por exemplo, que o homem desde o seu surgimento é um ser capaz de transformar a natureza para produzir bens que satisfaçam suas necessidades e a natureza, por sua vez, se apresenta como mediadora das relações sociais entre os homens.

Considerando a relação meio ambiente e turismo, Dias (2003) revela que o turismo se desenvolveu como fenômeno de massa em decorrência do desenvolvimento propiciado pela Revolução Industrial, a qual introduziu na sociedade moderna um modelo econômico que tem como seu objetivo principal a geração de renda, por meio da expropriação e exploração cada vez maior sobre os recursos naturais. Então, por volta do final da década de 1960 e início da de 1970, cientistas, intelectuais e governantes chegaram à conclusão da impossibilidade de atendimento da demanda, levando em consideração que os recursos naturais não são renováveis. Nota-se desse modo, que o turismo moderno, tal qual o conhecemos hoje, é altamente consumidor de recursos naturais, existindo profunda interdependência entre a atividade turística e o meio ambiente.

Dias (2003) afirma ainda que a massificação do turismo contribui decisivamente para a expansão dos problemas ambientais nos destinos turísticos tradicionais, pois o crescimento do turismo exige a construção de toda uma infra-estrutura e equipamentos, tanto para a acomodação, como para o deslocamento dos viajantes.

Considerando as modificações provocadas pelo fluxo turístico nas localidades que o recebem, no melhor dos casos, estas perderão suas condições de naturalidade à medida que se convertam em receptoras de grandes correntes de visitantes. No pior dos casos será afetado

¹ Definição apreendida em aula da disciplina de Turismo e Meio Ambiente, na Universidade do Estado da Bahia.

gravemente o ambiente natural pela necessidade de construir e instalar os serviços que o turista demanda, por não respeitar a vocação do uso do solo e pela improvisação, entre outros fatores (CASASOLA, 1998 apud DIAS, 2003).

Assim, os fluxos turísticos podem trazer impactos negativos para o destino turístico, como poluição e degradação do meio ambiente, pressão sobre os recursos hídricos e energéticos, perda de biodiversidade, contaminação do solo, transformação da paisagem, preços mais elevados, mão-de-obra desqualificada, alteração de costumes locais, dificuldade de comunicação e segregação. Observa-se que as maiores preocupações são sempre com a natureza e com a comunidade local, entretanto, questões mais graves como prostituição e exploração infantil no turismo, além do tráfico de drogas também aparecem.

Já Swarbrooke (2000) diz que ao mesmo tempo, o turismo pode ser benéfico ao meio ambiente natural quando oferece uma motivação para a sua conservação, pois sem o incentivo financeiro para essa conservação, muitos órgãos do setor público provavelmente dariam menos atenção à proteção do meio ambiente natural. Além disso, para ele, o turismo tanto pode despertar a consciência dos turistas para as questões ambientais, quanto manter as regiões agrícolas viáveis mediante o oferecimento de uma renda extra vital para os agricultores e, por fim, proporcionar soluções para construções abandonadas nas cidades e nas metrópoles valendo-se do desenvolvimento de novas atrações para os turistas.

Dessa forma, verifica-se que o turismo e o meio ambiente estão intrinsecamente ligados e são interdependentes. Fica claro também que o turismo pode ser muito prejudicial em alguns aspectos ambientais, mas também pode ser uma força positiva em relação ao meio ambiente quando realizado de maneira organizada e responsável.

2.2.1 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E TURISMO

A exploração da atividade turística implica em modificações e degradações ao meio ambiente que muitas vezes são irreversíveis. Dessa forma, o turismo quando trabalhado numa visão sistêmica que engloba os aspectos ecológico, social, cultural e econômico, poderá auxiliar na conservação dos locais visitados e minimizar os impactos negativos ambientais, culturais e sociais. Segundo Ruschmann (1997) para prevenir os impactos ambientais do turismo, a degradação dos recursos e a restrição do seu ciclo de vida, é preciso concentrar os esforços em um desenvolvimento sustentável não apenas do patrimônio natural, mas também dos produtos que se estruturam sobre todos os atrativos e equipamentos turísticos.

Swarbrooke (2000) afirma que por sustentável geralmente queremos dizer desenvolvimento que satisfaz nossas necessidades hoje, sem comprometer a capacidade das pessoas satisfazerem as suas no futuro, o qual envolve uma necessidade de intervenção e planejamento, além de englobar claramente o meio ambiente, as pessoas e os sistemas econômicos.

Sabe-se que por se tratar de uma atividade feita por homens e para seu uso, onde predominam as práticas voltadas para a natureza, o turismo e todos os setores relacionados, vêm buscando consolidar meios para que se alcancem padrões de sustentabilidade em suas realizações, até como forma de sobrevivência - haja vista as pressões internacionais e a consciência ecológica amplamente difundida que cobram por posturas ambientais adequadas, sob pena de não consumirem este ou aquele produto.

Nesse sentido, o turismo deve buscar o equilíbrio entre eficiência do crescimento econômico, igualdade na distribuição de renda e, ainda, respeitar o meio ambiente, uma vez que, quando se define estratégias de gestão sustentável e políticas públicas adequadas, os fluxos turísticos podem trazer inúmeros benefícios, como geração de empregos e renda, elevação da qualidade de vida da população local, investimentos externos, criação de infra-estrutura, envolvimento da comunidade residente, resgate da tradição local, conservação e desenvolvimento da região.

De acordo com Angerer (1995, apud STRAUCH e ALBUQUERQUE, 2008) o caminho para o desenvolvimento sustentável não é um caminho que leva de volta as formas de vida arcaicas, mas promove um futuro com novas chances para a economia.

A sustentabilidade no turismo definitivamente passou a fazer parte das discussões do setor. Sob esta ótica, a Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD) estabelece o desenvolvimento sustentável como um processo de transformação, no qual a exploração dos recursos, a direção dos investimentos, a orientação da evolução tecnológica e a mudança institucional se harmonizam e reforçam o potencial presente e futuro, a fim de atender às necessidades e aspirações humanas (CMMAD, 1991, p. 49 apud RUSCHMANN, 1997, p. 109).

Tendo em vista o turismo sustentável, Sachs (2001) afirma que é aquele que alia o ótimo idealizado para o homem com a apropriada preservação da natureza por meio de relações harmônicas e, de maneira geral, segundo um consenso defendido mundialmente tem de firmar-se em quatro pilares: o ambiental, o social, o econômico e o político. Deste modo, a proteção, a otimização e as melhorias dos diversos componentes do meio ambiente estão entre as condições fundamentais para o desenvolvimento harmonioso do turismo. Da mesma forma,

o gerenciamento racional do turismo pode contribuir em grande parte para a proteção e o desenvolvimento do meio ambiente físico e da herança cultural, bem como para a melhoria da qualidade de vida.

Para Montoro (2003), o turismo sustentável pode ser definido como um processo completo, que vai desde a divulgação correta da imagem ao alcance da satisfação, da permanência do turista até o regresso à origem, envolvendo a conservação do local turístico e do meio ambiente natural e cultural com garantia de geração de melhores condições de vida à população local. Percebe-se assim que o turismo sustentável é uma atividade econômica de grande retorno e que abrange um público bem específico que se preocupa com a natureza e sua preservação.

2.2.2 TEORIA DOS TRÊS PILARES: ECONÔMICO, AMBIENTAL E SOCIAL

Nas discussões em torno da Agenda 21², o plano de sustentabilidade para o século XXI identificou três dimensões essenciais às quais todas as organizações humanas devem atentar: a econômica, a ambiental e a social (ELKINGTON, 1994).

Elkington (1994) desenvolveu a “teoria dos três pilares” propondo um modelo que levasse em consideração a qualidade ambiental, a justiça social e o desenvolvimento econômico. Trata-se de uma visão equilibrada a respeito de como fazer uso dos recursos que a natureza oferece, sendo essencial para se garantir às gerações futuras uma sociedade de prosperidade e justiça, melhor saúde ambiental e melhor qualidade de vida.

A “última linha tríplice”, em Inglês triple bottom line (TBL), expressão introduzida por Elkington (1994), traduz uma perspectiva cada vez mais aceita pela sociedade e pelas organizações, através da qual não apenas o lucro é relevante, mas também os resultados ambientais e sociais.

O pilar econômico, atualmente bastante difundido, representa a geração de riqueza pela e para a sociedade, através do fornecimento de bens (duráveis) e serviços; o pilar ambiental relaciona-se à conservação e ao manejo dos recursos naturais, e ao pilar social compete atingir a equidade e a participação de todos os grupos sociais na construção e

² A Agenda 21 é um programa de ação, baseado num documento de 40 capítulos, que constitui uma tentativa de promover, em escala planetária, um novo padrão de desenvolvimento, conciliando métodos de proteção ambiental, justiça social e eficiência econômica (<http://www.ecolnews.com.br/agenda21/>).

manutenção do equilíbrio do sistema, compartilhando direitos e responsabilidades. Elkington (2001) entende que a consecução e a manutenção da sustentabilidade demandam equilíbrio entre os três eixos.

A cada dia, cresce no mundo o número de pessoas e organizações que compartilham o ideal de uma sociedade mais justa e buscam conciliar suas decisões com um modelo sustentável de desenvolvimento, procurando fazer com que suas atividades sejam regidas por práticas economicamente viáveis, ambientalmente corretas e socialmente justas. Há previsões de que o sucesso econômico-financeiro não terá longevidade sem o atendimento equilibrado das demandas sociais e ambientais (ELKINGTON, 2001).

Entretanto, acredita-se que para um melhor entendimento de todos acerca da integração destes conceitos ao capitalismo será necessário um esforço em conjunto entre várias instituições (públicas ou privadas) na busca por soluções mais sustentáveis, somado a uma definição das novas visões do significado de igualdade social, justiça ambiental e ética empresarial.

2.2.3 NORMAS E CERTIFICAÇÕES DE SUSTENTABILIDADE

Atualmente, o meio ambiente vem sendo tema em evidência. Pressões referentes à preservação ambiental são cada vez mais vistas e vindas de todas as partes. Tal preocupação é notória visto a quantidade de leis pertinentes ao assunto, formações de organizações visando trabalhos relacionados à preservação do meio ambiente, preocupação da comunidade, clientes a procura de produtos e serviços ecologicamente corretos.

Sendo responsabilidade de todos, pessoas cada vez mais conscientes dos problemas ambientais utilizam produtos e serviços que venham a causar mínimos impactos. Não obstante, organizações, até como forma de sobrevivência e competitividade, vem trabalhando através de gestões e operações ambientalmente responsáveis.

Várias iniciativas têm sido desenvolvidas para promover o turismo sustentável, entre elas, a criação de normas que estabeleçam os requisitos mínimos para o turismo sustentável, juntamente com mecanismos de certificação, que se destacam como tendência forte no mercado.

Vale ressaltar, que a certificação do turismo traz benefícios em esferas ambientais (contribui para a preservação da biodiversidade e na proteção da flora e fauna locais), econômicas (gera vantagens competitivas no campo do marketing e facilita o acesso a

novos mercados), sociais (promove boas condições de trabalho e proporciona o respeito aos direitos dos trabalhadores e comunidades locais), culturais (ênfatisa a preservação do patrimônio cultural) e políticas (promove o respeito à lei e a cidadania).

No intuito de organizar e padronizar o comportamento empresarial a ISO implementou normas como a ISO 9001 e a ISO 14001. A ISO 9001 é mais perceptível pelo empresário e pelos clientes, pois todos os itens dizem respeito à qualidade de atendimento, conforto e satisfação dos hóspedes dentro do estabelecimento, mas a ISO 14001 promove um tipo de conforto subjetivo, que é o conforto da consciência de que “não estou degradando a natureza” ou “estou contribuindo com a preservação do meio ambiente” e este conforto é muito importante, pois trata-se do “cuidar” do habitat hoje e para as futuras gerações.

As duas normas embora sejam distintas, uma trata da qualidade do produto ou serviço e a outra trata da qualidade ambiental, da qualidade do processo e do entorno. Elas se completam quando se pensa a empresa como um todo, sistemicamente, na qualidade total. Uma é objetiva e está consolidada, a outra muitas vezes é necessária uma interpretação e ainda não está consolidada, pois não é de aplicação direta e isto gera dúvidas nos certificadores e consultores (LAMPRECHT & RICCI, 1997).

Segundo o autor citado, a ISO 14001 não estabelece exigências absolutas para o desempenho ambiental, mas tão somente um compromisso de cumprir a legislação e regulamentos aplicáveis e de realizar melhorias contínuas. Nesta Norma não há nenhuma cláusula ou observação que especifique a quantidade de materiais perigosos ou qualquer atitude da empresa quanto ao destino a ser dado aos resíduos.

Segundo SEBRAE (1998) a Norma ISO 14000 é um sistema de gestão ambiental com um conjunto de procedimentos e técnicas sistêmicas que visam dotar uma organização dos meios que permitam definir sua política ambiental e que assegurem o atendimento dos seguintes requisitos: comprometimento com a melhoria contínua e a prevenção da poluição; comprometimento com o atendimento à legislação ambiental do país e outros requisitos dos mercados que se deseja atingir; estabelecimento de objetivos e metas ambientais; avaliação e monitoramento do atendimento aos seus objetivos e metas ambientais; conscientização e treinamento de todo o pessoal envolvido; comunicação a todas as partes interessadas (acionistas, empregados, vizinhos, consumidores); avaliação crítica do desempenho ambiental e adoção de medidas corretivas.

Em relação à norma ABNT NBR 15401 produzida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e sua Comissão de Estudo de Turismo Sustentável, sabe-se que esta tem o objetivo de estabelecer diretrizes para uma gestão sustentável em empreendimentos

hoteleiros. Esta norma toma como base um ciclo denominado PDCA, que traz em suas siglas (em inglês) as seguintes descrições:

- *Plan* (Planejar): planejamento de objetivos e estabelecimento de metas para alcançar resultados que estejam de acordo com a política de sustentabilidade;
- *Do* (Implementar): implantação dos processos;
- *Check* (Verificar): checagem e monitoramento dos resultados;
- *Act* (Agir): ação de forma contínua no aperfeiçoamento do sistema de gestão.

A ABNT NBR 15104 visa permitir que empreendimentos hoteleiros formulem uma política que levem em consideração as informações referentes aos impactos ambientais, socioculturais e econômicos.

De acordo com a norma, a sustentabilidade do turismo é fundamentada por um conjunto de princípios, que constituem a referência nacional para o Turismo Sustentável. São eles: respeitar a legislação vigente em todos os níveis nacionais e internacionais, aos quais o país é signatário; garantir os direitos das populações locais, promovendo ações de responsabilidade social, ambiental e equidade econômica; conservar o ambiente natural e sua biodiversidade, adotando práticas de mínimo impacto sobre o meio ambiente e monitorando esses impactos; reconhecer e respeitar o patrimônio cultural e valores locais e colaborar para o seu desenvolvimento; estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos; garantir a qualidade dos produtos, processos e atitudes, por meio de avaliações da satisfação do turista e verificação da adoção de padrões de qualidade e estabelecer o planejamento e a gestão responsáveis de forma ética, visando engajar a responsabilidade social, econômica e ambiental de todos os integrantes da atividade.

Neste sentido, a Norma 15104 estabelece requisitos objetivos que podem ser verificados, seja para fins de certificação seja para os empreendimentos efetuarem auto-avaliações fidedignas e comprováveis.

Deve-se destacar que existe uma importante distinção entre esta especificação, que descreve os requisitos para a sustentabilidade de um meio de hospedagem, possibilitando a sua verificação e inclusive a certificação, e uma diretriz não certificável destinada a prover orientação genérica a um meio de hospedagem que visa implementar ou aprimorar práticas de turismo sustentável. Desta maneira, a Norma ABNT NBR 15104 constitui-se numa referência para os empreendimentos turísticos implementarem e manterem consistentemente práticas que contribuam para o objetivo maior do turismo sustentável.

Além das normas descritas, existe também o Programa de Certificação em Turismo Sustentável – PCTS, uma iniciativa liderada pelo Instituto de Hospitalidade, em

parceria com o Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável (CBTS), visando melhorar a qualidade e a competitividade de micro e pequenas empresas do setor turístico, contribuindo com o desenvolvimento sustentável nas áreas ambiental, econômica, social e cultural.

Por fim, há ainda o Programa Bem Receber – Qualidade Profissional e Gestão Sustentável, que faz parte de uma estratégia de longo prazo para o desenvolvimento sustentável do setor turístico. Tal programa volta suas ações para a qualificação e certificação de pessoas, empreendimentos e visa aumentar a competitividade dos destinos atendidos pelo programa através do turismo sustentável.

2.3 GESTÃO HOTELEIRA SUSTENTÁVEL

Na gestão hoteleira, um tema bastante abordado atualmente é o Desenvolvimento Sustentável no âmbito dos meios de hospedagem. A aplicação de conhecimentos sobre sustentabilidade no ramo hoteleiro predispõe uma tendência muito forte do mercado, e também um diferencial competitivo. As empresas estão cada vez mais preocupadas em demonstrar um desempenho correto em relação à sustentabilidade, gerindo os impactos causados por suas atividades, produtos e serviços, considerando sua política e seus objetivos de sustentabilidade.

2.3.1 A ORGANIZAÇÃO HOTELEIRA E SERVIÇOS

A atividade turística é desenvolvida complexamente através de uma rede de produtos e serviços que se complementam. Como o que caracteriza o turismo é a permanência de, no mínimo, vinte e quatro horas no local de destino, um dos ramos imprescindíveis ao *trade* turístico é o dos meios de hospedagem. Conforme Janeiro (1996), um estabelecimento que oferecia alojamento até o século XIX, era denominado “hospedaria”, do latim *hospitiolum*, casa que recebe todos, ou ainda onde se abrigam peregrinos, bem como hóspedes, mediante retribuição condicional. Nesse sentido, sabe-se que “Hotel” é uma palavra derivada do francês, adotada no português no sentido de hospedaria, que significava inicialmente casa mobiliada onde se instalavam viajantes, proporcionando bom tratamento.

A hotelaria teve a função inicial básica de alojar aqueles que, por estarem fora de seus lares, necessitavam de um quarto, uma cama e um bom banho. Com a evolução da área, os novos empreendimentos

hoteleiros procuravam entender todas as necessidades das pessoas em trânsito e a atrair a população da microrregião para consumir seus produtos e serviços (DUARTE, 1996, p.18).

Para Torre (1989), o hotel é definido como uma instituição de caráter público que oferece ao viajante: alojamento, alimentos e bebidas, assim como entretenimento. Soler (1985), por outro lado, traz em seu trabalho, o conceito de empresas hoteleiras, que são organizações que operam de modo profissional e habitual, mediante o estabelecimento de um preço, e proporcionam habitação às pessoas, com ou sem serviços de caráter complementar.

Foram essas características da hospitalidade que fizeram dos meios de hospedagem os responsáveis pela maior permanência dos turistas nas localidades visitadas, possibilitando o desenvolvimento da atividade turística no mundo, juntamente com outros fatores como, por exemplo, o avanço tecnológico dos meios de transportes e as leis de férias que garantiram ao homem maior tempo livre.

Dentre estes empreendimentos e estabelecimentos encontram-se hotéis, *resorts*, pousadas, albergues e até mesmo *camping*, entre outros. Segundo Castelli (2001), “o hotel é um estabelecimento comercial de hospedagem, que oferece aposentos mobiliados, com banheiro privativo, para ocupação iminente ou temporária, oferecendo serviço completo de alimentação, além dos demais serviços inerentes à atividade hoteleira”.

A partir das definições apresentadas de “Hotel”, percebe-se que se trata de um tipo de negócio no qual o principal produto é a acomodação, que corresponde a um serviço, caracterizado por outros tipos de serviços, como: lazer, alimentação, congressos e salas para reunião, lavanderia, serviços de quarto, informações turísticas, entre outros. Dessa forma, a ênfase dada na prestação de um determinado serviço é o que diferencia um hotel de outro, ou seja, um hotel que oferece serviços para realização de reuniões e congressos será conhecido como um hotel tipo executivo e um hotel que oferece serviços de lazer, ficará conhecido como um hotel resort. Entretanto, vale ressaltar que todo hotel sempre terá como objetivo principal a acomodação, sendo que a diferenciação dos serviços, em quantidade e qualidade que define o mercado.

Tendo em vista os aspectos apresentados e considerando os serviços como principal produto oferecido no hotel, faz-se necessário abordar alguns conceitos deste. Kotler (1993) afirma que o serviço é uma mercadoria negociável, onde o produto é intangível (não é possível experimentar ou sentir antes de comprar), inseparável (os serviços são vendidos antes de serem consumidos, e o consumo é logo após a aquisição), simultâneo (é produzido e consumido ao mesmo tempo), perecível (são oferecidos para consumo momentâneo e não

futuro) e variável (a qualidade depende de quem, onde, quando e como são entregues ao mercado). Já Teboul (1995) oferece uma definição mais operacional, pois afirma que o serviço caracteriza-se essencialmente pela interface, isto é, o local de interação entre o usuário e o cliente e um sistema de produção. Nesta interface, o usuário está fisicamente presente e a produção e o consumo ocorrem simultaneamente. Esta simultaneidade, por sua vez, coloca de imediato o consumidor dentro do processo de produção e a interface é com frequência sustentada por um setor de suporte, que vai elaborar os processos físicos e acompanhar a produção.

Verifica-se assim que a conceituação de serviços contribui para que se tenha um melhor entendimento do que é um hotel, visto que, afirma a definição proposta de hotel quando menciona que é uma empresa que vende serviços por um determinado período de tempo.

2.3.2 INDÚSTRIA HOTELEIRA NO BRASIL

Além dos conceitos de hotel e serviços mencionados anteriormente, é válido também fazer um breve histórico do crescimento hoteleiro no Brasil. Nesse sentido, faz-se necessário destacar a cidade do Rio de Janeiro e de São Paulo, uma vez que, surgem como marcos iniciais da hotelaria no Brasil, como descreve Andrade (2000, p. 20) "no século XVIII começaram a surgir na cidade do Rio de Janeiro estalagens, ou casas de pasto, que ofereciam alojamento aos interessados, embriões de futuros hotéis".

Em São Paulo o grande impulso foi a construção da São Paulo Railway e o grande marco foi a construção do Hotel Términus e do Hotel Esplanada.

Marco significativo da hotelaria paulista ocorreu com a inauguração do Hotel Términus, com mais de 200 quartos, localizado na atual Avenida Prestes Maia, onde hoje temos o edifício da Receita Federal. Posteriormente, em 1923, é de se mencionar o moderno Hotel Esplanada, ao lado da imponente edificação do Teatro Municipal com seus 250 apartamentos, magnífico hall de entrada todo de mármore Carrara, três luxuosos salões-restaurantes, salão de chá, ponto de encontro da elite paulista (ANDRADE, 2000).

Segundo Schenini *et al* (2007), com o advento do “milagre econômico brasileiro” na década de 70, observou-se um crescimento significativo da demanda hoteleira.

Neste período, o fluxo de turistas e negócios cresceu aumentando com isso a ocupação nos hotéis. A exploração deste novo mercado favoreceu o

crescimento das cadeias hoteleiras nacionais Othon e Tropical, e as redes hoteleiras internacionais como Sheraton, Meridien, Novotel e Club Mediterranée. A entrada destas redes hoteleiras fez com que um novo conceito de hotelaria se solidificasse no Brasil, criando a necessidade da profissionalização dos serviços hoteleiros, e demanda por mão-de-obra qualificada para atender o crescimento desta nova indústria. A grande maioria dos profissionais da hotelaria contratados pelos grandes hotéis ocupavam cargos importantes e eram de origem americana e europeia. Indiscutivelmente foi significativa a contribuição destas redes de hotéis nacionais e internacionais para o nosso país (Schenini *et al*, 2007).

Ainda para Schenini *et al* (2007), na década de 1980, a hotelaria não prosperou devido à conjuntura econômica na qual o país atravessava, gerando com isto, uma insegurança pelos investidores hoteleiros. Já na década de 1990, com a estabilidade econômica e abertura do capital internacional houve grandes investimentos hoteleiros das redes internacionais Accor, Best Western, Hyatt, Ramada Renaissance, Marriot, Choice, Posadas e Meliá em sua maior parte de luxo e com mais de duzentos apartamentos nas principais capitais do país.

Em se tratando do cenário atual as expectativas são positivas, tendo em vista a realização de eventos esportivos de grande porte como a Copa das Confederações em 2013, a Copa do Mundo em 2014 e as Olimpíadas em 2016 no Brasil. Acredita-se que haverá um significativo crescimento no setor turístico e hoteleiro, visto que, o Brasil estará no centro das atenções e atrairá inúmeros turistas estrangeiros, exigindo conseqüentemente mais investimentos e gerando mais empregos.

2.3.3 INDÚSTRIA HOTELEIRA E MEIO AMBIENTE

O tema meio ambiente tem sido muito discutido nos mais diversos segmentos sociais e econômicos. Os marcantes processos de industrialização ocorridos no século XX e o crescimento populacional em massa impactaram negativamente a natureza, prejudicando e alterando seu equilíbrio ecológico, resultando em degradações ambientais, muitas vezes irreversíveis. As riquezas naturais são exploradas para produção de lucro e ignora-se os limites de exploração da terra e leva às grandes catástrofes ambientais. De acordo com NEIMAN (2002), quando são dadas todas as atenções ao mercado, este passa a ser o grande regulador do limite de exploração das riquezas naturais, o que constitui uma tendência mundial progressiva.

Sabe-se que os hotéis usam recursos naturais e, ao utilizá-los, provocam sua redução, representando significativo impacto ambiental: decorrentes do lixo gerado, dos

equipamentos, dos produtos de uso diário, de efluentes líquidos misturados com detergentes e outros objetos orgânicos lançados em mares e rios (SCHENINI, *et al*, 2007).

Em virtude disso, atualmente existe uma crescente preocupação no ramo da Hotelaria, assim como no Turismo, com a questão ambiental. Alguns empreendedores já estão atentos a essa necessidade de adaptarem-se aos princípios da responsabilidade ambiental. “O segmento hoteleiro mundial tem atuado nesta área, já há alguns anos, porém com enfoque fortemente na redução de custos e desperdícios” (RICCI, 2002, p.79). Fato positivo, visto que dois fatores relevantes para o turismo e para hotelaria estão aliados, que são a redução de custos e a economia de recursos.

Percebe-se que a realidade de mercado da hotelaria prevê a médio e longo prazo sua sobrevivência ligada à atratividade exercida pela localização do hotel e as características apresentadas pelo próprio estabelecimento. No Brasil, por exemplo, tal realidade está muito mais potencializada visto que o patrimônio natural do país é seu maior atrativo. Nota-se que hotéis do mundo inteiro estão trazendo o gerenciamento ambiental para o dia-a-dia de seus negócios, tendo em vista grandes preocupações com a utilização de recursos naturais crescentemente ameaçados.

Assim, diante desta nova tendência mundial, a hotelaria deve buscar um sistema de gestão ambiental e se apropriar das inovações tecnológicas disponíveis que possam ser utilizadas no setor como reciclagem de materiais, reutilização da água, sistemas combinados de eficiência energética, entre outras soluções, para gerenciar os recursos naturais disponíveis de forma mais efetiva e racional, tendo em vista o possível esgotamento destes recursos que provocaria a degradação da qualidade de vida destas comunidades e conseqüentemente da humanidade.

2.3.3.1 ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTAIS NA OPERAÇÃO DE UM HOTEL

Algumas pessoas não imaginam, à primeira vista, a influência significativa que o segmento hoteleiro exerce sobre o meio ambiente, principalmente porque o foco maior nestas questões é para o setor da indústria química, petroquímica, metalúrgica, entre outros. Entretanto, quando ocorre uma análise dos aspectos e impactos gerados na operação de um hotel nos mais diversos setores deste (administração, recepção, governança, cozinha, manutenção, restaurante), verifica-se que os impactos negativos gerados no ramo hoteleiro

são bastante expressivos para o meio ambiente, assim como para a comunidade local da região onde está instalado.

De acordo com o artigo primeiro da resolução do Conselho Nacional do Meio Ambiente – CONAMA (1986, nº 001),

considera-se impacto ambiental qualquer alteração das propriedades físicas, químicas e biológicas do meio ambiente, causada por qualquer forma de matéria ou energia resultante das atividades humanas que, direta ou indiretamente, afetam:

I - a saúde, a segurança e o bem estar da população;

II - as atividades sociais e econômicas;

III - à biota;

IV - as condições estéticas e sanitárias do meio ambiente;

V - a qualidade dos recursos ambientais.

Em relação à definição de aspectos ambientais, a NBR ISO – 14001 propõe que é “elemento das atividades, produtos ou serviços de uma organização que pode interagir com o meio ambiente”. Sendo assim, pode-se inferir que os aspectos são as causas e os impactos os seus efeitos sobre o meio ambiente.

Desse modo, a indústria turística tem, por sua vez, o compromisso de atuar de maneira mais limpa, minimizando os impactos negativos de sua operação sobre o ambiente e a comunidade. Swarbrooke (2000, p.10) considera que:

as empresas estão sendo estimuladas a se responsabilizarem mais seriamente pelo meio ambiente, pois: 1- ... se elas destruírem os recursos do meio ambiente dos quais seus negócios dependem, o futuro desses negócios estará em risco; 2-... se elas não agirem voluntariamente, os governos podem precisar regulamentar suas atividades; 3-... elas têm responsabilidades muito mais amplas com a sociedade e não apenas a de serem ‘bons vizinhos’.

O autor entende que as empresas estão procurando tornar suas atividades mais sustentáveis, mediante “medidas de redução de poluição e de refugo; iniciativas de conservação de energia; uso de materiais recicláveis e procedimentos aperfeiçoados de recrutamento e treinamento” (SWARBROOKE, 2000, p.10). Assim, nota-se que ele defende que as empresas constituintes da indústria turística, incluindo os hotéis, são estimuladas a agirem de maneira responsável principalmente por conta da consciência da importância que a qualidade ambiental representa para o futuro de seus negócios e do receio de terem suas atividades regulamentadas oficialmente, caso não tomem iniciativas voluntárias de promover ações socioambientais responsáveis.

Seguindo idéia semelhante à notada no discurso de Swarbrooke, Molina (1998, p.5) afirma:

Na atualidade se torna praticamente impossível conceber a atividade turística sem um marco ambiental adequado que guie e dê sentido a sua evolução e desenvolvimento, sendo cada vez mais difícil identificar empresas, independentemente do porte e localização (até mesmo em centros urbanos), que possam desconhecer suas relações com o meio ambiente e a ecologia.

Rushmann (in RODRIGUES,1997, p.53) também compartilha o mesmo raciocínio dos autores anteriores, pois relaciona as recomendações para que se diminuam os impactos sócio-ambientais da implantação e operação de um equipamento turístico. Apesar de a autora não ter feito referência especificamente a um hotel, é possível, a partir de seus comentários, considerar as ações indicadas como recomendáveis durante a implantação e operação de um meio de hospedagem.

- ❖ Identificar e minimizar os problemas ambientais originários da operação dos equipamentos, concentrando as atenções em novos projetos.
- ❖ Cuidar dos impactos ambientais resultantes da arquitetura, construção e operação dos equipamentos turísticos.
- ❖ Zelar pela preservação ambiental das áreas protegidas ou ameaçadas, incluindo a preservação das espécies da fauna e da flora.
- ❖ Praticar economia do consumo de energia .
- ❖ Reduzir e reciclar o lixo .
- ❖ Controlar o consumo de água fresca e o tratamento das servidas.
- ❖ Controlar, reduzir ou eliminar os produtos nocivos ao meio ambiente natural, tais como inseticidas, pesticidas, corrosivos tóxicos ou materiais inflamáveis.

Quadro 1: Ações recomendadas para minimizar os impactos ambientais da implantação e operação de um equipamento turístico.

Fonte: Adaptado de RUSHMANN (in Rodrigues, 1997, p.52).

2.3.3.2 TECNOLOGIAS LIMPAS E ARQUITETURA SUSTENTÁVEL NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

Surgida em meados da década de 80, nos países desenvolvidos, as tecnologias mais limpas (T+L) veio pela necessidade das grandes empresas de diminuir os seus poluentes para evitar impactos ambientais, reduzir os custos de produção do produto, e consequentemente, aumentar a competitividade (ABREU, 2001).

Entende-se por tecnologias limpas, de acordo com a Gazeta Mercantil (1996), como sendo todas as tecnologias, tanto as operacionais como as gerenciais, que são utilizadas na produção de bens e serviços e que não afetam o meio ambiente.

De acordo com Furtado (2001), os princípios da Produção Limpa surgiram inicialmente por iniciativa da organização ambientalista internacional Greenpeace, onde propunha-se uma mudança mais profunda no comportamento do setor industrial. A partir de 1989 o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA), procurou estimular medidas a favor da redução de resíduos, economia de água e energia nos processos produtivos industriais, com ênfase na introdução do conceito de Produção mais Limpa.

Furtado (2001) afirma ainda que, para introduzir técnicas de produção mais limpas (P+L) ou tecnologias mais limpas (T+L) em um processo produtivo, é necessário o comprometimento dos profissionais e de uma política gerencial que inclua a responsabilidade ambiental. Assim, dependendo do caso, é possível ter os fatores econômicos como ponto de sensibilização para a avaliação, adaptação e alteração de um processo produtivo ou serviços, onde os resultados de minimização dos impactos ambientais passam a ser uma consequência.

Misra (1996) garante que a adoção de tecnologias limpas pelas empresas trará resultados favoráveis a elas. Como resultados, tem-se: proteção ambiental, melhoria nas condições de trabalho, economia em matéria prima e energia, melhoria na qualidade dos produtos e serviços, diminuição dos custos e perdas e incremento na produtividade e lucratividade. A implantação de tecnologias limpas constitui um grupo de métodos que são escolhidos de acordo com o problema específico de cada empresa, sendo viável em qualquer atividade industrial ou de serviço.

Percebe-se atualmente que algumas empresas no intuito de pôr em prática um desenvolvimento sustentável tem realizado medidas, provocando mudanças de valores, de paradigmas e em sua operacionalização. Elas vêm se adequando as exigências da preservação pela utilização de técnicas que visam à utilização racional de recursos e que evitam a poluição, dentre elas é possível citar: cultura ambiental (educação, consciência ambiental),

normas de gestão ambiental (ISO 14000), adoção de diretrizes sustentáveis (agenda 21), atividades que potencializam o desenvolvimento sustentável, uso de tecnologias limpas gerenciais e operacionais e o compromisso ambiental.

Nesse sentido, surgiu o sistema ambiental ABIH (Associação Brasileira da Indústria Hoteleira) “Hóspedes da Natureza”. Este sistema é baseado em um programa internacional e possui princípios fundamentais, como trazer, de acordo com a realidade brasileira, as metodologias do IHEI (*International Hotel Environment Initiative*) de divulgação da gestão ambiental no cenário turístico nacional alcançando os meios de hospedagem em sua estrutura física e na utilização responsável de recursos naturais. Gonçalves explica que:

... a ABIH assumiu a responsabilidade de fomentar os sistemas de gestão ambiental na hotelaria nacional, pois entende que esse segmento interage de forma direta e permanente com a comunidade, os parceiros, os fornecedores, os funcionários e os hóspedes, tornando-se, assim, um agente de impactos”. (GONÇALVES, 2004, p. 79).

Portanto, nota-se as tecnologias alternativas representam uma boa opção para a estrutura física, arquitetônica, estrutural e organizacional de um meio de hospedagem sustentável.

Alguns termos como “*greenbuilding*”, eco-construção, bioconstrução, eco-arquitetura, são utilizados para as construções sustentáveis que tentam reduzir e otimizar o consumo de materiais e energia, reduzir e reutilizar os resíduos gerados, preservar e melhorar a qualidade do ambiente natural e construído. Recentemente, é notório o crescente número de empresas e organizações que têm se especializado em construções e consultorias sobre estas técnicas, além de muitos profissionais da arquitetura, engenharia, design, decoração e construção civil que têm se capacitado nesse ramo de construções que visam a sustentabilidade.

Apesar da ausência de critérios definitivos para a construção e gerenciamento dos meios de hospedagem sustentáveis, Hawkins, Epler Wood e Bittman (apud NELSON & PEREIRA, 2004, p. 322-323), concordam que muitas características pertinentes a este segmento já são bastante utilizadas como: precisam ser bem projetados em harmonia com o ambiente natural e cultural da localidade; devem trabalhar em harmonia com a comunidade local, oferecendo empregos e firmando contratos com fornecedores locais; devem apoiar a conservação local e iniciativas de pesquisas pública e privada; devem minimizar o uso de

fontes de energia não renováveis, priorizando o uso das fontes alternativas renováveis como o sol, vento, a água entre outras; o ideal é que sejam construídos com matérias-primas locais de preferência materiais recicláveis e devem oferecer atividades baseadas na educação ambiental, com programas interpretativos para orientar e ensinar os visitantes sobre o ambiente natural e cultural local. Mas, conforme os autores são poucos os equipamentos no mundo que conseguem reunir todas essas características.

O Projeto Arquitetônico nos moldes sustentáveis é diferente da arquitetura tradicional, pois cria projetos que não alteram o meio ambiente e sim, preservam os ecossistemas existentes no local, procurando se adaptar a eles. Os desenhos dos prédios são subordinados ao ecossistema, ou seja, são as árvores, as plantas, o relevo, a hidrologia que sugerem e determinam o formato da construção. A proposta arquitetônica brota naturalmente do solo e projeta-se suavemente pela paisagem (GOOD, apud ANDERSEN, 1995, apud NELSON & PEREIRA (2004, p. 324).

As novas tecnologias aliadas às técnicas de construção milenares acarretam na maximização do aproveitamento de recursos em novos produtos e processos construtivos adequados a cada localidade. Isso favorece o planejamento da obra onde haverá a redução de prazo de construção, os custos com equipamentos, mão-de-obra e materiais, visto que é grande o desperdício na construção civil convencional.

Segundo pesquisa do departamento de Engenharia de Construção da Escola Politécnica da USP, a construção civil desperdiça em média 56% do cimento, 44% da areia, 30% do gesso, 27% dos condutores e 15% dos tubos de PVC e eletrodutos. Os percentuais correspondem à diferença entre a quantidade de material previsto no orçamento e o que efetivamente é usado na obra... A preocupação de reduzir ao máximo os impactos ambientais da construção civil – que responde pelo uso de 40% de todas as matérias-primas, 60% da madeira extraída, 40% da energia consumida e 16% da água potável – justificaram o aparecimento do *greenbuilding*. (TRIGUEIRO, 2005, p. 94).

É evidente que a viabilidade econômica de uma edificação que já é planejada para a redução de consumo dos recursos naturais é bem maior que a adaptação de novas tecnologias em construções já desenvolvidas sem a responsabilidade socioambiental.

Este benefício é visto a curto, médio e longo prazo já que na execução da obra existe a economia de recursos, a geração de novos empregos além da capacitação e treinamento da mão-de-obra para a eco-construção e manutenção da edificação. Assim, acontece uma redução de gastos futuros com recursos indispensáveis, mas escassos, como o

uso da água da chuva, o aquecimento e a iluminação solar, a refrigeração da edificação com técnicas naturais de ventilação e climatização ou conservação térmica através da construção de terra e de “telhados verdes”, além da geração de biocombustível com o próprio lixo, dejetos gerados.

As construções sustentáveis, além de serem ecologicamente corretas, são economicamente viáveis. Diante do atual cenário mundial, onde é emergente a busca por matérias primas de baixo impacto, ainda existe o pré-conceito de que a utilização de eco técnicas de construção como os tijolos de adobe, superadobe (terra ensacada), pau-a-pique, taipa de pilão, bambu (substituindo até mesmo as vigas de aço), entre outras, não sejam técnicas adequadas para as construções, por não terem durabilidade ou até mesmo propagarem vetores de doenças como, por exemplo, os barbeiros.

As construções de pedra e barro são os materiais naturais utilizados desde os primórdios do homem até os conjuntos habitacionais mais contemporâneos. Estes tipos de construção são ideais para o aproveitamento dos recursos naturais disponíveis em cada região e para o equilíbrio da climatização interna com um rendimento térmico que garante temperaturas internas entre 20 e 25°C em qualquer época do ano, independente das temperaturas externas, além de contribuir para que a construção não destoe da paisagem original dependendo de cada localidade.

Desta forma, as eco-técnicas de construção em terra crua conseguem utilizar a matéria prima bruta de maneira segura, com qualidade de acabamento e garantindo durabilidade para a construção promovendo assim o menor impacto ambiental possível, a redução de custo e bom padrão estético, de qualidade térmica e acústica para a obra.

Em se tratando de ações práticas, nota-se que algumas já são utilizadas na hotelaria. As mais comuns são: uso de redutores de vazão de água nas torneiras, uso de economizadores de energia nas UH, uso de dispositivos de presença (sensores), uso de lâmpadas econômicas, uso de torneiras automáticas, reaproveitamento de amenidades, sistema de compostagem de resíduos, coleta seletiva de lixo gerado nas UH, tratamento adequado de efluentes gerados, entre outros.

O ideal, portanto, é aplicar práticas que eliminem ou reduzam significativamente o impacto negativo ao meio ambiente. Os aspectos mais relevantes da “construção verde” são: eficiência energética, diminuição de emissão de gases, conservação e uso inteligente de recursos hídricos, diminuição de resíduos, diminuição do consumo de recursos naturais, desenvolver ambientes saudáveis e produtivos, reuso e reciclagem, prevenção da poluição da água, ar, solo e luz.

Acredita-se que os resultados positivos obtidos com esse tipo de construção são vários, sob várias esferas: mercadológicas (argumento de venda, ganhos de imagem, publicidade sem custo), econômicos (menores custos de operação e manutenção, maior produtividade, valorização do imóvel), legais (diminuição de problemas com a legislação ambiental, diminuição das demandas trabalhistas) e sociais (responsabilidade social, ganhos ambientais).

Observa-se desse modo, que são diversas as tecnologias alternativas e que é de grande importância pesquisar outras e utilizar para que se diminuam os impactos negativos no meio ambiente gerados pelos empreendimentos hoteleiros e pela atividade turística como um todo.

2.3.3.3 ENTENDIMENTO DE HOTEL SUSTENTÁVEL

Diante dos aspectos mencionados, verifica-se a necessidade de conceituar certos termos ligados aos meios de hospedagem que atrelam a natureza do negócio medidas de preservação ambiental. Sob este paradigma está o conceito de ecolodge, “rotulação utilizada para identificar os hotéis que baseiam suas atividades na natureza, seguindo a filosofia e os princípios do ecoturismo, que deve primar pelo turismo sustentável” (NELSON; PEREIRA, 2004, P.321). Já o ecodesenvolvimento, segundo Casasola (2003), pode ser compreendido como um estilo de desenvolvimento que busca em cada região soluções específicas para problemas concretos, levando em consideração o ambiente natural e cultural, buscando harmonizar o desenvolvimento socioeconômico com um manejo adequado dos recursos e do ambiente.

Tendo em vista estes conceitos e devido à ausência de uma definição específica, entende-se como hotel sustentável um meio de hospedagem no qual os aspectos construtivos, a gestão e a prestação de serviços estejam relacionados com os princípios de responsabilidade socioambiental, fazendo um uso correto dos recursos e do ambiente. A hotelaria sustentável é aquela onde, a consciência e o entendimento das questões ambientais, sociais e culturais se façam presente, mesmo que em pequenas e pontuais ações; é uma forma de educação ambiental informal onde se alia marketing, economia, consciência e responsabilidade social, de maneira simples e participativa.

2.3.4 A SUSTENTABILIDADE E AS ESTRATÉGIAS DE MARKETING NO SETOR HOTELEIRO

Do ponto de vista de Castelli (2001) o marketing é como um radar, neste sentido tem como função captar permanentemente as necessidades, os desejos e as expectativas dos clientes, se caracterizando como de vital importância para empresa tendo em vista as permanentes mudanças no comportamento do consumidor. Ele diz ainda que uma das atividades fundamentais do marketing é pesquisar o mercado para auscultar sempre aquilo que o cliente necessita e deseja. Através da pesquisa de mercado o marketing busca um maior conhecimento não só do cliente, mas também do concorrente e do ambiente dentro do qual a empresa exerce suas atividades.

Em se tratando das estratégias de marketing, Vieira (2002) afirma que é um conceito que envolve dois aspectos: um externo e outro interno. O aspecto externo refere-se ao ambiente que envolve a organização e com a qual ela interage. A estratégia surge como uma resposta aos desafios ambientais. O aspecto interno diz respeito à necessidade da empresa, em seus processos e estrutura, de estar adequada aos desafios estratégicos. Ou seja, internamente é preciso que haja ajuste entre todas as atividades, a fim de que a administração estratégica flua de modo satisfatório em termos de seus resultados.

Portanto, as estratégias que não criam ou alavancam a mudança para a vantagem da empresa não induzem o mercado, ou seja, são incapazes de oferecer os bens e serviços de fato almejados pelos clientes, mais rápidos do que os concorrentes. É necessário entender as necessidades dos consumidores e avaliar as capacidades e recursos da empresa, em relação aos da concorrência, para satisfazê-los melhor e conquistar vantagem competitiva sustentável.

Castelli (1991, p.46) tratando do setor hoteleiro chama atenção que:

O hotel faz parte de um contexto sócio-econômico que apresenta novidades cada dia que passa. É preciso, pois, que o hoteleiro conheça esse ambiente dentro do qual se encontra a sua empresa. Daí a necessidade de efetuar estudos de mercado, uma das funções do marketing. Consiste na busca de um maior conhecimento do cliente, do concorrente e do ambiente dentro do qual o hotel exerce as suas atividades.

Para isso, deve se determinar previamente fins, objetivos e metas a serem alcançados, dimensionando as probabilidades e limitações próprias para reduzir as incertezas, contribuindo, assim, para maior segurança na aplicação da tarefa a ser executada.

Wada (2007) afirma que as redes hoteleiras, também consideradas indústrias hoteleiras, como qualquer outro segmento comercial, competem globalmente numa luta constante em busca de novas porções de mercado. Para conquistar novos clientes, pretensamente, cada vez mais conscientes de seus direitos e deveres de consumidores e de cidadãos, várias estratégias têm sido recomendadas, para a formação de uma imagem mais positiva das empresas junto ao público externo e interno, destacando-se duas delas ultimamente: a proteção ao meio ambiente, e a responsabilidade social. Essa premissa vem colaborar, de forma significativa, para a sustentabilidade do meio ambiente.

De modo geral, a hotelaria é considerada um dos segmentos de grande consumo de água, consumo energético, gerador de resíduos, enfim, grande gerador de impactos ambientais. Portanto, buscar o entendimento das questões ambientais, entre o meio e o homem, e colocá-los à frente de seus investimentos, mesmo que em pequenas atitudes, pode representar uma forma de educação ambiental, além de uma excelente oportunidade mercadológica, pois existe uma parcela significativa de investidores e consumidores em geral, interessados em produtos baseados em conceitos ecológicos racionais.

Observa-se que minimizar os impactos ambientais negativos é algo tão presente nos dias atuais que sobremaneira tornou-se uma grande oportunidade de bons negócios e investimentos. Estar em dia com as questões ecológicas pode representar para uma empresa a ampliação de seu mercado alcançando uma clientela bastante seleta e com altos recursos. No caso hoteleiro, principalmente para os hotéis em zonas rurais, estes aspectos são cruciais e podem significar para muitos a razão de sua existência e continuidade.

A organização com a implantação de uma gestão ambiental consciente e responsável estará minimizando, além dos riscos ambiental diretos, os riscos relacionados à imagem institucional da empresa (VALLE, 1995).

Partindo deste pensamento e levando em consideração um hotel, percebe-se que devido a uma melhor multiplicação dos conceitos da qualidade ambiental, ou seja, da cultura “verde”, os meios de hospedagem devem estar atentos às novas exigências dos clientes/hóspedes por empresas ecologicamente corretas, fazendo uma adequação dos antigos modos para os novos padrões exigidos, tendo em vista a sobrevivência da empresa e uma boa convivência com todos os envolvidos, ou seja, o público interno e o entorno da organização.

Por fim, acredita-se que independente de ser um grande apelo de marketing, essa premissa colabora de forma significativa para a sustentabilidade do ambiente, sendo sinônimo de responsabilidade e consciência não somente ecológica, mas também sociocultural.

3 ASPECTOS GERAIS DO MUNICÍPIO DE LENÇÓIS-BA E DO HOTEL CANTO DAS ÁGUAS

Segundo a CAR (Companhia de Desenvolvimento e Ação Regional), o município de Lençóis integra a região econômica da Chapada Diamantina, no centro do Estado da Bahia, distando, aproximadamente, 410 km de Salvador, com acesso pelas rodovias federais BR 324, BR 116, BR 242 partindo de Salvador, e pela rodovia estadual BA 850. O município faz parte da 23ª Região Administrativa, cuja sede é Seabra. Este município limita-se com os seguintes: ao Norte – Utinga, ao Sul – Andaraí e Mucugê, ao Leste – Lagedinho, ao Oeste – Palmeiras e Iraquara.

3.1 AS FACES DA CHAPADA DIAMANTINA

Para Funch (1997) a Chapada Diamantina apresenta-se, em geral, como um planalto extenso, com altitude média entre 800 e 1000 metros acima do nível do mar. Fazendo parte da Serra do Espinhaço, em seu prolongamento pelo estado da Bahia, a Chapada constitui um divisor de águas entre a bacia do Rio São Francisco e os rios que se dirigem diretamente para o Oceano Atlântico. A Chapada Diamantina, como uma unidade geomorfológica (não política), abrange uma área de aproximadamente 38.000 km², no centro geográfico do Estado e, assim, representa 15 % da sua área total. O autor diz ainda que, como se pode ver, é uma região grande e bastante heterogênea em clima, relevo, geologia, solos e vegetação. Para comparar, é maior que a Holanda (37.000 km²), a Bélgica (33.000 km²), Albânia (29.000 km²) e Haiti (28.000 km²). Vale ressaltar ainda, que a Chapada Diamantina está dividida geograficamente em várias serras, como de Rio de Contas, do Bastião, da Mangabeira, das Almas e do Sincorá (onde se encontra o Parque Nacional da Chapada Diamantina e as cidades de Andaraí, Lençóis, Mucugê e Palmeiras).

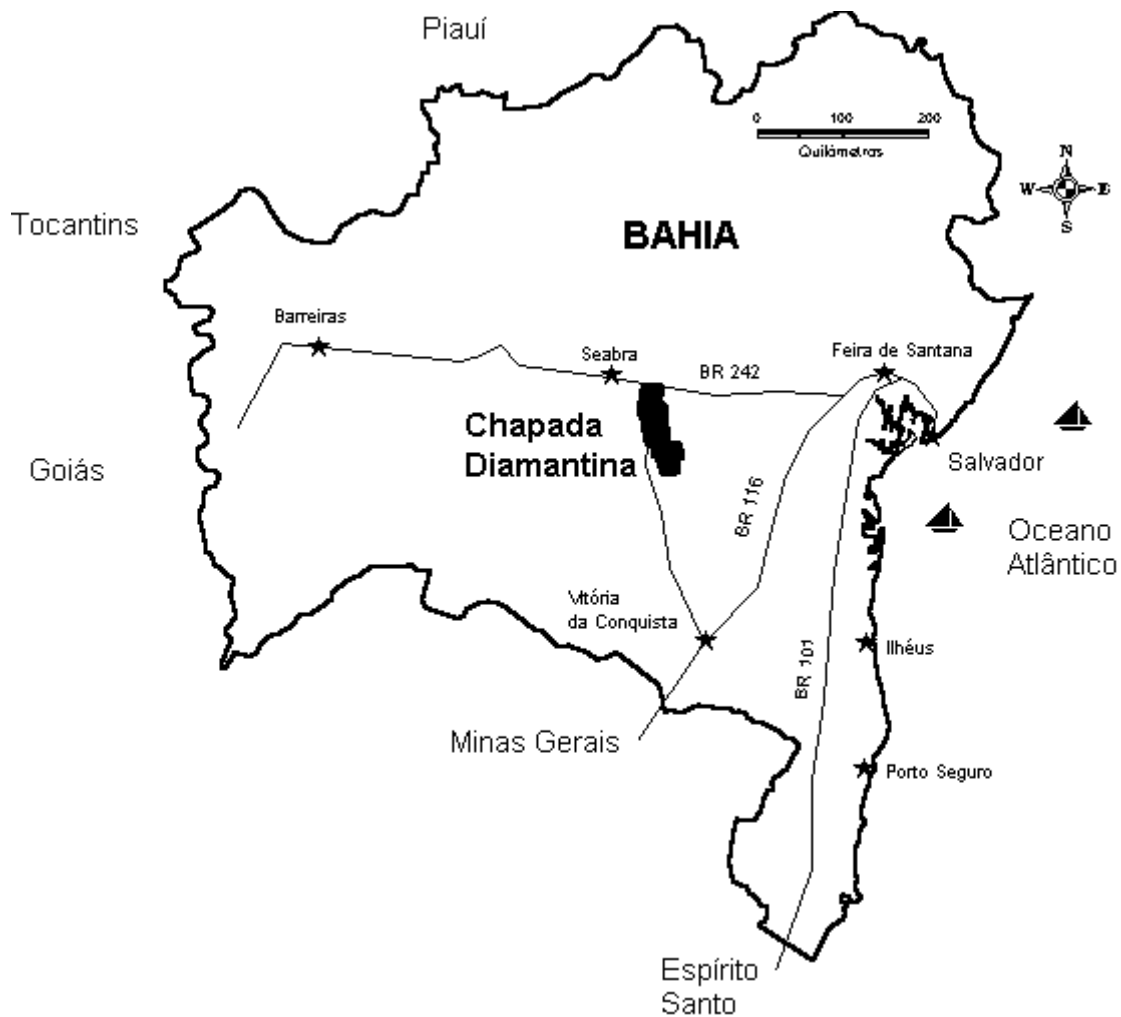


Figura 1: Mapa de localização da Chapada Diamantina/BA
 Fonte: Enciclopédia Biosfera N.05; 2008

3.1.1 A CHAPADA DIAMANTINA E SEUS ENCANTOS: UMA INCRÍVEL HISTÓRIA DE 1,7 BILHÃO DE ANOS

A ocupação socioeconômica da Chapada Diamantina resultou da expansão da pecuária no vale do São Francisco e das descobertas auríferas nas nascentes dos rios de Contas, Paramirim e Itapicuru, no início do século XVIII. Várias "bandeiras" passaram pela Chapada Diamantina à procura de ouro e pedras preciosas e de índios para escravidão. Contudo, o povoamento colonizador adveio inicialmente pelo oeste, com as fazendas de gado do mega-latifundiário sesmeiro Antônio Guedes de Brito.

As cabeceiras dos rios Paraguaçu, Jacuípe e Jequiriçá e as serras do Orobó e do Sincorá foram ocupadas pelo colonizador branco, a partir de 1671, como resultado da

"bandeira" de Estevão Ribeiro Baião Parente. Este vetor de povoamento atraiu populações, com distribuição de sesmarias nas terras conquistadas dos índios, inicialmente entre as cabeceiras do Jequiriçá, Sertão de Maracás e Serra do Orobó, depois entre os rios Paraguaçu e de Contas, atingindo, em pouco tempo, as terras do Sincorá e Chapada.

As fazendas de gado de Antônio Guedes de Brito e seus sucessores ocuparam lentamente os vales dos rios e posteriormente os planaltos, até que a necessidade de subsistência dos garimpos exigiu a ampliação das policulturas agrícolas, desenvolvendo os circuitos comerciais intra e inter-regionais.

O declínio da produção aurífera, iniciado ainda no século XVIII, conduziu grande parte dos garimpeiros a espalhar-se nas vizinhanças, como pequenos proprietários de terras, arrendatários e posseiros, produzindo autonomamente ou empregando-se como meeiros ou diaristas. Os sucessivos titulares dos latifúndios deixados por Antônio Guedes de Brito vendiam, arrendavam e eventualmente doavam suas terras, iniciando, desse modo, a decomposição do latifúndio.

A região assumiu, a partir de então, uma feição policultura, diversificando também as relações de trabalho com a meação, o diarista e a produção familiar autônoma – protocampesinato - onde predominava inicialmente o escravismo, inclusive na pecuária.

O maior fluxo imigratório da Chapada ocorreu a partir do século XIX, com o surto diamantino, onde se multiplicaram as povoações de palhoças improvisadas, muitas das quais se consolidaram com a persistência dos garimpos, outras se esvaíram com ele.

Entre 1844 a 1848, mais de 30 mil pessoas emigradas de toda parte do Brasil, sobretudo de Minas Gerais, em pouco tempo improvisaram vários povoados: Lençóis, Andaraí e Xique-Xique (Igatú); Barro Branco e Pedra Cravada, com mais de 50 mil habitantes.

A Chapada Diamantina viveu êxodos e diásporas, provocados pelos fluxos e refluxos mineradores ou flutuações pluviométricas, com eventuais estiagens de dimensões catastróficas, quando a influência dos meios de transporte e comunicação multiplicava as distâncias. A grande seca de 1857-1861 forçou grandes emigrações da região e circunvizinhanças.

Após uma fase áurea de cerca de um quarto de século, o garimpo entra em declínio a partir de 1871, devido principalmente: a concorrência das jazidas sul- africanas, associadas à quimberlitos, descobertas seis anos antes; ao emprego de métodos extrativos rudimentares, que não permitiam a exploração de depósitos de médios e baixos teores.

O declínio da população diamantífera na Chapada, cujos primeiros sinais foram notados em 1871-1872, provocou lentamente a dispersão dos garimpeiros. Grande parte dos que não migraram dedicaram-se à plantação de café e de cereais. No início do século XX começou a exaustão dos diamantes e carbonados. Muitas famílias emigraram em direção aos sertões da Serra Geral, empregando-se nas policulturas do algodão, milho, feijão e outros cereais; outros se dirigiram aos cafezais paulistas e indústrias paulistanas e do ABC.

O esgotamento do ciclo da mineração acarretou um longo período de estagnação econômica, trouxe como consequência a migração da população para outras regiões do Estado, com um decréscimo significativo da mesma.

Em se tratando do termo Chapada, sabe-se que é uma denominação usada no Brasil para as grandes superfícies, por vezes horizontais, e a mais de 600 metros. Segundo registros do IBGE, o termo Chapada Diamantina foi utilizado oficialmente pela primeira vez na Resolução nº 124, de 09 de Julho de 1942, da Assembléia Geral do Conselho Nacional de Geografia, que sugeria uma nova divisão das Unidades Federadas através de Zonas Fisiográficas. Em 1945, a Resolução nº 143, de 13 de Julho, da Assembléia Geral do Conselho Nacional de Geografia fixava a divisão em Zonas Fisiográficas, entre as quais constava a “Zona da Chapada Diamantina” que englobava os municípios: Andaraí, Barra da Estiva, Brotas de Macaúbas, Ibitiara, Irecê, Ituaçu, Lençóis, Livramento do Brumado, Morro do Chapéu, Mucugê, Oliveira dos Brejinhos, Palmeiras, Piatã, Rio de Contas, Santo Inácio e Seabra.

A “Divisão Regional do Brasil em Mesorregiões e Microrregiões Geográficas” aprovada pela Presidência do IBGE através da Resolução PR – 51, 31/07/89, institucionalizada para fins estatísticos, utilizada no Censo de 1991, adotando novos parâmetros de identificação e novos critérios para nomear Mesorregiões e Microrregiões, redistribuiu os municípios que compunham a Chapada Diamantina (Meridional e Setentrional) em duas Mesorregiões e sete Microrregiões, desaparecendo assim o antigo designativo.

3.1.2 ASPECTOS GEOAMBIENTAIS

O Território Chapada Diamantina, está localizado no centro do estado da Bahia, compreendendo 23 municípios (Abaíra, Andaraí, Barra da Estiva, Boninal, Bonito, Ibicoara, Ibitiara, Iraquara, Itaeté, Jussiape, Lençóis, Marcionílio Souza, Morro do Chapéu,

Mucugê, Nova Redenção, Novo Horizonte, Palmeiras, Piatã, Rio de Contas, Seabra, Souto Soares, Utinga e Wagner), com uma área total de 30.458,88Km². (SEI, 2010).

O relevo territorial da Chapada caracteriza-se por áreas planálticas e serranas, intercaladas pelas depressões periféricas e interplanálticas. A variedade de sua conformação decorre de ter sido fundo do mar e praia, há milhões de anos. A água que invadia o continente depositava segmentos na região e a areia foi formando rochas com veios de diamantes.

As altitudes nesse território variam entre 500 a 1.000 metros, exceção para o Pico do Barbado com 2.033 metros (município Abaíra), ponto mais alto do Estado que forma um divisor natural de águas que por um lado, deságuam na bacia do São Francisco e por outro, na própria Região, onde nascem os dois maiores rios baianos: o de Contas e o Paraguaçu (PDRS, 1997).

Em função do relevo, o clima exhibe características tropicais. As precipitações pluviométricas apresentam variações de 700 a 1000 mm anuais, com temperaturas amenas, alcançando no mês de julho, em alguns municípios, a mínima de 16,4° C, como é o caso do município de Piatã. Estas condições especiais, que diferem das normalmente encontradas no Nordeste Brasileiro, proporcionam a existência de vales úmidos no território da Chapada Diamantina. As encostas e os piemontes circundados por vegetação exuberante favorecem a grande disponibilidade de córregos e riachos, tornando um atrativo a mais para a exploração turística.

A diversidade de plantas aí existentes pode ser comparada à da Amazônia, o Pico das Almas é considerado uma grande geradora de espécies, com similaridade apenas nas regiões do Cabo (África do Sul), Cochó (parte ocidental dos Andes, na Colômbia) e no Sudoeste da Austrália. No Pico das Almas, no município de Rio de Contas, foram descobertas 131 espécies de plantas até então desconhecidas pela comunidade científica.

A conjugação dos fatores relevo, flora e recursos hídricos proporcionam ao território da Chapada Diamantina uma singular beleza, destacando-se o trecho Lençóis - Andaraí, principalmente o Vale do Rio São José, onde encontram-se dez riachos afluindo em cascatas. Outro trecho importante é o do Morro Pai Inácio e as grutas Pratinha e Lapa Doce. Ainda de extrema beleza é o Vale do Capão de forma semelhante a um canyon, com desníveis de até 300 metros nas planícies dos campos gerais. Neste vale está localizada a Cachoeira da Fumaça, um dos maiores pontos de atração turística do território.

3.1.3 ASPECTOS DEMOGRÁFICOS DA CHAPADA DIAMANTINA

A população residente dos municípios do Território da Chapada Diamantina obteve um pequeno crescimento entre 2000 e 2010, com uma população de 352.607 em 2000 e 359.677 em 2010, conforme tabela 1.

Município	Área (km²)	Total População (hab) 2000	Total População (hab) 2010
Abaira	578	607	8303
Andaraí	1895	13884	13620
Barra da Estiva	1402	24440	21110
Boninal	848	12461	13644
Bonito	641	12902	14453
Ibicoara	977	14453	17213
Ibitiara	1.755,6	14443	15510
Iraquara	800	18334	22593
Itaetê	1194	14006	14914
Jussiape	523	10051	7685
Lençóis	1240	11425	10368
Marcionílio Souza	1162	10775	10382
Morro do Chapéu	5532	34494	37496
Mucugê	2482	13682	10514
Nova Redenção	511	8636	8034
Novo Horizonte	614,8	8502	10673
Palmeiras	696	7518	8404
Piatã	1508	18977	17515
Seabra	2825	39422	41633
Souto Soares	1096	14795	15877
Rio de Contas	1056,3	13935	12817
Utinga	717	16889	17936
Wagner	416	8976	8983
Total IBGE/Censo 2010	30.458,88	352.607	359.677

Tabela 1: Municípios que integram o Território da Chapada Diamantina com o número de populações, 2000 – 2010.

Fonte: IBGE, 2000/2010.

Adaptação própria, 2011.

3.1.4 O PARQUE NACIONAL DA CHAPADA DIAMANTINA

A beleza natural da Chapada Diamantina sempre chamou a atenção dos visitantes à região, tanto quanto dos técnicos que lá fizeram estudos e levantamentos. O Projeto RadamBrasil, Levantamento de Recursos Naturais, no seu Vol. 24 (Folha SD.24 Salvador, 1981), por exemplo, apontou a vocação da Chapada Diamantina como uma área de preservação:

A região da Chapada Diamantina, como um todo, encerra grande potencial de atrativos naturais no que se diz respeito à possibilidade de elaboração de um zoneamento com propósitos turísticos; é aqui onde se encontram...atributos que, em maior grau justificam esse zoneamento...Associados ao clima seco e ameno, a Serra do Sincorá apresenta cenários de grande beleza...integrados por relevos em estruturas anticlinais e sinclinais invertidas, desmanteladas por vales íngremes e profundos tipo *canyons*, os quais encerram drenagem torrencial com cascatas no gênero *Angel Falls*, a exemplo da Cachoeira Glass... com 400 metros de salto livre...A vegetação rupestre, com fisionomias botânicas exóticas, define refúgios ecológicos de relevos elevados e zonas de feições tipo ‘parque’, os quais constituem variável importante para atrair à região estudos específicos com o fito de incrementar atividades de turismo e lazer (PROJETO RADAMBRASIL, 1981 apud FUNCH, 1997).

O estudo de “Compatibilização dos Usos de Solo e a Qualidade Ambiental na Região Central da Bahia”, da Secretaria do Planejamento, Ciência e Tecnologia (1981), cita também a Serra do Sincorá como área de potencial turístico e de preservação:

A incrível beleza da paisagem natural dessa área, aliada ao patrimônio histórico guardado pelas cidades da mineração e garimpo de diamantes – Lençóis, Andaraí e Mucugê – oferecem potencial dos mais elevados, no Estado da Bahia, para o desenvolvimento das atividades de recreação...Seria desejável que olhasse a Serra do Sincorá seja pelos seus refúgios ecológicos, seja pelas relíquias de formações florestais dentro do geossistema e naqueles que lhe são conexo, como um espaço prioritário para a instalação de nichos da natureza (ou) estações ecológicas...(SECRETARIA DO PLANEJAMENTO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA, 1981 apud FUNCH, 1997).

Em resposta às recomendações destes técnicos, dos políticos estaduais e dos cidadãos interessados das comunidades locais, O Parque Nacional da Chapada Diamantina foi decretado pelo então Presidente José Sarney, no dia 17 de Setembro de 1985, pelo decreto Federal no.91.655. Em termos de localização, o Parque está entre as coordenadas geográficas 41° 35’ – 41° 20’ de longitude Oeste e 12° 25’ – 13° 20’ de latitude Sul. Ele ocupa uma área de aproximadamente 1.520 km², mais do que a metade da Serra do Sincorá como um todo, na encosta Leste da Chapada Diamantina (FUNCH, 1997).



Figura 2: Mapa do Estado da Bahia – Localização do PNCD.
 Fonte: IBGE, 2000.

Com relação aos impactos ambientais, as atividades ainda hoje ligadas à mineração têm sido responsáveis pela degradação de vastas glebas, principalmente no Parque Nacional da Chapada, onde se verifica o assoreamento de alguns riachos.

Os períodos mais secos favorecem a ocorrência de focos de incêndio por combustão espontânea. Porém a prática agrícola tradicional da queima e coivara para a implantação de lavouras e pastagens contribuem, sobretudo, para agravar o problema, além das ações predadoras dos caçadores, através das fogueiras.

Para preservação dos recursos naturais do território foram constituídas algumas unidades de conservação denominadas de APAs, sob a responsabilidade direta do Estado, e o Parque Nacional, sob a tutela direta da União, via IBAMA, sendo elas: a APA – Área de Proteção Ambiental Marimbus/Iraquara, que abrange parte da zona rural dos municípios de Seabra, Iraquara, Palmeiras e Lençóis; a APA de Proteção Ambiental Serra do Barbado, integrada por parcela da zona rural dos municípios de Abaíra, Piatã, Rio de Contas e Érico Cardoso; e o Parque Nacional da Chapada Diamantina, que compreende parte dos municípios

de Lençóis, Andaraí, Mucugê, Palmeiras, Itaetê e Ibicoara. E a Área de Relevante Interesse Ecológico - ARIE, na Serra do Tromba, entre os municípios de Piatã e Abaíra. Existe também o Parque Nacional da Chapada Diamantina, o mais expressivo ícone ecológico da região – fruto da mobilização dos grupos ambientalistas e das forças políticas regionais e estaduais em torno da sua preservação.

AÇÕES ANTRÓPICAS	IMPACTOS NO MEIO AMBIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Garimpos 	Abertura de crateras, desvios e assoreamento dos cursos d'água. Devastação da vegetação e detritos de equipamentos abandonados.
<ul style="list-style-type: none"> • Roça (Pequena Agricultura) 	Desmatamento de áreas de floresta nativa e queima da vegetação. Caça de animais silvestres.
<ul style="list-style-type: none"> • Pecuária 	Danos na vegetação nativa. Erosão nos solos arenosos pelo pisoteio dos animais. Queima do capim nativo maduro para rebrota de pasto.
<ul style="list-style-type: none"> • Coleta da Flora Nativa 	Coleta indiscriminada de flores secas (sempre-vivas), samambaias, bromélias, orquídeas e outras plantas nativas.
<ul style="list-style-type: none"> • Extração de Pedras 	Retirada de pedras ornamentais em trechos significativos do Parque.

Tabela 2: Principais Ações Antrópicas Impactadoras no Parque Nacional da Chapada.

Fonte: CPRM/IBAMA, 1993.

Adaptação própria, 2011.

3.1.5 TURISMO NA CHAPADA

A Chapada Diamantina reserva lugar de importância para o desenvolvimento do ecoturismo, que cada vez mais, atrai visitantes do País e do exterior. A principal referência são os atrativos naturais, além da arquitetura urbana dos séculos XVIII e XIX.

O Ecoturismo é o ponto forte da cidade de Lençóis, secundada pelos municípios de Palmeiras, Andaraí, Mucugê, Rio de Contas, entre outros, que conformam o circuito turístico ecológico/histórico/cultural da Região.

Verifica-se que o Parque Nacional da Chapada Diamantina é, acima de tudo, um parque para visitação. A imponência e a beleza natural das serras, as águas puras e frescas, o clima ameno e a vegetação exótica fazem dessa reserva um lugar ímpar para passeios, excursões e caminhadas para os apreciadores da natureza.

Alguns dos pontos e passeios turísticos dentro do Parque Nacional são: Cachoeira do Serrano, Cachoeira do Ribeirão do Meio, Sossego (cachoeira de 15m e piscina

natural), Morro do Pai Inácio (castelo de pedra na margem da BR-242 que proporciona uma vista bela vista).

3.1.6 SÍNTESE DO PERFIL DA CHAPADA DIAMANTINA

POTENCIALIDADES	RESTRICÇÕES
<p><u>1 AGROPECUÁRIA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Abundância de recursos hídricos (Rio Paraguaçu, Rio de Contas, Rio Preto, Rio Santo Antônio, Rio Mucugê, Rio Paramirim, entre outros). • Potencial para a exploração da floricultura de espécies nativas de elevado valor comercial e de frutícolas. • Potencial para instalação de agro-indústrias (café, aguardente, hortícolas e frutícolas). <p><u>2 MINERAÇÃO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade de mineralizações auríferas, diamante, chumbo, zinco, barita e granito. <p><u>3 TURISMO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Potencial de grande beleza natural e da arquitetura colonial para exploração turística. <p><u>4 OUTRAS POTENCIALIDADES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Posição estratégica no Corredor de Transporte Oeste (BR-242), articulando os Cerrados com a infra-estrutura portuária litoral. • Existência de fluxos e agentes de comercialização e agro-industriais. • Disponibilidade de mão-de-obra. 	<p><u>1 TRANSPORTES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Precariedades nas interligações viárias dos municípios com o principal corredor de transporte (BR-242). • Ausência de aeroporto com equipamentos adequados para operações de aeronaves de médio porte, no transporte de cargas e passageiros. <p><u>2 ENERGIA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Déficit na distribuição de energia. <p><u>3 TELECOMUNICAÇÕES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Déficit no serviço de telefonia. <p><u>4 TECNOLOGIA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Precariedade de centros e estações de pesquisa agrícola e de controle do meio ambiente. <p><u>5 SERVIÇOS BANCÁRIOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Baixa atuação da iniciativa privada no financiamento das atividades produtivas. <p><u>6 SERVIÇOS SOCIAIS BÁSICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Elevado índice de analfabetismo e precariedade do ensino básico. • Saneamento e saúde precários, com baixo desempenho e cobertura (esgotamento sanitário, abastecimento de água, coleta de lixo, cobertura médico-odontológica, controle de doenças de notificação obrigatória), principalmente nas áreas rurais. <p><u>7 ORGANIZAÇÃO POLÍTICO – INSTITUCIONAL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Receita tributária municipal extremamente deficitária. • Alto grau de dependência das

Tabela 3: Potencialidades e Restrições da Chapada Diamantina

Fonte: CAR (BA), 1995.

Adaptação Própria, 2011

3.2 LENÇÓIS: MUNICÍPIO REFERÊNCIA DO CICLO DIAMANTÍFERO NA BAHIA

A cidade de Lençóis, na Bahia, região das Lavras Diamantinas, foi importante e próspero centro de extração e comércio de diamantes e carbonados. É, naturalmente, pródiga em histórias com fulcro na garimpagem, e a riqueza decorrente dessa atividade produziu, em seu seio, interessante e belo capítulo da civilização e da cultura dessa área (GANEM, 2001).

3.2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO MUNICÍPIO

A cidade de Lençóis está situada na Chapada Diamantina, no Estado da Bahia, à 410 km de Salvador, capital do Estado. A história do seu povoamento data dos fins do século XVIII e início do século XIX, inicialmente por colonos e mineradores. A partir de 1844, quando é descoberta uma jazida de diamantes, o povoamento se consolida com a chegada de garimpeiros e comerciantes, mudando o perfil da exploração do minério que passa a ser comercializado por agentes de outros estados do país, e também de fora, principalmente franceses, ingleses e alemães (CAR, 1997).

Segundo os historiadores e moradores mais velhos, a origem do nome Lençóis está relacionada com a utilização pelos garimpeiros, de panos brancos como cobertura das suas tendas. Por outra versão o nome viria de espumas que se formam na corredeira do Serrano vistas nas suas cheias constantes.

As vantagens econômicas proporcionadas com a exploração do minério atraíram considerável contingente populacional, alterando sua composição social e cultural. Este quadro, porém, se modifica em decorrência de vários fatores: esgotamento das jazidas do minério, alterações no quadro político nacional, com o governo do presidente Getúlio Vargas, e internacional, em consequência da segunda guerra mundial e a descoberta das jazidas dos diamantes africanos, que forçaram alterações na competição do mercado de pedras preciosas, com desvantagens para comercialização das pedras em Lençóis. Estes fatores forçaram os proprietários a diminuírem ou suspenderem os trabalhos nas jazidas, os comerciantes e

mineradores a migrarem em busca de outros mercados de trabalho, diminuindo significativamente a população local, que atualmente gira em torno de 10 mil habitantes.

Do ponto de vista da formação cultural, o município recebeu influência de várias culturas, relacionadas às tradições de origem dos imigrantes que ali se instalaram, como árabes, judeus, franceses, ingleses, alemães, africanos que vinham ainda como trabalhadores escravos ou servís libertos, e mineradores de outras regiões do Brasil, principalmente Minas Gerais, trazendo suas tradições, compreensões de vida e religiosidade, compondo uma mestiçagem étnica e social, que formaria a povoação do município. Desta composição, há de se destacar a forte presença da cultura africana até os dias atuais, das suas concepções do sagrado, não apenas pela permanência da crença entre os seus adeptos, mas pela sua ressignificação incorporada no desenvolvimento dos trabalhos sociais, educativos e culturais realizados pelas associações existentes no município, sempre buscando desenvolver ações formativas emancipadoras.

Simultaneamente, as características culturais e religiosas provenientes dos africanos que ali chegaram, no início da formação do município, como também elementos culturais de outros grupos étnicos, são fios condutores dos trabalhos realizados por diversas entidades. Através destes referências, estas entidades buscam mobilização para as ações, possibilitando o conhecimento da história local e a construção de processos identitários pelo reconhecimento dos atributos culturais existentes ou atribuídos, procurando significado e espiritualidade enraizados na história e geografia (Castells, 1999), fornecendo assim, substância para as ações que são desenvolvidas.

Sendo assim, de maneira sucinta, de acordo com a Prefeitura Municipal de Lençóis nota-se que o afluxo dos primeiros garimpos de diamantes, na região de Lençóis, Lavras Diamantinas se deu nos meados do século XIV, ano de 1845. Quanto à criação da Vila Comercial dos Lençóis, aconteceu pela Lei Provincial nº804 de 18 de dezembro de 1856, decretado pelo Visconde João Lins Vieira Cansação de Sinimbu, Presidente da Província da Bahia, sendo que foi elevado à categoria de cidade pela Lei Provincial nº 945, de 20 de maio de 1864.

A cidade de Lençóis foi tombada em 1973, como Patrimônio Histórico Nacional, uma iniciativa dos próprios moradores, liderados pelo Voluntário da Paz norte americano Steve Horman, representante do Piace Corpus. O Município foi tombado sob número 60 no livro de Tombo Arqueológico, Etnográfico e Paisagístico pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN).

3.2.2 ASPECTOS SOCIOECONÔMICOS

Para Senna (1996), historicamente, a atividade econômica que motivou a formação do Município de Lençóis foi a exploração de diamantes. Na atualidade, o conjunto das atividades primárias: extração de diamantes; lavouras (principalmente mandioca, café, milho, feijão, abóbora, batatinha e cenoura); pecuária (incluindo criatórios de aves e bovinos) e extração de madeira é responsável pela maior parte da renda municipal. No entanto, desde 1973, com o tombamento de Lençóis como cidade histórica da Chapada Diamantina, é pelo turismo com características ecológicas que o município tem despontado no cenário baiano, nacional e até internacional.

Lençóis nasceu como um núcleo de mineração, mas logo arrebatou a Rio de Contas a condição de mais importante entreposto do comércio regional. Na época era reunida e exportada para a Europa toda a produção mineral além de distribuídos produtos de subsistência da Costa e de artigos de luxo importados. Seu período áureo durou 26 anos de 1845 a 1871.

A lapidação foi outra importante atividade econômica de Lençóis, quando começava a declinar a produção diamantífera. Têm-se notícia da existência de três destas oficinas na cidade: a mais antiga data de 1880. Na mesma época começou a ser desenvolvida a cultura do café. Para a formação da cidade contribuíram dois tipos de contingentes urbanos: os garimpeiros vindos do Serro do Frio e do Alto Sertão e os comerciantes da capital e do Recôncavo que financiavam a mineração e controlavam sua exportação.

A demografia lençoense caracteriza-se por um movimento pendular contínuo, como costuma acontecer com cidades que sofrem mudanças rápidas em seus referenciais econômicos básicos. Afinal de contas, como todo assentamento mineiro, lençóis surgiu e se desenvolveu de forma atropelada, esmaecendo, muitas vezes, elementos das suas raízes.

Ainda hoje são encontradas, nas vizinhanças da cidade, grutas transformadas em habitação. Dezenove anos após a chegada dos primeiros colonizadores, o arraial já era elevado à categoria de cidade. Há indícios de que a povoação se formou como muitos assentamentos mineiros, a partir de dois núcleos: o Serrano e S. Félix, locais onde se iniciaram, simultaneamente, a lavra diamantífera, para em seguida se fundirem em um só organismo urbano.

Apesar da imagem que a cidade projeta como centro de garimpagem e mineração, assim como do único núcleo portador de infra-estrutura turística fora do litoral, continua mantendo uma característica que lhe acompanhou por toda a história: a agricultura de subsistência. E isto que explica o grande número de minipovoados agrícolas em um município com estas características. A rigor, Lençóis não possui grandes latifúndios e dificilmente chega-se à violência física ou briga forense por questões de terras.

Vale ressaltar ainda que a agricultura cafeeira também ganhou impulso na região, embora em parte tenha sido trocada pela pecuária.

3.2.3 MEIO AMBIENTE

O município de Lençóis abriga partes da Área de Proteção Ambiental do Marimbus/Iraquara e do Parque Nacional da Chapada Diamantina. A existência destas duas Unidades de Conservação não ocorre por acaso. A Chapada possui uma paisagem esculpida em milhões de anos pelas forças da natureza, a qual forma um conjunto harmonioso de grande beleza cênica. A APA e o Parque foram criados para manter estes ecossistemas protegidos, devido à fragilidade e à vulnerabilidade dos recursos naturais frente aos processos de degradação ambiental provocados pela ação do homem.

Alguns dos problemas ambientais de Lençóis são comuns a maioria dos municípios nordestinos. Na zona rural, verificam-se queimadas, erosão, desmatamento, inclusive para o abastecimento de carvoarias, caça, poluição da água e dos alimentos por agrotóxicos. Na zona urbana, faltam saneamento básico, especialmente sistemas de coleta e tratamento de esgoto, e limpeza urbana. Outros problemas ambientais, entretanto, estão relacionados com a ocorrência de recursos naturais específicos. É o caso da exploração de garimpo, que comprometeu o sistema hidrográfico que alimenta a APA do Marimbus.

As agressões ao meio ambiente não se restringem aos sistemas predatórios de produção. Os recursos naturais também são depredados pela ação dos visitantes, quando coletam flores naturais, como orquídeas, bromélias e sempre-vivas, quando retiram pedras ornamentais, quando desenham, riscam e gravam sobre as rochas ou ainda quando sujam as trilhas com lixo.

Não há como dissociar os problemas ambientais de Lençóis (como de qualquer sociedade de baixa renda) com os problemas econômicos, de falta de educação e de consciência ecológica das populações residente e visitante.

A questão ambiental é, portanto, multifacetária. Ela não demanda, apenas, ações do poder público municipal na fiscalização e no cumprimento da lei para preservar os direitos de todas as gerações. Demanda, também, investimentos e esforços do Estado e da sociedade civil organizada, na educação e na formação da consciência ambiental. Demanda, sobretudo, investimentos na criação de alternativas de desenvolvimento econômico sustentável, que ofereçam oportunidades ao homem de redefinir sua relação com o meio ambiente.

3.2.4 COMÉRCIO E TURISMO

De acordo com a Companhia de Desenvolvimento e Ação Regional – CAR (1997), todo o comércio de Lençóis é pequeno e típico de comunidades alternativas: um mercado público com feira livre aos sábados, poucos armazéns de secos e molhados, uma empresa compradora de diamantes, alguns bares, restaurantes, a maior parte deles vinculada a hotéis, lanchonetes e padarias. Existem, porém, muitos domicílios que alugam quartos, pousadas e hotéis, além de lojas de *souvenirs*.

Já o Turismo, pode-se afirmar – tendo em vista o fluxo de visitantes – que Lençóis é o principal centro de convergência da Chapada Diamantina. Mesmo aqueles que procuram a comunidade do Capão, em Palmeiras, chegam geralmente a Lençóis, de onde partem em caminhada até atingir aquela localidade. Com menor poder de atração, embora também importantes, são os municípios e povoados de Iraquara, Ituaçu, Mucugê, Andaraí, Palmeiras, Rio de Contas, Itaetê, Catolé, Inúbia, Piatã e Arapirangas.

O Turismo em Lençóis é caracterizado como de alta sazonalidade e concentrado nos fins de semana, feriados e períodos de festas. Identificaram como os principais atrativos desse município e da região as cavernas, as cachoeiras, a paisagem natural, a flora, a fauna, as corredeiras, o clima de montanha, a arquitetura e o Parque Nacional da Chapada Diamantina (CAR, 1997).

Sabe-se, porém, que Lençóis nos últimos anos vive do Turismo e é a cidade da Chapada de melhor condição estrutural para absorver fluxos turísticos de maior relevância. O município dispõe de hotéis e pousadas, com capacidade para receber até 30 mil turistas ao ano e é um turismo que pode ser definido como ecológico. Existem também algumas comunidades alternativas que atraem esotéricos e naturalistas e, não raro, o município é visitado por artistas famosos e pessoas que fogem do stress dos grandes centros (CAR, 1997).

3.2.5 HOTELARIA

Segundo Santos (2006), o Governo do Estado que tomou a iniciativa de fazer o primeiro hotel em Lençóis, depois a de ampliá-lo, e asfaltar os 12 km da BA 850, que liga a cidade à BR-242. Em seguida, o governo fez uma série de contatos com empresas que trabalham com turismo de aventura, de ecoturismo, entre outros. Com isso alguns empresários apareceram, construíram hotéis grandes, como o Canto das Águas e o Portal de Lençóis; o próprio Banco de Desenvolvimento do Estado financiou os meios de hospedagem da região.

Dessa forma, deu-se início ao desbravamento da Chapada Diamantina com a construção da Pousada de Lençóis, inaugurada em 1979 e, posteriormente, com a instalação dos primórdios do que viria a ser, mais tarde, a infra-estrutura básica, o acesso, associado ao maior potencial turístico natural do estado, representado por rios, cachoeiras, cavernas, fauna e flora singulares, ao lado de ruínas de antigos povoados e patrimônio histórico urbano preservado, o turismo e a hotelaria do município começaram a despontar como atividade econômica de importância crescente para a região, principalmente pela capacidade de gerar trabalho e renda.

3.2.6 CULTURA

As festas populares existentes em Lençóis aos poucos estão desaparecendo ou perdendo seu brilho. Elas deveriam ser resgatadas, pois representam um elemento importante da cultura local e poderiam ser um atrativo a mais para o turismo. Ainda se festeja o Nosso Senhor Bom Jesus dos Passos, padroeiro dos garimpeiros, em 2 de fevereiro, que era e ainda é a festa mais importante do calendário religioso. Comemora-se a chegada da imagem de Portugal com novenas e passeata dos garimpeiros cantando o hino da categoria.

Outro evento que merece destaque no município é o Festival de Lençóis, que se caracteriza pela diversidade de estilos musicais nos shows de artistas renomados e também pela apresentação de grupos e bandas da região em um palco alternativo. Os shows são gratuitos e normalmente são realizados na Praça Principal de Lençóis. Na última edição, a proposta do evento era também sensibilizar moradores locais e visitantes para questões ambientais. O tema escolhido, Chapada sem fogo, foi abordado em oficinas de educação ambiental junto à comunidade e os visitantes foram orientados por brigadistas. Um dos objetivos das oficinas era evitar o manejo do solo com fogo, muito

usado na região. Durante o período de seca, que vai de julho a dezembro, também é comum o surgimento de focos de incêndio por causas acidentais (SECULT BA, 2010).

Outra manifestação cultural importante é o Jarê, própria da região. É a forma como o candomblé se adaptou, adquirindo aspectos do candomblé de Angola. Além das comemorações festivas, como o Caruru de São Cosme e Damião, em setembro, o Jarê incorpora rituais de cura, na qual a comunidade é chamada a testemunhar.

O artesanato, uma das expressões mais importantes da cultura popular, pouco tem de tradicional em Lençóis, sendo muito restrito. O que é oferecido ao turista ou é produto de artesãos que foram morar na cidade recentemente, reproduzindo o que faziam no local de origem, ou é de outras cidades da Chapada. Neste último caso, são encontradas as miniaturas de equipamentos do garimpo em madeira, de Seabra, as vassouras de palha de Palmeiras, o material de montaria e objetos de madeira torneada de Rio de Contas e os travesseiros de marcela do Capão.

A culinária típica local, outra expressão da cultura popular, era composta de doces caseiros e pratos de caça (atualmente proibida pelo IBAMA). Além deles, há o godó, que é a banana d'água cozida com carne seca e o cortado de melancia. Observa-se, entretanto, que essa culinária está quase totalmente afastada da mesa dos turistas. Lençóis é um município onde a comida oferecida como pizzas e outras opções “a quilo”, está completamente desvinculada da tradição da Chapada. Apenas no café da manhã de alguns hotéis ou em alguns botecos locais, ainda se encontra um pouco dos “avoadores”, rosquinhas de sal, bolos fritos e outros que fazem parte da culinária sertaneja. A falta da caça, que referenciava o passado da cidade – pois a atração pelo garimpo não deixava muitos braços disponíveis para a agricultura, vista como coisa de gente atrasada -, provocou esse vazio em um dos itens mais fortes da referência cultural.

Faz-se necessário citar as oito principais festas populares da cidade e as respectivas datas de festejo: Festa do Sr dos Passos, padroeiro dos garimpeiros (23 a 01 de fevereiro); Festejos de São João (20 a 29 de junho); Festival de Musica de Lençóis (setembro); Festa de São Francisco no Remanso (04 de outubro); Festa de Santo Antonio no Distrito do Tanquinho (1 a 13 de junho); Festa de Senhor do Bonfim na Estiva (janeiro); Festa de São José no Povoado Utinga (março) e Festa de Cosme Damião (07, 17 e 27 de setembro).

Por fim, quanto às manifestações culturais, a Prefeitura Municipal de Lençóis destaca: Religião do Jarê – religião de base angolana, uma superposição de valores indígenas e africanos. O seu culto acontece nos terreiros e as suas rezas e carurus nas casas dos populares; Reisados – tradicional fandango apresentado como teatro de rua, durante o período

natalino, quando os seus membros visitam os presépios nas casas; Lamentação das Almas – grupo de pessoas vestidas de almas, cobertas de lençóis sobre o corpo, rezam à meia noite nas igrejas, nos montes, nos rios, nos cruzeiros, durante a semana santa; Samba de Roda – grupo de tocadores de pandeiros, violas e zabumbas, que tocam e dançam as suas coreografias carregadas de meneios, que se assemelha a uma roda de samba; Marujada – teatro de rua formado por tocadores de pandeiros e caixas, vestido de marinheiros que contam a história das grandes navegações, das lutas entre mouros e cristãos; Baianas da Lavagem – durante os festejos dos padroeiros do garimpeiro, Senhor dos Passos, um grupo de mulheres, trajadas de baianas, lavam as escadarias da capela; Grupo de Índios do Remanso – no povoado quilombola do Remanso, um grupo de homens, durante a festa do São Francisco, no dia 4 de outubro, costumam vestir-se de índios e besuntar o corpo com urucum.

3.3 O HOTEL CANTO DAS ÁGUAS E A PROPOSTA DE PRESERVAÇÃO AMBIENTAL E DESENVOLVIMENTO SOCIAL DA REGIÃO

Inaugurado em 1987 e localizado a poucos metros do centro histórico da cidade de Lençóis - BA, o Hotel Canto das Águas, segundo seus gestores, desde a origem apresentava um propósito de mínimo impacto à natureza, até porque, foi construído em uma área verde de 12 mil metros quadrados ao lado do rio Lençóis, o que representa maiores cobranças e exigências tendo em vista a proximidade do meio de hospedem com os limites permitidos.



Figura 3: Vista da entrada do Hotel Canto das Águas para o Rio Lençóis.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 4: Piscina - Fachada Apartamentos Hotel Pousada Canto das Águas.
Fonte: Site do Hotel Canto das Águas, 2011.



Figura 5: Jardim do Hotel Canto das Águas.
Fonte: Correia, 2011.

Em 2009, após dois anos de consultoria com o Instituto de Hospitalidade (através do programa *Bem Receber*), o *Canto das Águas* recebeu da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, a certificação de primeiro hotel sustentável do Brasil, tendo em vista a proposta do empreendimento de conciliar a hospedagem e a prestação dos demais serviços aos clientes com projetos de preservação ambiental e desenvolvimento social da região. Além disso, os gestores afirmam ter um programa de capacitação constante para colaboradores e um compromisso com a comunidade local, através de iniciativas sociais em Lençóis, apoiando o desenvolvimento de projetos educacionais e de sustentabilidade, estabelecendo parcerias,

consumindo os produtos desses projetos e de suas cooperativas e transmitindo aos hóspedes a visão destes trabalhos e a divulgação.



Figura 6: Certificado de Conformidade da ABNT.
Fonte: Correia, 2011.

Segundo informações contidas no site do Hotel, outros meios de hospedagem também estão em processo de avaliação pela Associação, que verifica se o estabelecimento atende aos requisitos da ABNT NBR 15.401. O Programa de Certificação do Turismo Sustentável começou a ser aplicado pelo Instituto Hospitalidade – IH e, em meados de 2008, a ABNT, o Ministério do Turismo e o Sebrae passaram a integrar a missão.

A certificação ocorreu em um período de dois anos de trabalho. Durante esse tempo, técnicos da ABNT fizeram auditorias internas na empresa onde puderam certificar o Canto das Águas como o Primeiro Hotel Sustentável do Brasil. Segundo Wagner Fernandes, Presidente do Instituto de Hospitalidade, um dos idealizadores do Certificado de Sustentabilidade, “não há dúvidas de que as empresas do futuro são aquelas que trabalham não só para o crescimento de seus negócios, mas de toda a sociedade em que está inserida, daí o conceito de sustentabilidade”.

Nesse sentido, as práticas de sustentabilidade desenvolvidas pelo meio de hospedagem em questão são: coleta seletiva de lixo (com resultado financeiro da venda para funcionários envolvidos); controle de troca de enxoval a cada 03 dias (a não ser que o hóspede solicite a troca antes desse prazo determinado); utilização de produtos biodegradáveis pela governança, cozinha e lavanderia; divulgação e valorização da cultura local; sistema de aquecimento solar em todos os apartamentos; monitoramento de consumo de energia elétrica e água com registro em planilhas para controle; compostagem das podas e varrição do jardim; prioridade à contratação de colaboradores da região, os quais recebem treinamento de formação no hotel; apoio financeiro mensal a ONGs locais como a Grãos de Luz/Griô (vencedora do prêmio Itaú – Unicef 2004), creche Mãe Fifa e Clube de mães; apoios pontuais a diversas iniciativas de ONGs ou instituições como: Colégio Estadual, Brigada de Combate a Incêndios, Associação de Guias e Condutores, entre outros; políticas de compra de produtos e serviços que colaborem com o meio ambiente; avaliação de satisfação dos colaboradores; informativo aos hóspedes e colaboradores da missão e política de sustentabilidade; avaliação de satisfação do cliente (análise e resposta ao opinário); apoio e incentivo de aprendizagem de línguas estrangeiras para os colaboradores, somado ao apoio e incentivo à formação acadêmica para a gerência administrativa (curso de bacharelado em administração).



Figura 7: Lixeiras de coleta seletiva das áreas comuns do Hotel Canto das Águas.
Fonte: Tourinho, 2010.



Figura 8: Saco de lavanderia artesanal.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 9: Livro artesanal de informações ao hóspede.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 10: Lixeira reciclada com saco de papel.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 11: Placa não perturbe artesanal.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 12: Amenities com cartão informativo em cesta artesanal.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 13: Saco artesanal para mudas.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 14: Jogos americanos artesanais.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 15: Cestas artesanais.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 16: Informativo aos funcionários sobre separação de resíduos na cozinha.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 17: Informativo ao hóspede na UH sobre a missão do Hotel.
Fonte: Correia, 2011.

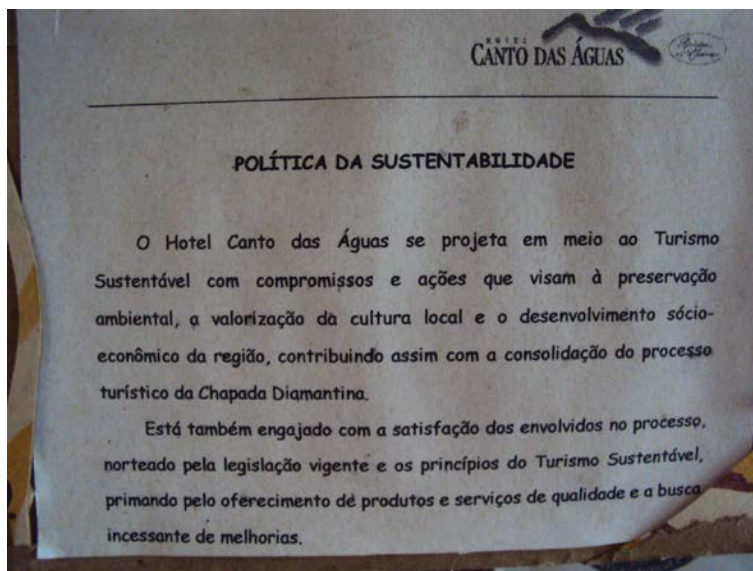


Figura 18: Informativo ao hóspede na UH sobre a política de sustentabilidade do Hotel.
Fonte: Correia, 2011.

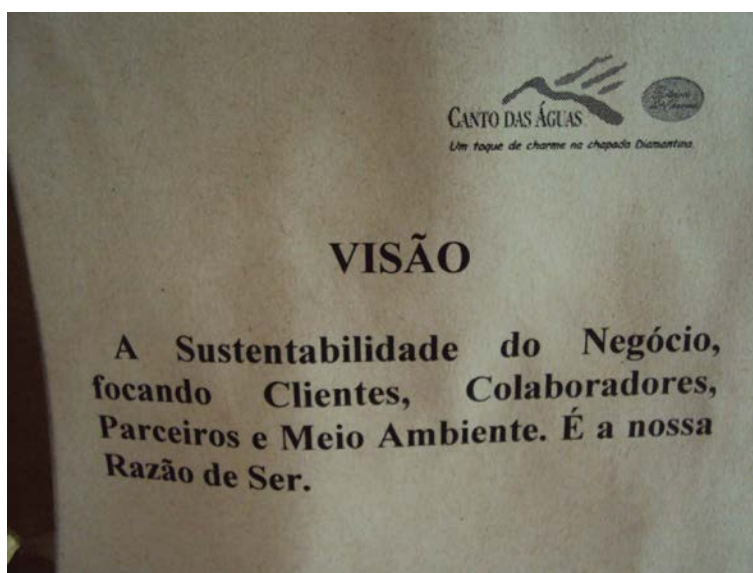


Figura 19: Informativo ao hóspede na UH sobre a visão do Hotel.
Fonte: Correia, 2011.

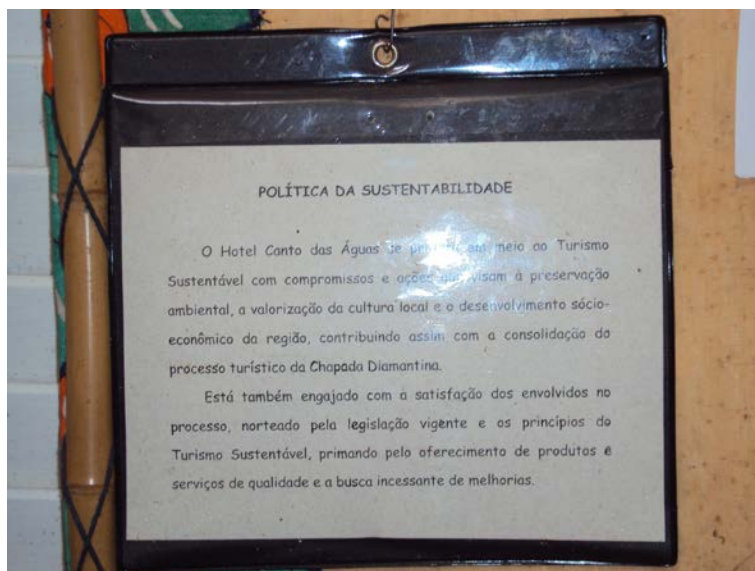


Figura 20: Informativo ao hóspede em mural no corredor sobre a política de sustentabilidade do Hotel.

Fonte: Correia, 2011.

Observa-se também que houve uma grande preocupação em relação aos aspectos construtivos e arquitetônicos, para que cada detalhe estivesse em harmonia com o meio natural da região. O hotel tem arquitetura inspirada na Chapada Diamantina, como uma forma de estar ambientado à natureza que o cerca. Isso pode ser verificado através da parede de pedra construída ao modo tradicional da região, das madeiras de demolição reutilizadas criando estruturas ou acabamentos, pinturas totalmente contemporâneas junto de caiações que lembram as antigas fazendas, enfim um projeto arquitetônico que alia a diversidade e a mistura, fazendo referência a diferentes estilos, como o colonial, rústico e contemporâneo. A arquitetura do Canto das Águas segue, portanto, o mesmo estilo colonial do casario da cidade de Lençóis. Além disso, a decoração privilegia as obras de artesãos locais que trabalham com cerâmica, madeira e metais, oferecendo aos hóspedes um contato constante com a riqueza cultural da Chapada Diamantina.



Figura 21: Recepção com paredes de Pedra e bancada feita de mosaico por artista plástico da região.

Fonte: Correia, 2011.

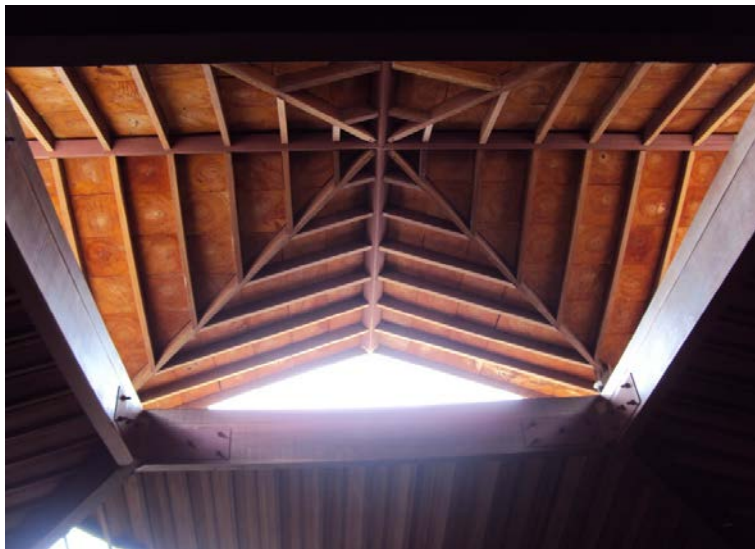


Figura 22: Teto recepção.

Fonte: Correia, 2011.



Figura 23: Fachada das UHs com paredes externas de pedra e imagem nativa ao fundo.
Fonte: Tourinho, 2011.



Figura 24: Decoração com obras de artistas plásticos da região.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 25: Presépio produzido por artista plástico da região.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 26: Corredor da área de uso comum com obra de artista plástico da região compondo a decoração.
Fonte: Tourinho, 2011.



Figura 27: Área da recepção com abertura para aproveitamento da luz solar e obra de artista plástico da região.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 28: Janelas de vidro para maior aproveitamento da luz natural.
Fonte: Correia, 2011.

Acompanhando o leito de pedra do rio, o intuito dos proprietários do Hotel era de construir de forma a preservar o meio ambiente, interferindo o mínimo possível na paisagem: os jardins e praças internos lembram as flores silvestres da Chapada, suas escadarias lembram as próprias pedras do rio e até a piscina foi pensada como uma corredeira.



Figura 29: Janelas de vidro para maior aproveitamento da luz natural.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 30: Área verde mantida e preservada no Hotel Canto das Águas.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 31: Cadeiras no jardim com apreciação da natureza.
Fonte: Tourinho, 2010.



Figura 32: Área de leitura ao ar livre.
Fonte: Site do Hotel Canto das Águas, 2011.



Figura 33: Escadaria de pedras.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 34: Piscina com curvas que lembram o rio.
Fonte: Correia, 2011.

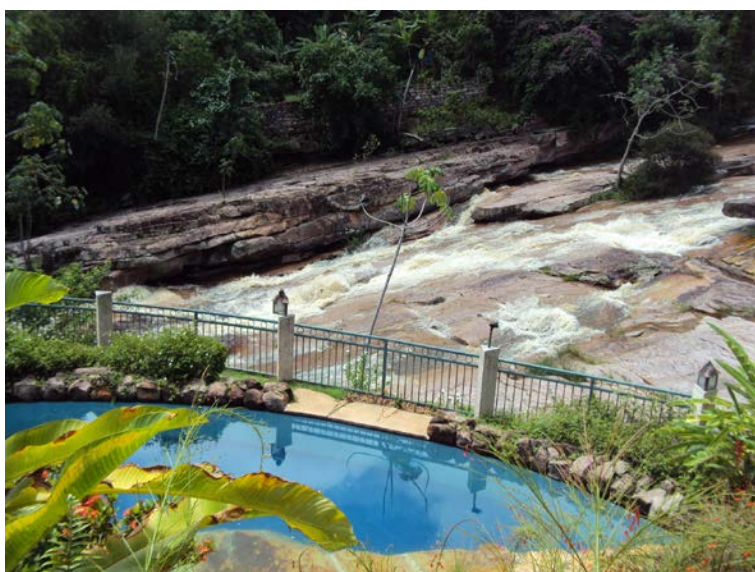


Figura 35: Piscina e Rio Lençóis lado a lado.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 36: Piscina semelhante a corredeira em harmonia com o Rio Lençóis e a vegetação.
Fonte: Correia, 2011.

Somado a isso, desde 2003 o Hotel segue o código de conduta ambiental da Associação de Hotéis Roteiros de Charme, na qual avalia o nível de serviço prestado pelo meio de hospedagem, o conforto e a preocupação com a sustentabilidade. Sabe-se que essa Associação nasceu em plena Eco-92, no Rio de Janeiro. Esta associação de Hotéis são, portanto, regidos por ideais comuns: oferecer uma hospedagem diferenciada, cheia de personalidade e sofisticação e ao mesmo tempo buscar a harmonia com o meio ambiente e ser atuante em suas comunidades. Muitos atribuem aos hotéis do Roteiro de Charme – somente 51 em todo o Brasil – simplesmente o charme, mas é muito mais do que isso.



Figura 37: Placa da Associação Roteiros de Charme na entrada.
Fonte: Tourinho, 2010.

O empreendimento garantiu ainda o título de empresa baiana mais competitiva em serviços turísticos no ano de 2009 através do MPE – Prêmio de Competitividade para Micro e Pequenas Empresas. Nesse sentido, verifica-se que dentro do cenário competitivo há caminho para a sustentabilidade, afinal, ao mesmo tempo que o diferencial competitivo de uma organização depende do sucesso de seus produtos e serviços é preciso que essa excelência se baseie em um modelo de gestão. Para o Canto das Águas, foi a adoção de um modelo sustentável que lhe deu o primeiro lugar no MPE 2009.



Figura 38: Prateleiras com certificados, informações diversas sobre o Hotel e outros associados da Roteiros de Charme.
Fonte: Tourinho, 2010.



Figura 39: Título do MPE 2009.
Fonte: Correia, 2011.

O MPE “se constitui no reconhecimento às micro e pequenas empresas que promovem o aumento da qualidade, produtividade e competitividade que também são avaliadas por um corpo técnico através de um questionário e de análises”, explica Gênia Porto, coordenadora executiva do MPE. Foi nesse quesito que o Hotel recebeu o título da melhor prestação de serviços turísticos da Bahia.

Em se tratando da estrutura física, o Hotel possui 44 apartamentos, sendo 8 suítes, todos com ar condicionado, televisor, telefone, cofre e frigobar. As áreas comuns incluem um restaurante com vista para o Rio Lençóis, salão de jogos, bar, piscina, sauna, tenda de

massagem e estacionamento próprio. Tais características têm atraído, de uma forma geral, amantes do ecoturismo, casais em lua-de-mel, idosos, famílias em busca de contato com a natureza e executivos em busca de tranquilidade e atividade física.



Figura 40: Apartamento Canto do Rio com vista para o Rio Lençóis.
Fonte: Site do Hotel Canto das Águas, 2011.



Figura 41: Sala de Estar da Suíte Encanto.
Fonte: Site do Hotel Canto das Águas, 2011.



Figura 42: Suíte Encanto.
Fonte: Site do Hotel Canto das Águas, 2011.



Figura 43: Banheira de Hidromassagem da Suíte Encanto.
Fonte: Site do Hotel Canto das Águas, 2011.



Figura 44: Ar condicionado com estrutura para não impactar na proposta de estar harmonia com o ambiente natural da região.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 45: Tenda de Massagem ao ar livre.
Fonte: Site do Hotel Canto das Águas, 2011.



Figura 46: Espaços para massagem.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 47: Espaço para relaxar.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 48: Sauna do Hotel Canto das Águas.
Fonte: Site do Hotel Canto das Águas, 2011.



Figura 49: Mesa de sinuca da Sala de Jogos.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 50: Mesa para jogos de carta e tabuleiro.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 51: Prateleira de livros em inglês na Sala de Jogos.
Fonte: Tourinho, 2010.



Figura 52: Salão de Convenções.
Fonte: Site do Hotel Canto das Águas, 2011.



Figura 53: Restaurante Azul – Hotel Canto das Águas.
Fonte: Site do Hotel Canto das Águas, 2011.



Figura 54: Varanda do Restaurante com vista para o Rio Lençóis.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 55: Mesa do Restaurante em mosaico feito por artista plástico da região.
Fonte: Correia, 2011.



Figura 56: Ovos orgânicos preparados na hora para o cliente.
Fonte: Tourinho, 2010.

Com relação à disposição hierárquica dos cargos/funções, segue abaixo o organograma com a respectiva descrição de cada cargo/função elaborados pelos gerentes do meio de hospedagem.

COD. 02

Data: 11/02/2007

Responsáveis: Flaviana , Ramon e

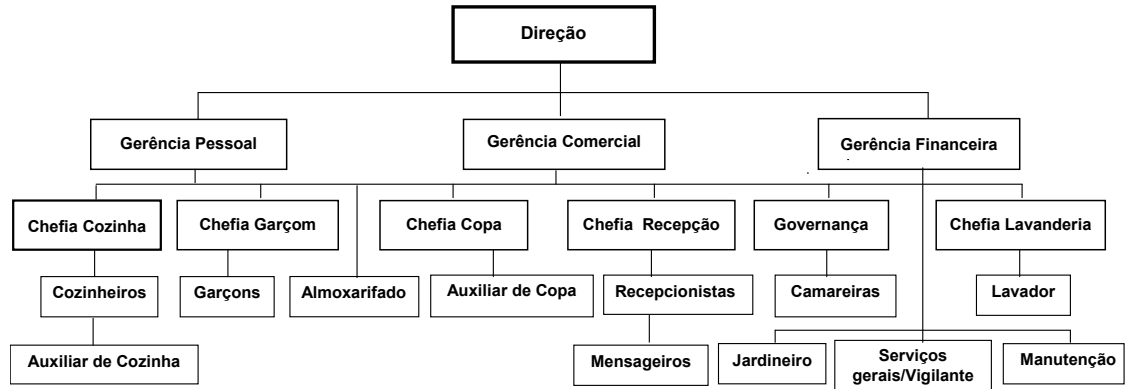
Revisão: Anual

Data revisão: 10/02/2010

Ney Paulo
Aprovação: OK



ORGANOGRAMA



DESCRIÇÃO DOS CARGOS/FUNÇÕES DO ORGANOGRAMA

FUNÇÃO	ATRIBUIÇÕES	FUNÇÃO	ATRIBUIÇÕES
Diretores	Responsável pelo funcionamento e marketing do hotel.	Garçons	Responsável pelo atendimento no bar e restaurante.
Ger. Pessoal	Coordena toda equipe de trabalho. Responsável da direção pelo SGS.	Governanta	Coordena as camareiras quanto à limpeza e arrumação dos quartos e áreas externas.
Ger. Comercial	Responsável por reservas de grupos, individuais e agências. Responsável substituto da direção do SGS.	Camareiras	Responsável pela limpeza e arrumação dos quartos e áreas externas.
Ger. Financeiro	Responsável pela parte financeira do hotel. Responsável da direção pelo SGS.	Chefe de Lavanderia	Atua e orienta as lavadeiras quanto à lavagem, secagem, passagem e distribuição das roupas.
Chefe de Recepção	Responsável pelo funcionamento da recepção.	Lavadeiras	Responsável pela lavagem, secagem, passagem e distribuição das roupas.
Recepcionistas	Atendimento ao cliente.	Jardineiros	Responsável pela manutenção do jardim.
Messageiros	Responsável por encaminhar o hóspede e seus pertences ao apartamento.	Serviços Gerais	Responsável por serviços extras tais como: Lavagem de áreas, encaminhamento do lixo...
Chefe de Cozinha	Responsável pelo funcionamento da cozinha.	Manutenção	Responsável pela manutenção dos equipamentos do hotel.
Cozinheiras	Responsável pelo preparo dos alimentos.	Auxiliar de cozinha	Auxilia as cozinheiras no preparo dos alimentos.
Chefe de copa	Responsável pelo funcionamento e preparação do café da manhã.	Chefe de garçom	Responsável pelo funcionamento do bar e do restaurante.
Auxiliar de copa	Auxilia na preparação do café da manhã.	Vigilante	Responsável pela segurança noturna do hotel

Tabela 4: Descrição dos cargos/funções do organograma do Hotel Canto das Águas.

Fonte: Gerentes do Hotel Canto das Águas, 2010.

4 PESQUISA DE CAMPO

A pesquisa de campo foi realizada para obter as informações que respondessem aos objetivos gerais e específicos estabelecidos no projeto de pesquisa, utilizando como objeto de estudo o Hotel Canto das Águas. Para tanto, foram realizadas uma observação direta nas dependências internas e externas do Hotel Canto das Águas, uma entrevista com o gerente comercial, um questionário com os funcionários, um questionário com os hóspedes e outro destinado aos moradores de Lençóis – Ba, no intuito de perceber a visão de todos estes a respeito das práticas sustentáveis desenvolvidas pelo Hotel e confrontar as idéias para se obter uma conclusão mais clara e precisa.

4.1 ENTREVISTA

Para levantar informações a respeito da gestão sustentável no Hotel Canto das Águas e analisar a postura dos gestores do MH a respeito das influências dessas práticas no ambiente natural, cultural e humano de Lençóis-Ba, foi aplicada uma entrevista estruturada com roteiro de perguntas previamente estabelecidas.

Segundo Appolinário (2006) “uma entrevista é um procedimento de coleta de dados que envolve o encontro de duas pessoas – entrevistador e entrevistado [...]”. Assim, a entrevista foi estruturada e aplicada ao gerente comercial Ney Paulo Pereira dos Santos, que tem 34 anos e trabalha no Hotel Canto das Águas há 13 anos.

De acordo com Ney Paulo, o motivo que levou a escolha do segmento da sustentabilidade para o empreendimento deles foi a possibilidade de promover um benefício mútuo, pois acreditavam ser um modo de ter um bom retorno financeiro agregando a isso o cuidado com a natureza e com o meio social. Afirmou ainda, que em relação à denominação de Hotel de Charme, se deu por se enquadrarem na filosofia da Associação de Hotéis Roteiro de Charme, que consiste na forma diferenciada de atendimento ao hóspede, equilíbrio entre estilo e conforto, suítes temáticas, além de outros critérios.

Quando perguntado a respeito das práticas de sustentabilidade desenvolvidas pelo Hotel, ele respondeu que consistem na coleta seletiva do lixo (envolvendo todos os colaboradores), na lavagem dos enxovais a cada três dias ou a pedido do cliente,

compostagem da poda do jardim, não utilização de material descartável (apenas material retornável) até mesmo nos utensílios da merenda de trilha, sistema de aquecimento solar central em todo hotel para aquecimento da água, apoio a brigada de incêndio da região, apoio a Grãos e Griô (projeto educacional que cuida de crianças carentes da cidade), financiamento para a creche da cidade e outros projetos pontuais, somado a inúmeras outras ações voltadas às práticas ambientais e sociais.

Em se tratando da certificação de sustentabilidade obtida através da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), ele afirmou que os critérios estabelecidos são muito minuciosos e, por isso, o Hotel passou cerca de dois anos de trabalho (tratando as não conformidades) até conseguir a certificação. Disse também que é preciso pagar uma taxa a ABNT e passar pelo processo de auditoria, sendo que primeiramente houve a formalização do processo através das consultorias do Programa Bem Receber (Instituto de Hospitalidade), onde os trabalhos do hotel foram alinhados na criação das planilhas e documentos, para que o sistema de sustentabilidade que estava sendo implementando fosse testado e aprovado. Após um ano foi feita uma nova auditoria (manutenção) da ABNT para saber se a empresa continuava seguindo todo o programa montado e certificado por eles. Depois desses passos, para continuar com o selo cabe a empresa pedir novamente auditoria.

Tendo em vista os aspectos construtivos e arquitetônicos, Ney Paulo afirmou que desde o início os proprietários e os gestores do hotel tiveram a preocupação para que tudo fosse projetado em harmonia com o ambiente natural e cultural da localidade. Segundo ele o terreno onde o hotel está localizado hoje era composto de duas edificações que eram uma granja bastante simples e quando foi adquirido pelo proprietário Carlos Amiato foram construídos apartamentos e com o passar dos anos sendo ampliado de forma a causar o menor impacto possível no meio ambiente, tanto que a construção foi feita no estilo da cidade, com a utilização de pedras e madeiras da região, o xerém (cascalho que era utilizado pelos garimpeiros), madeiras de demolição (reaproveitamento de madeira), caiações e arcadas parecidas com as existentes no centro histórico da cidade.

Entretanto, quando questionado se o esgoto é tratado antes de ser despejado nos rios da região, ele falou que no hotel não tem uma central de tratamento, sendo, portanto, em conjunto com o esgotamento central público da Embasa.

O apoio as ONGs é feito em sua maioria através de incentivos financeiros pontuais, mensalmente. São exemplos de ONGs apoiadas: o Grupo de Capoeira Corda Bamba, a creche, o Projeto Grão de Luz Griô, apoio a Associação local de guias, além de outros apoios.

De acordo com o entrevistado há também prioridade a contratação de mão de obra local, pois acreditam que a sustentabilidade ocorre desta maneira, apoiando os residentes e mesmo que estes não sejam especializados na área, são oferecidos treinamentos e incentivos para que façam cursos (financiando 50% do curso de idiomas), acompanhando e orientando, inclusive, diariamente no manejo das ações sustentáveis que devem ser empregadas.

Para ele, os hóspedes são conscientizados acerca das políticas ambientais do hotel através do site da empresa, onde constam todas as iniciativas ambientais e sociais do MH, além de displays (existentes em cada acomodação) onde fica descrito a missão do hotel e as atitudes desenvolvidas, tentando induzir o hóspede a também adotar medidas de conservação/preservação dos recursos naturais.

Com relação aos custos operacionais do hotel, o entrevistado relatou que o emprego das práticas sustentáveis influenciou sensivelmente na redução destes índices. Com o advento do sistema de aquecimento solar central em todos os quartos, por exemplo, percebeu-se claramente através de planilhas de monitoramento que o consumo de energia elétrica caiu consideravelmente, não precisando dispendir uma grande quantidade de dinheiro para o pagamento das contas de água e de energia, de modo a contribuir também com o meio ambiente.

Em se tratando da utilização dessas medidas sustentáveis como forma de autopromoção do Hotel, o gerente Ney Paulo informou que desde quando foram certificados procuraram divulgar através de jornais, revistas e sites, para que pudessem mostrar as pessoas que é possível ganhar dinheiro minimizando os impactos na natureza, acrescentando ainda que não se enquadram nesse modismo de sustentabilidade da atualidade, até porque, já tinham essa política há 24 anos, havendo agora somente a formalização de todos os processos os quais já eram feitos no hotel.

Para finalizar, o entrevistado disse acreditar que essa gestão sustentável do Canto das Águas influencie de forma efetiva nos diversos ambientes do município de Lençóis, pois vem contribuindo de modo positivo, sendo inclusive seguido como modelo de gestão para outros MHs, agências de turismo e novos empreendimentos, além de ter fornecido uma relevante base para que a cidade e a região passasse a entender e buscar um turismo de fato sustentável.

Dessa forma, a gestão hoteleira sustentável, sob a óptica do entrevistado, é de grande relevância pelo fato de favorecer o meio socioambiental e possibilitar um significativo retorno financeiro ao meio de hospedagem simultaneamente.

4.2 A PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS ACERCA DA GESTÃO SUSTENTÁVEL DO HOTEL CANTO DAS ÁGUAS

O ambiente de trabalho apresenta grande importância na organização de uma instituição e influencia diretamente na qualidade dos serviços prestados pela empresa. Compreender a gestão sustentável do Hotel e as consequências dessas práticas no meio natural, cultural e social de Lençóis implica em analisar o clima organizacional, o grau de satisfação dos colaboradores no local de trabalho e o ponto de vista destes acerca do emprego de práticas mais ecológicas e humanas no meio de hospedagem.

O levantamento das informações relevantes para o entendimento das variáveis que norteiam o ponto de vista dos colaboradores do Hotel Canto das Águas sobre a política de sustentabilidade do MH foi feito através da técnica de questionário. Foram aplicados dez questionários, aos funcionários dos diversos setores, tendo como objetivo avaliar as práticas sustentáveis desenvolvidas e o grau de satisfação dos funcionários face à instituição pesquisada.

Os resultados do questionário estão apresentados no gráfico onde, a partir destes, será realizada uma análise, tomando-se por base as referências estudadas e as informações coletadas na observação e na entrevista.

Dos dez questionários aplicados, no tocante ao perfil dos respondentes, sessenta por cento das questões foram respondidas por funcionários do sexo masculino, e quarenta por cento, por funcionários do sexo feminino. Dessa mesma população se constatou a partir do gráfico 1, que oitenta por cento tem entre vinte e cinco e trinta e cinco anos; dez por cento com faixa etária de dezoito e vinte e cinco anos; e os outros dez por cento restantes estão entre trinta e cinco e quarenta e cinco anos.

Faixa etária dos funcionários

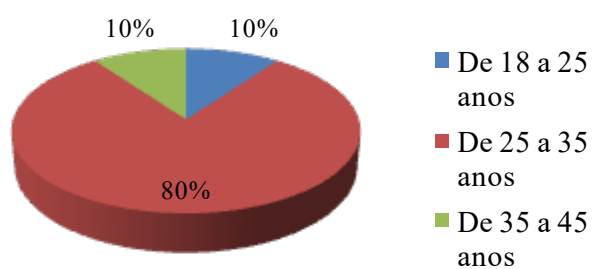


Gráfico 1: Faixa etária dos funcionários do Hotel
Elaboração: Correia, 2011.

No quesito local de residência, cem por cento dos questionados informaram residir no município de Lençóis-Ba. Em relação ao tempo de trabalho no Hotel, (gráfico 2), cinqüenta por cento dos funcionários tem de seis a nove anos trabalhando no Hotel; trinta por cento de um a três anos; dez por cento de três a seis anos e dez por cento de dezoito a vinte e um anos.

Tempo de trabalho dos funcionários no Hotel Canto das Águas

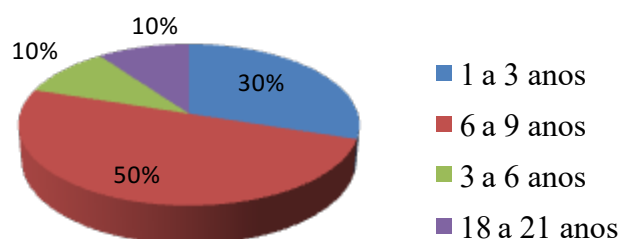


Gráfico 2: Tempo de trabalho dos funcionários no Hotel Canto das Águas.
Elaboração: Correia, 2011.

As questões relacionadas à política de sustentabilidade foram avaliadas a partir de alguns critérios norteadores das medidas socioambientais utilizadas em empreendimentos hoteleiros, levando-se em consideração também as ditas práticas sustentáveis desenvolvidas pelo Hotel Canto das Águas, para posteriormente confrontar as informações expostas pelo gerente, com as dos funcionários e depois com os hóspedes e moradores.

Em relação aos programas de treinamento no Hotel, todos os funcionários perguntados disseram ter participado deles e todos afirmaram também conhecer os programas ambientais, a flora, fauna e a cultura local. Além disso, cem por cento dos colaboradores falaram que tem conhecimento das iniciativas das ONGs apoiadas pelo Hotel, que existe um programa de capacitação constante para os funcionários e que recebem informações sobre a missão e política de sustentabilidade do Hotel.

No quesito relacionado aos projetos educacionais e de sustentabilidade do Hotel, (gráfico 3), oitenta por cento dos funcionários disseram que transmitem informações a este respeito para os hóspedes e os vinte por cento restantes informaram que essa atitude não se aplica a função/setor que desempenha no trabalho.

Transmissão de informações acerca dos projetos educacionais e de sustentabilidade do Hotel aos hóspedes a partir dos funcionários

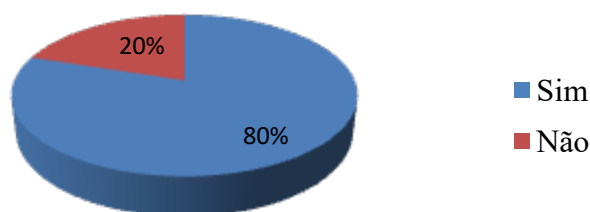


Gráfico 3: Transmissão de informações acerca dos projetos educacionais e de sustentabilidade do Hotel aos hóspedes a partir dos funcionários.
Elaboração: Correia, 2011.

Somado a isso, quando questionados a respeito do monitoramento de consumo de energia elétrica e água no Hotel através do registro em planilhas para controle, (gráfico 4), oitenta por cento responderam que realizam ou tem conhecimento dessa prática, já vinte por cento responderam que não realizam ou não tem conhecimento dela.

Monitoramento de consumo de energia elétrica e água no Hotel

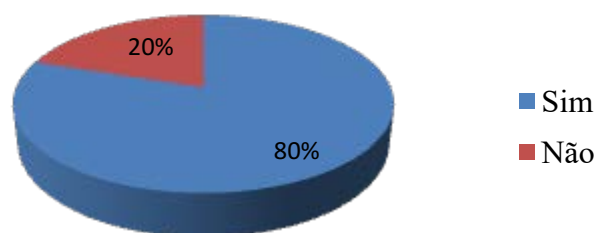


Gráfico 4: Monitoramento de consumo de energia elétrica e água no Hotel Canto das Águas.
Elaboração: Correia, 2011.

Quanto ao grau de satisfação dos funcionários do Hotel, (gráfico 5), sessenta por cento disseram estar muito satisfeitos e os quarenta por cento restantes, se mostraram satisfeitos.

Grau de satisfação dos funcionários do Hotel

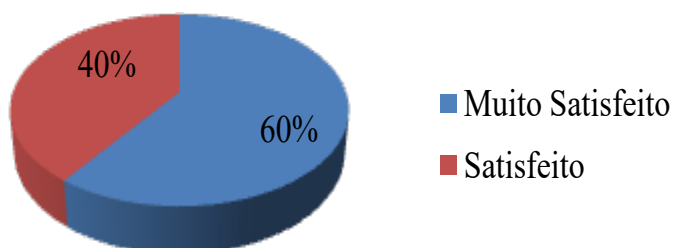


Gráfico 5: Grau de satisfação dos funcionários do Hotel no ambiente de trabalho.
Elaboração: Correia, 2011.

No quesito relacionado ao grau de satisfação do hóspede em relação à gestão ambiental, aos serviços, atendimento e estrutura do hotel, sessenta por cento dos colaboradores avaliaram como muito satisfeitos e quarenta por cento acreditam que estejam satisfeitos. Os funcionários foram perguntados ainda sobre o apoio e incentivo de aprendizagem de línguas estrangeiras por parte do Hotel, (gráfico 6), e oitenta por cento

responderam que recebem apoio e incentivo nesse sentido e os vinte por cento restantes afirmaram que esse benefício não se aplica a função/setor que desempenham no trabalho.

Apoio e incentivo de aprendizagem de línguas estrangeiras

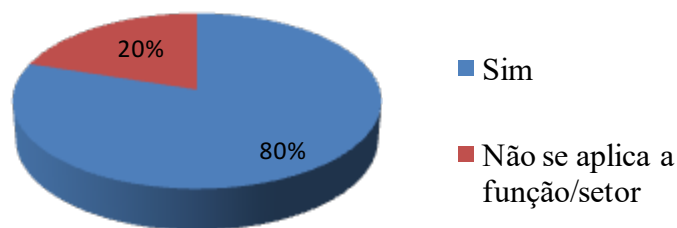


Gráfico 6: Apoio e incentivo de aprendizagem de línguas estrangeiras aos funcionários por parte do Hotel.
Elaboração: Correia, 2011.

Em relação ao emprego das práticas sustentáveis no Hotel, de acordo com o gráfico 7, dos funcionários questionados, oitenta por cento disseram que essas práticas refletem a preocupação com o meio ambiente e a responsabilidade social. Os vinte por cento restantes acreditam que refletem todas as alternativas citadas na questão, que são: preocupação com o meio ambiente e responsabilidade social; diferencial competitivo no mercado e intuito de reduzir os custos operacionais.

Avaliação dos funcionários acerca das práticas sustentáveis do Hotel

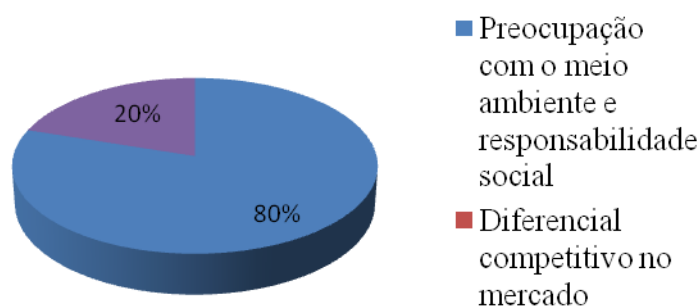


Gráfico 7: Avaliação dos funcionários acerca das práticas sustentáveis do Hotel
Hotel
Elaboração: Correia, 2011.

4.3 A PERCEPÇÃO DOS HÓSPEDES ACERCA DA GESTÃO SUSTENTÁVEL DO HOTEL CANTO DAS ÁGUAS

Na análise das influências das práticas sustentáveis empregadas no Hotel Canto das Águas para os ambientes natural, cultural e humano da cidade de Lençóis-BA, sob o ponto de vista dos hóspedes, cinquenta e cinco por cento dos questionados foram do sexo masculino e quarenta e cinco por cento, feminino. Em relação à idade, (gráfico 8), trinta e cinco por cento dos clientes questionados tem entre vinte e cinco e trinta e cinco anos; trinta por cento, entre trinta e cinco e sessenta anos; vinte por cento, entre trinta e cinco e quarenta e cinco anos; dez por cento, entre dezoito e vinte e cinco anos; e cinco por cento, acima de sessenta anos.

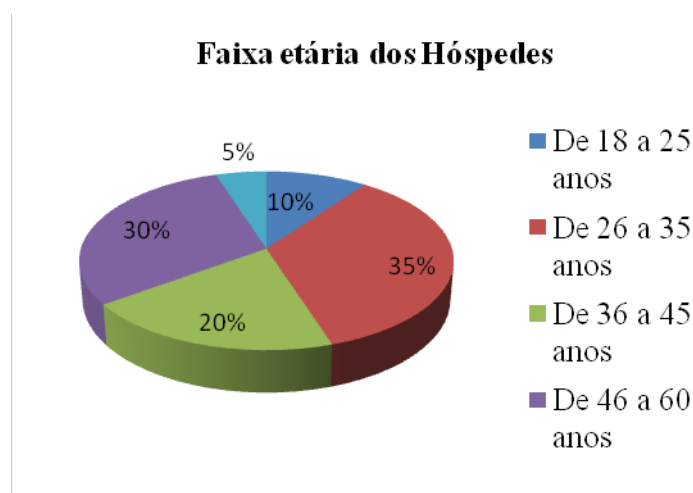


Gráfico 8: Faixa etária dos hóspedes do Hotel Canto das Águas.
Elaboração: Correia, 2011.

Quanto a faixa de renda dos hóspedes, (gráfico 9), setenta e cinco por cento dos investigados ganham acima de cinco salários; dez por cento, entre três e quatro salários; cinco por cento, entre um e dois salários; cinco por cento entre dois e três salários; e cinco por cento entre quatro e cinco salários.

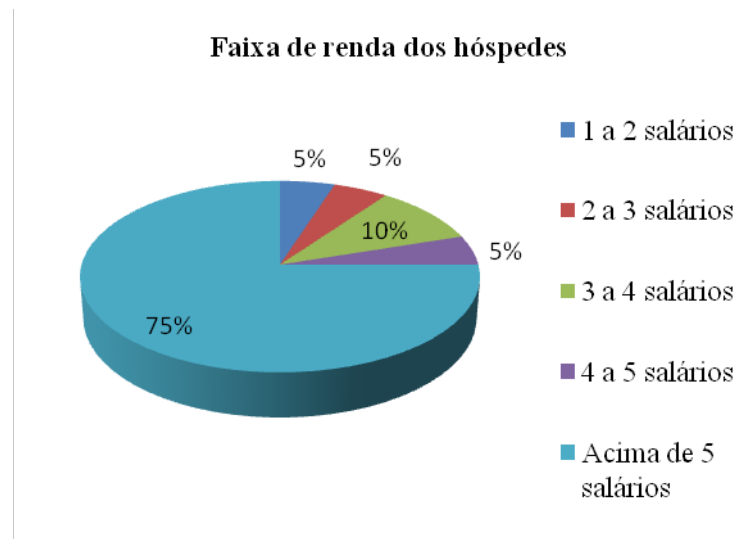


Gráfico 9: Faixa de renda dos hóspedes do Hotel Canto das Águas.
Elaboração: Correia, 2011.

Em relação ao modo como conheceu o Hotel Canto das Águas, (gráfico 10), quarenta e cinco por cento informaram que foi através de amigos; quarenta por cento através de outra forma não mencionada; dez por cento por agência/operadora de viagem; e os cinco por cento restantes pela internet/web sites.

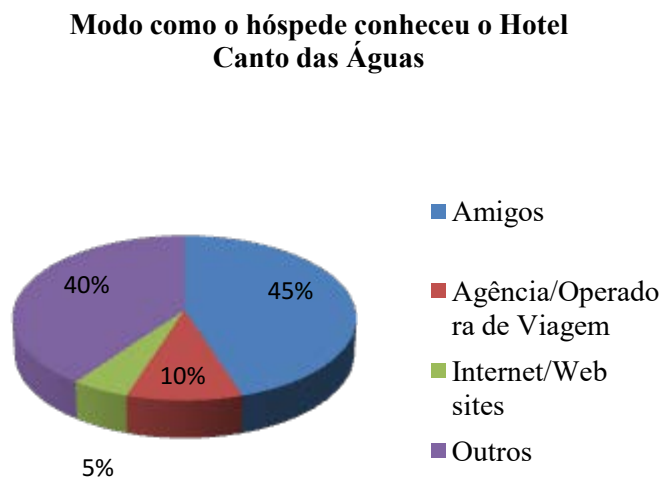


Gráfico 10: Modo como o hóspede conheceu o Hotel Canto das Águas.
Elaboração: Correia, 2011.

Quanto ao motivo principal da escolha de hospedagem no Hotel Canto das Águas, (gráfico 11), houve a possibilidade de assinalar mais de uma alternativa, então, vinte e

oito por cento dos hóspedes falaram que foi pelos serviços oferecidos; vinte e cinco por cento pela localização; vinte e cinco por cento pela estrutura física; e vinte e dois por cento pela gestão sustentável.

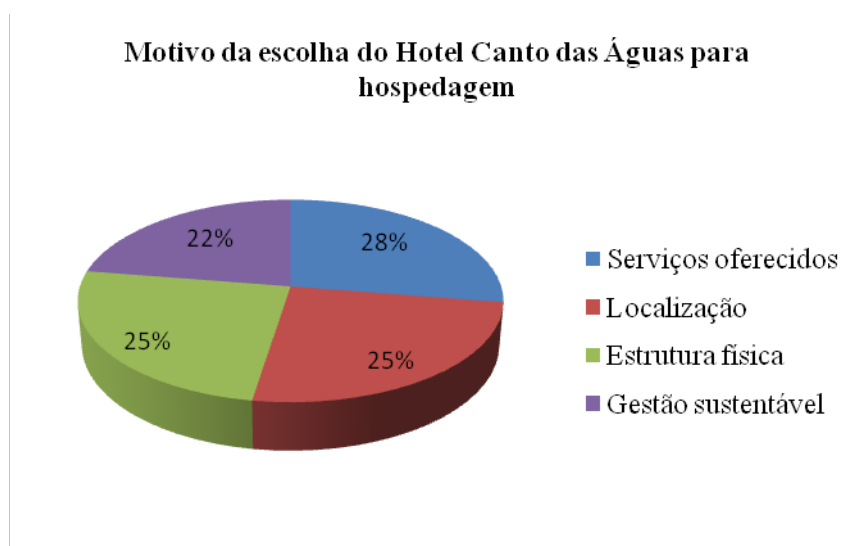


Gráfico 11: Motivo da escolha do Hotel Canto das Águas para hospedagem.
Elaboração: Correia, 2011.

Sobre o motivo da viagem, (gráfico 12), setenta por cento disseram que foram a passeio; vinte por cento, a trabalho; e os dez por cento restantes por outros motivos.

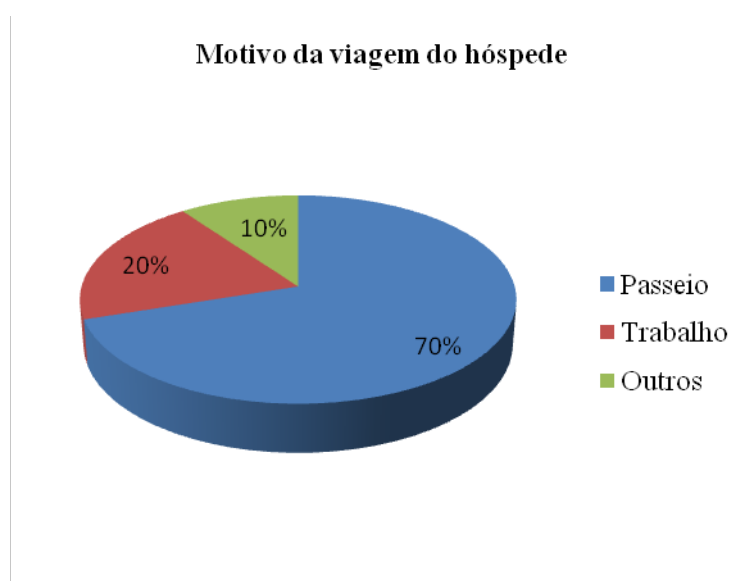


Gráfico 12: Motivo da viagem do hóspede.
Elaboração: Correia, 2011.

No quesito grau de satisfação em relação à hospedagem no Hotel, (gráfico 13), setenta e cinco por cento estão muito satisfeitos e vinte e cinco por cento, satisfeitos.

Grau de satisfação do hóspede em relação à hospedagem no Hotel

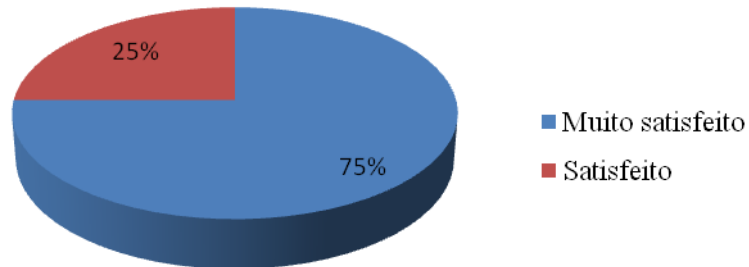


Gráfico 13: Grau de satisfação do hóspede em relação à hospedagem no Hotel Canto das Águas.
Elaboração: Correia, 2011.

Já em relação ao recebimento de informações a respeito dos programas ambientais através dos funcionários do meio de hospedagem, (gráfico 14), sessenta e cinco por cento afirmaram não ter recebido essas informações e trinta e cinco por cento disseram ter recebido.

Recebimento de informações a respeito dos programas ambientais através dos funcionários do Hotel

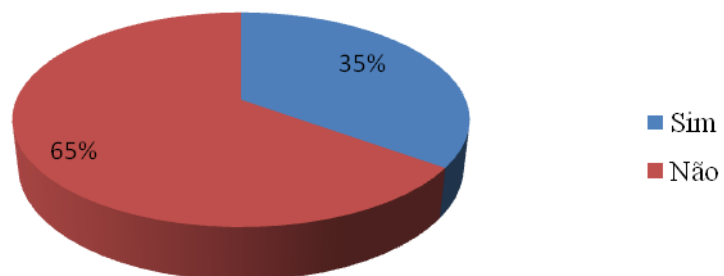


Gráfico 14: Recebimento de informações a respeito dos programas ambientais através dos funcionários do Hotel Canto das Águas.
Elaboração: Correia, 2011.

Quando perguntados sobre a sustentabilidade, cem por cento dos clientes disseram que acreditam nela e nos benefícios que proporciona. No tocante ao emprego de

práticas sustentáveis no ramo hoteleiro, todos os hóspedes questionados disseram que é uma iniciativa necessária

Em relação as ONGs, projetos educacionais e cooperativas apoiadas pelo hotel, sessenta e cinco por cento disseram que não receberam informações dos funcionários a esse respeito e trinta e cinco por cento falaram que receberam, conforme mostra o gráfico 15.

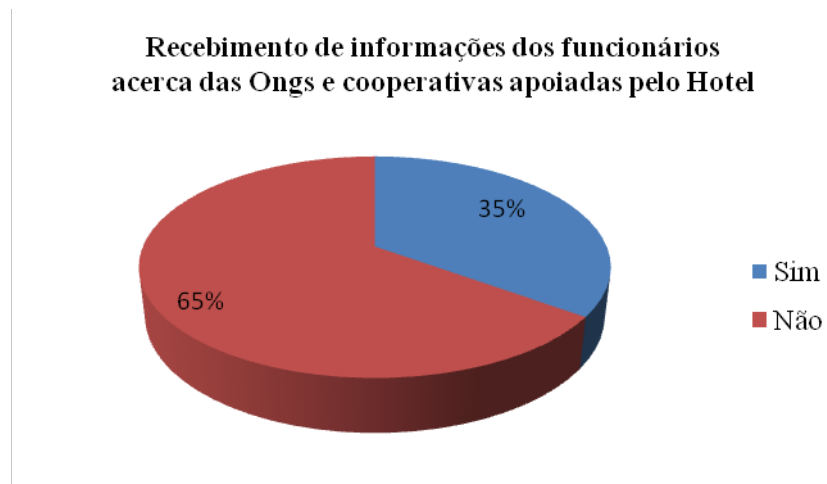


Gráfico 15: Recebimento de informações dos funcionários acerca das Ongs e cooperativas pelo Hotel.
Elaboração: Correia, 2011.

Sobre a avaliação dos hóspedes acerca da gestão ambiental, serviços, atendimento e estrutura do hotel, (gráfico 16), sessenta por cento dos clientes classificaram como ótimo; trinta e cinco por cento como bom; e os cinco por cento restantes classificaram como regular.

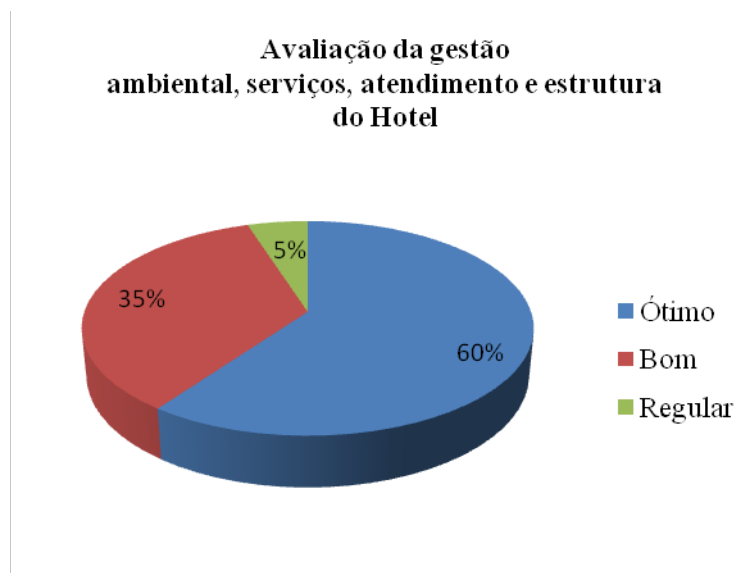


Gráfico 16: Avaliação da gestão ambiental, serviços, atendimento e estrutura do Hotel Canto das Águas.
Elaboração: Correia, 2011.

No quesito sobre a missão e a política de sustentabilidade do Hotel, (gráfico 17), sessenta e cinco por cento disseram que não receberam informações a esse respeito e trinta e cinco por cento falaram que receberam.

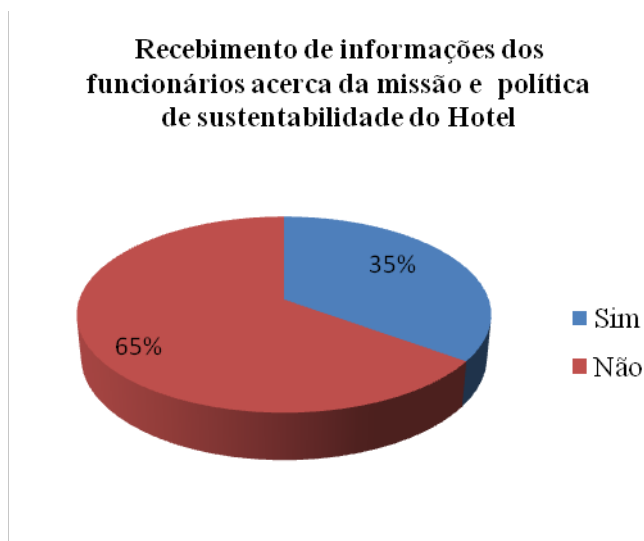


Gráfico 17: Recebimento de informações dos funcionários acerca da missão e política de sustentabilidade do Hotel Canto das Águas.
Elaboração: Correia, 2011.

Por fim, quanto a conscientização dos hóspedes acerca do respeito a natureza, o gráfico 18 revela que oitenta e cinco por cento deles aprendeu a ter atitudes mais conscientes em relação à conservação/preservação dos recursos naturais e adquiriram uma postura melhor nesse sentido a partir da hospedagem; já quinze por cento dos hóspedes disseram que não houve mudanças nesse sentido.

Conscientização dos hóspedes acerca do respeito à natureza e postura melhor após hospedagem

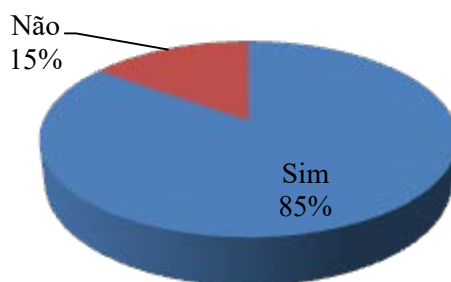


Gráfico 18: Conscientização dos hóspedes acerca do respeito à natureza e postura melhor após hospedagem.
Elaboração: Correia, 2011.

4.4 A PERCEPÇÃO DOS MORADORES DE LENÇÓIS-BA ACERCA DA GESTÃO SUSTENTÁVEL DO HOTEL CANTO DAS ÁGUAS

No intuito de coletar informações dos moradores de Lençóis-BA, a partir da percepção que estes possuem das políticas de sustentabilidade desenvolvidas pelo Hotel Canto das Águas e a influência destas para a comunidade local, foram aplicados também questionários a esta parcela. Nesse sentido, o perfil dos moradores questionados foi sessenta por cento do sexo masculino e quarenta por cento do sexo feminino. Quanto à faixa de idade, (gráfico 19), cinquenta por cento dos questionados tem entre trinta e quarenta e nove anos; vinte e cinco por cento tem entre dezoito e vinte e nove anos; e os outros vinte e cinco por cento restantes tem cinquenta anos ou mais.

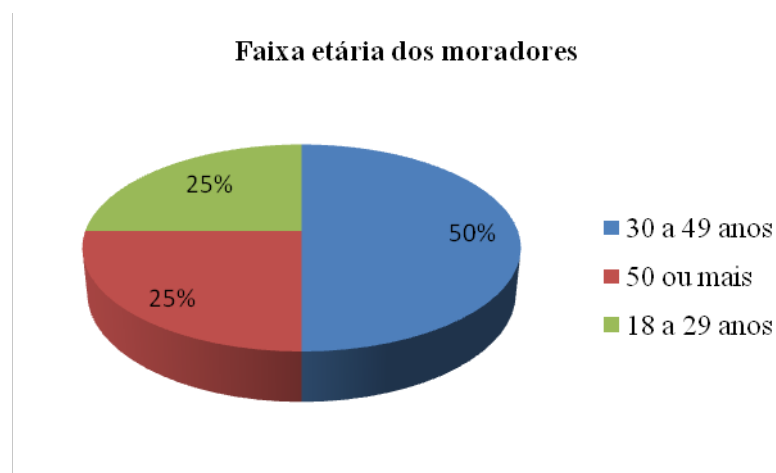


Gráfico 19: Faixa etária dos dos moradores de Lençóis-BA.
Elaboração: Correia, 2011.

Sobre as políticas de sustentabilidade desenvolvidas pelo Hotel, (gráfico 20), sessenta e cinco por cento afirmaram conhecê-las e trinta e cinco por cento não.

Conhecimento da comunidade acerca das políticas de sustentabilidade do Hotel

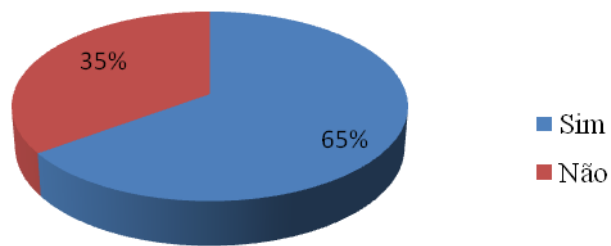


Gráfico 20: Conhecimento da comunidade acerca das políticas de sustentabilidade do Hotel.
Elaboração: Correia, 2011.

Quanto ao apoio dado pelo Hotel à ONGs, projetos educacionais e de sustentabilidade, sessenta por cento dos moradores disseram ter conhecimento dessas iniciativas e quarenta por cento não, conforme mostra o gráfico 21.

Conhecimento acerca do apoio dado pelo Hotel às Ongs e Cooperativas

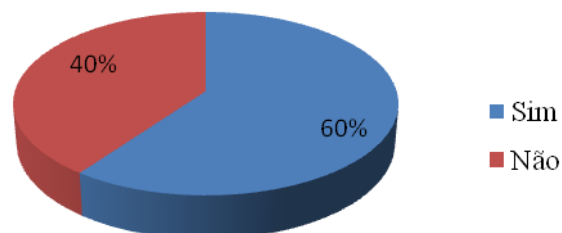


Gráfico 21: Conhecimento acerca do apoio dado pelo Hotel às Ongs e Cooperativas.
Elaboração: Correia, 2011.

Em relação a influência das práticas sustentáveis desenvolvidas no Hotel para os diversos ambientes de Lençóis, (gráfico 22), noventa e cinco por cento dos residentes informaram que acreditam que influenciam de maneira positiva e cinco por cento disseram que não influenciam em nada.

Como os moradores avaliam a influência do Hotel nos diversos ambientes de Lençóis

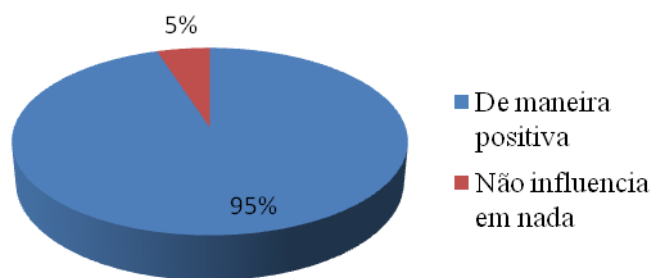


Gráfico 22: Como os moradores avaliam a influência do Hotel nos diversos ambientes de Lençóis.
Elaboração: Correia, 2011.

No quesito referente a postura do Hotel com relação a comunidade, (gráfico 23), dos moradores questionados, quarenta e cinco por cento avaliaram como uma boa postura; vinte por cento, como regular; vinte por cento como ótima; e os quinze por cento restantes disseram que a postura do Canto das Águas não interfere na comunidade.

Avaliação dos moradores acerca da postura do Hotel com relação à comunidade

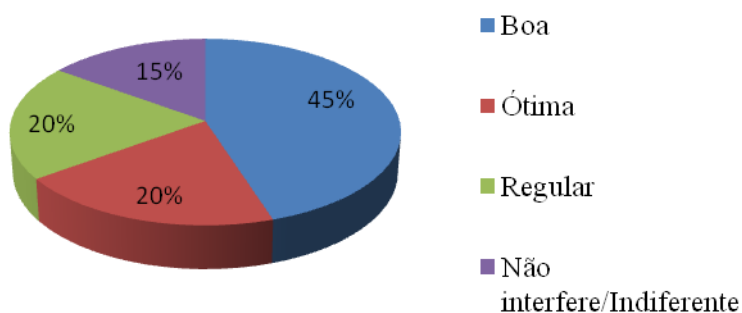


Gráfico 23: Avaliação dos moradores de Lençóis acerca da postura do Hotel com relação à comunidade.
Elaboração: Correia, 2011.

Sobre as iniciativas do Hotel, (gráfico 24), setenta e cinco por cento afirmaram não ter recebido auxílio nem ter se beneficiado de nenhuma forma delas.

Recebimento de auxílio ou de algum tipo de benefício através das iniciativas do Hotel

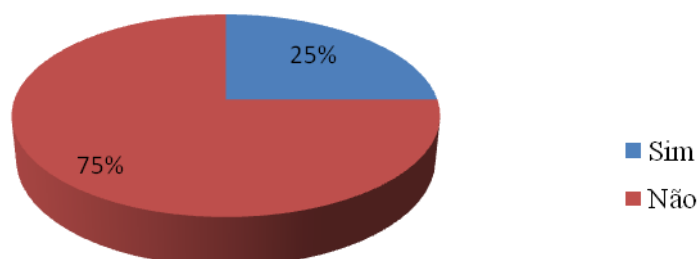


Gráfico 24: Recebimento de auxílio ou de algum tipo de benefício através das iniciativas do Hotel.
Elaboração: Correia, 2011.

Em se tratando da contratação de mão de obra local, (gráfico 25), noventa e cinco por cento disseram ser ou conhecer alguém da comunidade que trabalha no Hotel e cinco por cento disseram que não são e nem conhecem alguém que seja funcionário do Hotel.

Moradores empregados no Hotel

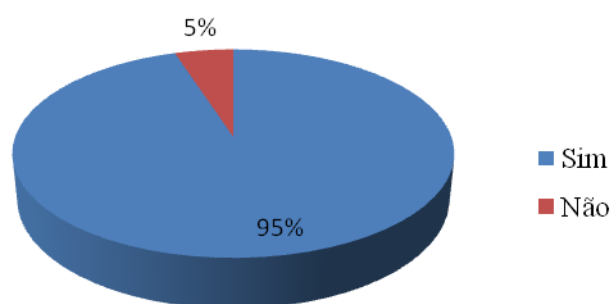


Gráfico 25: Moradores que são ou conhecem alguém da comunidade que trabalha no Hotel.
Elaboração: Correia, 2011.

Quanto à gestão ambiental do meio de hospedagem, trinta e cinco por cento avaliaram o Hotel como ótimo; trinta por cento como bom; vinte por cento desconhecem essas práticas no Canto das Águas; e quinze por cento avaliam como regular, conforme mostra o gráfico 26.

Avaliação dos moradores acerca da gestão ambiental do Hotel

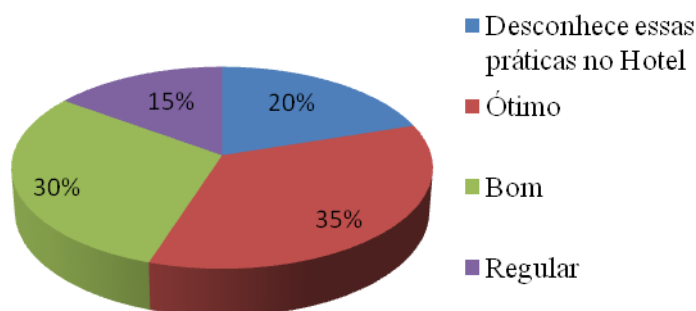


Gráfico 26: Avaliação dos moradores acerca da gestão ambiental do Hotel.
Elaboração: Correia, 2011.

Por fim, no que diz respeito à percepção do morador em relação ao emprego das práticas sustentáveis no Hotel Canto das Águas, (gráfico 27), foi permitido assinalar mais de uma alternativa como resposta, e o resultado evidencia que trinta e nove por cento dos moradores acreditam que as iniciativas do Hotel refletem a preocupação com o meio ambiente e a responsabilidade social; vinte e seis por cento disseram que há o intuito de buscar um diferencial competitivo no mercado, conquistar a confiança dos clientes e se promover; trinta e um por cento acredita que são todas as alternativas indicadas na questão; e quatro por cento assinalaram nenhuma das alternativas.

Percepção dos moradores acerca do emprego das práticas sustentáveis no Hotel

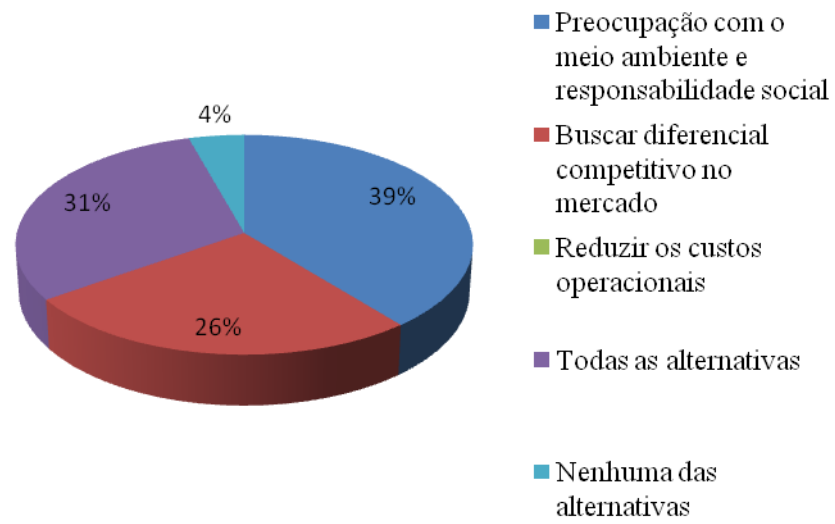


Gráfico 27: Percepção dos moradores acerca do emprego das práticas sustentáveis no Hotel. Elaboração: Correia, 2011.

5 CONCLUSÃO

A indústria hoteleira está mudando de perfil nos últimos anos, de acordo com as tendências do mercado e com as necessidades do meio ambiente, tendo em vista a poluição e a degradação dos recursos naturais, os quais representam a base da manutenção das atividades desse setor. Sendo assim, um dos principais fatores que contribuem para uma nova postura do empresariado dos meios de hospedagem é a preocupação com o meio ambiente e com a conservação do ecossistema.

A conscientização ambiental para a área hoteleira é um processo global e de longo prazo e cabe a cada empresa fazer a sua parte. A aceitação da responsabilidade ambiental e também social pressupõe a tomada de consciência, pela organização, de seu verdadeiro papel. Atitudes como separar o lixo reciclável do não reciclável, lavar o enxoval a cada três dias, utilizar material biodegradável, transmitir informações acerca da gestão sustentável desempenhada pelo hotel aos hóspedes, avaliar a satisfação dos colaboradores e incentivar o estudo de outro idioma, além da inserção da comunidade nesse contexto da atividade turística, são pontos de grande relevância para o desenvolvimento futuro da empresa e para satisfação das necessidades das próximas gerações.

Somado a isso o apelo ambiental pode ser uma fonte de recursos para o hotel tornando ainda mais atrativo o investimento em tecnologias que privilegiem o uso otimizado dos recursos, evitando maiores desgastes aos ecossistemas naturais. Por este motivo, as iniciativas empresarias que primam pela criatividade refletindo a preocupação com o desperdício, são benéficas e têm um mercado promissor de investimentos.

No município de Lençóis, a questão da sustentabilidade é uma condicionante para o desenvolvimento socioeconômico e turístico da área. Portanto, a existência de hotéis ambientalmente responsáveis é fundamental para a perpetuação de seus recursos naturais, e se constitui em uma excelente oportunidade de geração de emprego e renda para a comunidade.

A inquietação da pesquisa era a de responder a seguinte pergunta: de que maneira o uso de políticas sustentáveis na hotelaria influenciam nos ambientes natural, cultural e humano da cidade de Lençóis, Bahia?

A hipótese que norteou a pesquisa indicava que o Hotel Canto das Águas desencadeia impactos interrelacionados, de alcances natural, cultural e humano no município de Lençóis, Bahia. Impactos expressivos, característicos das atividades sustentáveis, uma vez que, são baseadas em projetos de preservação ambiental e desenvolvimento social da região.

Pode-se afirmar que as políticas de sustentabilidade, quando atreladas à hotelaria, exercem grande influência na preservação da natureza e da cultura local, possibilita reduzir e otimizar os esforços da empresa, funcionando também como um relevante mecanismo de autopromoção do negócio, por se tratar de um tema que está na moda e representar um diferencial competitivo.

Com a pesquisa, verificou-se que o Hotel Canto das Águas teve sua responsabilidade com o meio ambiente desde o momento inicial, de sua construção, pois os proprietários levaram em consideração cada detalhe, desde a utilização de materiais adequados, até a arquitetura e os elementos decorativos, no intuito de manter cada elemento em harmonia com o ambiente da região e de preservar os recursos naturais. Nota-se então que a hipótese foi confirmada pelo fato do Hotel em estudo adotar na gestão do negócio os princípios da sustentabilidade, através de medidas que influenciam de maneira positiva nas diversas esferas ambientais de Lençóis.

A partir do resultado apreendido em campo, do ponto de vista dos funcionários, observou-se que todos da amostra delimitada residem em Lençóis, já participaram de programas de treinamento no Hotel, conhecem os programas ambientais e as iniciativas das ONGs apoiadas pelo meio de hospedagem, confirmam a existência de um programa de capacitação constante e recebem informações sobre a missão e política de sustentabilidade do Hotel. Além disso, a maioria disse que transmitem informações aos hóspedes sobre a gestão sustentável realizada, afirmam estar muito satisfeitos no trabalho e acreditam que as práticas de sustentabilidade realizadas no Canto das Águas refletem a preocupação com o meio ambiente e a responsabilidade social.

Em se tratando dos hóspedes, a maioria acredita na sustentabilidade e nos benefícios que ela proporciona e disseram que é uma iniciativa necessária na hotelaria. Já em relação ao recebimento de informações a respeito dos programas ambientais através dos funcionários do meio de hospedagem, sessenta e cinco por cento afirmaram não ter recebido essas informações, algo que mostra que apesar dos funcionários dizerem transmitir informações sobre a gestão ambiental adotada e a relevância da sustentabilidade, na verdade, essas ações ficam descritas e expostas pelas áreas do hotel. Entretanto, mesmo dessa forma, a maioria dos hóspedes falaram que aprenderam a ter atitudes mais conscientes em relação à conservação/preservação dos recursos naturais e adquiriram uma postura melhor nesse sentido a partir da hospedagem.

Já na óptica dos moradores de Lençóis, a maior parte informou que tem conhecimento das iniciativas sustentáveis do Hotel e acreditam que influenciam de maneira

positiva nos ambientes natural, cultural e humano do município. A maioria afirmou não ter recebido auxílio nem ter se beneficiado de nenhuma forma dessas iniciativas, entretanto, em se tratando da contratação de mão de obra local, noventa e cinco por cento disseram ser ou conhecer alguém da comunidade que trabalha no Hotel.

Em vista do exposto, esta pesquisa pode influenciar futuros estudos com respeito à gestão sustentável na hotelaria, com o objetivo de enriquecer a bibliografia acerca do tema e incentivar os profissionais da área à adotarem essas políticas. Trata-se de um estudo que pretende proporcionar uma reflexão científica, a respeito da sustentabilidade na hotelaria, e propor novos exames e interpretações sobre esta relação. Nesse sentido, o foco vai além das belezas da cidade de Lençóis e seu valioso acervo natural, para que seja possível observar a delicada relação entre turismo/hotelaria e os aspectos socioambientais de uma localidade.

O hotel sustentável pode então ser considerado um diferencial turístico em relação aos mercados concorrentes, pois concilia iniciativas que reduzem os impactos ocasionados pela ação do homem ao mesmo tempo em que favorece a população local e reduz os custos operacionais, dentre outros aspectos a serem desmembrados a partir deste estudo.

Dessa forma, nota-se que a filosofia de gestão e construção do Hotel Canto das Águas demonstra uma forma adequada de encarar a natureza, associando-se a ela, reutilizando resíduos, e buscando sempre alternativas que evitem a degradação do ambiente e a exclusão da comunidade de Lençóis.

REFERÊNCIAS

ABREU, D. **Os ilustres hóspedes verdes**. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.

ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: Fundamentos e dimensões**. 4. ed. São Paulo: Editora Ática, 1998.

ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lúcio de; JORGE, Wilson Edson. **Hotel: Planejamento e Projeto**. 2 ed. São Paulo: SENAC, 2000.

BAHIA. Secretaria da Cultura. **Festival de Lençóis 2010**. Disponível em: <http://www.cultura.ba.org.br>. Acesso em: 20 jan. 2011.

BENI, Mário Carlos. **Análise Estrutural do Turismo**. 2.ed. São Paulo: SENAC, 1998.

CASASOLA, Luis. Turismo e Ambiente. **São Paulo: Roca, 2003**.

CASTELLI, Geraldo. **Marketing Hoteleiro**. 3. ed. Caxias do Sul, RS: Educs, 1991.

CASTELLS, Manuel. **O poder da identidade**. SP. Paz e Terra. 1999.

_____. **Administração Hoteleira**. 9.ed. **Caxias do Sul: EDUCS, 2001**.

CHON, Kye-Sung (Kaye). **Hospitalidade: Conceitos e Aplicações**. Tradução: Ana Beatriz de Miranda. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO E AÇÃO REGIONAL (BA) – CAR. **Plano de Desenvolvimento Municipal Sustentável de Lençóis**. Salvador: CAR, 1997.

CONSELHO NACIONAL DO MEIO AMBIENTE – CONAMA. 2002. **Resolução Conama nº 306**. Disponível em: www.mma.conama.gov.br/conama. Acesso em 15/10/2010.

_____. 1986. **Resolução Conama nº 001**. Disponível em: www.mma.conama.gov.br/conama. Acesso em 15/10/2010.

COSTA, S. S.. **Lixo mínimo**: uma proposta ecológica para a hotelaria. São Paulo: SENAC, 2004.

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

DUARTE, Vládir Vieira Duarte. **Administração de Sistemas Hoteleiros: Conceitos Básicos**. São Paulo: SENAC, 1996.

ELKINGTON, John. **Towards the sustainable corporation: win-win-win business strategies for sustainable development**. California Management Review, Califórnia, nº 2. p. 90-100, 1994. Original em inglês. Disponível em: <http://consultoracademico.wordpress.com/category/textos/>. Acesso em 12/11/2010.

_____. **Canibais com garfo e faca**. São Paulo: Makron Books, 2001. Disponível em: <http://consultoracademico.wordpress.com/category/textos/>. Acesso em 12/11/2010.

FRONDIZI, Isaura. M. R. L. et al. **Pesquisa gestão ambiental na indústria brasileira**. Brasília: BNDES/CNI/SEBRAE, 1998.

FUNCH, Roy. **Um guia para o visitante a Chapada Diamantina**: o circuito do diamante. Salvador: Secretaria da Cultura e Turismo, EGBA, 1997.

FURTADO, S JOÃO. **Novas políticas e a indústria social e ambientalmente responsável**. Apostila curso MBA – FEA USP, brochura. São Paulo, 2001.

GANEM, Nadir. **Lençóis de outras eras, II**. Brasília: Thesaurus, 2001.

GAZETA MERCANTIL. **Gestão ambiental**: compromisso da empresa, n. 1, 20/mar/1996.

GONÇALVES, Hortência de Abreu. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: Avercamp, 2005.

GONÇALVES, L. C. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do Turismo**. São Paulo: Pioneira, 1999.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Vocabulário básico de recursos naturais e meio ambiente**. 2. ed. Rio de Janeiro: IBGE, 2004.

JANEIRO, Joaquim A. **Guia técnico de hotelaria**. Lisboa: Cevop, 1996.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. São Paulo: Atlas, 1993.

LAMPRECHT, James L.; RICCI, Renato. **Padronizando o Sistema da Qualidade na Hotelaria Mundial**: como implementar a ISSO 9000 e ISSO 14000 em hotéis e restaurantes. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

MASLOW, Abraham H. Deborah C. Stephens (org.). **Diário de Negócios de Maslow**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003).

MEDINA, Nana Mininni. **Amazônia**: uma proposta interdisciplinar de Educação Ambiental. Brasília: IBAMA, 1994.

MISRA, K. B. **Clean Production**: environmental and economics perspectives spring. Berlin: Mercedes Druck Print, 1996.

MOLINA, Sérgio. **Turismo y Ecologia**. México: Trillas, 1998. Disponível em: <http://www.sober.org.br/palestra/15/663.pdf>. Acesso em 28/11/2010.

MONTORO, Tânia S. (org.). **Cultura do Turismo**: desafios e práticas socioambientais. Brasília: Thesaurus, 2003.

MOTA, Keila Cristina Nicolau. **Marketing Turístico**: promovendo uma atitude sazonal – 2.ed. – São Paulo: Atlas, 2001.

NEIMAN, Zysman. **Meio Ambiente**: Educação e Ecoturismo. Barueri-SP: Manole, 2002.

NELSON, Sherre Prince; PEREIRA, Ester Maria. **Ecoturismo**-Práticas para Turismo Sustentável. Manaus: Vale, 2004.

RICCI, Renato. **Hotel**: Gestão Competitiva no Século XXI. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

RODRIGUES, A. B. **Turismo e Desenvolvimento Local**. São Paulo: Hucitec, 1997.

RUSCHMANN, Doris Van de Meene. **Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente**. 4.ed. São Paulo: Papirus, 1997.

SACHS, Ignacy. **Caminhos para o desenvolvimento sustentável**. Rio de Janeiro: Garamond, 2001.

SANTOS, Líliam Margarida Andrade. **Do diamante ao turismo, o espaço produzido no município de Lençóis – BA**. Salvador, 2006.

SCHENINI, P. C. et al. **Sistema de Gestão Ambiental no Segmento Hoteleiro**. 2007.

SENNA, Ronaldo de Salles. **Lençóis: um estudo diagnóstico**. Feira de Santana (UEFS): Prefeitura de Lençóis, 1996.

SOLER, Juan R. M. **Gestion de producion e alojamientos y restauracion**. Espana: Madri, 1985. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1998_ART269.pdf. Acesso em: 08/10/2010.

STRAUCH, Manuel; ALBUQUERQUE, Paulo Peixoto de (org.). **Resíduos: como lidar com recursos naturais**. São Leopoldo: Oikos, 2008.

SWARBROOKE, John. **Turismo sustentável: conceitos e impacto ambiental**. São Paulo: Aleph, 2000.

TAMAIIO, Irineu. **O professor na construção do conceito de natureza: uma experiência de educação ambiental**. São Paulo: Annablumme, 2002.

TEBOUL, James. **Gerenciando a dinâmica de qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1991.

TORRE, Francisco de La. **Administração hoteleira**. México: Trilhas, 1989.

TRIGUEIRO, André. **Mundo sustentável: abrindo espaço na mídia para um planeta em transformação**. São Paulo: Globo, 2005.

VALLE, C.E. **Qualidade Ambiental**: como se preparar para as normas ISO14000. São Paulo: Pioneira, 1995.

VIEIRA, Flávia Regina Czarneski. **Dimensões para o diagnóstico de uma gestão estratégica voltada para os ambientes das empresas de pequeno porte**. Tese de Doutorado, UFSC, 2002. Disponível em: http://www.facef.br/rea/edicao10/ed10_art02.pdf. Acesso em: 15/12/2010.

WADA, Célia. **Hotelaria Sustentável Chave de Esmeralda**. Ago. 2007.

APÊNDICE A – ENTREVISTA FEITA COM O GERENTE COMERCIAL DO HOTEL CANTO DAS ÁGUAS

Roteiro de Entrevista

Nome do entrevistado: _____

Idade: _____

Função/Setor: _____

Local e data de realização da entrevista: _____

- 1) Quais os motivos que te levaram a escolher o segmento da sustentabilidade para seu empreendimento? Por que também o denomina como Hotel de Charme?

- 2) Quais são as práticas de sustentabilidade desenvolvidas pelo Hotel?

- 3) De que maneira se deu a certificação da ABNT? Quais os critérios exigidos e como se dá o diagnóstico e verificação das condições de sustentabilidade do estabelecimento? Existem consultorias e auditorias periódicas?

- 4) Em se tratando dos aspectos construtivos e arquitetônicos, houve uma preocupação para que tudo fosse projetado em harmonia com o ambiente natural e cultural da localidade? Se sim, de que forma? A matéria-prima é local e reciclável? Tem estrutura de madeira de origem certificada (de reflorestamento), azulejos ou pisos reciclados, aproveita a luz natural?

- 5) O esgoto é tratado antes de ser despejado nos rios da região?

6) Quanto às iniciativas sociais, quais são os projetos, as Instituições e as ONGs que vocês apóiam e de que forma isso é feito?

7) Há, de fato, prioridade à contratação de mão de obra local? Quantos funcionários são moradores da redondeza?

8) Os funcionários são treinados para aplicar as medidas sustentáveis? Como? Existem treinamentos periódicos, reuniões abordando essas questões?

9) De que modo vocês conscientizam os hóspedes acerca da conservação/preservação dos recursos naturais e os incentivam a colaborar com tais iniciativas?

10) Quais são as influências do emprego de práticas sustentáveis nos custos operacionais do Hotel?

11) Até que ponto vocês utilizam as ações e medidas ecológicas e sociais que desenvolvem na autopromoção do Meio de Hospedagem?

12) De que forma vocês acreditam que essa gestão sustentável do Canto das Águas influencia nos ambientes natural, cultural, humano e para o turismo de Lençóis?

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO AO FUNCIONÁRIO

QUESTIONÁRIO – FUNCIONÁRIOS DO HOTEL CANTO DAS ÁGUAS

1. Sexo: Masculino Feminino
2. Qual é a sua faixa de idade?
 Menor de 18 19 a 25
 26 a 35 36 a 45
 46 a 60 Maior de 60
3. Função/Setor
-
4. É residente de Lençóis-BA?
 Sim Não
5. Trabalha a quanto tempo no Canto das Águas?
 1 a 3 3 a 6
 6 a 9 9 a 12
 12 a 15 15 a 18
 18 a 21 21 a 24
6. Participou de algum programa de treinamento no Hotel?
 Sim Não
7. Conhece os programas ambientais, flora, fauna e cultura local?
 Sim Não
8. Conhece as iniciativas das Ongs apoiadas pelo Hotel?
 Sim Não
9. Quanto aos projetos educacionais e de sustentabilidade e as cooperativas, você transmite para os hóspedes a visão destes trabalhos e faz divulgação?
 Sim Não
 Não se aplica a minha função/setor
10. Realiza ou tem conhecimento do monitoramento de consumo de energia elétrica e água no Hotel através do registro em planilhas para controle?
11. Existe um programa de capacitação constante para os funcionários?
 Sim Não
12. Qual o seu grau de satisfação neste ambiente de trabalho?
 Muito satisfeito Satisfeito
 Pouco satisfeito Insatisfeito
13. Como você avalia o grau de satisfação do hóspede em relação à gestão ambiental, aos serviços, atendimento e estrutura do Hotel?
 Muito satisfeito Satisfeito
 Pouco satisfeito Insatisfeito
14. Recebe informações sobre a missão e política de sustentabilidade do Hotel?
 Sim Não
15. Recebe apoio e incentivo de aprendizagem de línguas estrangeiras?
 Sim Não
 Não se aplica a minha função/setor
16. O que pensa a respeito do emprego das práticas sustentáveis no Hotel?
 Reflete a preocupação com o meio ambiente e a responsabilidade social
 Intuito de buscar um diferencial competitivo no mercado, conquistar a confiança dos clientes e se promover
 Intuito de reduzir os custos operacionais
 Todas as alternativas
 Nenhuma das alternativas

Obrigada pela sua participação!

Sim Não

APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO APLICADO AO HÓSPEDE

QUESTIONÁRIO – MORADORES DE LENÇÓIS - BA

Este questionário tem como objetivo coletar informações dos Moradores de Lençóis-BA, a partir da percepção que estes possuem das políticas de sustentabilidade desenvolvidas pelo Hotel Canto das Águas e a influência destas para a comunidade local. A realização do trabalho é da estudante de Turismo e Hotelaria da Universidade do Estado da Bahia – UNEB, Camila Correia e Silva sob orientação da Prof.^a Rosana Santana dos Reis, em Dezembro de 2010.

Data de aplicação do questionário: / / 2010

1. Sexo: () Masculino () Feminino

2. Qual é a sua faixa de idade?

() 18 a 29

() 30 a 49

() 50 ou mais

3. Conhece as políticas de sustentabilidade desenvolvidas pelo Hotel Canto das Águas?

() Sim

() Não

4. Tem conhecimento do apoio dado pelo Hotel à Ongs, projetos educacionais e de sustentabilidade, além das cooperativas de Lençóis?

() Sim

() Não

5. De que maneira você acredita que o Hotel influencia nos ambientes natural, cultural, no turismo e na vida da comunidade local?

() De maneira positiva

() De maneira negativa

() Não influencia em nada

6. De que forma você avalia a postura do Hotel com relação à comunidade?

() Ótima

() Boa

() Regular

() Ruim

() Não interfere/ Indiferente

7. Já recebeu algum auxílio ou se beneficiou de alguma forma através das iniciativas do Hotel?

() Sim

() Não

8. É ou conhece alguém da comunidade local que trabalha no Hotel?

() Sim

() Não

9. De que maneira você avalia o Hotel no que diz respeito à gestão ambiental?

() Ótimo

() Bom

() Regular

() Ruim

() Desconhece essas práticas no Hotel

10. O que pensa à respeito do emprego das práticas sustentáveis no Hotel?

() Reflete a preocupação com o meio ambiente e a responsabilidade social

- Intuito de buscar um diferencial competitivo no mercado, conquistar a confiança dos clientes e se promover
- Intuito de reduzir os custos operacionais
- Todas as alternativas
- Nenhuma das alternativas

Obrigada pela sua participação!

APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO APLICADO AO MORADOR

QUESTIONÁRIO – MORADORES DE LENÇÓIS - BA

Este questionário tem como objetivo coletar informações dos Moradores de Lençóis-BA, a partir da percepção que estes possuem das políticas de sustentabilidade desenvolvidas pelo Hotel Canto das Águas e a influência destas para a comunidade local. A realização do trabalho é da estudante de Turismo e Hotelaria da Universidade do Estado da Bahia – UNEB, Camila Correia e Silva sob orientação da Prof.^a Rosana Santana dos Reis, em Dezembro de 2010.

Data de aplicação do questionário: / / 2010

1. Sexo: Masculino Feminino

2. Qual é a sua faixa de idade?
 18 a 29
 30 a 49
 50 ou mais

3. Conhece as políticas de sustentabilidade desenvolvidas pelo Hotel Canto das Águas?
 Sim
 Não

4. Tem conhecimento do apoio dado pelo Hotel à Ongs, projetos educacionais e de sustentabilidade, além das cooperativas de Lençóis?
 Sim
 Não

5. De que maneira você acredita que o Hotel influencia nos ambientes natural, cultural, no turismo e na vida da comunidade local?
 De maneira positiva
 De maneira negativa
 Não influencia em nada

6. De que forma você avalia a postura do Hotel com relação à comunidade?
 Ótima
 Boa
 Regular
 Ruim
 Não interfere/ Indiferente

7. Já recebeu algum auxílio ou se beneficiou de alguma forma através das iniciativas do Hotel?
 Sim
 Não

8. É ou conhece alguém da comunidade local que trabalha no Hotel?
 Sim
 Não

9. De que maneira você avalia o Hotel no que diz respeito à gestão ambiental?
 Ótimo
 Bom
 Regular
 Ruim
 Desconhece essas práticas no Hotel

10. O que pensa à respeito do emprego das práticas sustentáveis no Hotel?
 Reflete a preocupação com o meio ambiente e a responsabilidade social

- Intuito de buscar um diferencial competitivo no mercado, conquistar a confiança dos clientes e se promover
- Intuito de reduzir os custos operacionais
- Todas as alternativas
- Nenhuma das alternativas

Obrigada pela sua participação!

APÊNDICE E – CARTA DE HOMOLOGAÇÃO PARA A BANCA