

Gestão em hotelaria e sustentabilidade ambiental: análise da experiência do Programa Bem Receber na região das hortênsias (serra gaúcha)

Hotel industry management and environmental sustainability: the experience of the well receiving program in the hydrangeas region (Rio Grande do Sul highland region)

Edegar Luis Tomazzoni¹
Fernanda Corrêa Zanette²
Mônica Catucci Laidens³

Resumo

Procedimentos ambientalmente responsáveis na gestão em turismo e hotelaria contribuem para o desenvolvimento socioeconômico. O objetivo deste artigo é analisar qualitativamente o resultado do Programa Bem Receber para os meios de hospedagem do primeiro grupo de participantes na região das hortênsias (serra gaúcha). O Programa Bem Receber visa a proporcionar conhecimentos de gestão e sustentabilidade ambiental a gestores de meios de hospedagem com até 50 UHs (unidades habitacionais), distribuídos em pelo menos trinta destinos turísticos do Brasil. As atividades abrangem capacitações, oficinas e consultorias técnicas para a implantação de práticas de conservação do meio ambiente. O procedimento metodológico deste artigo compreende a comparação entre a situação das empresas antes e após a implementação das práticas do Programa, por meio de entrevistas com os participantes. Para isso, aplicou-se um instrumento com perguntas abertas. A análise das entrevistas com os empreendedores mostra a tendência a aumento de retornos financeiros, fortalecimento de imagem e fidelização de clientes dos estabelecimentos participantes do Programa Bem Receber. A expectativa, porém, é de que, uma vez que haja continuidade na implementação das práticas, os retornos sejam a médio e a longo prazos.

Palavras-chave: turismo, hotelaria, sustentabilidade, Bem Receber, região das hortênsias (serra gaúcha).

Abstract

Environmental responsible procedures in tourism and hotel industry management contribute to socioeconomic development. The objective of this article is to make a qualitative analysis of the results of the Well Receiving Program for the hotels of the first group of participants in the hydrangeas region (Rio Grande do Sul Highland Region). The Well Receiving Program aims at knowledge achievement by managers of hotels with

¹ Professor e Pesquisador do Programa de Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul (UCS). Doutor em Turismo pelo Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da Universidade de São Paulo (USP). eltomazz@ucs.br.

² Tecnóloga em Hotelaria pela Universidade de Caxias do Sul (UCS). Bacharel em Turismo pela PUCRS. Mestranda em Turismo da Universidade de Caxias do Sul (UCS). fernanda1980@hotmail.com.

³ Bacharelanda em Turismo da Universidade de Caxias do Sul (UCS). monicalaindens@yahoo.com.br.

maximum 50 rooms in at least 30 tourist destinies of Brazil. Its activities include workshops, courses and technical support for environmental preservation practices. The methodological procedure of this article follows a comparison between the situations of the hotels before and their situation after the participation in the Program through the application of interviews with opened questions. The analysis of the interviews with the managers show a tendency to an increasing of the financial returns, image strengthening and clients remaining. The expectation, however, is that once there is a continuation in the environmental preservation practices, the returns will come at medium and long terms.

Key words: tourism, hotel industry, sustainability, Well Receiving Program, hydrangeas region (Rio Grande do Sul Highland Region)

1. Introdução

Tal como foi declarado na Conferência Internacional sobre Mudança Climática e Turismo, realizada em Davos, Suíça, em outubro de 2007, é imprescindível que todos os atores da cadeia produtiva do turismo construam o necessário consenso para encontrar estratégias de diminuição dos impactos sobre o meio ambiente e, ao mesmo tempo, de preservação da atividade, que proporciona desenvolvimento sustentável para as comunidades autóctones e receptoras. Nesse contexto, é fundamental a atuação dos empreendedores do setor de hospitalidade, cuja importância e influência sobre a cadeia produtiva do turismo significam tanto responsabilidades quanto oportunidades de desenvolvimento socioeconômico.

Castelli (2005) enfatiza que é preciso transformar os meios de hospedagem em referências de hospitalidade, como componente essencial da oferta turística. Assim, o turista torna-se comprometido em relação à proteção do patrimônio natural, cultural e histórico dos destinos e exigente em relação à qualidade dos serviços oferecidos, estabelecendo-se a nova cultura da hospitalidade. Essa nova cultura fundamenta-se na relação do turismo com a preservação ambiental.

Para Lomborg (2007), são excessivas as preocupações com o aquecimento global, desperdiçam-se bilhões de dólares para controlá-lo e pouco se faz para combater a fome e a miséria que assolam a maioria da população do planeta. Vários estudos mostram o agravamento dos problemas ambientais, cuja solução é inviável sem desenvolvimento.

Além de contribuir para a redução dos impactos, as empresas que se adaptam às exigências da sustentabilidade têm conquistado vantagens em imagem e lucratividade. As práticas de preservação da natureza, como atratividade turística, agregam valor aos produtos e serviços e potencializam diferenciais de competitividade entre as empresas de turismo.

O objetivo deste artigo é identificar possíveis resultados proporcionados às empresas que constituíram o primeiro grupo de participantes do Programa Bem Receber, na região das hortênsias (serra gaúcha). O artigo foi produzido com base no estudo da iniciativa que promove práticas de turismo sustentável em pequenos meios de hospedagem. O Programa Bem Receber é desenvolvido pelo Instituto da Hospitalidade (IH), em parceria com o Serviço de Apoio às Micros e Pequenas Empresas (SEBRAE) e o Ministério do Turismo do Brasil.

O Programa Bem Receber visa a proporcionar conhecimentos a gestores de meios de hospedagem com até 50 UHs (unidades habitacionais), distribuídos em pelo menos trinta destinos turísticos do Brasil. As atividades abrangem capacitações, oficinas e consultorias técnicas para a implantação de práticas de conservação do meio ambiente, de inclusão social e de valorização da cultura local em empresas do setor hoteleiro.

O método da pesquisa para a produção deste artigo consistiu em observação da realização do Programa, cuja coordenação local foi do Sindicato de Hotéis, Restaurantes e Bares da Região das Hortênsias. O procedimento metodológico abrangeu a comparação entre a situação das empresas antes e após a implementação das práticas, por meio da aplicação de entrevistas aos empreendedores participantes, com instrumento de questões abertas.

A primeira questão foi sobre o aumento da taxa de ocupação do estabelecimento, após a implementação das ações do programa e sobre expectativas de retornos. Por meio da segunda questão, procurou-se saber se houve mudanças da imagem das empresas. Em seguida, solicitou-se uma comparação das condições dos serviços (atendimento ao cliente), no momento, com os serviços na época anterior à participação no Programa. Questionou-se, ainda, sobre as relações com os fornecedores e a melhoria da qualidade dos produtos, sobre redução de custos, sobre as relações entre os participantes, considerando-se a criação de rede de cooperação, ou o intercâmbio e a relação com os grupos de outros destinos. Por fim, solicitou-se uma avaliação da equipe de execução das atividades do Programa.

2. Turismo e impactos da mudança ambiental

O complexo desafio da gestão sustentável do desenvolvimento abrange o turismo, uma das atividades econômicas que mais crescem e cuja cadeia produtiva fundamenta-se na atratividade do patrimônio natural. O turismo, por um lado, contribui para a mudança do clima e, por outro lado, é altamente suscetível aos impactos dessa mudança. As interações entre o desenvolvimento turístico e a evolução do clima relacionam-se a fenômenos, tanto naturais quanto derivados de comportamentos humanos. Esses fenômenos classificam-se em quatro categorias: 1) impactos físicos diretos; 2) impactos indiretos; 3) mudança de comportamento do turista; e 4) novas políticas públicas (SWARBROOKE, 2000; OMT, 2009).

Quanto aos impactos físicos diretos, alguns já são observáveis, e existe consenso científico de sua ocorrência. No 4.º Relatório de Avaliação do Painel Intergovernamental em Mudança de Clima (IPCC), esboça-se a evolução climática até 2100 e realça-se que a atual mudança de clima da Terra impõe novas estratégias de adaptação. Esses impactos conduzem à degradação de ativos naturais, como recifes de coral e áreas alpinas e na disponibilidade de água, com perturbações sobre o conforto dos turistas. Os mais aparentes são os efeitos imediatos e, muitas vezes, dramáticos, como os fenômenos climáticos, causados pelo aquecimento global — estragos ocasionados por tormentas, inundações, deslizamentos, incêndios, transbordamento de rios e lagos, desaparecimento de glaciares e praias.

Na conjuntura da mudança climática, o turismo é responsável por significativo desempenho da atividade econômica mundial. De acordo com o Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC), representa 11% do volume total de exportações mundiais, contribui com US\$ 5,829 bilhões (9,9% do Produto Interno Bruto — PIB mundial) e emprega 238

milhões pessoas (8,4% do emprego total — uma em cada 11,9 pessoas). Espera-se que, na próxima década, cresça para US\$ 10,85 bilhões (10,5% do Produto Interno Bruto — PIB mundial) e empregue mais de 296 milhões de pessoas (9,2% do emprego total — uma em cada 10,8 pessoas).

A atividade turística representa papel relevante no mundo em desenvolvimento, sobretudo para economias e comunidades em áreas com desvantagens comparativas, em que é parte considerável da renda nacional. De acordo com a OMT, o turismo é o principal setor na pauta de exportações em um terço de todos os países em desenvolvimento e, em 49 dos países menos desenvolvidos, é a fonte primária de salários originados da movimentação de divisas. Em 2006, as regiões que representam economias em desenvolvimento, registraram forte crescimento nas chegadas internacionais. Isso incluiu o sudeste asiático, com 9%; a Ásia Meridional, com 12,3%; a África, com 9,8 %; e a América Central, com 10,8 %.

Krippendorf (2003) mostra, entretanto, as implicações caóticas do turismo e alerta para a necessidade de gerir e controlar os seus impactos sociais e ambientais: “[...] sim à política do lazer e do turismo! Não no sentido de introduzir conceitos ideológicos da sociedade e de sua mutação no espaço relativamente livre do lazer, mas para evitar que um desabrochar pessoal imoderado acabe por trazer prejuízos à exploração abusiva do meio”. (KRIPPENDORF, 2003:179). Por mais éticas que sejam as ideias de Krippendorf, na proposição de uma regulação dos sistemas de turismo, é preciso questionar se é possível estabelecer uma ordem turística, a fim de que não haja uma exploração abusiva do meio ambiente.

De acordo com Ruschmann (1997:21), “a fase que corresponde ao turismo de massa, a partir dos anos 1950, até os anos 1970 e 1980, foi o período mais crítico e devastador e caracteriza-se pelo domínio brutal do turismo sobre a natureza e sobre as comunidades receptoras”. A autora considera esse período como catastrófico para as questões ambientais. Para ela, “quando uma destinação recebe maior número de turistas está em um estágio em que já não é exótica e nem tão familiar. Pode-se visualizar o início da sua extinção como atrativo turístico, pois a ‘massificação’ de um recurso faz com que perca suas qualidades e características” (RUSCHMANN, 2001:95).

Beni (2003:39) argumenta que um dos principais fatores das megatendências do turismo é “o aumento da consciência pública em torno das questões socioculturais e ambientais pela maior integração da mídia no relato dos problemas ambientais globais — como a redução no suprimento de água potável”. Entre as iniciativas, destaca-se o desenvolvimento de produtos para atingir novos mercados de consumo — como ecologia, ambiente rural, aventura e novos desafios para aumentar a adrenalina — orientado para uma ou mais combinações dos três — entretenimento, excitação e educação.

O desafio da expansão dos domínios dos empreendimentos de hospitalidade é pensar criativamente, além das fronteiras atuais de alimentação, hospedagem e transporte. Para Beni, é importante “o turismo de saúde, com oferta renovada do termalismo, com as estações balneárias, apresentando atributos como qualidade do ar; e realização de cursos sobre meio ambiente, tornando a qualidade de vida e ambiental uma prioridade” (BENI, 2003:62). Para ele, a tendência é de expansão do turismo verde, com nichos como pesca recreativa, canoagem e convivência com a natureza para relacionamento social saudável.

3. Desenvolvimento sustentável, educação ambiental e gestão em hotelaria

O conceito de desenvolvimento sustentável foi um grande avanço e representa uma tentativa de conquistar o bem-estar, aliado à segurança de condições de vida satisfatórias no futuro. As práticas do turismo responsável contribuiriam para a preservação do meio ambiente, com base na beleza do cenário natural. Boyer (2003:55) explica: “[...] a onda ecológica pós-1968 deu uma tonalidade — o verde — e uma exigência a esse amor pela natureza; a preocupação em preservar e proteger tem fundamentos bem mais antigos”. Para Boyer (2003), a fuga das grandes cidades, nas férias, possibilitou o aparecimento de segmentos, como pousadas rurais, estações verdes, *campings*.

A vertiginosa expansão do turismo, como campo das viagens de lazer, contextualiza-se no advento da sociedade de consumo do período pós-Segunda Guerra Mundial, em que o capitalismo foi impulsionado pelo avanço tecnológico (SEVCENKO, 2003). Nesse processo, consolidou-se a urbanização, com evasão populacional do campo para as cidades (SANTOS, 2008). Nos países do Primeiro Mundo, promoveu-se a cultura do consumismo pela mídia, em razão da necessidade de comercialização da grandiosa diversidade de produtos e serviços, de acordo com os interesses dos grupos industriais e comerciais. Para manter o ciclo de produção e de consumo, preservaram-se os interesses dos países desenvolvidos, que exploram a maior parte das matérias-primas e dos recursos naturais do planeta (ROSS, 2001; SANTOS, 2002).

A estratégia para reversão do quadro de disparidades é o desenvolvimento socioeconômico, com base no incentivo à inclusão social, por meio da geração de empregos e da distribuição de renda por atividades sustentavelmente produtivas (SEN, 2000; BARQUERO, 2002). O turismo diferencia-se em relação a outras atividades por articular dezenas de segmentos que movimentam e por representar a democratização de oportunidades de mercado para as comunidades socialmente excluídas (URRY, 1995; BENI, 2001; BARRETTO, 2001; TRIGO, 2005; OMT, 2009).

Para Wahab (1991), o turismo contribui significativamente com a distribuição de renda e é o setor econômico que mais gera empregos, impulsionando o poder aquisitivo de aglomerados industriais e comerciais. Para Lickorish (2000), o turismo cria mais postos de trabalho por unidade de capital do que uma unidade similar de capital investida em outro setor. Os benefícios da democratização das oportunidades do turismo dependem, fundamentalmente, da mudança de mentalidade por meio da educação. Tanto a educação para o turismo quanto a educação para a sustentabilidade ambiental podem emancipar as classes do consumismo assimétrico e proporcionar a inclusão econômica das classes marginalizadas.

O objetivo da educação para o turismo é a melhoria da qualidade de vida da população local. Para Pelicioni (2005), a educação ambiental passa por um processo de educação política, possibilitando a aquisição de conhecimentos e habilidades na formação das atitudes, que se transformam em práticas de cidadania, garantindo uma sociedade ambientalmente sustentável.

O conceito de educação ambiental começou a ser elaborado a partir da década de 1960. Para Giesta (2008:209), define-se educação ambiental como “processo de aprendizagem que aumenta o conhecimento e o cuidado das pessoas sobre o meio ambiente e os desafios a ele associados e que desenvolve as habilidades necessárias para tratar os desafios,

fomentar atitudes, motivações e comprometer-se e agir de forma responsável”. No turismo, essas atitudes seriam as dos turistas e as da comunidade local. Se não houver uma educação para o turismo, tanto para as pessoas que viajam como para aquelas que acolhem o turista, a catástrofe será inevitável. Vale lembrar que as áreas turísticas vêm sendo encaradas como uma das principais formas de desenvolvimento para o futuro (NEIMAH, 2002; CASTELLI, 2003).

Como um dos segmentos essenciais do turismo, os meios de hospedagem fazem parte do contexto de impactos ambientais. Para Swarbrooke (2000:22), “a indústria da hospedagem tem mantido seu foco em ‘questões verdes’, em vez de ampliar a sua visão para abarcar o conceito mais amplo de turismo sustentável”. Ele explica que a hospedagem fundamenta-se em quatro princípios: estrutura, gerenciamento operacional, gerenciamento de recursos e abastecimento.

Em razão das práticas não orientadas dos setores operacionais dos meios de hospedagem, como a governança (responsável pela limpeza do hotel), despejam-se, no esgoto, produtos químicos sem o devido tratamento. Além de produzir resíduos sólidos e lixo tóxico, sem a separação e coleta seletiva, causando impactos ambientais, como poluição das águas e atração de insetos e roedores, tais práticas causam desequilíbrios do ecossistema.

É importante ressaltar que de toda a água do planeta, apenas 3% são potáveis. Nos meios de hospedagem, o combate ao desperdício desse recurso pode ser exercido por meio de campanhas internas e de substituição de equipamentos convencionais por equipamentos com fechamento automático. O controle do consumo de água em um meio de hospedagem é difícil de ser feito, uma vez que os hóspedes têm à sua disposição alguns pontos que só eles podem controlar. Mesmo que o hotel utilize métodos de racionalização, caberá ao hóspede a decisão de economizar.

A ONG Green Building Council (2008) Brasil estima que, para meios de hospedagem, procedimentos como troca do aquecimento de água a gás pelo aquecimento solar, coleta seletiva, economizadores de luz poderão proporcionar cerca de 30% de redução nos custos. A ONG enumera prioridades para um meio de hospedagem ser considerado empreendimento sustentável e possuir certificação perante o órgão, as quais vão desde a redução do desperdício em obras de construção ou reforma, com a reutilização de água por meio de cisternas, até a destinação correta de resíduos, por meio de coleta seletiva.

Evitar desperdícios e reciclar o lixo é obrigação de todo cidadão consciente. Reciclar é, pois, o melhor meio de transformar plástico, papéis, alumínio em matéria-prima para a indústria. A reciclagem é um dos componentes da filosofia dos 3 R's (reduzir, reutilizar e reciclar). Abreu (2001) destaca diversas práticas de hotelaria em relação à redução do uso de energia elétrica e dos produtos químicos. A energia solar é uma fonte de energia limpa, renovável, segura e ecológica, e o Brasil tem um clima propício, não apenas para obtenção de aquecimento para piscinas, mas também para outros setores do meio de hospedagem.

4. As estratégias de gestão sustentável do Programa Bem Receber para meios de hospedagem

Como visto, o Programa Bem Receber visa a proporcionar qualidade profissional e gestão sustentável para meios de hospedagem com até 50 UHs (unidades habitacionais),

distribuídos em pelo menos trinta destinos turísticos do Brasil, os quais foram selecionados por um comitê formado pelo Instituto de Hospitalidade (fundação sem fins lucrativos), o Serviço de Apoio às Micros e Pequenas Empresas (SEBRAE) e o Ministério do Turismo, com base em: fluxo nacional e internacional de turistas, número de empresas do setor, potencial de crescimento com base na perspectiva de investimentos e interesse local.

O Programa Bem Receber atua com dois componentes para qualificação dos empreendimentos participantes: 1) gestão sustentável: consultoria em sistema de gestão da sustentabilidade, tendo como referências os requisitos da Norma Brasileira NBR 15401:2006 — Sistema de Gestão de Sustentabilidade — Meios de Hospedagem; 2) qualidade profissional: implementação de um programa de educação contínua, por meio do treinamento de instrutores no local de trabalho, com suporte de um conjunto de ferramentas didáticas.

O processo de implementação das ações divide-se em duas fases: 1) a de diagnóstico — com duração em torno de trinta dias — que consiste na avaliação das condições do meio de hospedagem, de acordo com a norma ABNT NBR 15401: 2006; 2) a de implementação em que os estabelecimentos são orientados a implementar os requisitos da norma, por meio de um conjunto de oficinas e visitas técnicas individuais de consultores capacitados.

O Programa Bem Receber realiza-se, simultaneamente, em vários destinos indutores do país: Aracaju (SE), Belém (PA), Boa Vista (RR), Chapada Diamantina (BA), Circuito do Ouro (MG), Circuito Serra do Cipó (MG), Circuito Vilas e Fazendas (MG), Costa do Cacau (BA), Costa dos Coqueiros (BA), Florianópolis — setores norte e sul (SC), Foz do Iguaçu — Foz e Caminhos aos Lagos Itaipu (PR), Guarapari/Anchieta (ES), João Pessoa (PB), Litoral paranaense (PR), Manaus (AM), Pantanal mato-grossense (MT), Região dos Lagos (RJ), Serra da Bodoquena (MS), Serra gaúcha — região das hortênsias e região da uva e do vinho (RS), Trilha dos Inconfidentes (MG), Vale do Ribeira (SP).

Entre as práticas sustentáveis, adotadas pelos meios de hospedagem do Programa Bem Receber estão: coleta seletiva com destinação adequada e redução de lixo; uso racional da água e de fontes de energia; utilização de produtos biodegradáveis e de baixo impacto; preservação da fauna, da flora e dos mananciais; apoio à cultura e ao artesanato locais; valorização da mão de obra da região; processo de melhoria contínua na gestão do empreendimento, visando à satisfação total do cliente.

O objetivo é melhorar a qualidade e a competitividade do setor turístico, com base em visão sistêmica e particular atenção às pequenas e médias empresas (PMEs) de meios de hospedagem, estimulando seu melhor desempenho nas áreas econômica, ambiental, cultural e social, por meio da adoção de boas práticas de hospitalidade e sustentabilidade e de certificação na NBR 15401.

Além disso, o Programa Bem Receber propõe-se a estimular os integrantes do turismo, inclusive, o próprio turista, para que suas atividades sejam ambientalmente equilibradas, economicamente viáveis, socialmente justas, culturalmente ricas e politicamente legítimas. Tem como estratégias: conscientizar os trabalhadores; criar um movimento pela qualificação do destino; utilizar racionalmente os atrativos turísticos e trabalhar com as comunidades locais desenvolvendo uma consciência turística.

Com base nas estratégias e nos conteúdos didáticos, o Programa visa a proporcionar aos participantes: melhoria de acesso aos mercados; melhoria da imagem da empresa; qualificação da empresa (gestão e hospitalidade); maior qualidade dos produtos; redução de custos; participação na Rede Bem Receber (em formação pelo grupo de empresas que já participam do Programa); eficiência na utilização de recursos.

Para dar o suporte técnico necessário no período de implantação, além dos consultores locais, o Programa disponibiliza atendimento pela internet e por telefone para orientar os gestores e esclarecer dúvidas. Esse atendimento possibilita, ainda, a participação em fóruns de conhecimento entre empresas e consultores.

5. Resultados da experiência do Programa Bem Receber na região das hortênsias (serra gaúcha)

Na região da serra gaúcha, o Programa Bem Receber tem a participação de 15 meios de hospedagem, sendo nove localizados na região das hortênsias e seis, na região da uva e do vinho. O quadro a seguir apresenta os meios de hospedagem participantes das cidades de Gramado, Canela e Nova Petrópolis, da região das hortênsias (serra gaúcha).

Meios de hospedagem participantes da região das hortênsias	Cidade	N.º de UHs
Estalagem Vila Suzana	Canela	23
Hotel Canto Verde	Gramado	30
Pousada Blumemberg	Canela	11
Pousada do Bosque	Canela	27
Pousada da Chácara	Nova Petrópolis	8
Pousada Di Bergamo	Canela	3
Pousada Encantos da Terra	Canela	15
Pousada Recanto da Lua	Gramado	20
Pousada Spa Don Ramon	Canela	11

Na região da uva e do vinho, os meios de hospedagem participantes são: Hotel Pousada Casa Tasca, Hotel Princesa dos Vales, Pousada Colonial de Rossi, Pousada Piccolo Refugio, Pousada Thiany, Pousada Valduga.

As atividades do grupo iniciante na região das hortênsias desenvolveram-se após um convite aos empreendedores da hotelaria para participar de um encontro de apresentação do Programa. Assim, participaram do encontro representantes das entidades apoiadoras (SEBRAE, Ministério do Turismo, Instituto de Hospitalidade, Sindicato de Hotéis da Região das Hortênsias) e empreendedores.

Turisticamente, essa região é conhecida pelos atrativos naturais, pela cultura, opções de entretenimento e culinária típica. Formada pelos municípios de Canela, Gramado, Nova Petrópolis e São Francisco de Paula, tem 265 meios de hospedagem, totalizando 6.100 unidades habitacionais (UHs), depende, fundamentalmente, dos atrativos naturais para seu desenvolvimento turístico, razão do grande interesse em se cultivar e se proteger o seu

meio ambiente. Além do Programa Bem Receber, realizam-se mutirões de conscientização para orientar moradores e visitantes sobre a preservação ambiental.

A seguir, sintetizam-se as respostas das entrevistas com proprietários e gestores das pousadas participantes do Programa Bem Receber nessa região. A primeira questão, sobre o aumento da taxa de ocupação do estabelecimento, após a implementação das ações do programa e sobre as expectativas, apresentou as seguintes respostas:

- A ocupação se manteve estável, mas houve fidelização dos clientes, e a expectativa é a de aumento (10%) de ocupação para o próximo período.
- As ações desenvolvidas pela pousada melhoraram os serviços e a estrutura.
- Com pequenas ações, alguns hóspedes têm percebido as diferenças na relação com o meio ambiente.
- O programa é bastante novo, é preciso esperar um maior reconhecimento no cenário turístico nacional.
- O retorno virá com o tempo e com o trabalho.
- Ainda é pouco perceptível, mas, havendo um programa de *marketing* mais eficiente, certamente, haverá mais clientes, pois a proposta do programa é inovadora.

Com relação à questão “Você considera que a imagem de sua empresa mudou?”, obtiveram-se as seguintes respostas:

- Mudou e para melhor, tanto na comunidade local quanto para o público em geral.
- Alguns clientes já escolheram a pousada em função das ações de sustentabilidade adotadas.
- Ações como utilização de toalhas por mais de um dia são bem vistas.
- As propostas do programa qualificam a imagem das pousadas.
- A participação no Bem Receber engaja os colaboradores nas ações em prol da sustentabilidade.
- Melhorou, tanto para os proprietários e funcionários quanto para os hóspedes da pousada.

A pergunta referente à comparação das condições dos serviços (atendimento ao cliente), no momento, com os serviços na época anterior à participação no Programa apresentou as seguintes respostas:

- A pousada foi agraciada, em 2009, no Guia Quatro Rodas, com o selo sustentável; somente 25 empresas do setor receberam este selo no Brasil.
- Os colaboradores estão mais conscientes da importância do bom atendimento, em função de vários treinamentos do Programa.
- A taxa de satisfação dos hóspedes tem-se mantido, e a expectativa é de aumento.
- O programa ajudou a perceber a importância da cultura e da identidade local, que é o que o turista busca.

- Quando informados do estilo de gestão do hotel, os clientes sentem-se bem por terem escolhido um local comprometido com ações de responsabilidade socioambiental.
- Os serviços melhoraram, conforme a resposta dos clientes.

Para a questão “A relação com os fornecedores trouxe melhor qualidade aos produtos?”, as respostas foram:

- Ampliou-se o trabalho com produtores locais: o serviço de produtos coloniais incentiva a cultura local.
- Priorizou-se a compra de produtos biodegradáveis de empresas que oferecem laudos e de empresas locais.
- Valorizaram-se as relações com os fornecedores e com os hóspedes.
- Os benefícios dos produtos biodegradáveis são nítidos.

A questão sobre redução de custos gerou respostas como:

- O maior controle dos gastos proporcionou maior rentabilidade.
- A organização formal dos processos é mais clara, diminuindo a margem de erro das operações e do desenvolvimento de processos.
- Reduziu-se o consumo de água em 18% e de energia em 12%. O investimento em aquecimento solar reduziu o consumo de óleo diesel em 25%.
- Sempre se buscava redução de custos, mas atualmente a possibilidade de redução é maior.
- A expectativa é que haja redução de custos e aumento de receita.
- A redução de custos é um dos principais resultados da melhoria da gestão.

Sobre a relação entre os participantes, considerando-se a criação de rede de cooperação, ou intercâmbio e a relação com os grupos do Programa de outros destinos, tem-se:

- A relação é boa, uma vez que, na região, já se trabalha com princípios de cooperativismo e criou-se o grupo “Bem Receber Serra Gaúcha”.
- O trabalho em conjunto abrange troca de informações.
- É importante a valorização do Programa Bem Receber para que os hóspedes vejam que não são ações isoladas, mas que há grupos em todo o País.
- Com a rede de cooperação dos estabelecimentos da serra gaúcha, há mais possibilidade de sucesso.
- As ações estão em fase inicial de desenvolvimento, e há ainda muitas diferenças a serem vencidas.

Finalmente, formulou-se uma questão sobre a atuação da equipe operacional, cujas avaliações são:

- As orientações teóricas e a determinação proporcionaram os conhecimentos esperados.
- Graças às entidades e à equipe, o Programa viabilizou-se.

- A equipe do Programa é fundamental na implantação do processo.
- Os profissionais comprometeram-se com o trabalho.
- Foi possível chegar à fase de auditoria em condições de atender aos requisitos.

Como síntese das avaliações dos participantes do Programa Bem Receber, os aspectos destacados nas respostas são: maior entendimento e assimilação do conceito de sustentabilidade; desenvolvimento de habilidades de identificação dos impactos; maior comprometimento com a comunidade local; fortalecimento do sentido da cultura de cooperação entre os participantes; melhoria no atendimento e monitorando da satisfação dos clientes; melhoria na gestão. Em razão disso, a expectativa é de que haja redução de custos e aumento da taxa de ocupação.

6. Considerações finais

Este artigo teve como objetivo analisar os resultados obtidos pelas empresas participantes da primeira turma do Programa Bem Receber da região das hortênsias, a qual é um destino turístico com 265 meios de hospedagem e 6.100 unidades habitacionais, conhecida por seus atrativos naturais e culturais e uma das escolhidas para a realização do Programa, que atualmente atua com dois componentes para a qualificação dos empreendimentos participantes: gestão sustentável e qualificação profissional.

As entrevistas de perguntas abertas com 15 gestores de meios de hospedagem participantes do primeiro grupo mostram resultados como: melhoria no atendimento aos clientes, melhoria na gestão do empreendimento, capacitação dos trabalhadores, adoção de boas práticas de sustentabilidade, maior envolvimento com a comunidade local pelo apoio ao desenvolvimento socioeconômico. Em razão disso, a expectativa é que os retornos sejam em redução de custos e aumento da taxa de ocupação. Os empreendedores participantes do Programa afirmaram que os maiores resultados ainda serão obtidos a médio e a longo prazos e dependem da persistência e dedicação dos gestores e colaboradores.

Os participantes do Programa Bem Receber investem seu tempo na realização dos cursos e das consultorias e contribuem para a viabilização das atividades, por meio de espaço físico para os encontros e de hospedagem para a equipe operacional. Por não apresentar custos financeiros diretos, o Programa torna-se mais viável e acessível aos que pretendem realizá-lo.

Com base no estudo realizado, ainda que a iniciativa envolva número limitado de estabelecimentos de hospedagem, sugere-se que se mantenha a proposta de trabalho, tendo em vista que o Programa Bem Receber contribui para a educação ambiental, não só das empresas participantes, mas também da comunidade em que se insere. Em razão disso, contribui para preservar o meio ambiente da região, do qual ela depende para seu desenvolvimento.

Para a região das hortênsias (formada pelos municípios de Gramado, Canela, Nova Petrópolis e São Francisco de Paula), cuja vocação é turística, a hotelaria é uma forma direta de envolver o cliente/turista, influenciá-lo e educá-lo, por meio de métodos simples de boas práticas de economia e de redução dos impactos ambientais.

Ainda que não proporcionem resultados imediatos e expressivos, iniciativas como o Programa Bem Receber são importantes por contribuir para a contenção dos impactos do turismo e da hotelaria sobre o meio ambiente. Os efeitos indiretos de atitudes ambientalmente irresponsáveis resultam em alterações contínuas do meio ambiente das zonas turísticas que perdem sua atratividade. Deteriora-se a biodiversidade, pois as águas são contaminadas, áreas florestais são reduzidas ou desmatadas e a elevação das temperaturas nas regiões úmidas favorece a proliferação de insetos e a propagação de doenças contagiosas, que mudam a percepção e o comportamento do turista.

As pessoas, entretanto, estão reconhecendo a importância da adoção de alternativas de desenvolvimento, pois a natureza tem-se manifestado implacavelmente. Pequenas ações podem proporcionar resultados mais grandiosos do que se imagina em um primeiro momento, e, se as ações forem ambientalmente responsáveis e competentes, os retornos serão benéficos e vantajosos para os turistas e para as comunidades autóctones. Sugere-se que novos estudos sejam realizados para avaliar os resultados das etapas subsequentes do Programa Bem Receber na região das hortênsias (serra gaúcha).

Referências

- ABDALLA, Luis A. *Qualidade & gestão ambiental*. São Paulo: Rima, 2002.
- ABREU, Dora. *Os ilustres hóspedes verdes*. Salvador (BA): Casa da Qualidade, 2001.
- BENI, Mário Carlos. *Globalização do turismo: megatendências e realidade brasileira*. São Paulo: Aleph, 2003.
- BARQUERO, Vasquez A. *Desenvolvimento endógeno em tempos de globalização*. Porto Alegre: UFRGS Editora, 2002.
- BARRETTO, Margarita. *Manual de iniciação ao estudo do turismo*. Campinas (SP): Papirus, 2001.
- BOYER, Marc. *História do turismo de massa*. Bauru (SP): EDUSC, 2003.
- CASTELLI, Geraldo. *Administração hoteleira*. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
- _____. *Hospitalidade na perspectiva da gastronomia e da hotelaria*. São Paulo: Saraiva, 2005.
- COIMBRA, Ávila. *O outro lado do meio ambiente*. São Paulo: Millennium, 2002.
- GIESTA, Lilian. Educação ambiental nas empresas. In: SEABRA, Giovanni (org.) *Terra: mudanças ambientais globais e soluções locais*. João Pessoa: Editora da UFPB, 2008.
- GREEN BUILDING COUNCIL BRASIL. Disponível em: <www.gbcbrazil.org.br>. Acesso em: 20 fev. 2009.
- INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. Disponível em: <www.hospitalidade.org.br>. Acesso em: 12 nov. 2008.
- IPCC — INTERGOVERNMENTAL PANEL ON CLIMATE CHANGE. Disponível em: <http://www.ipcc.ch/pdf/assessment-report/ar4/syr/ar4_syr.pdf>. [Acesso em?]
- KRIPPENDORF, Jost. *Sociologia do turismo*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

LICKORISH, Leonard; JENKINS, Carson L. *Introdução ao turismo*. Rio de Janeiro: Campos, 2000.

LOCKWOOD, Andrew; MEDLIK, S. *Turismo e hospitalidade no século XXI*. São Paulo: Manole, 2003.

LOMBORG, Bjorn. *Cool it — the skeptical environmentalist's guide to global warning*. England: Cambridge University Press, 2007.

MATHEUS, Carlos; MORAES, América; CAFFAGNI, Carla. *Educação ambiental para o turismo sustentável*. [Local?] Rima, 2005.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Disponível em: <www.turismo.gov.br>. Acesso em: 20 maio 2009.

NEIMAH, Zysman. *Meio ambiente: educação e ecoturismo*. São Paulo: Manole, 2002.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. *Tendências de los mercados turísticos — Las Américas*. Madrid: Ed.. OMT , 2007.

_____. *Turismo visión 2020*. Madrid : Ed. OMT, 2000.

_____. *El Turismo puede aliviar la pobreza*. Disponível em: <www.unwto.org/step/pub/sp/pdf/poverty_alle.pdf>. Acesso em: 25 maio 2009.

PELICIONI, Maria C.; PHILIPPI, Arlindo. *Educação ambiental e sustentabilidade*. Barueri: Manole, 2005.

PROGRAMA BEM RECEBER. Disponível em: <www.bemreceber.org.br>. Acesso em: 13 ago. 2008.

ROSS, Jurandy S. (org). *Geografia do Brasil*. São Paulo: Edusp, 2001.

RUSCHMANN, Doris. *Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente*. Campinas (SP): Papirus, 1997.

SANTOS, Milton. *Por uma geografia nova*. São Paulo: Edusp, 2002;

_____. *A urbanização brasileira*. São Paulo: Edups, 2008.

SEBRAE-RS — Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequena Empresa do Rio Grande do Sul. Disponível em: <www.sebrae-rs.com.br>. Acesso em: 15 jan.2009.

SEN, Amartya. *Desenvolvimento como liberdade*. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

SEVCENKO, Nicolau. *Virando séculos: a corrida para o século XXI*. São Paulo: Companhia das Letras, 2003.

SWARBROOKE, John. *Turismo sustentável: turismo cultural, ecoturismo e ética*. São Paulo: Aleph, 2000. V. 5.

TRIGO, Luiz G. *Análises regionais e globais do turismo brasileiro*. São Paulo: Roca, 2005.

URRY, J. *Consuming places*. New York: Routledge, 1995.

WAHAB, Salah-Eldin. *Introdução à administração do turismo: alguns aspectos estruturais e operacionais do turismo internacional, teoria e prática*. São Paulo: Pioneira, 1991.

WORLD TRAVEL AND TOURISM COUNCIL — WTTC. *Progress and priorities 2007-2008*. [?]

_____. *The 2008 travel and tourism economic research*. The executive summary.
[?]