

ANÁLISE DE UM MEIO DE HOSPEDAGEM SUSTENTÁVEL NA REGIÃO NORDESTE DO BRASIL: HOTEL CANTO DAS ÁGUAS

GABRIEL NEUTZLING GONÇALVES¹; CAROLINA HONORATO MONTAGNER²; NARA ELISA PERES VAZ³; ROSANGELA POWER DE LLANO⁴; LUIZ EDUARDO MILACH⁵; Prof. MSc. ADALBERTO DOS SANTOS JÚNIOR⁶

¹Universidade Federal de Pelotas 1 – gabriel-ng@hotmail.com 1

²Universidade Federal de Pelotas 2 – carol_hmontagner@hotmail.com 2

³Universidade Federal de Pelotas 3 – naravazturismo@gmail.com 3

⁴Universidade Federal de Pelotas 4 – rhollano@gmail.com 4

⁵Universidade Federal de Pelotas 5 – dico@gmail.com 5

⁶Universidade Federal de Pelotas 6 – adalberto.santos@ufpel.edu.br 6

1. INTRODUÇÃO

Observa-se desde o final do século XX a tendência pela criação e gestão de empreendimentos sustentáveis juntamente com a pressão exercida pelos stakeholders - investidores, acionistas, meios de comunicação, a sociedade, clientes etc.- exigindo maior cuidado sobre os impactos ambientais, culturais, sociais, e econômicos, produzidos pelas empresas. Neste sentido, de modo a atender os anseios da sociedade, muitas empresas do setor hoteleiro, passaram a se preocupar com seus impactos gerados, através da implantação de um sistema de gestão ambiental.

Diferentemente de como era considerado antigamente, o turismo não é mais visto como uma “indústria sem chaminé”, na verdade muito pelo contrário, trata-se de um setor que depende de muitos insumos e envolve a compra de diversos produtos, que dependendo de seus fornecedores podem causar grandes impactos no meio ambiente, sem contar a sua imensa produção de lixo, que se for descartado de forma incorreta, produz outro imenso impacto negativo no meio ambiente, dentre outros diversos fatores como a má utilização da água, luz etc.

O objetivo geral deste trabalho foi analisar as ações sustentáveis praticadas por um meio de hospedagem no Brasil. Especificamente, a investigação buscou identificar o perfil do empreendimento, quais são as mais relevantes ações sustentáveis praticadas, e se essas práticas estão adequadas à norma NBR 15.401.

Baseando-se nas ideias de Lunkes e Rosa (2012), a idéia de sustentabilidade parte do Relatório de Brundtland, datado do ano de 1987, onde mostra que é preciso “suprir as necessidades da geração atual, sem comprometer a capacidade de atender às necessidades das futuras gerações”.

Reforçando esse conceito, Santos (2013), aponta que o turismo sustentável deve ser aquele que valoriza as questões sociais e culturais do destino, que é economicamente viável e que se preocupa com a preservação e uso eficiente dos recursos naturais.

Tachizawa e Andrade (2012), abordam sobre o processo de gestão socioambiental como ferramenta de fundamental importância para atender os anseios de um mercado cada vez mais exigente e informado. De acordo com os autores, as empresas socioambientais são aquelas que adotam medidas desde o processo de compra de insumos, passando pelo processo produtivo, até as relações com a comunidade e empregados.

Os empreendimentos de hospedagem, que fazem parte do setor turístico, também estão adotando práticas socioambientais e sustentáveis como forma de enfrentar um mercado exigente e competitivo. Essas empresas podem ser compreendidas como um local, ou edificação, destinado à hospedagem de pessoas, que conta obrigatoriamente com, unidades habitacionais vulgarmente conhecidas como quartos, recepção e governança. Podendo contar com inúmeros outros serviços opcionais, como restaurantes, bares, academias, estabelecimentos de beleza, dentre outros.

Existem diversos tipos de meio de hospedagens no Brasil, de diferentes formatos, organizações, estrutura, gerência, dentre podem-se citar: Hotel, Flat ou Apart-hotel, Resort, Hotel fazenda, Fazenda Hotel, Hostel, Pousada, Cama e Café, dentre outros.

Na dimensão de sustentabilidade, que engloba os aspectos sociais, ambientais e econômicos, destacam-se algumas normatizações que implicam a adoção de práticas sustentáveis. Dentre as mais conhecidas, verificam-se as normas ISO 14000, ISO 16000, ISO 9000, SA 8000, AA 1000 e a NBR 15401.

Conforme a ABNT (2006), a norma NBR 15401 especifica os requisitos relativos à sustentabilidade de meios de hospedagem, estabelecendo critérios mínimos específicos de desempenho em relação à sustentabilidade e permitindo a um empreendimento formular uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e as informações referentes aos impactos ambientais, socioculturais e econômicos significativos. Ela se aplica aos aspectos que podem ser controlados pelo empreendimento ou sobre os quais ele possa exercer influência.

Esta Norma se aplica a qualquer meio de hospedagem que deseje, com a função de:

- a) implementar, manter e aprimorar práticas sustentáveis para as suas operações;
- b) assegurar-se de sua conformidade com sua política de sustentabilidade definida;
- c) demonstrar tal conformidade a terceiros;
- d) buscar a certificação segundo esta Norma por uma organização externa; ou e) realizar uma auto avaliação da conformidade com esta Norma (ABNT, 2006).

Então, diante do que foi abordado anteriormente, as empresas do setor hoteleiro, como forma de minimizar os impactos gerados visam adotar medidas socioambientais ou sustentáveis, baseadas em normas específicas ou através de um sistema de gestão próprio.

2. METODOLOGIA

Para realização do trabalho foi aplicada uma pesquisa exploratória através de uma pesquisa bibliográfica e pesquisa qualitativa através de estudo de caso. Foram analisados cinco empreendimentos hoteleiros da região Nordeste através de seus sites obtidos no Portal EcoHospedagem, e a partir da análise dos indicadores da norma NBR 15.401, então foi selecionado o empreendimento mais completo em relação à sustentabilidade.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

O Hotel Canto das Águas, localizado em Lençóis, Chapada Diamantina, Bahia - Brasil, foi construído as voltas do Rio Lençóis, mostrando todas as belezas naturais da região e criando um clima que faz com que os hóspedes se sintam em meio as belezas naturais do local. Baseando-se nas informações obtidas no site do empreendimento, verifica-se que a infra-estrutura é a cara do Brasil, pois possui um estilo arquitetônico que mistura e cria um ambiente acolhedor e agradável a todos os visitantes. Além de possuir uma maravilhosa piscina, salão para convenções, área fitness e área relax, gastronomia variada, proporcionando todo o conforto e opções de lazer para uma estadia completa.

Através da pesquisa, foi possível verificar que o Hotel Canto das Águas, se destacou recebendo, da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, a certificação NBR 15401, sendo o primeiro hotel sustentável do Brasil. Além de suas ações sustentáveis, em muitos outros aspectos, como, sua infra-estrutura, sua forte exposição em mídias sociais como, Twitter, Facebook, Flickr, Youtube e Trip Advisor, a estrutura de seu site, que é interativo, possui 4 idiomas, mapa de localização, e diversas informações sobre a empresa e a sua região, a Chapada Diamantina. Observaram-se investimentos em saúde, segurança, capacitação e melhores condições de trabalho aos colaboradores, e ações que visam à preservação ambiental, a valorização da cultura local e o desenvolvimento socioeconômico da região, contribuindo assim com a consolidação do processo turístico da Chapada Diamantina.

Algumas práticas de sustentabilidade observáveis do Hotel Canto das Águas: Coleta seletiva de lixo; Controle de troca de enxoval a cada 03 dias; 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 mão de obra local; Programa de treinamento para os colaboradores. (ILT- Instrutores no Local de Trabalho); Projeto Paisagístico e de Recomposição Ambiental; Informativo para hóspedes e visitantes sobre o programa ambiental, flora, fauna e cultura local; Apoio financeiro mensal a ONGs locais: Grãos de Luz/Griô (vencedora do prêmio Itaú – Unicef 2004), creche Mãe Fifa, 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 etc; Políticas de compra de produtos e serviços que colaborem com o meio ambiente e que ajudem a promover uma sociedade mais justa; Avaliação de satisfação dos colaboradores; Informativo aos hóspedes e colaboradores da missão e da Política de Sustentabilidade do hotel; Avaliação de satisfação do cliente (análise e resposta das opiniões); Apoio e incentivo de aprendizagem de línguas estrangeiras para os colaboradores; Apoio e Incentivo à formação acadêmica para a Gerência administrativa (Curso de Bacharelado em Administração).

4. CONCLUSÕES

Conclui-se que, o Hotel Canto das Águas, é um exemplo para todos os empreendimentos hoteleiros no Brasil, e no mundo. Afinal pode-se observar sua notória preocupação com os colaboradores e sua comunidade local, sem contar todas suas ações sustentáveis, que o fazem jus a seu certificado de primeiro hotel sustentável do Brasil, emitido pela ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

Foi possível verificar a dedicação do Hotel em ações sustentáveis, tem se tornado um dos seus grandes atrativos, mostrando-nos que a sustentabilidade, além de ser ótimo para o planeta, também é para o empreendimento.

5. BIBLIOGRAFIA

ABNT,2006. Meios de hospedagem — Sistema de gestão da sustentabilidade - Requisitos. Disponível em:

<<http://ecoturmatatlantica.files.wordpress.com/2010/09/21425202939-mh-sistema-de-gestao-da-sustentabilidade.pdf>>

HOTEL CANTO DAS ÁGUAS, Disponível em:

<<http://www.lencois.com.br/hotel-pousada-na-chapada-diamantina/canto-das-aguas.php>> Acesso em: 25 de agosto de 2013.

LUNKES, Rogério João; ROSA, Fabricia Silva. GESTÃO HOTELEIRA: CUSTOS, SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, ORÇAMENTO E GESTÃO AMBIENTAL. Curitiba: Juruá, 2012.

MAISRIO, Disponível em:

<http://www.maisrio.com.br/artigo/512_meios-de-hospedagem-conceito-e-tipos.htm>

Acesso em: 24 de agosto de 2013.

SANTOS JR., Adalberto. TURISMO RURAL SUSTENTÁVEL: PERSPECTIVAS E TENDÊNCIAS. Palestra apresentada no Seminário de Turismo no Mercosul. Pelotas: 87ª EXPOFEIRA, 2013.

TACHIZAWA, Takeshy; ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de. GESTÃO SOCIOAMBIENTAL: ESTRATÉGIAS NA NOVA ERA DA SUSTENTABILIDADE - 2ª Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.