



INICIATIVAS AMBIENTALMENTE SUSTENTÁVEIS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM: ESTUDO DE CASO NO RESORT RIO QUENTE, GOIÁS

Viviane Aparecida Schoab¹
Vanessa de Oliveira Menezes²

RESUMO: O presente artigo tem como objetivo verificar as iniciativas ambientalmente sustentáveis exploradas pelo Rio Quente Resorts em Goiás. A metodologia utilizada caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, exploratória e descritiva, por se tratar de um assunto novo e descreve as iniciativas levantadas no empreendimento hoteleiro, feita por meio de dados primários e secundários. Para os dados primários foram feitas pesquisas sobre sustentabilidade, sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem; já os dados secundários foram coletados por meio de uma entrevista com gestora do empreendimento na qual a mesma detalhou as iniciativas que a empresa apresenta como: gerência de resíduos, reutilização da água, entre outros. Sendo possível comparar as pesquisas com a entrevista e chegando aos resultados.

PALAVRAS-CHAVE: Sustentabilidade, Sustentabilidade Ambiental, Meios de hospedagem, Rio Quente Resorts.

ABSTRACT: The present research, whose theme was environmental sustainability in lodging, had as objective to verify the environmentally sustainable initiatives explored by Rio Quente Resorts in Goiás. For a better background on the subject, during the study, authors such as Petrocchi (2007), Pimenta (2004), Almeida (2002) and Dias (2011). The research was characterized as having a qualitative, exploratory and descriptive nature, in which primary and secondary data were collected. For the primary data, research was carried out on sustainability, environmental sustainability, and means of lodging; The secondary data were collected through an interview with the environmental manager of the enterprise, in which he detailed the initiatives the company presents as waste management, water reuse, among others. Based on interview data, it was possible to achieve the expected results.

KEYWORDS: Sustainability, Environmental Sustainability, Means of Lodging, Rio Quente Resorts.

1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa está relacionada à sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem.

A sustentabilidade vem sendo muito discutida atualmente, mas esta questão só passou a ser levada com maior seriedade a partir da década de 1980, quando, não só o meio científico, mas toda a sociedade passou a repensar em suas práticas ambientais e no futuro do planeta (DIAS, 2005; GONÇALVES, 2004; BOFF, 1995, PERARDT FARIAS; MENEZES, 2013).

¹Graduanda do curso de Turismo Universidade Estadual do Centro oeste
Rua Coronel Pires, n: 643 Centro
Fone: 998300772 e-mail:vivischoab1304@hotmail.com

²Professora Doutora

Os meios de hospedagem são estabelecimentos que consomem muitos recursos ambientais (MENEZES, 2015), portanto é necessário prestar mais atenção na questão ambiental relacionada à hotelaria e investir maiores esforços na sustentabilidade ambiental nos meios de hospedagem.

A sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem tem sido explorada com afinco no Brasil, com autores como Gonçalves (2003), Vieira (2004), Pertschi (2006) e Dias (2011). Entretanto, como esse é um tema atual, ainda cabem mais estudos sobre o assunto.

Diante da importância dos estudos relacionados a esse tema, foi visto como problema de pesquisa: quais iniciativas ambientalmente sustentáveis são exploradas pelo Rio Quente Resorts em Goiás? Este estudo teve como objetivo verificar as iniciativas ambientalmente sustentáveis exploradas pelo Rio Quente Resorts em Goiás. Já os objetivos específicos foram: Analisar se as iniciativas ambientalmente sustentáveis trazem benefícios ao empreendimento; verificar de que forma essas iniciativas são desenvolvidas pelo Rio Quente Resorts; e identificar de que forma essas iniciativas são vinculadas ao cliente final.

O Grupo Rio Quente, localizado na cidade de Rio Quente, Goiás, está dedicado às atividades de turismo e lazer. Há 49 anos no mercado, o empreendimento mantém investimentos em cinco segmentos: hospitalidade; entretenimento; operações turísticas; *vacation ownership*¹ e turismo imobiliário. Para atender a todos esses segmentos, o grupo é composto por 5 pilares: Rio Quente Resorts; Hot Park; Rio Quente *Vacation Club*; Valetur e Turismo Imobiliário (GRUPO RIO QUENTE, 2012).

Mesmo com as várias vertentes do grupo, para delimitar o universo desta pesquisa será pesquisado apenas o Rio Quente Resorts. Optou-se pelo Grupo Rio Quente, em especial o Rio Quente Resorts, pois a organização já investe significativamente em iniciativas ambientalmente sustentáveis, além de desenvolver trabalhos sociais, sendo reconhecido nacional e até internacionalmente por esse posicionamento, recebendo, inclusive, diversos prêmios, que o grupo expõe orgulhosamente tais iniciativas em um material denominado “Cartilha da

1 “propriedade de férias” (trad), UH oferecida por um período de tempo, por tempo compartilhado conhecido também como *timesharing*.



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

Fone: 998300772 e-mail: vivischoab1304@hotmail.com
²Professora Doutora

Sustentabilidade” (GRUPO RIO QUENTE, 2015), destacando prêmios importantes como:

NBR 14001:2004; Top of Mind Resort de Campo, premiação da Revista Viagem e Turismo (2011); Prêmio Braztoa de Sustentabilidade; Centro-Oeste/Norte (2012); Prêmio Viagem e Turismo – Melhor Resort de Campo do Brasil; Prêmio Os 10 Mais do Turismo – Brasil Travel News. (Grupo Rio Quente); Prêmio VT 2014 – “Resort do Ano”; Prêmio ÉPOCA Empresa Verde, entre outros. (GRUPO RIO QUENTE, 2015, s/p).

O próximo item apresenta os procedimentos metodológicos utilizados no estudo.

2 METODOLOGIA

Para este estudo, a estratégia de pesquisa utilizada caracterizou-se como qualitativa, pois se preocupou em entender em profundidade os dados coletados. Já com relação ao seu propósito é uma pesquisa exploratória e descritiva, pois se fundamenta na exploração de um assunto novo e descrevendo as iniciativas levantadas no empreendimento hoteleiro.

Foi uma pesquisa organizacional, pois o objeto de pesquisa constitui-se de uma organização, neste caso, o Rio Quente Resorts em Goiás. Caracterizou-se como um estudo de caso, que de acordo com Yin (2005, p.20) permite “compreender fenômenos sociais complexos”.

Para a coleta de informações foram utilizadas fontes de dados primárias e secundárias. Os dados secundários foram levantados por meio de pesquisas bibliográficas para embasar, melhorar os conceitos e aprimorar os conhecimentos sobre o tema. Foram utilizados livros, artigos científicos, Internet, entre outros recursos que abordam assuntos relacionados à hotelaria e sustentabilidade. Já os dados primários, foram levantados por meio de uma entrevista via *Skype* com duração de 30 minutos com a Gestora de Meio Ambiente do Rio Quente Resorts. A entrevista transcorreu no dia 16 de maio de 2016. As perguntas foram abertas e a entrevista foi gravada e depois transcrita. A gestora foi receptiva e respondeu todas as questões com entusiasmo, mostrando-se satisfeita por fazer parte do objeto de estudo. Foi esclarecedora nos detalhes e mostrou segurança quanto à veracidade das iniciativas apresentadas pelo empreendimento.



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

Fone: 998300772 e-mail: vivischoab1304@hotmail.com
²Professora Doutora



Após a coleta dos dados, todas as informações foram tabuladas e analisadas com enfoque descritivo, e apresentadas por meio de relatórios escritos.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 SUSTENTABILIDADE

A sustentabilidade é atualmente um dos temas mais discutidos em todo o mundo (LUBCZIK, 2013). No entanto, essa questão começou a ser vista com maior atenção a partir da década de 1960 (DIAS, 2009) quando começaram as especulações sobre degradação do meio ambiente. Estas preocupações levaram a Organização das Nações Unidas (ONU) a promover a Conferência do Meio Ambiente em Estocolmo (1972), evento que serviu como estopim para outros encontros com este fim. A partir deste evento, foi criada a “Declaração da Conferência das Nações Unidas dos Direitos Humanos”, no qual foram detectados graves problemas futuros em razão da poluição atmosférica provocado pela industrialização, problemas esses muito atuais nos dias de hoje.

A sustentabilidade pode ser aplicada a tudo o que está relacionada à natureza; tudo o que é consumido pela humanidade, e os impactos vivenciados hoje são conseqüências do consumismo descontrolado e merecem mais cuidados.

A partir do momento em que as pessoas tomarem mais consciência quanto à necessidade de se ter mais cuidados com os bens naturais, bem como formas de reciclar a tudo o que é utilizado, assim é criada a consciência sustentável, consciência esta, que garante que as gerações futuras possam desfrutar dos mesmos bens utilizados hoje. Pimenta (2004, p.52) explica que “o desenvolvimento sustentável é visto como aquele que atende as necessidades do presente, sem comprometer as possibilidades das gerações futuras”. No entanto, não dá para pensar somente na questão ambiental. Gazoni et al (2004, p. 97) ressalta que “considerar a sustentabilidade somente do ponto de vista ecológico é tão grave quanto restringi-la ao econômico ou ao sociocultural”. Outros autores como Pimenta (2004) e Dias (2011) afirmam ainda que a sustentabilidade seja formada com base no equilíbrio desses três elementos “econômicos, ambiental e sociocultural”, no qual



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

Fone: 998300772 e-mail: vivischoab1304@hotmail.com
²Professora Doutora



um depende do outro. A sustentabilidade tem dimensão, ou deve basear-se fundamentalmente num tripé em que se encontram estes fatores. Dias (2011, p.38) ressalva no caso social que: “é antes de tudo um projeto social e político destinado a erradicar a pobreza elevar a qualidade de vida e satisfazer as necessidades básicas da humanidade”, portanto, se cada um fosse trabalhado separadamente, ainda assim seria sustentabilidade. No caso, a sustentabilidade econômica está relacionada ao setor produtivo; a sustentabilidade ambiental ou ecológica pauta-se na educação e na conscientização ambiental em geral; já a sustentabilidade sociocultural envolve comunidade, cultura, educação, etc.

Para que haja a sustentabilidade, é necessário que as necessidades do consumidor atual sejam supridas, toda e qualquer, sem que haja alterações para as gerações futuras. O consumismo em massa vivenciado hoje precisa ser reavaliado e reprogramado. Por esta razão, há a necessidade de maior conscientização da sociedade, além de planejamento. No caso das redes hoteleiras, este planejamento deve ser ainda maior, já que trabalham diretamente com o consumidor.

Como esta pesquisa visou tratar sobre a sustentabilidade ambiental nos meios de hospedagem, o próximo item trata especificamente sobre a sustentabilidade ambiental.

3. 2 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Os problemas ambientais aumentaram no final do sec. XX a partir de grandes acontecimentos e calamidades. Almeida (2002, p.54) afirma que “a ciência chamava a atenção para os problemas como o aquecimento global, a destruição da camada de ozônio, a chuva ácida e a desertificação”. De acordo com Dias e Pimenta (2005) e Gonçalves (2004), a sustentabilidade ambiental passou a ser discutida nos anos de 1980 após a publicação do Relatório de Brundtland (1987). Segundo Almeida (2002, p.54) esta ação foi:

Formalmente batizada de comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento foi criada pela ONU em dezembro 1983, para estudar e



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

Fone: 998300772 e-mail: vivischoab1304@hotmail.com
²Professora Doutora



propor uma agenda global com objetivos de capacitar a humanidade para enfrentar os principais problemas ambientais do planeta e assegurar o progresso humano sem comprometer os recursos para as futuras gerações.

Conhecido também como “Nosso futuro comum”, Boff (1995, p.105) explica que esse relatório “foi o resultado de uma pesquisa realizada de 1983 a 1987 sobre o estado ecológico da terra”. A partir deste relatório, traçaram-se projetos e processos cujo ideal era o desenvolvimento sustentável. De acordo com Pimenta (2004) sustentabilidade ambiental é usufruir o que é necessário hoje com consciência, pensando nas necessidades futuras.

No Brasil, a preocupação com o meio ambiente cresceu a partir da “RIO 92”, que segundo Almeida (2002, p. 56) a

II Conferência Internacional de Assembléia Geral da ONU realizada de 03 a 14 de junho no Rio de Janeiro, com a missão de estabelecer uma agenda de cooperação internacional a Agenda 21, para pôr em prática ao longo do sec. XXI o desenvolvimento sustentável no planeta.

O primeiro princípio da conferência foi de que “os seres humanos estão no centro das preocupações com o desenvolvimento sustentável. Têm direito a uma vida saudável e produtiva em harmonia com a natureza” (DIAS; PIMENTA, 2005, p.16). A partir dessa Conferência, a sociedade passou a enxergar os aspectos da vida, constituindo-se uma verdadeira cultura ambiental, em que se transforma gradativamente a relação do ser humano com a natureza. O homem com conscientização ambiental “[...] passa de predador a protetor do meio natural” (DIAS; PIMENTA, 2005, p.54).

Dando continuidade a esse estudo, foi realizado em 2002 na África outro encontro com o mesmo objetivo denominado “RIO + 10, e novamente a intenção foi ar e implementadas conclusões e diretrizes da cúpula realizada no Rio em 1992” (DIAS, 2011, p.40).

No entanto, fazem-se necessários outros encontros relacionados ao meio ambiente afim de que o ser humano entenda a necessidade da preservação ambiental ou dos meios naturais, e de que isso é dever do ser humano, que o maior



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

Fone: 998300772 e-mail: vivischoab1304@hotmail.com
²Professora Doutora



prejudicado, em caso do mau uso dos recursos naturais, é a própria sociedade que sofre as consequências.

3.3 MEIOS DE HOSPEDAGEM

Os meios de hospedagem vão muito além de um espaço de descanso. Segundo Davies (2007, p. 21) “as pequenas hospedarias e albergues da Idade Média deram origem a modestos hotéis, que, aos poucos iam surgindo em número crescente, sobretudo nos séculos XVII e XVIII”. Davies (2007, p. 21) ainda explica que “foi exatamente no século XIX, com as importantes conquistas do homem, no campo tecnológico como a eletricidade, a máquina a vapor, etc., que os estabelecimentos hoteleiros firmaram-se como uma indústria de serviços”.

Menezes (2015, p. 53) afirma que “os meios de hospedagem fazem parte de um setor vinculado ao turismo, que acompanhou e se adequou as transformações sociais, culturais e tecnológicas da sociedade”. A autora afirma ainda que “os meios de hospedagem são empresas que têm como objetivo oferecer serviços de alojamento e solicitam em troca, um valor monetário específico, denominado diária” (MENEZES, 2015, p. 53).

Petrocchi (2002, p.19) afirma que “Empresa hoteleira é a pessoa jurídica que explora ou administra meios de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício da atividade hoteleira”, sendo assim, conclui-se que meios de hospedagem são espaços devidamente harmonizados que recebem hóspedes em troca de um determinado valor.

No Brasil, existem em média 7.851 meios de hospedagem formalmente cadastrados no Ministério do Turismo (MENEZES 2015). Estes meios de hospedagem podem ser de diferentes tipos, e objetivar atender perfis distintos de clientes.

Os meios de hospedagem podem ser classificados como hoteleiros e extra-hoteleiros. Os hoteleiros, “são os seguintes tipos básicos de meios de hospedagem de turismo: Hotel, Hotel histórico, Hotel de lazer, Pousada e Resort” (PETROCCHI, 2002, p. 30). Já os extra hoteleiros, conhecidos também como independentes, são

¹Graduanda do curso de Turismo Universidade Estadual do Centro oeste



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

Fone: 998300772 e-mail: vivischoab1304@hotmail.com
²Professora Doutora



“hotéis independentes que não pertencem ou não tem sociedade ou afiliação administrativa com outras propriedades” (DAVIES, 2007, p. 44). Sendo assim, “não têm nenhuma ligação com outros meios de hospedagens sem relação à sua política, as normas, aos procedimentos ou mesmo as obrigações financeiras” (DAVIES 2007, p. 44). Contudo, isso não faz deles simples ou baratos; estes podem ser; pensão, pensionato, colônia de férias, hospedarias, hostels, parador, camping, segunda residência, eco hotel e *lodge*. Estes estabelecimentos não possuem classificação quanto ao requinte do lugar, normalmente são classificados pelos próprios usuários (MENEZES, 2016).

Como este estudo fala sobre Resorts, os próximos parágrafos são dedicados a este tipo de meio de hospedagem.

O termo Resort se originou na Segunda Guerra Mundial, “quando as pessoas começam procurar lugares seguros nos quais poderiam usufruir de tudo que desejam realizar em um único espaço” (GONÇALVES, 2012, p. 3) O histórico dos resorts está relacionado ao Império Romano, aos banhos em praça pública que era uma prática da civilização romana antiga. Os homens eram separados das mulheres; além dos banhos em águas termais e medicinais eram oferecidas também comidas e bebidas, proporcionando a integração social.

No entanto, foi na Bélgica é que surgiu o primeiro conceito de resort com Spa, quando um ferreiro se curou de uma doença grave com banhos regulares numa piscina natural local (CONTOU UM CONTO, 2016, s/p).

Segundo Gonçalves (2012) durante a Segunda Guerra Mundial as pessoas passaram a procurar lugares seguros onde pudessem usufruir de tudo o que desejassem em um só espaço, foi então que surgiu o conceito Resort. A autora afirma ainda que “a história dos resorts está relacionada aos costumes da civilização romana antiga, com a prática dos banhos públicos [...] existiam poucos equipamentos e pouca estrutura” (GONÇALVES, 2012, p. 4).

Hoje, essa classificação vai além dos banhos. De acordo com Petrocchi (2002, p.31)

O Resort inclui-se em Hotel de lazer, subordinado as seguintes condições:

- Localização em área de conservação ou equilíbrio ambiental
- Ter sido antecedido por estudos de impacto ambiental e de planejamento de ocupação do uso do solo



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

Fone: 998300772 e-mail: vivischoab1304@hotmail.com
²Professora Doutora

- Ter área total e não edificada, bem como infra estrutura de entretenimento e de lazer bastante superiores a empreendimentos similares
- Ter condições de se classificar nas categorias luxo ou luxo superior

Sendo assim, Resort é um meio de hospedagem que proporciona diversas opções de lazer, uma mistura da comodidade de um clube, ao conforto de um hotel, além da variedade dos serviços. Para a Associação Brasileira de Resorts (ABR, 2016 s/p) “Um resort é o lugar onde você encontra toda estrutura para a prática de várias atividades”.

Estes empreendimentos disponibilizam de toda infraestrutura necessária para o hóspede. Isso faz com que cada vez mais, a procura por estes estabelecimentos cresça, pois na maioria das vezes quem viaja prefere a comodidade de se encontrar em um espaço no qual não necessite se deslocar para suprir suas necessidades.

Os Resorts do Brasil podem ser associados a ABR à qual “atua para garantir a qualidade, reunindo os melhores resorts do País e certificando o profissionalismo e a excelência nos serviços e no atendimento” (ABR, 20015, s/p) Segundo a Revista Viagem e Turismo (2006) existiam no Brasil 47 resorts do Ceará a Santa Catarina, e mais 6 em construção naquele momento. No entanto, hoje o Brasil conta com mais empreendimentos desse porte, pois de acordo com a ABR “existem 51 resorts associados, sendo 14.389 UHs (quartos/leitos) presentes em 14 estados brasileiros, 18.665 colaboradores e empregos diretos” (ABR, 2016 s/p), inclusive o Resort Rio Quente, que é um desses associados.

A maioria dos Resorts está situada na costa brasileira. Segundo a ABR (2016) os meios de hospedagem, tanto os Resorts quanto os demais tipos, consomem muitos recursos naturais, portanto o próximo item tratará exclusivamente de sustentabilidade ambiental em meios de hospedagem.

3.4 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Os meios de hospedagem vêm se afirmando com a onda da sustentabilidade. As empresas mais visionárias têm optado por essa prática ciente de que pode ser um chamariz para o seu negócio. De acordo com Menezes (2015, p. 68) “os meios



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

Fone: 998300772 e-mail: vivischoab1304@hotmail.com
²Professora Doutora



de hospedagem precisam estabelecer programas e políticas a fim de reduzir os impactos que os produtos e serviços oferecidos por eles geram ao planeta”.

Autores como Menezes (2013), Dias (2011), e Gonçalves (2004) relatam que a implantação de efetivos sistemas de Gestão ambiental no segmento hoteleiro mundial teve início na década de 1980, e apenas a partir do ano 2000 eles foram adotados no Brasil. Gonçalves (2004) afirma ainda que na busca por melhorias, as empresas estão fazendo grandes investimentos. O autor destaca que uma empresa “para iniciar sua escala em busca do sucesso de seus negócios, está na real demonstração de sua responsabilidade social por meio da implantação de um Sistema de Gestão Ambiental SGA” (GONÇALVES, 2004, p.59). No entanto, Gonçalves (2004, p.59) explica que:

[...] há quatro tipos de Sistemas Ambientais em implantação na hotelaria brasileiras, são eles: Sistema Ambiental ABIH, Sistema Ambiental baseado na metodologia de produção Mais Limpo (P+L), Sistema Ambiental autônomo, Sistema Ambiental baseado na norma seria ISO 14000.

A hotelaria vem se armando fortemente nesse aspecto, de implantação de sistema de gestão ambiental, visto que cada vez mais o setor hoteleiro cresce nos segmentos que se utilizam dos bens naturais sendo, resorts, spas, turismo de aventura, turismo rural, entre outros (CASTELLI, 2000; PETROCHI, 2002), passando então a ser um tema muito discutido por vários autores. Dias (2005, p.55) afirma que “sem nenhuma dúvida este é o setor que mais evolui em todo o mundo”, porém há outras opiniões sobre esta questão como de Gonçalves (2004, p. 33) quando ressalta que “a uma forte tendência de que a busca pela qualidade ambiental deixe de ser um problema e passe a ser um fator de competitividade empresarial e sobre tudo de responsabilidade social”. Sendo assim, os empreendimentos que se apresentarem de acordo com este tema, sairão na frente nesta competição, pois segundo Boff (1995, p. 23) “a ética da sociedade dominante hoje é utilitarista e antropocêntrica”. Ou seja, quem busca esses parâmetros, quer ser melhor, quer sempre sair à frente dos outros, buscando perfeição, e assim aumentando a qualidade dos serviços oferecidos nas empresas.

Viera (2004, p.15) pontua algumas das iniciativas que devem ser levadas em



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

Fone: 998300772 e-mail: vivischoab1304@hotmail.com
²Professora Doutora



conta na hotelaria, conhecidas como os 3R's referente ao lixo:

Reduzir a geração do lixo consumindo menos e melhor, isto é, racionalizando o uso de materiais do cotidiano;
Reutilizar diversos produtos antes de serem descartados, são usados para mesma função original ou são criadas novas formas de utilização. Nunca reutilizar embalagens para fins que não sejam específicos;
Reciclar a Natureza é toda formada por ciclos. A esse ir e vir das coisas na Natureza, sempre seguindo um mesmo caminho circular, chamamos de reciclagem (...)

Além das iniciativas apresentadas anteriormente, os gestores também podem adotar outras ações como: reaproveitamento da água do chuveiro e da piscina; utilização de detergentes biodegradáveis; horta própria; placas solares para aquecimento solar; uso de lâmpadas incandescentes; uso de válvulas duplas nas descargas; uso de chuveiros econômicos (pressurizados- devido à pressão utiliza menos água); gerência de resíduos sólidos (obs.: pode ser transformado em húmus pra própria horta). (GRUPO RIO QUENTE, 2015)

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A entrevista deu-se em 5 perguntas, subdivididas, relacionadas à sustentabilidade aplicada no empreendimento.

Primeiramente a gestora foi questionada sobre quando o empreendimento passou a se preocupar com a sustentabilidade ambiental no Resort. Segundo a entrevistada, a preocupação vem desde o início de suas atividades em 1964, ou seja, desde a fundação. Em 1987 foi construída a primeira estação de esgoto em conjunto com o município, mas, o empreendimento passou a ser estruturado a partir de 1999, ao se preparar para implementar o sistema de gestão ambiental em busca do prêmio ISO 14001 em 2001. Para isso, buscou-se aprimoramento, melhorias no sistema de gestão, utilizando-se de estratégias. Isso mostra que desde o início a empresa já se preocupava com a questão do meio ambiente e da sustentabilidade, buscando desde sempre aprimoramentos e melhorias nessa questão.

Foi também questionado sobre as iniciativas ambientalmente sustentáveis que são exploradas pelo empreendimento. Esta questão foi subdividida em quatro itens sendo eles: redução de água, redução de energia, gerencia de resíduos e produtos



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

Fone: 998300772 e-mail: vivischoab1304@hotmail.com
²Professora Doutora



químicos.

Quanto à redução da água, a entrevistada respondeu que “A água é termal mineral, brota naturalmente, não tem como fechar a torneira”. É feito o uso sustentável dessa água. O primeiro uso é para balneabilidade, ou seja, nas piscinas, em seguida é passado o reaproveitamento de segundo uso. Esse segundo uso é encaminhado a dois destinos diferentes, ou para o parque aquático ou para consumo do hotel, bares, restaurantes; além disso, ainda há o terceiro aproveitamento, para irrigação de plantas e jardins e finalmente antes de devolver para a natureza, passa por um sistema de tratamento para que não ocorram alterações neste recurso. É visível que a preocupação com a água é uma das prioridades dos gestores já que a “matéria prima” do Resort, pois é graças às águas naturais que a região oferece que se iniciaram as atividades do empreendimento.

Quanto à redução da energia elétrica, a entrevistada afirmou que é utilizada energia solar, além de um programa próprio de eficiência energética (para aquisição e geração de energia biogás). As ações pontuais desses programas trouxeram a redução de energia de 2015 de mais de 16% em relação a 2014. Outras iniciativas, como também, bombeamento, equipamentos de cozinha, iluminação, lâmpadas de led e sensor de presença, para ter um resultado mais efetivo, são itens que ajudam em tal redução.

Com relação à gerência de resíduos a gestora afirmou que o complexo trabalha como se fosse uma cidade, a passo que gera todo tipo de resíduo, inerte e não inerte. No que tange ao resíduo orgânico, há uma usina de compostagem onde são transformados em adubo para a horta de folhagem e jardim do complexo, utilizando três compostos, são eles: o resíduo orgânico dos restaurantes, a fibra do coco vendida nos bares e a cinza gerada na lavanderia. A entrevistada também comentou que os gestores do empreendimento pretendem comercializar esse adubo, ou seja, resíduo zero, portanto retorna à natureza em forma de benefício. Já os resíduos inertes, os recicláveis, são separados e doados para a cooperativa do município. Eles fazem a separação e assim uma forma de geração de renda para os cooperados. Ademais, os lixos especiais são separados de acordo com o processo seletivo de cada um: óleo vão para reciclagem; entulho de obra reutilizada nas próprias obras. O Resort possui um equipamento que tritura esses resíduos que é



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

Fone: 998300772 e-mail: vivischoab1304@hotmail.com
²Professora Doutora



utilizado como matéria prima para fazer base e sub-base de obras. As pilhas e lâmpadas vão para a descontaminação; objetos ambulatórios para a incineração. Nesse contexto dois itens impressionaram; a reutilização de resíduos orgânicos, por voltar à natureza com resíduo zero, são ações simples que vistas com mais afinco reduzem significativamente a geração de resíduos, ações essas que deveriam ser mais divulgadas para a conscientização voltada à sustentabilidade e a reutilização dos restos de construção, que não é uma prática comum e produz uma grande quantidade de resíduo, não são reutilizações comuns em outros estabelecimentos.

Quanto aos produtos químicos utilizados no Resort, constatou-se por meio da entrevista que, todos os produtos são ambientalmente sustentáveis. O Resort possui uma parceria com a empresa de biodegradáveis. Os gestores do empreendimento decidiram utilizar apenas produtos desse porte para diminuir o impacto ao meio ambiente.

Já com relação à questão das iniciativas com a população local, a Gestora comentou a importância da socialização, tanto entre colaboradores, quanto entre os hóspedes ou ainda com a comunidade. Para isso são trabalhadas atividades recreativas voltadas à “integração do homem à natureza”. Segundo a entrevistada:

Trabalhamos com uma construção ecológica para cada dia, palestras, ações sociais, integração homem natureza, mini com postagem para crianças, plantio de mudas, gincana ecológica, eco aula para a comunidade, depois vão vivenciar frequências, na verdade eu acho que o que falta fazer é esse resgate do homem com a natureza, dias temáticos, visitas técnicas, dia do voluntariado, para Crianças e Universitários é sempre um desafio, em 2015 foram mais de 2.800.

Essas ações são distribuídas em dias especiais como Dia da Árvore, Dia da Água, enfim, são aproximadamente seis datas especiais durante o ano. Outras datas como o Dia Nacional da Alegria e o Dia da Deficiência também são comemorados. São realizadas, ainda, visitas técnicas e dias do voluntariado com datas programadas. Quanto à abrangência da comunidade, o público maior são as crianças e de acordo com a entrevistada é sempre um desafio. Pois, alocar idéias à cabeça das crianças não é uma tarefa fácil, fazer com que elas entendam o que é sustentabilidade, e passar esses valores tendo em vista que é um meio de



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

Fone: 998300772 e-mail: vivischoab1304@hotmail.com
²Professora Doutora



hospedagem, onde ainda se trabalha essa questão envolvendo também os hóspedes.

É visto que o empreendimento realiza uma quantidade significativa de ações relacionadas à sustentabilidade, iniciativas essas não tão comuns em outros empreendimentos ou pelo menos não com tanta intensidade; mostram a preocupação com o meio ambiente e a valorização por sua matéria prima. Dentre os feitos constados os mais diferentes são os reaproveitamentos incomuns realizados na empresa. Como o lixo orgânico que na usina de compostagem é transformado em adubo e o reaproveitamento dos restos das obras.

Foi abordado também de que forma essas iniciativas são desenvolvidas pelo empreendimento, e quem cria essas iniciativas. De acordo com a Gestora, as ações instituídas no Resort são desenvolvidas pela Assessoria de Meio Ambiente, uma equipe formada por 13 pessoas, um departamento localizado no próprio Resort, que trabalham para esse fim. A equipe é dividida em núcleos (monitoramento ambiental, gestão técnica, manutenção e desenvolvimento de projetos, educação e comunicação social). Cada equipe desenvolve suas iniciativas de acordo com as necessidades. As ações são trabalhadas em conjunto com os outros núcleos. Uma vez que seja viável a iniciativa, ou seja, dentro dos parâmetros orçamentários da empresa, sempre com o apoio do núcleo do meio ambiente.

À próxima pergunta questionava se as iniciativas implementadas no Resort realmente traziam benefícios ao empreendimento. Caso trouxesse, que tipo de benefícios. A entrevistada afirmou que sim, trazem benefícios econômicos, sociais e ambientais, além do reconhecimento através de premiações, como o BRAZTOA².

O Resort está entre as 60 empresas mais sustentáveis do Brasil no setor ambiental, segundo informações da entrevistada. Os benefícios percebidos estão: na questão ambiental como redução dos impactos ao meio ambiente que, segundo a Gestora, é o maior benefício; já na economia, menos custos com destinação de resíduos, menos custos com a redução da energia elétrica e também menos custos na redução da água, mas, o que a entrevistada destaca é a importância da integração das pessoas com o meio ambiente, para que se voltem mais às práticas

² Consolidada como uma das mais importantes e representativas entidades do turismo brasileiro, com abrangência nacional, congrega as mais conceituadas empresas do setor.

¹ Graduanda do curso de Turismo Universidade Estadual do Centro oeste
Rua Coronel Pires, n: 643 Centro



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

Fone: 998300772 e-mail: vivischoab1304@hotmail.com
²Professora Doutora



sustentáveis. No setor mercadológico, ressalta-se que as pessoas vêm mais e deixam claro que percebem esses benefícios.

Por fim foi questionado de que forma essas iniciativas são vinculadas ao cliente final e se há a ajuda do cliente. A resposta foi positiva. Segundo a Gestora, o cliente participa e cobra, muitas vezes esse Cliente nem percebe que essas ações, apenas curtem sem saber o quanto se trabalha para que isso aconteça, mas, quando percebem, participam mais e quando não percebem, cobram essas iniciativas. De acordo com a Gestora, o desafio é de passar os ideais da sustentabilidade para as pessoas. Sendo assim, a empresa mostra que está no caminho certo, pois é importante que o cliente perceba as iniciativas que ocorrem no empreendimento, mas, é ainda mais importante que o cliente participe ativamente dessas iniciativas.

5 CONCLUSÃO

No tocante a entrevista foi satisfatória, sobretudo atingindo aos objetivos, pois de acordo com o conhecimento adquirido anteriormente ao longo da pesquisa bibliográfica, é visto que a gestão voltada sustentabilidade é vista com seriedade e se mostra presente em todos os quesitos, nos cuidados com a água sendo reutilizada até três vezes, a gerência de resíduos com práticas como o da compostagem e da reutilização de restos de construção, a redução da energia elétrica por meio do uso da energia solar e o programa próprio de eficiência energética; a utilização de produtos biodegradáveis, e as práticas envolvendo a população. Sendo assim, mostrou-se que o empreendimento está conectado às preocupações atuais e faz jus ao título de empreendimento ambientalmente sustentável de modo que, os argumentos apresentados rendem bons resultados.

Quanto à pesquisa em si, ao longo desse ano trouxe benefícios para meu crescimento pessoal. Com o fato de ser algo novo, do qual não havia tido acesso anteriormente, sendo esses benefícios: aprender a pesquisa bibliográfica com suas regras da ABNT e afins, a evolução constante na escrita e até as descobertas no uso do computador, são conhecimentos importantes para meu crescimento pessoal, ciente de que ainda tenho muito para aprender. Também não posso deixar de



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

Fone: 998300772 e-mail: vivischoab1304@hotmail.com
²Professora Doutora



mencionar a satisfação de entrevistar a gestora do meu objeto de estudo que atendeu tão prontamente respondendo com entusiasmo todas as questões.

Por fim devo assegurar que a presente pesquisa não seria possível sem a orientação da Professora Doutora Vanessa de Oliveira Menezes com sua disponibilidade para orientações, presente ou online, e paciência para as perguntas mais inusitadas.



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

Fone: 998300772 e-mail: vivischoab1304@hotmail.com
²Professora Doutora



REFERÊNCIAS

ABR - Associação Brasileira de Resorts. **Dados gerais**, disponível em: <<http://abr-resortsbrasil.com.br/quem-somos/>>. Acesso em: 20/07/2016.

ALMEIDA, Fernando. **O bom negócio da sustentabilidade**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira; 2002.

BAZTOA - Associação Brasileira de operadoras de turismo, Disponível em: <<http://braztoa.com.br/premio/>>. Acesso em 21/08/2016.

BOFF, Leonardo. **Ecologia: grito da terra, grito dos pobres**. São Paulo: Ática, 1995.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 7. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2000.

CONTOU UM CONTO. **A história dos resorts**. Disponível em: <<http://contoumconto.ivanoliveira.com.br/?p=105>>. Acesso em: 20/07/2016.

DAVIES, Carlos Alberto. **Manual de Hospedagem: simplificando ações na hotelaria**. 3. ed. Caxias do Sul: Educs, 2007.

DIAS, Reinaldo. PIMENTA, Maria Alzira. **Gestão de hotelaria e turismo**. São Paulo: Pearson Prentisse Hall, 2005.

DIAS, Reinaldo. **Marketing ambiental: ética, responsabilidade social e competitividade social e competitividade nos negócios**. São Paulo: Atlas, 2009.

DIAS, Reinaldo. **Gestão ambiental. Responsabilidade social e sustentabilidade**. 2. ed. rev. aval. São Paulo: Atlas, 2011.

GAZONI, Jefferson Lorencini in DIAS e PIMENTA. **Gestão de hotelaria e Turismo/ Reinaldo Dias e Maria Alzira Pimenta (orgs.)**. São Paulo. SP: Pearson Pratices Hall, 2005.

GONÇALVES, Luiz Claudio. **Gestão ambiental em meios de hospedagem / Luiz Claudio Gonçalves**. – São Paulo: Aleph, 2004

LUBCZIK, Darieli da Silva Gryczak. **Sustentabilidade ambiental e estratégia competitiva na hotelaria: um estudo de caso da roteiros de charme / Darieli da Silva Gryczak Lubczik**. Irati PR. Trabalho de Conclusão de Curso, no Curso de Turismo da Universidade Estadual do Centro Oeste – UNICENTRO, 2013.

MENEZES, Vanessa de Oliveira. **Inovação para a Sustentabilidade Ambiental e Estratégia Competitiva em Redes Hoteleiras Globais: Elaboração de um Modelo Conceitual de Relação/ Vanessa de Oliveira Menezes- Curitiba Programa de Mestrado e Doutorado em Administração Doutorado em Administração Área de Concentração Organizações, Gestão e Sociedade**, 2015.

¹Graduanda do curso de Turismo Universidade Estadual do Centro oeste
Rua Coronel Pires, n: 643 Centro



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

Fone: 998300772 e-mail: vivischoab1304@hotmail.com
²Professora Doutora



PERARDT FARIAS, Ana Paula e MENEZES, Vanessa de Oliveira. **Iniciativas Ambientalmente Sustentáveis em Redes Hoteleiras**: Estudo de caso de um empreendimento hoteleiro típico/ Ana Paula Perardt Farias- Irati PR Festival de Turismo das Cataratas do Iguaçu, 2013.

PETROCCHI, Mario **Hotelaria**: planejamento e gestão. São Paulo: Futura, 2002.

PETROCCHI, Mario **Hotelaria**: planejamento e gestão. São Paulo: Pearson Pratices Hall, 2007.

PIMENTA, Maria Alzira. **Gestão de pessoas em Turismo**. Sustentabilidade, Qualidade e comunicação. Campinas, SP: Alinea, 2004. 2º edição.

ROIM, Talita Prado Barbosa, GONÇALVES, Alessandra, **A nova classificação Hoteleira- Resorts** / Revista Científica Eletrônica de Turismo Ano IX, n.17- junho 2012.

VIERA, Elenara Viera de. **Desperdício em hotelaria**: soluções para evitar. Caxias do Sul, RS: Educs, 2004.

YIN, Robert k. **Estudo de caso**: planejamentos e métodos. trad. Daniel Grassi. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

Fone: 998300772 e-mail: vivischoab1304@hotmail.com
²Professora Doutora