SUSTENTABILIDADE NO TURISMO: UM ESTUDO SOBRE A REDE HOTELEIRA DE BONITO-MS

Fernando Protti Bueno

Maria Sanchez Maturana

RESUMO: As destruições intensas no ambiente natural fizeram com que o modelo de desenvolvimento econômico capitalista fosse questionado. Nesse contexto, o turismo surge como uma forma de desenvolvimento sustentável que atrelaria o desenvolvimento econômico e social com a minimização de impactos ambientais. Mas, para que este propósito seja alcançado todos os setores do turismo devem buscar o desenvolvimento sustentável. Neste sentido, esta pesquisa teve como objetivo verificar os elementos de sustentabilidade apresentados pela rede hoteleira do município de Bonito/ MS. Por meio de uma pesquisa qualitativa com uso de técnicas de pesquisa bibliográficas e documentais, analisou-se os portais de dez hotéis participantes no projeto Bonito Sustentável. Concluiu-se que apesar de o município ser considerado organizado e sustentável, muitos investimentos ainda precisariam ser realizados na cadeia turística, principalmente na hotelaria que é grande influenciadora da sustentabilidade local, mas que ainda não apresenta práticas sustentáveis.

Palavras-chave: Desenvolvimento Sustentável; Turismo; Rede Hoteleira; Bonito-MS.

RESUMEN: La destrucción intensa en el médio natural hizo que el modelo de desarrollo económico capitalista fue interrogado. Así, el turismo surge como una forma de desarrollo sostenible que atrelaria desarrollo económico y social para minimizar los impactos ambientales. Sin embargo, para este propósito todos los sectores del turismo deben perseguir el desarrollo sostenible. En este sentido, esta investigación tuvo como objetivo verificar la sostenibilidad aportadas por la cadena de hoteles de Bonito/MS. A través de una investigación cualitativa com el uso de técnicas de investigación bibliográfica y documental, se analizó portales de diez hoteles participantes del proyecto Bonito sostenible. Se concluyó que, aunque, el município considerarse organizado y sostenible, todavia tienen que ser realizados inversiones en la cadena turística, principalmente en hoteles, que son grandes influyentes en la sostenibilidad local, pero que aún no tienen prácticas sostenibles.

Palabras-clave: Desarrolo Sostenible; Turismo; Cadena Holetera; Bonito-MS.

1. INTRODUÇÃO

A sociedade globalizada atual fez com que os modos de produção e consumo fossem revistos, e as pautas das discussões mundiais já não mais aconteciam sem envolver a problemática ambiental. Com a Revolução Industrial e o emprego de máquinas a vapor em conjunto com o intenso uso de carvão, a poluição do ar e a degradação ambiental começaram a ser evidenciadas ao mesmo tempo em que obsessão da humanidade era o consumo intenso e destruidor (BURSZTYN; BURSZTYN, 2013).

Esta revolução também impulsionou o crescimento demográfico urbano, pois com a oportunidade de empregos industriais, muitos moradores rurais se mudaram de forma rápida e desordenada causando grandes impactos, como falta de infraestrutura e problemas de saneamento básico, degradando assim o meio ambiente e colocando em risco a saúde dos mesmos (MARCONDES, 2005).

O entendimento dos problemas ambientais evoluiu juntamente com o processo degradante, visto que a visão essencialmente naturalista foi substituída pela degradação associada às relações humanas. Isto não significa que anteriormente a relação humana não deteriorava o meio, seria injusto alegar que o processo evolutivo do homem não causou impactos, visto que, os recursos naturais sempre foram essenciais para a sobrevivência humana.

Mas, é válido dizer que essas relações com o ambiente natural se aceleraram de forma intensa se tornando cada vez mais degradante, isto devido ao fato de que a produção passou a ser pautada na satisfação de um mercado capitalista que impunha o consumo intenso e a obtenção de lucro, diferentemente dos tempos antigos (BURSZTYN; BURSZTYN, 2013).

O turismo foi uma atividade que surgiu junto com a revalorização da natureza após as destruições em massa, e se iniciou com a concepção de ser uma atividade propícia para o desenvolvimento sustentável, ou seja, a utilização dos recursos para o lazer de forma a minimizar os impactos.

Esta atividade teve seu apogeu quando a natureza passou a ser vista de maneira mais cautelosa na tentativa de dar-lhe novos usos, protegendo-a, principalmente os recursos que ainda eram intocáveis. Ou seja, o ambiente natural passou a ser utilizado como fuga do cotidiano urbano estressante e intenso, na forma de lazer e de preservação.

É importante salientar que o desenvolvimento sustentável na tentativa de atrelar os âmbitos econômicos e ecológicos começou a ser notado como um elemento propício para ser engajado ao turismo, principalmente porque foi na década de 1990 que essa atividade começou a se tornar importante economicamente e por ser praticada principalmente em ambientes naturais (BANDUCCI JUNIOR; MORETTI, 2001).

Mas, de certa forma, este novo uso dos recursos a partir do turismo fez com que a paisagem natural fosse comercializada, ou seja, os recursos naturais começaram a ser utilizados como produtos, engajados assim nos enfoques capitalistas que visavam o lucro independente do ambiente implantado (MESQUITA, 2006).

Sendo assim, a inserção desta atividade gerou discórdias, visto que sua matéria-prima é voltada e fundamentada no ambiente natural, e ao comercializá-la poderia ser mais um meio de degradação.

Mas, contrária a esta ideia, o turismo poderia ter a base econômica de forma primordial, visto que é uma atividade que envolve o setor de serviços, equilibrando esse pressuposto com as ideias sustentáveis. Deste modo, poderia ser propulsora na minimização de impactos, principalmente por que é evidente sua relação e interdependência com o ambiente natural, sendo assim os recursos seriam vistos como essenciais e seriam mais valorizados do que em outras atividades, como exemplo as industriais.

Este processo se mostrou além de contraditório extremamente complexo, questionando a possibilidade do desenvolvimento sustentável da atividade turística coexistindo com o modelo capitalista da sociedade. Desta forma, os diversos segmentos do turismo incluindo-se aqui a atividade hoteleira, podem ser responsáveis por uma série de impactos ambientais quando não bem planejados.

Neste sentido, a pesquisa visou verificar os elementos de sustentabilidade apresentados pela rede hoteleira do município de Bonito/MS, já que o município é considerado turístico devido a atração de suas belezas naturais e também por ser amplamente reconhecido enquanto sustentável. Mas, como já relatado, para que o desenvolvimento seja sustentável de fato, os elementos econômicos, sociais e ecológicos precisam estar integrados.

Para que a ideia de sustentabilidade se efetive todos os setores turísticos do município também precisam estar integrados, ou seja, o setor hoteleiro mesmo que varie em sua tipologia e estrutura, devido a sua importância junto ao trade turístico e também por ser um setor altamente impactante, logo, também deve ser considerado sustentável, caso contrário, a sustentabilidade local poderá ser prejudicada devida sua imensa influência e relevância.

A partir disto, a pesquisa foi realizada por meio de uma análise qualitativa de elementos que demonstrassem práticas (atos e ações) consideradas sustentáveis que estivessem inseridas nos portais dos hotéis participantes e engajados no Projeto Bonito Sustentável. Este projeto tem como objetivo promover o desenvolvimento sustentável da atividade turística e a competitividade das empresas de Bonito desse setor e acontece por meio da parceria entre a Prefeitura Municipal de Bonito, o Sebrae/MS e a Associação Bonitense de hotéis.

Os elementos e as variáveis verificadas enquanto práticas sustentáveis estiveram embasadas nos objetivos que o projeto propõe, englobando também os conhecimentos-científicos do desenvolvimento sustentável, dentre estes, elencam-se: inovações sustentáveis; valorização da marca do hotel a partir do "marketing verde"; certificações; projetos sociais; reinvestimentos das empresas na sustentabilidade do município; e ações sustentáveis.

Para o desenvolvimento da pesquisa científica fez-se necessário o uso das técnicas de pesquisa bibliográfica e documental para a coleta de dados tanto referente ao referencial teórico que norteou a pesquisa, bem como quanto referente aos dados e informações provenientes dos portais dos hotéis analisados. Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa, de caráter exploratório e com análise descritiva (MARCONI; LAKATOS, 2009).

As empresas analisadas contabilizaram onze hotéis de diferentes tipologias, são elas: Águas de Bonito; Céu de Estrelas; Chamamé; Cabanas; Calliandra; Galeria das Artes; Lago Azul; Marruá; Pirá Miúna; Surucuá e Villa Verde.

2. DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

O processo de destruição do ambiente natural foi ainda mais intenso no pós Segunda Guerra Mundial em meados de 1950, causando danos antes nunca vistos e imagináveis, e foi a partir deste momento que o homem passou a perceber que poderia se autodestruir principalmente porque ficou evidente que era capaz de destruir o meio em que vive (BURSZTYN; BURSZTYN, 2013).

Já na década de 1960, a expansão dos enfoques preservacionistas evoluiu no sentido do surgimento do movimento ambientalista, principalmente pelo aumento

da degradação e o crescimento populacional contraditórios a capacidade do planeta Terra em atender essa nova demanda, a partir disso, as áreas consideradas remotas começaram a ser preservadas (BANDUCCI JUNIOR; MORETTI, 2001).

Sendo assim, após décadas, a economia começou a ter seus conceitos criticados e reavaliados, partindo do pressuposto de que o desenvolvimento econômico seria o grande causador de impactos, evidenciando a contradição econômica com os preceitos ambientais, visto que, com os efeitos históricos já relatados, a preocupação ambiental começou a se destacar assim como a economia (BURSZTYN; BURSZTYN, 2013).

Neste sentido, pelo meio ambiente ser objeto da ecologia, esta ciência se tornou evidenciada no final do século XX. Mesmo contraditórias, a interação entre as ciências ecológicas e econômicas são necessárias e inevitáveis nesse novo processo de preservação ambiental, mas talvez esse seja o maior desafio da atualidade (BURSZTYN; BURSZTYN, 2013).

Propor formas para uma interação harmônica e construtiva em ciências antagônicas fez com que pesquisadores buscassem por diversas formas de entretê-las para este objetivo comum. Esta complexidade que envolve o processo produtivo do modelo capitalista com a preocupação ambiental fez com que se tornasse necessário a interligação de fundamentos técnicos e teóricos.

A pós-modernidade e a aceleração produtiva que envolveu o avanço tecnológico e o avanço da comunicação evidenciaram ainda mais a degradação do meio ambiente. E, com isto o termo desenvolvimento sustentável surge como elo de interligação das duas ciências citadas, ou seja, um desenvolvimento que atrele o avanço econômico com a minimização de impactos, além de não excluir os aspectos sociais, que completam o tripé da sustentabilidade (BURSZTYN; BURSZTYN, 2013).

As primeiras discussões que originaram a expressão „desenvolvimento sustentável‟ ocorreram em 1972 na primeira Conferência da ONU para o Meio Ambiente Humano, conhecida como Conferência de Estocolmo, mas foi apenas em 1987 que foi realmente definida e publicada no Relatório Nosso Futuro Comum, também conhecido como Relatório Brundtland, pelo fato de a Conferência ter sido presidida pela primeira Ministra da Noruega Gro Harlem Brundtand. Desde então outros eventos surgiram para discutirem problemas globais e principalmente de

caráter socioambientais, tais como o Rio-92, onde o termo passou a ter mais força e importância (VIOLA; LEIS, 2008).

Desta forma, diante dos inúmeros conceitos, o termo desenvolvimento sustentável, pode ser entendido como “um padrão de transformações econômicas estruturais e sociais que otimizam os benefícios societais e econômicos disponíveis no presente, sem destruir o potencial de benefícios similares no futuro” (BARONI, 1992, p. 15).

Assim, a complexidade do desenvolvimento sustentável está relacionada com a dificuldade do equilíbrio dentre os três elementos essenciais para sua sustentação, ou seja, garantir que os aspectos econômicos não devam se sobressair aos sociais e ecológicos e assim sucessivamente. Contudo, visto que a sociedade atual está pautada no modelo econômico capitalista, muitas vezes esse equilíbrio não é alcançado ou se torna de difícil alcance. Apesar disso, nos últimos períodos é possível perceber que a visão global tem se alterado, e, com isso, tem-se valorizado o ambiente e os aspectos naturais antes pouco reverenciados.

Neste sentido, é válido dizer que desde as primeiras discussões ambientais muitos pesquisadores e representantes mundiais relatavam a interligação desses três elementos para que o desenvolvimento se tornasse sustentável. O Relatório Bruntland enfatiza que o conceito de desenvolvimento sustentável tem como princípio o desenvolvimento econômico compatível com os aspectos sociais e com o meio ambiente (COSTA, 2003).

Dias e Pimenta (2005) também relatam que a grande questão e desafio está em um modelo de desenvolvimento sustentável pautado em conceitos de equidade e justiça social perante a sociedade capitalista que é essencialmente centrada na acumulação de capital.

Esta compatibilidade ainda não alcançada é de suma importância para um modelo mais racional de gestão de recursos, ou seja, desde os anos 1980 o modelo capitalista já era criticado, e, assim, o modelo de desenvolvimento sustentável poderia ser constituído como um novo modelo, mais racional, muito embora ainda exista uma grande dificuldade de se conquistar este objetivo.

Pouco antes, em 1972, Indira Gandhi Primeira Ministra Indiana, na ocasião da Conferência de Estocolmo, enfatizou a ideia de que a pobreza era a grande

poluidora mundial, ou seja, os países menos desenvolvidos ainda precisariam explorar seu meio ambiente para suprir suas necessidades básicas (VIOLA; LEIS, 2008).

Neste sentido, Santos (1997), relata que primeiramente deve-se buscar a minimização das desigualdades para que o desenvolvimento se torne mais sustentável, visto que os impactos podem ser minimizados, mas sempre vão existir.

De certa forma, os problemas sociais nos países menos desenvolvidos prevaleciam aos ambientais, e seria desapropriado mencionar que este fato é injusto, pois nessas condições, primeiramente se deveria pensar na sobrevivência para posteriormente pensar no ambiente em que se vive. Mas, também seria indevido articular a ideia de que esses aspectos não prejudicariam o equilíbrio do desenvolvimento sustentável.

Esta discussão também está pautada no desequilíbrio e na desigualdade entre os países, pois enquanto os menos desenvolvidos lutam para produzirem e consumirem em aspectos de subsistência, os mais desenvolvidos já estão na fase de consumo exagerado e sem necessidade. O uso dos recursos naturais para fins produtivos sempre foi um bem necessário, mas é o seu uso excessivo o grande causador dos impactos. Na sociedade capitalista atual a „satisfação humana" é algo incessável devido à imposição atribuída a ela, ou seja, a degradação e a extração natural ainda não possuem seus limites definidos.

Além disso, outro elemento a ser pensado refere-se aos aspectos populacionais, pois quanto maior a quantidade de pessoas, maior será a produção, o consumo, bem como as áreas degradadas, e, consequentemente, maior serão os desequilíbrios naturais ocasionados.

Assim, a ideia de desenvolvimento sustentável tenta impor certos limites, ainda inatingíveis, ao modelo de desenvolvimento econômico e humano, pois mesmo após a revalorização natural os desgastes ainda são evidentes e o problema se agrava, ainda mais pelo simples fato de que os recursos naturais não são renováveis, tornando a existência das gerações futuras extremamente dependentes do comportamento humano e uso do ambiente pelas atuais gerações (BANDUCCI JUNIOR; MORETTI, 2001).

2.1 Desenvolvimento Sustentável e Turismo

A industrialização juntamente com a urbanização eram vistas como ferramentas ideais ao desenvolvimento econômico, pois propiciariam o bem-estar advindos principalmente do progresso material. Este processo seguiu em conjunto com a evolução dos transportes, das comunicações e das destruições em massa. Mas, contraditoriamente ao esperado, a sociedade não se satisfez continuado a consumir e a desbravar de forma intensa.

Em relação ao turismo, considerado um fenômeno social da sociedade contemporânea e um dos setores econômicos mais importantes do mundo, por se utilizar do consumo de paisagens enquanto atração turística, bem como de uma vasto rol de recursos naturais para a efetivação das diferentes formas de viagens, torna-se uma atividade altamente impactante.

De acordo Ruschmann (1999), o conceito de turismo sustentável está intimamente ligado a sustentabilidade do meio ambiente, principalmente nos países menos desenvolvidos. Isso porque, o desenvolvimento do turismo depende essencialmente da preservação e da viabilidade de seus recursos base.

O desenvolvimento econômico e a busca pelo lucro são evidentes nos meios comerciais, e com o turismo não foi diferente, e também não deveria ser, visto que é uma atividade ligada ao setor de serviços. Mesmo tendo os recursos naturais como matéria-prima os destinos e os atrativos foram materializados e comercializados. Entretanto, a preocupação se tornou maior, porque a destruição do ambiente natural impossibilitaria a continuidade dessa atividade.

E, de certa forma, a natureza passou a ser revalorizada, visto que, novos usos foram descobertos. E, além de ser um elemento essencial para a subsistência humana, a natureza passou a ser vista também como elemento fundamental para a continuidade da vida em sociedade, pois o lazer e o ócio passaram a ser vistos como fatores fundamentais para a saúde e a convivência humana (BANDUCCI JUNIOR; MORETTI, 2001).

O turismo, neste sentido, poderia ser uma atividade de grande contribuição ao processo de desenvolvimento econômico, porém, desde que evidenciado a minimização de impactos, assim como preza o desenvolvimento sustentável. Ou

seja, para que o turismo seja considerado o motor do desenvolvimento é necessário que haja a interdependência de seus diversos segmentos e responsáveis, assim como o poder público e o setor privado. Visto que, os recursos naturais só farão com que um destino se torne atrativo se estiver implantando em um ambiente estruturado para atender e instigar a visitação turística (BANDUCCI JUNIOR; MORETTI, 2001).

Neste sentido, o turismo precisa ter um planejamento amplo, analisando os enfoques sociais, culturais, ambientais e econômicos para que dessa forma não seja implantado em ambientes impróprios para a atividade, verificando as relações da comunidade, os aspectos geográficos e físicos em geral, pois a paisagem natural será atrelada a elementos construídos, podendo alterar as atividades preexistentes, ou antes preservadas (BANDUCCI JUNIOR; MORETTI, 2001).

Relata-se desta forma que

> a análise linear e superficial do turismo como atividade economicista e tecnicista está associada ao pensamento neoliberal, que procura enfraquecer a compreensão do que é concreto e ocultar a amplitude do fenômeno com discursos que expressam os ideais privados, ou seja, do turismo como um mero negócio. A superação dessa compreensão é assaz importante para atuarmos criticamente e efetivamente nas políticas públicas e reordenamento do turismo nacional, favorecendo comunidades e valorizando intrinsecamente o patrimônio em âmbito local, estadual e federal (MARTONI, 2006, p.14).

Considerando o trabalho com o turismo a partir da ideia acima, possivelmente poder-se-ia considerar o turismo a partir dos ideais de sustentabilidade e os municípios turísticos poderiam se desenvolver economicamente, caso contrário às consequências advindas de um turismo meramente desenvolvido pelo aspecto econômico poderão se multiplicar, visto que a atividade acontece com base local, mas o processo se insere na globalidade (BANDUCCI JUNIOR; MORETTI, 2001).

Desta forma, para que o turismo sustentável se desenvolva é válido relatar que mesmo sendo uma indústria considerada "sem chaminés" é um setor altamente consumidor de recursos naturais e que depende de múltiplos e diferentes setores e indústrias, evidenciando desta maneira, a complexidade e a cautela que envolve a atividade.

2.2 Desenvolvimento Sustentável e a Rede Hoteleira

Desde a década de 1990 quando de fato a rede hoteleira se intensificou juntamente ao turismo, órgãos internacionais começaram a divulgar documentos indicativos destinados à sustentabilidade do turismo (COSTA, 2004). Neste sentido, constata-se que

> as expectativas de crescimento da demanda hoteleira e as condições da oferta existente demonstram o grande potencial para o desenvolvimento de hotéis no Brasil. Baseado nesses indicadores, pode-se afirmar que a indústria hoteleira implantou-se definitivamente no país, fazendo surgir, assim, um novo perfil de hóspede, procurando, sempre com que seus serviços estejam voltados à qualidade exigida pelos mesmos, conscientes e dispostos a ações e práticas que visam a preservação ambiental (PAGOTTO; MARCONDES, 2008, p. 01).

No Brasil, os governos e o setor privado englobado ao turismo também começaram a buscar ferramentas para desenvolver a sustentabilidade. Entretanto, a hotelaria sofre um processo lento em relação a iniciativas concretas, visto que muitos empreendedores possuem a visão singela de que a rede hoteleira é uma atividade limpa por não emitir poluentes.

Mas, a realidade é que outros impactos dentro deste setor podem ser de grande prejuízo ao meio ambiente, como o desperdício de água, energia e os dejetos de lixos. Mas, o objetivo do turismo sustentável é integrar todo o trade turístico estabelecendo sistemas e procedimentos de gestão. E, a rede hoteleira possui grande valia neste processo, visto que, os atrativos e destinos turísticos crescem cada vez mais, consequentemente os hóspedes e os hotéis também (COSTA, 2003).

Neste contexto, Badaró (2003), relata que todos os agentes envolvidos no desenvolvimento turístico possuem o dever de salvaguardar o ambiente e os recursos naturais, visando um crescimento econômico sadio, pensando-se assim nas gerações futuras. Fica claro perceber que por ser um objetivo comum a todos, este dever deveria ser cumprido equitativamente.

A imposição por ações e diretrizes por parte da rede hoteleira tem aumentado, principalmente porque é crescente a demanda por produtos e serviços

ambientalmente corretos. Estes avanços estão ligados à mudança de concepção em que a sociedade vem sofrendo, enxergando o turismo como uma forma fundamental de conservação de recursos naturais.

Neste sentido, é válido mencionar que dentre as diversas atividades e serviços turísticos, os meios de hospedagem constituem também um dos principais agentes econômicos do setor, sendo fundamental para o desenvolvimento dos municípios turísticos ou com potencial turístico.

Soler (1985) *apud* Silva, Lemos e Schenini (2003) coloca o conceito de "empresas hoteleiras, 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".

Considerando que a rede hoteleira está entre os setores que mais geram receita no turismo, consequentemente também contribui por grande parte da degradação decorrente da atividade em geral, influenciando diretamente os aspectos socioeconômicos e também os ambientais, neste sentido, fica evidente a cautela que esses empreendimentos deveriam ter com a gestão ambiental hoteleira.

Dias e Pimenta (2005) relatam que a hotelaria representa o maior setor dentro da economia turística. Portanto, a hotelaria é fundamental no processo de implementação de sustentabilidade dos destinos turísticos. Reforçando isto Gândara (2001) afirma que para a construção de destinos turísticos sustentáveis a sustentabilidade dos hotéis deste destino é peça fundamental.

E, também é válido mencionar que, a acomodação é o elemento principal e similar em todos os diferentes tipos de hotéis, e pela grande concorrência o diferencial poderá estar pautado na quantidade e qualidade dos serviços, incluindo desta forma suas estratégias voltadas ou não para o meio ambiente. Assim, a hotelaria, enquanto serviço de hospedagem torna-se um exemplo dessa preocupação com o meio ambiente.

Neste sentido, nas condições do comércio atual, a sustentabilidade se tornou um fator determinante no sucesso do empreendimento hoteleiro, pois a acomodação é algo essencial, e este serviço talvez não surpreenderia o hóspede. Um bom atendimento e qualidade no serviço poderá apenas satisfaze-lo, mas se o hotel possuir diretrizes e ações eficazes de gestão ambiental o hóspede verá aquilo

que talvez não esperava, tornando assim práticas sustentáveis contribuintes no processo de satisfação/motivação do hóspede (PAGOTTO; MARCONDES, 2008).

Relata-se ainda que este processo de práticas sustentáveis no setor hoteleiro também precisam incluir os hóspedes no planejamento. Neste caso, é importante salientar que este não deixe sua função principal em segundo plano, que seria a acomodação e o conforto, mas precisa estar ciente de que ao estar hospedado em um hotel com práticas sustentáveis deverá contribuir e colaborar com os preceitos da empresa (PAGOTTO; MARCONDES, 2008).

Desta forma, precisa estar claro para o hóspede que as intenções do hotel não são apenas econômicas, e isto poderá ser enfatizado a partir das ações e do comportamento dos funcionários, assim como dentre as demais estratégias propostas. É válido relatar ainda, que seria inadequado a rede hoteleira usar o desenvolvimento sustentável como uma ferramenta comunicacional e enganosa, promovidas pelo chamado „marketing verde", como na divulgação de práticas sustentáveis em seus portais, pois quando isto acontecer o hóspede poderá se motivar a se hospedar no hotel, mas ao perceber que as ações não são colocadas em práticas, não iria se sentir satisfeito e poderia não retornar ao estabelecimento.

Considerando isto, parte fundamental no processo das práticas sustentáveis no setor hoteleiro são os funcionários, pois precisam entender a importância de suas funções no desenvolvimento sustentável do empreendimento. Desta forma, precisam estar preparados, conscientes e incentivados a agirem para um único propósito.

Isto significa que, o funcionário terá a concepção da influência que suas ações poderão provocar no município e no meio ambiente em si, e isto poderá se estabelecer por meio da educação ambiental. Quando isto acontecer, poderá se empenhar e se sentirá mais motivado a realizar suas tarefas, aumentando assim seu rendimento, estando propício a motivar os hóspedes a terem novos comportamentos.

E, é válido salientar ainda que com os objetivos alcançados os hóspedes e os colaboradores em geral poderão seguir com essas práticas fora da hotelaria contribuindo a longo prazo para o meio ambiente, tornando-os de fato ambientalmente responsáveis.

2.3 Desenvolvimento Sustentável do Turismo em Bonito-MS

O município de Bonito está localizado no sudoeste do estado de Mato Grosso do Sul, na borda meridional da bacia do Alto Paraguai, microrregião geográfica da Bodoquena, tem como principais rios o Miranda, o Formoso e o da Prata. O seu sistema hidrográfico é associado às rochas calcárias que provocam a cristalização de suas águas (BANDUCCI JUNIOR; MORETTI, 2001).

O turismo presente no município pode ser considerado consequências do processo de desenvolvimento econômico local, visto que, as tradicionais atividades eram voltadas a agricultura, a pecuária, e a extração de madeira, mas a partir de 1990, a situação de crise dessas atividades, devido a mecanização fizeram com que a economia precisasse obter um redirecionamento. Foi neste momento então, que as belezas naturais do município começaram a ser vistas como uma fonte de renda conjunta as outras já vigentes (BANDUCCI JUNIOR; MORETTI, 2001).

Sendo assim, as belezas naturais não mais eram utilizadas pelos moradores como forma de lazer, e passaram a se tornar um ambiente de trabalho para a maioria deles, materializando desta maneira os recursos naturais como nos outros diversos destinos brasileiros já existentes.

Com isto, os atrativos naturais foram se desenvolvendo em conjunto com as construções e modificações físicas, principalmente porque a população também estava transformando as relações sociais evidenciadas pelo êxodo rural.

As alterações precisariam ser feitas de forma organizada e cautelosa, visto que a população tinha consciência e valorizava os recursos naturais vigentes, principalmente por envolver a vegetação do Cerrado que precisava ser explorada de maneira experiente, visto que o turismo poderia contribuir para a diminuição da exploração intensa de madeira. Outro aspecto bem analisado referiu-se as populações indígenas que deveriam ser respeitadas (BANDUCCI JUNIOR; MORETTI, 2001).

Neste sentido, Camargo (2011, p.73) ressalta que

> como em qualquer ramo econômico, existe o fator positivo e o negativo. Se por um lado, alcança-se o desenvolvimento econômico no município, por outro, o fluxo de pessoas gerado pela atividade turística acaba por colocar

em risco as riquezas naturais do ambiente, já que esta é geralmente realizada em ambientes frágeis, suscetíveis à degradação do ambiente.

Diferentemente do Pantanal, o turismo do município de Bonito foi surgindo não tendo a pesca como seu atrativo principal, e sim suas as atividades na natureza como o ecoturismo. Quando a mídia começou a chegar no local juntamente com os cursos de guia de turismo, muitos investimentos foram realizados e a organização do turismo começou a crescer com a criação de Conselhos e órgãos de turismo (BANDUCCI JUNIOR; MORETTI, 2001).

Mas, com isso, o destino começou a ser mais valorizado, firmou-se no cenário nacional e internacional de tal forma que acabou impossibilitando o uso de seus atrativos pelos moradores locais, ponto forte este a ser analisado dentro de um desenvolvimento sustentável. Após anos de investimentos e implantações, o município foi indicado como um dos 65 destinos indutores do país pelo Ministério do Turismo, fomentando-o ainda mais (BRASIL, 2008). É evidente o potencial turístico alcançado e em análise ao percentual relatado pela Secretaria de Turismo do Município, que mensura a média anual de visitação de 300 mil turistas.

Entretanto, com o aumento intenso do turismo no município, uma série de problemas começaram a ser evidentes como a falta de infraestruturas que não estavam acompanhando a demanda, neste sentido, o capitalismo fica evidente, pois o desenvolvimento sustentável do local não evolui de forma equitativa, visto que os ganhos econômicos sobressaíram aos ecológicos podendo prejudicar a sustentabilidade que é um dos marcos e um dos atrativos que torna o município com grande procura.

Neste ponto, relata-se a ideia de que os limites impostos no local não estão de acordo com a capacidade de suporte do ambiente. Quando este processo é analisado a primeira concepção a ser criticada refere-se aos elementos quantitativos. Ou seja, quanto maior o número de turistas maior será os desgastes ambientais.

Mas, visto que, as práticas sustentáveis e o desenvolvimento sustentável em geral não dependem necessariamente apenas de um indicador ou de um aspecto (ecológico), fica evidente que as consequências podem ter outros responsáveis, como a falta de organização pública do município em conjunto com a falta de

comprometimento do setor privado, incluindo-se aqui a rede hoteleira (PAGOTTO; MARCONDES, 2008).

Ressalta-se ainda que, os investimentos devem englobar vários setores, visto que a atividade turística está inserida no meio e depende de diversos elementos para se sustentar, tais como: saúde e educação.

E, considerando a situação observada, elenca-se que os problemas podem ser consequências de investimentos direcionados apenas ao turismo, excluindo-se assim os outros setores essenciais, pois como já visto e discutido, o desenvolvimento sustentável só será estabelecido quando problemas primordiais forem sanados, e, este direcionamento pode estar ligado a interesses econômicos, que priorizaram desta forma, a atividade econômica.

Neste sentido, Trentin e Sansolo (2006), relatam que

> Bonito possui características físicas particulares que lhe conferem lugar de destaque como destino turístico; por sua importância e fragilidade do ecossistema tornou-se alvo de políticas públicas setoriais de turismo e meio ambiente, originárias das esferas federal, estadual e municipal (TRENTIN; SANSOLO, 2006, p. 63).

Os gestores precisaram então, começar a pensar no trade turístico de forma conjunta, pois os atrativos naturais estavam começando a ser prejudicados, neste sentido percebe-se hoje que alguns feitos foram positivos como a criação do Voucher Único que organiza e limita a quantidade de pessoas nos atrativos, mas outros setores ainda precisam ser mais bem avaliados no sentido ecológico, como a rede hoteleira que ainda carece de estudos e investimentos (GRECHI et al., 2010).

E, enfatiza-se aqui que os limites quantitativos relacionados ao Voucher Único não foram suficientes para o controle de um desenvolvimento sustentável, desta forma, outros investimentos deveriam ser realizados de modo que os aspectos comportamentais tanto de empreendedores como de turistas e moradores fossem verificados e não somente nos atrativos naturais como em todo o entorno do município.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A busca incessante de um desenvolvimento sustentável em uma sociedade pautada na acumulação de capital, fez com que a sociedade passasse a impor serviços ambientalmente corretos.

Neste sentido, foi constatada a quantidade de 71 empreendimentos hoteleiros registrados no portal da Secretaria de Turismo do Município de Bonito/MS distribuídos entre pousadas, pensões, hostels, hotéis, resorts, campings e hotéis fazendas. Ressalta-se que o quantitativo de empreendimentos analisados nessa pesquisa foram o total de onze meios de hospedagem, referentes aqueles participantes do Projeto Bonito Sustentável, conforme se pode visualizar na tabela 01 abaixo.

TABELA 1: Análise de Resultados

HOTÉIS	1	2	3	4	5	6
Águas de Bonito	X	X	X	X	X	X
Céu de Estrelas	--	--	--	--	--	X
Chamamé	--	--	--	--	--	--
Cabanas	--	X	--	X	--	X
Calliandra	--	--	--	--	--	X
Galeria Artes	--	--	--	X	--	X
Lago Azul	--	--	--	--	--	--
Marruá	--	--	--	--	--	--
Pirá Miúna	--	--	--	--	--	--
Surucuá	--	--	--	X	--	--
Villa Verde	--	--	--	--	--	X

Fonte: Autoria própria.

As variáveis selecionadas para verificação nos portais estão correlacionadas em numerais, e representam: (1 – inovações; 2 – projetos sociais; 3 - reinvestimentos em sustentabilidade; 4 – ações sustentáveis; 5 – certificações e premiações; 6 – valorização da marca).

A organização das informações na tabela acima é resultado da verificação dos dez portais (sites) dos empreendimentos hoteleiros participantes do Projeto Bonito Sustentável, visto que um deles não pôde ser verificado devido a uma manutenção do website (Hotel Pirá Miúna). É válido ressaltar que o exposto na tabela, demonstra o que foi constatado a partir da análise visual e textual disponível

nos portais, e que possivelmente e não obrigatoriamente será a realidade exercida no cotidiano do empreendimento em questão.

Observou-se que as inovações em sustentabilidade pouco são citadas nos portais, pois apenas o hotel Águas de Bonito demonstrou-as, que seria, por exemplo, a neutralização de carbono. Já no quesito projetos sociais além do Águas de Bonito, foi verificado que o hotel Cabanas também possuía elementos referente a este elemento. No primeiro hotel os projetos são: o apoio à Instituição Família Legal; o apoio ao Hospital do Câncer Alfredo Abraão e destinação de doações de roupas e enxovais para asilos e hospitais. Já no segundo constataram-se: a valorização e a divulgação da cultura regional; o apoio a projetos sociais como o Projeto Escola de Fábrica; o apoio a ONGs Ambientais e o apoio a Fundação Neotrópica do Brasil.

O quesito reinvestimentos em sustentabilidade foi citado apenas no portal do hotel Águas de Bonito a partir da contribuição financeira para a Organização IASB (Instituto das Águas da Serra da Bodoquena), que utiliza o recurso destinado para o plantio de árvores.

Já o tópico ações sustentáveis por poder englobar uma gama maior de comportamentos por parte dos empreendedores teve um número maior de demonstrações nos portais. Sendo assim,

- O hotel Águas de Bonito listou as seguintes ações: separação dos resíduos sólidos e encaminhamento para reciclagem e instituições locais que utilizam os resíduos para confecção de artesanatos; utilização da água da chuva para nossa piscina aquecida; energia solar para aquecimento da água de nossa piscina aquecida; uso de plantas nativas no estabelecimento; políticas de valorização de colaboradores, como a celebração anual da empresa; uso das frutas colhidas no jardim, para produção de alimentos; e produção de adubo orgânico, através da compostagem de todo lixo proveniente da cozinha.
- O hotel Cabanas citou apenas uma ação que seria um sistema de coleta seletiva de resíduos sólidos.
- A pousada Galeria Artes contribuí para a economia de energia com uma sala coletiva com geladeiras e TVs evitando-as nos apartamentos.

- E o hotel Surucuá demonstrou suas ações sustentáveis através da implantação de chuveiros a partir da energia solar.

Já no quesito das certificações e premiações sustentáveis o Hotel Águas de Bonito informa em seu portal que o hotel recebeu em 2012 o Prêmio IASB pelo incentivo do plantio de mais de 1.000 mudas nativas em nossa região. Neste sentido, a contradição fica evidente, visto que o município possui diversas premiações relacionadas a sustentabilidade, porém dentro de sua rede hoteleira poucos certificados e premiações foram encontrados.

Mesmo o resultado demonstrando que na amostra a maioria dos hotéis não relatam suas ações para o desenvolvimento sustentável, quase todos relatam que se preocupam com o ambiente natural. Isso pode ser visto apenas como uma forma de fazer com que o turista tenha a imagem de que o hotel possui responsabilidade social, pois relatam que possuem práticas sustentáveis, porém não as listam.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebeu-se a partir das análises que os empreendedores do setor hoteleiro ainda não possuem uma visão ampla e futura de que os investimentos em desenvolvimento sustentável além de promoverem benefícios ecológicos podem também gerar lucro, pois, com as práticas sustentáveis muitos gastos podem ser evitados, além de que, o hotel indiretamente seria beneficiado, porque a rede hoteleira sustentável contribuiria para a manutenção e atratividade do município que poderia se constituir por boas práticas.

A demanda de visitantes seria constante, fomentando assim o turismo e o setor hoteleiro, e de forma sustentável, ou seja, a continuidade da atividade poderia trazer frutos econômicos e os recursos seriam utilizados de forma racional, ou seja, o objetivo proposto dentro da sustentabilidade seria alcançado através do equilíbrio entre a qualidade ambiental e o consumo do território pelo bem estar social (MESQUITA, 2006).

Caso contrário, outros limites poderiam ser impostos, como o caso da imposição da ideia de conservação, que seria conservar de forma ampla o ambiente, tornando-o intocado e indisponível ao turismo.

Entretanto, os resultados demonstraram que muitos empreendimentos descumprem até as legislações ambientais, não praticando nem mesmo o que seria uma obrigatoriedade. Desta forma, fica evidente que os empreendimentos não possuem responsabilidade social e não promovem projetos em benefício da comunidade e do meio ambiente.

Pois, o maior problema encontrado no município não se reflete aos atrativos naturais, mas o seu entorno por possuir maior concentração de infraestruturas como o setor hoteleiro. Desta forma, mesmo a atividade turística estando organizada em termos de regulamentação e ordenamento dos atrativos naturais, outros aspectos ainda estão ilícitos e inadequados para um desenvolvimento sustentável, incluindo-se e destacando-se os empreendimentos hoteleiros. Entretanto, é válido dizer que muitos problemas desse setor privado dependem de investimentos e de políticas públicas federais, estaduais e locais.

Os itens aqui listados pouco aparecem na análise, mas seriam de grande valia para a sustentabilidade: uso de economizadores de energia nas unidades habitacionais que seria o controle do uso desnecessário de alguns aparelhos como o ar condicionado pelo uso de sensores de presença; uso de lâmpadas econômicas – fluorescentes; uso de redutores de vazão de água nas torneiras; tratamento dos efluentes gerados (esgoto e rede de água); sistema de compostagem de resíduos; coleta seletiva de lixo; diminuir lavagem diária de roupas e substituir produtos que agridem o meio ambiente (uso de produtos biodegradáveis) e a diminuição na lavagem e do uso de água que pode ser influenciada pelos hóspedes através de mensagens visuais que demonstre quando ele acha ou não necessário trocar as roupas do apartamento (SILVA; LEMOS; SCHENINI, 2003).

A maior parte dos problemas poderiam ser minimizados a partir de medidas gerenciais de forma preventiva ou corretiva, mas sempre interligando os setores público e privado, pois a implantação de gestão ambiental evitariam problemas de saúde, segurança e higiene pública. Os benefícios englobariam a conscientização

ambiental e atingiriam todos os setores, além dos hóspedes, moradores, funcionários, parceiros e fornecedores.

É evidente a complexidade das ações que devem ser estabelecidas, principalmente para que os resultados sejam a longo prazo. O planejamento deve envolver a criação de metas e objetivos claros, e a gestão deve englobar monitoramentos, punições, e investimentos, além da implantação de métodos motivacionais aos envolvidos para a consagração final.

Mas, a importância e a grandiosidade dos resultados devem impulsionar e motivar os empreendedores a adotarem essas práticas, pois independente do tamanho do hotel a minimização dos impactos pode ser estabelecida além dos benefícios ao próprio empreendedor advindas das economias, da competitividade, da melhor motivação de seus funcionários.

Existem várias maneiras de se administrar um meio de hospedagem de maneira sustentável. Há a possibilidade de um equilíbrio entre a qualidade dos serviços prestados, a satisfação do cliente, e a viabilidade econômica e social. O processo de gestão ambiental pode ser desenvolvido a partir de um modelo do próprio empreendimento ou a partir de projetos como base, a exemplo disto, relata-se o Projeto Bonito Sustentável.

Entretanto, é válido ressaltar que além de participarem desses projetos, os empreendimentos devem seguir e praticar as ações estabelecidas neles, e este enfoque foi validado como negativo. Visto que, os hotéis analisados participam do projeto, mas não demonstram realizar boas práticas. Esta consideração tem como base os aspectos já relatados relacionados a imagem do empreendimento, pois se não divulgam em seus portais essas práticas, possivelmente não as realizam, porque essa divulgação poderia torná-los mais valorizados pela sociedade. Além de que, as certificações não foram expostas em nenhum dos empreendimentos, e possivelmente isto significa que nenhum as possui.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BADARÓ, R. A. L. **Direito do Turismo**: Historia e Legislação no Brasil e no Exterior. São Paulo: Senac, 2003.

BARONI, M. Ambiguidades e Deficiências do Conceito de Desenvolvimento Sustentável. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v.32, n.2, p. 14-24, abr./jun. 1992.

BURSZTYN, M. A; BURSZTYN, M. **Fundamentos de Política e Gestão Ambiental**: Caminhos para a Sustentabilidade. Rio de Janeiro: Garamond, 2013.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Estruturação e Gestão dos 65 Destinos Indutores**. Brasília: Ministério do Turismo, 2008.

CAMARGO, L. J. J. Análise da Sustentabilidade do Turismo Ecológico no Município de Bonito, Mato Grosso do Sul na Promoção do Desenvolvimento Regional. **Sociedade & Natureza**, Uberlândia, 2011.

COSTA, F. V. da. **Citações de Trabalho de Gestão Ambiental na Hotelaria**. Disponível em: <http://www.cesur.br/arq_downloads/turismo/fabrizia_costa/arquivos.php3C>. Acesso em: 15 abr. 2015.

COSTA, S. S. **Lixo Mínimo**: Uma Proposta Ecológica para Hotelaria. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2004.

DIAS, R.; PIMENTA, M. A. **Gestão de Hotelaria e Turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

GÂNDARA, J. M. G. **La Imagen de Calidad Ambiental Urbana como Recurso Turístico**: El Caso de Curitiba. Universidad de Las Palmas de Gran Canária (ULPGC). Dotorado em Turismo e Desenvolvimento Sustentable, 2001.

GRECHI, D. C.; LOBO, H. A. S.; MARTINS, P. C. S.; LUNAS, J. R. S. Autogestão e Controle de Visitantes: Voucher Unificado em Bonito, MS. In: PHILIPPI JR, A.; RUSCHMANN, D. V. M. (Edit.). **Gestão Ambiental e Sustentabilidade no Turismo**. v.9. Barueri: Editora Manole, 2010.

BANDUCCI JUNIOR, A.; MORETTI, E.C. **Qual paraíso?** Turismo e Ambiente em Bonito e no Pantanal. São Paulo: Chronos – Campo Grande: Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, 2001.

MARCONDES, D. **A Crise de Paradigmas e o Surgimento da Modernidade**. In: BRANDÃO, Zaia (Org.). A Crise dos Paradigmas e a Educação. 9.ed. São Paulo: Cortez, 2005.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2009.

MARTONI, R. M. **Turismo e Capitalismo**. Caxias do Sul: UCS, maio, 2006.

MESQUITA, W. S. Crítica ao Conceito de Desenvolvimento Sustentável no Turismo. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 6, n. 3, 2006.

PAGOTTO, J.; MARCONDES, Y.S. **Desenvolvimento Sustentável Hoteleiro**. 6º Congresso de Pós-Graduação. Piracicaba, 2008.

RUSCHAMANN, D. **Turismo e Planejamento Sustentável**: A Proteção ao Meio Ambiente. Campinas: Papirus, 1999.

SANTOS, A. R. S. A Importância e a Proteção Jurídica dos Manguezais. **Revista Direito Ambiental**, janeiro/março. Editora Revista dos Tribunais, 2007.

SILVA, F.A., LEMOS R.N e SCHENINI, P.C. **Sistema de Gestão Ambiental no Segmento Hoteleiro**, 2003. Disponível em: <http://www.faculdadedoguaruja.edu.br/revista/downloads/edicao52012/artigo01_sistemaGestaoAmbientalSegmentoHoteleiro.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2015.

TRENTIN, F.; SANSOLO, D. G. Políticas Públicas de Turismo e Indicadores de Sustentabilidade Ambiental: Um Estudo sobre Bonito-MS. **Turismo: Visão e Ação,** vol. 8, n.1 p.61-74 jan./abr. 2006.

VIOLA, E.; LEIS, H. R. Desordem Global da Biosfera e a Nova Ordem Internacional: O Papel Organizador do Ecologismo. In: **ANPOCS, Revista de Ciências Sociais Hoje**, SP, Vértice/Ed. Revista dos Tribunais, 2008.