

KARLA MÁRCIA DA SILVA

**OS RESORTS E SEUS IMPACTOS NAS
COMUNIDADES LOCAIS:
ESTUDO DE CASO DO ÁGUAS DO TREME LAKE RESORT NO
MUNICÍPIO DE INHAÚMA EM MINAS GERAIS**

**BELO HORIZONTE – MINAS GERAIS
CENTRO UNIVERSITÁRIO UNA
NOVEMBRO/2007**

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

KARLA MÁRCIA DA SILVA

**OS RESORTS E SEUS IMPACTOS NAS
COMUNIDADES LOCAIS:
ESTUDO DE CASO DO ÁGUAS DO TREME LAKE RESORT NO
MUNICÍPIO DE INHAÚMA EM MINAS GERAIS**

**Dissertação apresentada ao Programa de
Mestrado em Turismo e Meio Ambiente
do Centro Universitário UNA, como
requisito parcial para obtenção do título
de Mestre em Turismo e Meio Ambiente.**

Área de Concentração: Turismo e Meio
Ambiente

Orientador: Prof. Doutor Nelson A. Quadros
Vieira Filho

**BELO HORIZONTE – MINAS GERAIS
CENTRO UNIVERSITÁRIO UNA
NOVEMBRO/2007**

S586r

SILVA, Karla Márcia da.

Os resorts e seus impactos nas comunidades locais: estudo de caso do Águas do Treme Lake Resort no município de Inhaúma – Minas Gerais / Karla Márcia da Silva – 2007, 105 f.

Orientador: Dr. Nelson A. Quadros Vieira Filho
Dissertação (mestrado) – Centro Universitário UNA, Programa de Mestrado em Turismo e Meio Ambiente.
Bibliografia f. 88 - 92

1. Impactos turísticos 2. Resorts 3. Desenvolvimento sustentável
4. Responsabilidade social. I. Vieira Filho, Nelson A. Quadros. II. Centro Universitário UNA. III. Título

CDU:379.85



**CENTRO UNIVERSITÁRIO UNA
PROGRAMA DE MESTRADO EM TURISMO E MEIO AMBIENTE**

Dissertação intitulada “Os resorts e seus impactos nas comunidades locais: estudo de caso do Águas do Treme Lake Resort no município de Inhaúma em Minas Gerais”, de autoria da mestranda Karla Márcia da Silva, aprovada pela Comissão Examinadora constituída pelos seguintes membros:

Prof. Dr. Nelson Antônio Quadros Vieira Filho – UNA – Orientador

Prof. Dr. José Euclides Alhadás Cavalcanti – UNA – Examinador Interno

Prof. Dr. Herbe Xavier – PUC/MG – Examinador Externo

Belo Horizonte
Dezembro/2007

A Ronaldo e Igor: meus amores, minha família querida.

Filho querido, perdoe as minhas ausências e o tempo que deixei de dedicar a você!

Amor, seu companheirismo, seu apoio incondicional e incentivo em todos os momentos não me deixaram esmorecer. Essa conquista divido com você, que junto com o Igor tem somado alegrias e felicidade a minha vida.

Agradeço a Deus – força maior a nos conduzir e orientar – a oportunidade de concluir mais uma etapa da minha caminhada terrena.

Aos meus pais pelo amor e dedicação. Mãezinha, obrigada por sua luminosidade e seu exemplo de vida. Pai querido, de onde estiver, sei que está feliz com esta conquista. Dentre todos os preciosos ensinamentos por vocês transmitidos está a valorização do estudo como uma conquista inalienável do ser humano.

Ao Professor Dr. Nelson Quadros, meu orientador, por compartilhar comigo seus conhecimentos e por suas inserções e correções precisas.

A querida amiga Virgínia que, apesar de também estar trabalhando no seu estudo, encontrou tempo para auxiliar-me.

Agradeço a Carminha que tão bem cuidou do meu filho. Sem a sua presença e colaboração talvez não chegasse ao final desse estudo.

A todos aqueles que sempre tiveram uma palavra de estímulo e de apoio, não me deixando desanimar.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- 1. ABR – Associação Brasileira de Resorts**
- 2. UH’S – Unidades Habitacionais**
- 3. PNT – Plano Nacional de Turismo**
- 4. OMT – Organização Mundial de Turismo**
- 5. PNUMA – Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente**
- 6. CMMAD – Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento**
- 7. SEBRAE – Serviço Nacional de Apoio as Micro e Pequenas Empresas**
- 8. ONG’s – Organizações Não Governamentais**
- 9. EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo**
- 10. RCI – Resorts Condominium International**
- 11. IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**
- 12. IEF – Instituto Estadual de Florestas**

LISTA DE ILUSTRAÇÕES – TABELAS

	Pg.
1. Tabela 1 – Resorts no Brasil.....	49
2. Tabela 2 – Outros Resorts no Brasil.....	51

LISTA DE FIGURAS

	Pg.
1. Figura 1 – Foto do Hotel Caldas da Imperatriz.....	48
2. Figura 2 – Foto da Igreja de São Sebastião.	52
3. Figura 3 – Foto do artesanato local.....	53
4. Figura 4 – Foto do artesanato local.....	54
5. Figura 5 – Foto da vista parcial da piscina do Resort.....	57
6. Figura 6 – Foto da vista parcial do bar molhado do Resort.....	57
7. Figura 7 – Foto da Igreja de São Joaquim e Sant’Ana.....	58
8. Figura 8 – Foto do Playground.....	58
9. Figura 9 – Pintura do teto da igreja de São Joaquim e Sant’Ana..	61
10. Figura 10 – Placas com mensagens para preservação do meio ambiente.....	62
11. Figura 11 – Peça do artesanato local exposta no Emporium Águas.....	63
12. Figura 12 – Placas de retenção de energia solar.....	64
13. Figura 13 – Lixeira para coleta seletiva de lixo.....	64
14. Figura 14 – Lixeira localizada na área externa.....	65
15. Figura 15 – Lixeira localizada na área externa.....	65

RESUMO

Este estudo teve por objetivo identificar os impactos decorrentes das atividades de um tipo específico de meio de hospedagem – os *resorts* – nas comunidades locais pelas percepções dos representantes do poder público local, de lideranças comunitárias informais e da iniciativa privada.

Aborda os impactos positivos e negativos causados pela atividade turística e a necessidade de se mensurar tais impactos com vistas a se alcançar a uma sustentabilidade econômica, sociocultural e ambiental dos destinos turísticos. Demonstra a relação estreita existente entre desenvolvimento sustentável e responsabilidade social, sendo este último apenas uma das vertentes do primeiro.

Disserta sobre as origens e o crescimento dos *resorts* na atualidade, bem como as percepções de vários pesquisadores sobre a implantação de tais empreendimentos e suas conseqüências para o entorno onde se inserem.

Através de um estudo de caso num empreendimento turístico, o Águas do Treme Lake Resort (Inhaúma – MG), foram utilizadas entrevistas semi-estruturadas construídas de modo diferenciado para os três grupos envolvidos: representantes do poder público, lideranças comunitárias e gestores do Lake Resort. As entrevistas contribuíram para se conhecer as percepções desses atores com relação ao significado de turismo, aos benefícios e prejuízos conseqüentes da atividade turística e da presença do empreendimento; ao relacionamento com o *Resort*, e com relação ao conhecimento de ações e projetos de responsabilidade social desenvolvidos pelo *Resort*.

Conclui que o Lake Resort Águas do Treme caminha em direção a um desenvolvimento sustentável e sua presença no município pouco impacta negativamente a comunidade, no entanto, suas ações de responsabilidade social ainda são tímidas e insuficientes.

PALAVRAS-CHAVES: Impactos turísticos, *Resorts*, Desenvolvimento Sustentável, Responsabilidade Social.

ABSTRACT

This study aims at identifying the impacts resulting from the activities of a specific type of enterprise in the hospitality industry – the resorts- in the communities through the perception of public office holders, informal community leaders, and from private market.

It also deals with positive and negative impacts from touristic activity and the need to measure such impacts so touristic destinations can reach economic, socio-cultural, and environmental sustainability. It also shows the narrow relationship between sustainable development and social responsibility, being the later only a face of the former.

It also disserts on the origins and present growth of resorts, and about the perception of various researchers on the founding of such businesses and the consequences to the area where they are built.

In a case study of a touristic business, named Águas do Treme Lake Resort located in Inhauma, Minas Gerais semi structured interviews were used with the three groups involved: public representatives, community leadership, and Aguas do Treme managers. The interviews served to know the perceptions of each of these actors related to the meaning of Tourism, to the benefits and losses resulting of such activity and of the presence of the enterprise there, to the relationship with the resort, and with the knowledge of the actions and projects of social responsibility developed by the resort.

The study concludes that Águas do Treme Lake Resort moves towards a sustainable development and that its location in Inhauma has little negative impact on the community, however, the social responsibility actions are timid and far from enough.

KEYWORDS: Touristic impacts, resort, sustainable development, social responsibility.

SUMÁRIO

	Pg.
1	INTRODUÇÃO..... 12
	1.1 Objetivo Geral..... 17
	1.2 Objetivos Específicos..... 17
2	OS IMPACTOS DA ATIVIDADE TURÍSTICA E O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL..... 18
	2.1 Os Impactos da Atividade Turística..... 18
	2.1.1 Impactos ambientais..... 19
	2.1.2 Impactos econômicos..... 22
	2.1.3 Impactos socioculturais..... 23
	2.2 Desenvolvimento sustentável no turismo..... 25
	2.2.1 Responsabilidade social no turismo..... 29
3	OS RESORTS: DEFINIÇÃO, CLASSIFICAÇÃO E EVOLUÇÃO..... 36
	3.1 Definição e classificação dos resorts..... 39
	3.2 Evolução do resorts..... 43
	3.3 Resorts no Brasil..... 47
4	A ÁREA DE PESQUISA: O ÁGUAS DO TREME LAKE RESORT EM INHAÚMA – MINAS GERAIS..... 52
	4.1 Caracterização da cidade de Inhaúma..... 52
	4.2 Caracterização do Águas do Treme Lake Resort..... 54
	4.2.1 História..... 54
	4.2.2 Estrutura..... 56
	4.2.3 Roteiro de Charme..... 59
	4.2.4 Ações e condutas relacionadas ao meio ambiente..... 60
5	METODOLOGIA..... 66

6	OS IMPACTOS DO ÁGUAS DO TREME LAKE RESORT NA COMUNIDADE DE INHAÚMA NA PERCEPÇÃO DOS REPRESENTANTES DO PODER PÚBLICO LOCAL, COMUNIDADE E GESTORES DO EMPREENDIMENTO.....	71
	6.1. Representantes do poder público local.....	71
	6.2. Lideranças comunitárias.....	73
	6.3. Gestores do Águas do Treme Lake Resort.....	76
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES.....	82
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
	APÊNDICE.....	93
	- APÊNDICE A – MODELO DAS ENTREVISTAS SEMI-ESTRUTURADAS REALIZADA COM REPRESENTANTES DA COMUNIDADE DE INHAÚMA	
	- APÊNDICE B – MODELO DAS ENTREVISTAS SEMI-ESTRUTURADAS REALIZADA COM REPRESENTANTES DO PODER PÚBLICO DE INHAÚMA	
	- APÊNDICE C – MODELO DAS ENTREVISTAS SEMI-ESTRUTURADAS REALIZADA COM OS GESTORES DO EMPREENDIMENTO ÁGUAS DO TREME LAKE RESORT	
	ANEXOS.....	98
	- ANEXO A – CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA AMBIENTAL – ASSOCIAÇÃO DE HOTÉIS ROTEIROS DE CHARME	

1. INTRODUÇÃO

O turismo no mundo e no Brasil vem experimentando vigoroso crescimento nas últimas décadas. Vários são os fatores que explicam e contribuem para o crescimento da atividade: a melhoria dos transportes, o desenvolvimento da comunicação, o aumento no número de aposentados com alto poder aquisitivo e, principalmente o aumento do tempo livre (OMT, 2001).

Aliadas aos avanços tecnológicos nos transportes e comunicações, crescem as oportunidades de lazer e diversificam-se as ofertas de acomodações. Tendências e perspectivas futuras apontam, dentre outras, o surgimento de novos segmentos turísticos e o crescimento de outros, como por exemplo, o segmento de *resorts*.

Por todo o mundo, em plena era do turismo globalizado, proliferam por todo o mundo os *resorts*. Muito comuns no Caribe, no Brasil tais empreendimentos predominam na costa brasileira, mas já se fazem presente também no interior do país, como é o caso do Águas do Treme Lake Resort em Minas Gerais.

A Associação Brasileira de Resorts (ABR) possui 39 meios de hospedagem filiados, distribuídos por 12 estados do Brasil, com *resorts* de praia, de montanha e de interior e, de acordo com a mesma, seus filiados vêm aumentando consideravelmente a oferta de Unidades Habitacionais (UH's) no país:

“Os meios de hospedagem filiados à Associação Brasileira de Resorts – ABR vem aumentando a sua oferta de unidades habitacionais no País com uma projeção de quase 10.000 unidades para este ano de 2006, o que significa um crescimento da ordem de 16% com relação a 2005 (...) Os resorts no Brasil vêm se tornando cada vez mais competitivos no mercado internacional”.¹

Esses dados são ratificados por estudos realizados pela BSH Travel Research², que afirma ter havido um significativo crescimento do número de *resorts* no país nos

¹ Fonte: Associação Brasileira de Resorts. Endereço eletrônico: <http://www.resortsbrasil.com.br>. Acesso em março/2007

² A BSH International é uma empresa de consultoria hoteleira com escritórios espalhados em diversas localidades nas Américas. Endereço eletrônico: <http://www.bshinternational.com>

últimos 20 anos, Até a década de 70, existiam apenas 13 *resorts* no Brasil e atualmente este número é superior a 45 empreendimentos.

Em praticamente todos eles, há uma repetição de algumas normas básicas que podem garantir o sucesso: profissionais capacitados e aptos a atender os hóspedes em suas necessidades, recreação segura para as crianças, muitas atividades de lazer e segurança. Para os *resorts*, quanto menos o hóspede sair de seus limites, melhor, pois estará consumindo e mantendo o funcionamento do empreendimento.

Esse salto no número de empreendimentos é favorável ao Brasil, principalmente, no que se refere à competitividade do produto turístico brasileiro no exterior, visto ser o fomento a esta competitividade um dos objetivos gerais e específicos do Plano Nacional de Turismo (PNT) 2007-2010, conforme transcrito a seguir:

“Fomentar a competitividade do produto turístico brasileiro nos mercados nacional e internacional e atrair divisas para o País (...) Aumentar a inserção competitiva do produto turístico no mercado nacional e internacional e proporcionar condições favoráveis ao investimento e à expansão da iniciativa privada”. (PNT 2007-2010: 16)

Os vários veículos de comunicação nacionais e internacionais têm dado grande destaque aos *resorts* como locais ideais para férias paradisíacas e designando os mesmos como “a tábua de salvação” para o turismo nos países em desenvolvimento, como é o caso do Brasil.

A ausência de uma infra-estrutura adequada e uma campanha de marketing eficiente para atrair o turista internacional, bem como o alto índice de violência, os altos custos e a má qualidade dos serviços, dentre outros problemas, configuram-se em empecilhos para o Brasil destacar-se mundialmente no que se refere à atividade turística.

Desta forma, os *resorts* são tidos como a maneira viável dos países em desenvolvimento, normalmente ricos em belezas naturais, mas, com grandes índices de violência, miséria e conflitos sociais; alavancar a atividade turística e através dela aumentar a entrada de divisas no país.

Sendo assim, é fato que os *resorts* beneficiam economicamente a região onde estão inseridos: pagam impostos, geram empregos e contribuem para o equilíbrio da balança de pagamentos. Mas, é questionável em que medida a implementação de *resorts* contribuiu para o desenvolvimento sociocultural e econômico das comunidades locais onde se inserem e qual a contribuição dos mesmos na preservação do meio ambiente.

O turismo é considerado por muitos estudiosos a “indústria sem chaminés” mas, a ausência de planejamento onde os diversos atores sociais estejam envolvidos pode tornar essa “indústria” bastante nociva. Conforme afirma Rodrigues³:

“o turismo é uma atividade que tem se mostrado um tanto quanto “perversa”; em algumas comunidades, tem provocado profundas transformações econômicas, sociais e culturais, transformações que, no geral, não beneficiam nem o lugar enquanto possuidor dos recursos que engendram a atividade, nem a população local que muitas vezes fica excluída do processo”.

Desta forma, esse estudo pretende investigar e discorrer sobre as oportunidades de melhoria social e econômica decorrentes do turismo, mais especificamente de um dos componentes de sua cadeia produtiva – os meios de hospedagem –, aqui representados pelo Águas do Treme Lake Resort.

É importante que a hotelaria se preocupe com a comunidade onde está inserida e desenvolva uma política de desenvolvimento da região com sustentabilidade. A instalação de um empreendimento promove alterações no seu entorno e na comunidade local e requer um planejamento cuidadoso, pois sendo a hotelaria componente fundamental do sistema turístico, traz consigo os impactos ambientais, sociais e econômicos decorrentes da atividade como um todo.

A sustentabilidade é fator determinante no sucesso de um empreendimento, e as ações nesse sentido devem extrapolar os limites do estabelecimento. Faz necessário ainda constituir-se em um modelo de desenvolvimento econômico orientado para não apenas oferecer uma experiência de qualidade para os turistas mas também para melhorar a qualidade de vida da comunidade e do meio ambiente

³ Rodrigues apud Fontes e Lages, 2003, 94

onde essas pessoas vivem e dele dependem, proporcionar aumento de divisas para o município e gerar lucros para os empreendedores.

No entanto, quando se fala em desenvolvimento sustentável está-se falando também de responsabilidade social, sendo esta última considerada uma das dimensões da primeira. O turismo e responsabilidade social devem estar associados, pois muitos efeitos das atividades turísticas possuem repercussões sociais, culturais, econômicas e ambientais.

No mercado globalizado dos dias atuais, não é o bastante a oferta de bons produtos e tratar de forma ética seus parceiros e fornecedores para ter uma boa imagem. Surgem novos modelos de organizações, preocupadas com as questões sociais e que desenvolvem o processo de responsabilidade social. Uma empresa agir com responsabilidade social quer dizer respeitar os recursos naturais, as culturas e sociedades quando da implantação dos empreendimentos. É assegurar os direitos dos seus funcionários, é envolver-se em ações de interesse da comunidade, é manter boas relações com seus fornecedores, satisfazer os seus consumidores e ainda atender os interesses dos seus proprietários e acionistas, do governo e do meio ambiente.

Os resultados obtidos neste estudo poderão auxiliar na adoção de ações pró-ativas que visem promover o bem-estar social da comunidade estudada. Conforme afirma Cooper⁴: “faz-se necessário também a implementação de ações afirmativas, a fim de preparar a comunidade local para receber o empreendimento e capturar os benefícios gerados por ele”.

Para a realização da pesquisa optou-se pelo Águas do Treme Lake Resort como estudo de caso. A escolha desse empreendimento como objeto de estudo se deve ao fato do seu pioneirismo, pois apesar de haver mais de 40 empreendimentos em operação no Brasil, o Águas do Treme é o único *resort* do Brasil situado em lago – a grande maioria estão localizados no litoral sul e nordestino. Justifica-se ainda a escolha pela sua representatividade no cenário turístico mineiro, constituindo junto

⁴ Cooper apud Couto, 2004:112

com o Ouro Minas Grande Hotel e Termas de Araxá e o Águas de Santa Bárbara Resort Hotel os únicos *resorts* do Estado de Minas Gerais.

O *resort* está distante 8 km do município de Inhaúma e não é necessário que os turistas cruzem a cidade para chegar até ele. Caso não haja informações fornecidas pelo *resort* incentivando os visitantes a conhecerem a cidade, estes sequer terão contato com a população local e, por conseguinte com a cultura local – hábitos, manifestações artísticas, artesanato, etc. Como o empreendimento e a atividade turística ali praticada impactam a comunidade de Inhaúma? O *resort* beneficia ou prejudica os autóctones? Contribui para a valorização do local e de seus moradores? Adota ações de responsabilidade social? Pretende-se responder essas e outras questões no desenvolvimento da presente pesquisa a partir da percepção dos representantes do poder público local, da comunidade e dos gestores do empreendimento.

Tendo sido explicitado o problema da pesquisa, discorre-se a seguir sobre os objetivos gerais e específicos deste estudo.

1.1. Objetivo Geral

Identificar os impactos do Águas do Treme Lake Resort na comunidade de Inhaúma a partir da percepção dos representantes do poder público local, da comunidade e dos gestores do empreendimento.

1.2. Objetivos específicos

- Discutir os conceitos de impactos turísticos, desenvolvimento sustentável e responsabilidade social no turismo;
- Caracterizar o município de Inhaúma;
- Caracterizar o Águas do Treme Lake Resort;
- Analisar as percepções dos representantes da comunidade e dos representantes do poder público local em relação ao *resort* e seus impactos na comunidade;
- Analisar as percepções dos gestores do Águas do Treme Lake Resort sobre os efeitos do *resort* na comunidade local, bem como de sua responsabilidade social e de seu papel nesse contexto.

2. OS IMPACTOS DA ATIVIDADE TURÍSTICA E O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

2.1. Os Impactos da Atividade Turística

O mercado mundial de turismo assistiu nos últimos anos ao crescimento de novas destinações e ao investimento maciço de capital no desenvolvimento dos tradicionais países receptores. Um número cada vez maior de turistas está viajando pelo mundo. Desta forma, quanto mais cresce a demanda turística maiores são os impactos causados pelas atividades geradas pela mesma.

Dias (2003: 227) define impacto como sendo “efeitos provocados por determinadas atuações humanas nos elementos de um meio ou unidade ambiental, podem ser benéficos ou prejudiciais”.

Para Ruschmann (1997: 34) “os impactos do turismo se referem à gama de modificações ou à seqüência de eventos provocados pelo processo de desenvolvimento turístico nas localidades receptoras. (...) Eles são consequência de um processo de interação entre, turistas, comunidade e meios receptores”.

O turismo já foi considerado por muitos *uma indústria sem chaminés* pelo fato de ser uma atividade altamente rentável e lucrativa e de não causar impactos ao meio ambiente. Como meio ambiente “entende-se a biosfera, isto é, as rochas, a água e o ar que envolvem a Terra, juntamente com os ecossistemas que eles mantêm”⁵.

Para Lickorish e Jenkins (2000: 117):

“meio ambiente se refere ao meio ambiente físico, o qual é formado por componentes naturais e construídos. O ambiente natural é aquele que provém da natureza – clima e temperatura, água, topografia e solos, flora e fauna etc. – e o meio ambiente construído é aquele fabricado pelos homens, principalmente todos os tipos de construções e outras estruturas”.

⁵ Holder apud Ruschmann, 1997: 19

É importante destacar que além das edificações e monumentos, constituem ainda o meio ambiente construído os sítos arqueológicos, o folclore, o vestuário, a comida e o modo de vida de um povo.

O rápido crescimento do turismo resultou na degradação de inúmeros recursos turísticos em todo o mundo. Inicialmente, não havia estudos para determinar o grau de saturação dos turistas junto ao meio ambiente e as suas interferências negativas junto às comunidades autóctones. Muito se exaltavam as contribuições positivas da atividade turística e apenas a partir dos anos 60 que se começou a perceber certa conscientização dos danos causados ao meio ambiente. Essa conscientização tornou-se mais forte na década de 70 onde foram questionados os modelos de desenvolvimento econômico seguidos até então e que se baseavam no uso intensivo dos recursos naturais, considerados inesgotáveis.

O turismo utiliza, consome e explora o meio ambiente para desenvolver-se. Pode-se dizer que ao longo dos anos a relação estabelecida não foi de harmonia e a atividade turística, sobretudo, causou e ainda causa agressões e alterações sócio-culturais nas comunidades anfitriãs, provoca desigualdades no padrão econômico local e origina irreversíveis danos aos recursos naturais.

Nesse sentido Vieira Filho (2005: 3) afirma que os estudos relativos aos impactos do turismo não devem restringir-se apenas aos benefícios econômicos bem como aos fatores negativos decorrentes do crescimento desordenado que normalmente provocam danos ambientais:

“O fenômeno do turismo pode impactar as sociedades locais de diferentes formas e trazer como consequência tanto a degradação como a conservação e revitalização do ambiente e patrimônio das regiões de destino. Os impactos podem ser considerados “positivos” ou “negativos”, dependendo do ponto de vista em questão. (...) Muitas vezes é difícil separar os impactos ocasionados pelo turismo das influências devidas a outros fatores”.

2.1.1. Impactos Ambientais

O homem ao longo de sua caminhada evolutiva e na sua incansável necessidade de domínio, tenta a todo custo moldar a natureza ao seu gosto e prazer. Utiliza os

recursos naturais sem ainda preocupar-se com seu esgotamento – esse ainda é o comportamento da maioria da população global, apesar dos esforços e alertas das organizações mundiais de preservação ao meio ambiente.

A preocupação acerca dos impactos causados pelo turismo ao meio ambiente é crescente, conforme afirmam Lickorish e Jenkins (2000: 116):

“Há uma preocupação crescente acerca do impacto de algumas formas de desenvolvimento de turismo sobre o meio ambiente. Há exemplos em quase todos os países onde o desenvolvimento do turismo foi identificado como sendo a principal causa da degradação ambiental”.

Apesar do turismo não ser o único agente de degradação do meio ambiente, em muitos casos o seu desenvolvimento agrava ainda mais os problemas ambientais existentes no destino.

A atividade turística vai de encontro à necessidade de evasão do homem urbano em busca de um local aprazível onde possa reorganizar-se física e mentalmente. Esse processo é resultante da própria dinâmica do sistema da sociedade industrial e aliado a este fator tem-se ainda a busca por espaços naturais ainda não poluídos e degradados com vistas a satisfazer os turistas. Ruschmann (1997: 9) ilustra adequadamente essa situação quando afirma que:

“O turismo é um grande consumidor da natureza e sua evolução, nas últimas décadas, ocorreu como consequência da “busca do verde” e da “fuga” dos tumultos dos grandes conglomerados urbanos pelas pessoas que tentam recuperar o equilíbrio psicofísico em contato com os ambientes naturais durante seu tempo de lazer”.

O meio ambiente físico é a matéria prima do turismo, o que faz que se estabeleça uma relação conflituosa e de duplo sentido – proteção e degradação. O turismo tanto pode proteger uma área natural e gerar impactos positivos; quanto pode degradar uma área natural. A ausência de planejamento, o desenvolvimento desordenado e sem controle pode trazer graves e irreversíveis consequências para o meio natural. Com o objetivo de deixar claros os principais impactos ambientais decorrentes da atividade turística os mesmos foram agrupados em tópicos:

- **Positivos:** melhoria da qualidade ambiental através da utilização de modernas tecnologias e outras facilidades; conservação e preservação de áreas naturais, tais como parques, florestas e mangues, de sítios arqueológicos e históricos através da criação de planos e programas; melhorias na infra-estrutura com a construção de estradas, aeroportos, terminais rodoviários, saneamento básico, etc.; investimentos empresariais em medidas preservacionistas, sejam por preocupação com a qualidade do meio ambiente, sejam por interesse em manter a atratividade da matéria-prima utilizada – a natureza; o contato com os espaços naturais preservados e o afastamento temporário do ambiente de trabalho e das pressões sociais contribui para a melhoria psicológica e física do ser humano.
- **Negativos:** poluição das águas através do lançamento de águas residuais diretamente em rio próximo ou em área costeira; comprometimento do lençol d'água subterrâneo pela ausência de um sistema de tratamento de esgoto; o vazamento de combustível de embarcações não apenas poluem as águas como também contribuem para a redução da flora e fauna; poluição do ar provocada pelos motores dos veículos; poluição sonora pelo excesso de turistas também pelo excesso de veículos nas localidades turísticas; poluição visual em consequência de uma arquitetura em desarmonia com o estilo local e com a paisagem natural; compactação e erosão do solo – a compactação é causada pelo excesso de pessoas utilizando sempre o mesmo caminho, não havendo “descanso” para o mesmo o que pode também comprometer o lençol freático e a erosão é conseqüente da ausência de vegetação para dar sustentação àquele solo; assoreamento de rios, represas e lagos; perda de mata ciliar acarretando desmoronamento de terras e sedimentação dos leitos dos rios; perda de vida da flora e da fauna nos *habitats* selvagens – a construção de equipamentos turísticos, a utilização de veículos e embarcações e a abertura de trilhas pode contribuir para redução e até mesmo extinção de algumas espécies bem como provocar alterações nos *habitats* e na cadeia alimentar das espécies locais; vandalismo e depredações em sítios arqueológicos e em grutas e cavernas; e por fim, mas não menos importante o lixo. Os entulhos podem gerar problemas de saúde ambiental causados por parasitas e doenças.

2.1.2. Impactos Econômicos

O turismo se impôs nos últimos anos como um recurso comercial de expressiva importância. Muitas destinações foram criadas para atender a demanda turística cada vez mais crescente. Entre as diversas formas de se fomentar a economia de uma nação destaca-se a atividade turística como uma das fontes arrecadadora e geradora de empregos diretos e indiretos dentro de um país.

Segundo Lage e Milone (1998: 30),

“O turismo na sociedade moderna, pode ser definido como um conjunto de diversas atividades econômicas incluindo transportes, hospedagens, agenciamento de viagens e práticas de lazer, além de outras ações mercadológicas que produzem riquezas e geram empregos para muitas regiões e países”.

Alguns países e regiões têm sua economia quase toda baseada na atividade turística, situação esta não muito recomendada, dada a sazonalidade que caracteriza o produto turístico, ou seja, ele está condicionado a períodos chamados de “alta temporada” e “baixa temporada” que são os períodos onde os fluxos turísticos tendem a crescer ou diminuir de acordo com alguns fatores, por exemplo, período de férias escolares, clima, dentre outros.

É válido ressaltar que os benefícios e malefícios do turismo são percebidos de forma e intensidade diferentes. Se a economia é de um país desenvolvido, o turismo representará uma opção a mais e se, por outro lado, é uma economia de um país em desenvolvimento, como é o caso do Brasil, o turismo terá um grau de importância muito grande e poderá representar a “tábua de salvação” daquela economia.

Para estes países os ganhos consequentes da atividade turística representarão uma rápida entrada de divisas, em comparação a outras atividades econômicas e poderão assim, equilibrar mais rapidamente a balança de pagamentos do país receptor. Nesse caso os benefícios sobreporão os malefícios decorrentes da atividade turística.

Além da geração de divisas, os estudiosos do fenômeno turístico apontam ainda outras contribuições positivas para a economia de um país ou região. No entanto, deve se considerar que há também os custos, ou os impactos negativos gerados pela atividade turística. A seguir, relacionados em tópicos, os impactos econômicos positivos e negativos decorrentes do turismo.

- **Positivos:** equilíbrio da balança de pagamentos; o aumento da distribuição de renda – no caso do turismo internacional, os países mais ricos, normalmente são os que mais emitem turistas; redução do desemprego; aumento do recolhimento de impostos diretos e indiretos; gera importações e exportações – importação de matéria-prima para o desenvolvimento da atividade turística, por exemplo, gêneros alimentícios (carne australiana, vinho chileno, aviões americanos, etc.) e exportação de turistas Impulsiona outros setores da economia, por exemplo, o setor da construção civil e a indústria moveleira.
- **Negativos:** Inflação e conseqüente aumento do custo de vida da população local. A instabilidade da demanda acarreta perdas econômicas em diversos setores da economia local, principalmente quando há grande dependência da atividade turística. A queda na demanda conseqüentemente significa queda na demanda por produtos locais e reduz as entradas de divisas. Desvio de mão-de-obra para o setor turístico ocasionando problemas no desenvolvimento de outros setores econômicos. Evasão de divisas – os lucros são enviados para o país de origem do empreendimento (as grandes cadeias hoteleiras são estrangeiras, na sua maioria, e remetem seu lucro para a matriz, deixando no empreendimento apenas o necessário para geri-lo). Especulação imobiliária, o desenvolvimento turístico traz como conseqüência o aumento dos preços das terras; além da transferência da propriedade para investidores estrangeiros.

2.1.3. Impactos Socioculturais

Dentre as características próprias do produto turístico estão também a produção e o consumo simultâneo e a necessidade da presença da clientela no local. O turista para consumir o produto turístico precisa estar no local de consumo e isso significa que a comunidade receptora irá entrar em contato com pessoas estranhas, muitas

vezes com modo de vida bastante diversos do seu e que trazem consigo algo mais do que apenas o seu poder de compras, trazem também um tipo diferente de comportamento.

O contato da população local com os turistas resulta no estabelecimento de uma relação onde podem ocorrer mudanças sociais e culturais principalmente na sociedade visitada – na estrutura familiar, no estilo de vida, nas manifestações artísticas, em cerimônias tradicionais, no sistema de valores, no comportamento individual, enfim, em toda sua organização social. Muitas dessas mudanças podem implicar em prejuízos para os autóctones, mas também podem ter no turismo um mecanismo de transformação social e melhoria de qualidade de vida da população.

Somente a partir de meados da década de 70 é que se percebe uma maior preocupação em se conhecer os efeitos gerados pelo relacionamento entre turistas e a população local, além dos não-econômicos decorrentes desse relacionamento (**LICKORISH** e **JENKINS**, 2000).

Muitos problemas sociais e culturais podem surgir do turismo, principalmente se o destino recebe um número elevado de turistas, no entanto, são sutis e difíceis de mensurar. Pouco é feito para monitorar os impactos decorrentes da atividade turística e é apenas quando explode o conflito entre os visitantes e a comunidade local gerado, muitas vezes, pela insatisfação dos últimos em relação às interferências nos hábitos e costumes dos primeiros. As possíveis interferências dos turistas junto às comunidades visitadas e também as principais contribuições positivas da atividade turística e de sua demanda foram relacionadas abaixo:

- **Positivos:** melhoria da qualidade de vida e aumento da mobilidade social da população local através da geração de empregos e renda; valorização e preservação do patrimônio histórico; valorização do artesanato, da herança cultural – folclore, religião, artes de modo geral; valorização de hábitos e costumes que já haviam caído em desuso. Intercâmbio cultural; manutenção da população em seu local de origem, reativando a vida social e cultural da sociedade local; melhoria das infra-estruturas básicas e apoio ao turismo e que

beneficiam diretamente os moradores: saneamento básico, clínicas médicas, policiamento, iluminação, etc.

- **Negativos:** efeito demonstração: trata-se do estímulo a hábitos de consumo e de entretenimento até então desconhecidos pelos autóctones (jogos, drogas, bebidas alcoólicas, etc.); alterações na moralidade, detectada no aumento da prostituição, criminalidade, violência e jogo organizado; proliferação/transmissão de doenças, principalmente doenças tropicais endêmicas; “comoditização” das manifestações culturais, ou seja, feitas para o consumo; xenofobia; transformação de hábitos sociais locais perturbando e modificando as normas já estabelecidas; descaracterização do artesanato – “industriano”; vulgarização das manifestações tradicionais, o que contribui para criar uma imagem estereotipada; transformação da cultura local em show – artificialização da cultura; destruição do patrimônio histórico causada por atos de vandalismo, depredações e grande circulação de veículos; surgimento de “guetos” luxuosos em lugares onde predomina a pobreza e outros problemas sociais.

2.2. Desenvolvimento Sustentável no Turismo

O modelo de desenvolvimento econômico utilizado pela grande maioria dos países tem suas origens em diretrizes voltadas para o lucro imediato. Até bem pouco tempo atrás não havia qualquer preocupação com a conservação e manutenção dos recursos utilizados.

Acreditava-se que os recursos eram inesgotáveis e o ambiente capaz de absorver sempre os impactos de um crescimento econômico acelerado. Essa capacidade, no entanto, tornou-se insuficiente a partir do século XX.

Era necessário que as ações humanas buscassem equilíbrio entre a satisfação de suas necessidades e a capacidade do planeta de sustentar vida. Percebeu-se que o tipo de desenvolvimento econômico adotado era incompatível com sua própria continuidade e, se outros caminhos mais sensatos não fossem vislumbrados grandes crises, de proporções mundiais, poderiam dizimar a vida no planeta.

Concluiu-se que era necessária uma profunda mudança de costumes e padrões de consumo dos povos para o sucesso de um novo modelo de desenvolvimento, alicerçado sob bases sustentáveis e justas onde não haveria mais o comprometimento dos recursos naturais e conseqüentemente melhoraria a qualidade de vida das pessoas.

Em 1972, na Conferência de Estocolmo, na Suécia, foi criado o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA). Era preciso uma nova abordagem para a dicotomia existente entre meio ambiente e desenvolvimento, buscando respostas para resolvê-la.

Desta forma, em 1982 o Conselho de Administração do PNUMA propôs a criação de uma comissão para estudar os problemas ambientais e possíveis soluções e em 1983 foi criada a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento – CMMAD (“Comissão Brundtland”).

A partir de 1987, com a conclusão dos trabalhos da CMMAD, teve origem o Relatório “Nosso Futuro Comum” ou o Relatório Brundtland e os termos sustentabilidade e sustentável tornaram-se mais comuns e passaram a ser utilizados com mais freqüência desde o início dos anos 90.

O *Relatório Brundtland* apresentou ao mundo o conceito de “*Desenvolvimento Sustentável*” definido como:

“Um processo de transformação no qual a exploração dos recursos, a direção dos investimentos, a orientação do desenvolvimento tecnológico e a mudança institucional se harmonizam e reforçam o potencial presente e futuro, a fim de atender às necessidades e aspirações humanas”.

Trata-se da busca em atender às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem às suas próprias necessidades.

Ranauro (2004: 22, 23 e 25) diz que:

“A proposta do desenvolvimento sustentável não apenas sugere uma filosofia de mundo, como também aponta caminhos para sua transformação. Propõe agendas, métodos e modelos para as políticas públicas, ensinando-os “como fazer” um mundo sustentável. ”

Essa mudança também abrange a atividade turística que na década de 50 experimentou um crescimento intenso – o chamado “turismo de massa”. Ainda não havia também, como comentado anteriormente, uma preocupação com a conservação e manutenção dos recursos que utilizava para desenvolver, ou seja, o meio ambiente e as comunidades autóctones.

Foi somente a partir da década de 70 que os impactos do turismo passaram a ser objeto de estudo do meio acadêmico de forma mais consistente. Percebeu-se a importância de planejar e desenvolver o turismo de forma sustentável evitando assim a exploração desenfreada dos recursos onde apenas o lucro e a satisfação dos turistas fossem objetivados.

O desenvolvimento do turismo sob bases sustentáveis consiste no atendimento das necessidades dos turistas atuais e das regiões receptoras e ao mesmo tempo protege e fomenta as oportunidades para o futuro.

Atualmente a sustentabilidade é pré-requisito em todos os discursos, tenham eles enfoque econômico, social, cultural ou ambiental. No turismo essa preocupação também se faz presente, uma vez que se busca o desenvolvimento do turismo sustentável caracterizado por uma melhora na qualidade de vida das populações humanas, sem causar necessariamente um aumento da quantidade de recursos consumidos **(ENDRES, 1998)**.

Para se alcançar a sustentabilidade econômica, sociocultural e ambiental dos destinos turísticos os profissionais do turismo devem fazer uso de uma importante ferramenta que é o planejamento da atividade, definido por Bissoli (1999: pág. 34) como:

“Um processo que analisa a atividade turística de um determinado espaço geográfico, diagnosticando seu desenvolvimento e fixando um modelo de atuação mediante o estabelecimento de metas, objetivos, diretrizes com os quais se pretende impulsionar, coordenar e integrar o turismo ao conjunto macroeconômico em que está inserido.”

A OMT (1993) recomenda que o turismo deve ser planejado e gerido de uma forma sustentável considerando a proteção e a utilização econômica adequada do ambiente natural e o humano das áreas anfitriãs, e ainda que efetuem análises econômicas, sociais e ambientais antes de iniciar qualquer projeto turístico.

O planejamento da atividade turística tem a finalidade, de acordo com Ruschmann (1997: 9):

“Ordenar as ações do homem sobre o território e ocupa-se em direcionar a construção de equipamentos e facilidades de forma adequada, evitando assim efeitos negativos nos recursos, como sua destruição e a redução de sua atratividade”.

A sociedade contemporânea percebe o lazer como uma necessidade a ser satisfeita, é uma forma de descompressão do “caos urbano” em que se vive. Há uma busca desenfreada pelo preenchimento do tempo livre com o lazer.

Sendo o turismo uma das formas de lazer, este passa a exigir novos modelos de espaços, consumindo lugares e meio ambiente. Se há uma dicotomia entre meio ambiente e desenvolvimento também há também entre meio ambiente e turismo. O primeiro é a base onde se desenvolve o segundo, no entanto o turismo consome, degrada, depreda e desconsidera o meio ambiente.

Assim sendo, conclui-se que a ausência de um planejamento e ordenamento turístico elaborado sob os princípios da sustentabilidade tem como consequência os já expostos resultados negativos. É fundamental planejar a atividade turística para que a mesma apresente resultados positivos e tenha êxito.

Os administradores de empreendimentos turísticos devem contemplar não apenas o planejamento e administração de suas unidades produtoras de serviços, mas também o planejamento do ambiente. O funcionamento de um empreendimento

turístico deve considerar as consequências que o mesmo poderia ter para o meio ambiente e diante disso programar ações de responsabilidade socioambientais.

Os limites físicos do empreendimento turístico devem ser rompidos e os seus gestores devem buscar soluções coletivas que interfiram positivamente na sociedade e no meio ambiente. Para garantir a sustentabilidade, é preciso um esforço conjunto de empresários, governo e comunidades locais para empreender ações efetivas que resultem num ambiente natural e social adequado ao desenvolvimento do turismo.

2.2.1. Responsabilidade Social no Turismo

Quando se fala em desenvolvimento sustentável está-se falando também de responsabilidade social, pois este último é apenas uma das vertentes do primeiro, conforme afirmam Melo Neto e Froes (1999: 90):

“O conceito de Responsabilidade Social tornou-se parte de um conceito mais amplo, o de desenvolvimento sustentável. Dentre as dimensões do desenvolvimento sustentável, a responsabilidade social (...) é a mais delicada de todos”.

Para que haja desenvolvimento sustentável é preciso que os diversos atores que conformam uma sociedade atuem de forma coordenada. Quando um de seus atores – as empresas privadas – desenvolve ações que contribuam para esse desenvolvimento, essa postura é chamada de *responsabilidade social empresarial*.

As empresas atuam na dimensão social do desenvolvimento sustentável quando participam de ações sociais que beneficiem a comunidade onde estão inseridas e concorrem para minimizar os impactos ambientais decorrentes da atividade que exercem.

A empresa do Século XXI atua de forma sustentável a partir do momento que utiliza como ferramenta de gestão a responsabilidade social, conforme afirma Ricardo Young⁶:

“A responsabilidade social empresarial (RSE) definitivamente tornou-se uma importante ferramenta para a sustentabilidade das organizações. Hoje, os conceitos que norteiam uma gestão socialmente responsável – a relação ética e transparente com todos os públicos que se relacionam com a empresa para o desenvolvimento do seu negócio e da sociedade, preservando-se os recursos ambientais e humanos para as gerações futuras – trouxeram vários benefícios para as organizações”.

O fenômeno da globalização provocou e ainda provoca mudanças econômicas, políticas, sociais, culturais e ambientais profundas. Acentuou as desigualdades sociais, sendo que uma grande parcela da população mundial tem seus direitos básicos de cidadãos negados. O ponto central da mudança é a integração dos mercados numa “aldeia-global”, explorada pelas grandes corporações internacionais/transnacionais. Essa abertura de mercados fez acirrar ainda mais a competitividade empresarial existente.

Ianni (1996: 169) sintetiza melhor o mundo pós-globalização:

O mundo com a globalização transformou-se em um território de todo mundo. Tudo se desterritorializa e reterritorializa. ... As fronteiras são abolidas ou tornam-se irrelevantes ou inócuas, fragmentam-se ou mudam de figura, parecem mas não são. Os meios de comunicação, informação, transporte e distribuição, assim como os de produção e consumo agilizam-se universalmente. As descobertas científicas, transformadas em tecnologias de produção e reprodução material e espiritual, espalham-se pelo mundo. A mídia impressa e eletrônica, acopladas à indústria cultural, transforma o mundo em paraíso das imagens, vídeo-clipes, supermercados, shopping centers, Disneylândias.

A intensa revolução nas tecnologias de informação – telefones, computadores e televisão, além do surgimento de novos canais de comunicação contribuiu para tornar os clientes mais cientes de seus direitos, mais exigentes e mais bem informados sobre o produto que desejam adquirir.

⁶ **Ricardo Young** é presidente do UniEthos e do Conselho Deliberativo do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social.

Nesta *aldeia global* em que se transformou o mundo, adotar um comportamento que vai além do exigido legalmente contribui para fidelizar os clientes – fator chave diante da concorrência em nível mundial.

Atualmente não basta oferecer bons produtos e tratar de forma ética seus parceiros e fornecedores para ter uma boa imagem no mercado. É preciso algo mais. O mercado exige que as empresas empreendam ações voltadas aos seus recursos humanos e para a comunidade onde está inserida.

Surgiram então, novos modelos de organizações. São empresas preocupadas com as questões sociais e que desenvolvem o processo de responsabilidade social.

De acordo com o Instituto ETHOS⁷:

“A empresa é socialmente responsável quando vai além da obrigação de respeitar as leis, pagar impostos e observar as condições adequadas de segurança e saúde para os trabalhadores, e faz isso por acreditar que assim será uma empresa melhor e estará contribuindo para uma construção de uma sociedade mais justa”.

E ainda:

“A empresa demonstra sua responsabilidade social ao comprometer-se com programas sociais voltados para o futuro da comunidade e da sociedade. O investimento em processos produtivos compatíveis com a conservação ambiental e a preocupação com o uso racional aos recursos naturais também tem importante valor simbólico, por serem de interesse da empresa e da coletividade”.

Para o Serviço Nacional de Apoio as Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE⁸:

“A palavra de ordem passou a ser comunidade. Começamos a prestar atenção na forma como as empresas se relacionam com a comunidade a sua volta, não simplesmente respeitando-a, mas atuando de forma ativa para ajudá-la. É uma nova consciência do contexto social e cultural no qual se inserem as empresas, a chamada responsabilidade social”.

Percebe-se atualmente o crescimento da consciência coletiva de que o desenvolvimento econômico deve se aproximar mais do desenvolvimento social.

⁷ Fonte: Instituto ETHOS. Disponível em <<http://www.ethos.org.br>>

⁸ Fonte: Serviço Nacional de Apoio as Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE. Disponível em <<http://www.sebrae.com.br>>

Cresce também o interesse pela responsabilidade social, quer como conceito ou prática, na mesma medida que também recrudescem os problemas sociais. Neste cenário são grandes as expectativas de contribuição das organizações como parceiras qualificadas no que refere às soluções para os problemas de pobreza e exclusão social **(UENOYAMA, 2003)**.

Empresas parceiras são aquelas que buscam exercer o seu papel diante dos problemas sociais e são chamadas de “socialmente responsável”. Suas ações ultrapassam a filantropia, e conforme afirmam Melo Neto e Froes (1999: 79) “colocam a serviço da comunidade recursos financeiros, produtos, serviços e know-how da empresa e dos seus funcionários”.

Moraes (2003: 17) define a responsabilidade social corporativa como a capacidade da empresa em:

“Entender e agir em resposta a uma nova demanda da sociedade, quando o valor gerado por empresa se reflita em benefícios não somente para seus acionistas, mas que tenha também um impacto positivo para o conjunto dos afetados por suas operações, em particular o meio ambiente e a comunidade (seus próprios funcionários e o restante da sociedade), respeitando sua cultura e agindo de forma ética e transparente.”

As empresas são capazes não apenas de ouvirem, mas também de buscarem atender os interesses de seus “stakeholders⁹”: os seus proprietários e acionistas, os funcionários, os prestadores de serviço, os fornecedores, os consumidores, o governo e o meio ambiente.

Esses “stakeholders” ou “partes interessadas” são grupos formados não apenas pelo público interno, mas também do público externo. O público interno de uma empresa é constituído de seus funcionários e dependentes e suas ações de responsabilidade social compreendem programas de capacitação e qualificação dos empregados, de participação nos lucros e outros que visem beneficiar os funcionários e suas famílias.

⁹ Termo criado para designar todas as pessoas ou empresas que, de alguma maneira, são influenciadas pelas ações de uma empresa.

No que se refere ao público externo, o principal alvo das ações de responsabilidade social é a comunidade. São desenvolvidas ações nas áreas de educação, saúde, assistência social e ecologia. Podem ainda beneficiar a comunidade através de doações diversas, prestação de serviços voluntários pelos funcionários da empresa, geração de empregos e patrocínio de projetos sociais. **(MELO NETO e FROES, 1999).**

Todas essas ações, sejam voltadas para o público interno, sejam para o público externo, atendem os proprietários da empresa bem como seus acionistas a partir do momento que proporcionam retorno financeiro e um retorno social e fortalecimento da imagem. Não é errado uma empresa objetivar o lucro, estando o mesmo atrelado ao progresso e ao sucesso dos empresários; a ambição extremada é que é prejudicial. Já existem empresas percebendo a necessidade de aliar seus interesses ao bem-estar da coletividade. O compromisso e a responsabilidade social já fazem parte do contexto empresarial nos dias atuais.

O Brasil é um país de contrastes. Se por um lado há a beleza exuberante de seus recursos naturais e culturais, por outro há uma enorme desigualdade social. Essa situação concede à responsabilidade social empresarial no país uma relevância ainda maior. Espera-se que as empresas sejam parte ativa na construção de uma sociedade melhor.

No entanto, é possível tratar a situação acima descrita não como contrastante, mas, a primeira sendo instrumento de melhoria da segunda. A beleza e a diversidade cultural e natural brasileira ao serem transformadas em produto turístico poderão contribuir para minimizar a desigualdade social existente, uma vez que o turismo é considerado como uma das melhores alternativas para geração e distribuição de renda.

Através do turismo e das empresas turísticas os benefícios decorrentes desta atividade contribuirão para amenizar os grandes problemas sociais brasileiros. Assim sendo, podemos perceber o turismo potencialmente como um instrumento de responsabilidade social das empresas.

A atividade turística deve primar pelo desenvolvimento integrado através de ações conjuntas – poder público, iniciativa privada e Organizações Não Governamentais (ONG's) – que objetivem beneficiar as populações das cidades envolvidas e promovam condições de maiores melhorias trazidas com o turismo.

O turismo e sua cadeia produtiva necessitam considerar sua relação com o meio ambiente. O turismo depende diretamente de uma postura mais responsável social, cultural e ambiental das empresas inseridas no seu contexto.

Para que possa haver uma gestão social do turismo de qualidade, Ribeiro e Lacorte (2007: 3) sugerem algumas ações que devem ser consideradas, tanto por parte da iniciativa privada quanto da iniciativa pública:

“Planejar e coordenar a atividade turística de modo que esta possa se desenvolver ordenadamente e de forma sustentável; avaliar a oferta da mão-de-obra local, de modo que seja suficiente para atender a demanda turística; construir com a população local, conscientização ambiental, capacitação e qualificação adequada para o trabalho; proporcionar a participação de todos os setores da sociedade no processo turístico; estimular a produção e o consumo de produtos regionais, de forma que a atividade turística seja propulsora da economia local; reverter porcentagem do dinheiro recebido com a atividade turística para atividades sociais e ambientais; gerenciar os meios de transportes e as condições de tráfego; minimizar os desperdícios; conservação de energia e água; tratamento da água utilizada de maneira a não causar poluição”.

Dentro da cadeia produtiva do turismo – mais especificamente no setor hoteleiro – já existem algumas iniciativas de ações de responsabilidade social e ambiental, onde as empresas se comprometem com programas sociais voltados para o futuro da comunidade e para a conservação ambiental, sendo as redes hoteleiras Sol Meliá e Marriot International exemplos desta afirmativa.

A Sol Meliá é uma grande rede hoteleira espanhola e o maior grupo hoteleiro de resorts do mundo. A rede criou um Plano de Ação Social que contempla ações no sentido de formar e empregar pessoas com incapacidades; elaborar novos produtos e serviços, em colaboração ou prestando apoio a projetos sociais, dentre outros.

A Rede Hoteleira Marriot International, empresa líder em hospedagem, criou um Programa de Ação Social que busca identificar as necessidades mais críticas da

comunidades locais e que focam em diversas áreas tais como: oportunidades na carreira profissional, auxílio a pessoas desfavorecidas economicamente, serviços de apoio à família e outras.

3. OS RESORTS: DEFINIÇÃO, CLASSIFICAÇÃO E EVOLUÇÃO

Embora se tente demonstrar o impacto positivo do turismo para as localidades receptoras por meio da geração de renda, de emprego e de melhor qualidade de vida para as populações dessas localidades, o que realmente se deve considerar é a qualidade da atividade turística em si e o que essa qualidade ocasiona em termos de custo-benefício - em sentido amplo, não apenas econômico -, tanto para os habitantes, quanto para os visitantes.

O turismo tem-se destacado no mundo contemporâneo não apenas como uma atividade econômica, mas também como um fenômeno social e a cada dia recebe maior atenção e seriedade nos tratamentos científicos e técnicos a ele dispensado.

E é justamente na qualidade da atividade turística, na experiência que a mesma proporciona aos turistas e nos benefícios para os atores envolvidos no processo que se apóiam os diversos estudiosos do fenômeno quando dissertam sobre o que representam os *resorts* para o turismo.

O fenômeno da globalização não apenas acirrou a concorrência entre empresas ou integrou o mundo através de uma revolução tecnocientífica. A globalização também gerou uma tendência à homogeneização dos hábitos de consumo, da linguagem, da moda, dos desejos, bem como a forma de realizar turismo e de utilizar o tempo livre. Com isso, há a criação de espaços standardizados, desvinculados do entorno, os *resorts*.

Resorts é uma palavra estrangeira que se incorporou ao vocabulário brasileiro nos últimos anos e pode ser traduzida como “local destinado ao bem-estar”, e também se refere aos hotéis que agregam hospedagem e lazer dentro de uma mesma e imensa área, cercada de belezas naturais e muitas alternativas de descanso, agito e lazer.

GEE¹⁰ afirma que, “segundo o seu significado clássico, o único objetivo dos *resorts* é oferecer aos seus usuários um lugar para escapar ou recuperar-se do mundo do trabalho e das preocupações diárias”.

Na compreensão de Cruz (2001: 89) a expressão que melhor define *resorts* é “paraísos privados” por que são empreendimentos que:

“Oferecem aos hóspedes tudo que ele, em geral, busca em um destino turístico: hospedagem, serviços de restauração e de lazer, segurança, belas paisagens. O turista hospedado em um resort não tem a necessidade de sair do empreendimento, embora possa fazê-lo a qualquer momento”.

O crescimento dos complexos turísticos autônomos – os *resorts* – configura-se em uma das áreas mais controversas do debate sobre turismo sustentável, conforme afirma Swarbrooke (2000: 55):

“Uma das áreas mais controversas do debate sobre turismo sustentável tem sido o crescimento dos complexos turísticos autônomos, (...) com marcas como Sandals, Club Méd, Center Parcs e Sun City. A visão convencional seria normalmente de crítica a esses complexos pela falta de contato entre os turistas e a população local”.

Os turistas de *resorts* buscam conforto e a reprodução do seu ambiente, conforme afirma Fonteles (2004: 99):

“Os *resorts* caracterizam um modelo de alojamento produzido pelo turismo global, com ambientes muito familiares, como se o cotidiano estivesse ali presente. Há uma indiferença à cultura local (...)”.

Nicoletti (2003: 62) identifica o turismo de *resorts* como o oposto ao ecoturismo, onde o primeiro surge como modelos sofisticados e estandardizados produzidos pelo turismo global que, como enclaves, não interagem com as comunidades onde localizam nem têm como meta a valorização do espaço pré-existente, social e culturalmente construído.

Krippendorf (2001: 56-57) considera os *resorts* como turismo de guetos e diz ainda que nesta categoria todos os empreendimentos parecem entre si e não há

¹⁰ Gee apud Mill, 2003:20

necessidade do turista sair, pois lá dentro há tudo que se quer. Cita que o Club Med é o exemplo perfeito para o turismo de guetos: “(...) a aldeia do clube é protegida do exterior por uma cerca, uma barreira na entrada e uma vigilância rigorosa, para que as pessoas em férias possam divertir-se sem perturbação”.

Os *resorts* muitas vezes encontram-se desvinculados do entorno e da comunidade, não geram renda, não geram emprego, não valorizam a cultural local como um atrativo turístico ou contribuem de alguma forma para a melhoria da qualidade de vida da população local.

Esses empreendimentos são ainda alvo de inúmeras críticas pelo fato de satisfazerem todas as necessidades dos turistas, o que reduz consideravelmente a oportunidade dos comerciantes locais beneficiarem-se com a presença dos turistas que, poderiam adquirir souvenirs, utilizarem os serviços locais, por exemplo, restaurantes, lanchonetes, táxis, etc.

Existem aqueles que importam desde a comida à mão-de-obra, desprezam os fornecedores locais bem como o capital humano existente na região, situação que deixa visível a ausência dos benefícios econômicos e conseqüentemente sociais do turismo.

Também são criticados por que quase sempre são propriedades de empresários ou companhias estrangeiros e conseqüentemente os benefícios econômicos gerados pelo *resort* não são investidos na região e sim evadidos para a região de origem do proprietário.

Há ainda a questão da separação dos turistas dos habitantes locais. Se por um lado os moradores locais podem ser utilizados como mão-de-obra, por outro o acesso dos mesmos às instalações do *resort* é inviável, dada às condições financeiras da população e os preços praticados no empreendimento.

Nesse caso o preço do produto turístico restringe a demanda e impede, não ostensivamente, que haja uma interação com a população residente, visto que os turistas ficam confinados nesses complexos turísticos.

No entanto, se analisarmos o turismo por outro prisma e acreditarmos que ele possa ser um agente de forma de transformação ou degradação cultural, então os complexos turísticos estarão protegendo a comunidade local dessa influência. Os *resorts* seriam instrumentos de proteção da cultura local, não deixando que a mesma seja influenciada pela cultura dos turistas ali instalados.

Muitos complexos turísticos autônomos podem ter talvez, um papel positivo no desenvolvimento do turismo sustentável¹¹, conforme afirma Swarbrooke (2000: 79):

“(...) em termos realistas, talvez o melhor que se possa esperar é que esses resorts se empenhem em adotar e seguir os princípios de boa conduta. Devem, sempre que possível, adquirir suprimentos de comerciantes locais, e pagar-lhes um preço justo. Os turistas devem ser incentivados a deixar a área do resort para explorar a região. Os governos devem garantir que os resorts sejam ou de propriedade local ou gerido em parceria entre empresários locais e empresas externas, a fim de maximizar os benefícios locais dos mesmos. E por fim, os resorts devem ser estimulados a envolver-se mais com a comunidade local e a contribuir com projetos ali desenvolvidos”.

3.1. Definição e Classificação dos Resorts

Pellegrini Filho (2000: 129) define hotel de resort como:

“Um tipo de hotel destinado a turistas em férias, portanto, de lazer, geralmente localizado junto a um atrativo da natureza. Procura valorizar o descanso e a distração mediante a associação de seu equipamento convencional com a oferta diferencial representada por bens do meio ambiente (cachoeira, ar puro, bosque, fonte de água quente, praias, esportes aquáticos etc.). Assim, é um tipo de estabelecimento hoteleiro que oferece atrativos além do chamado in-door: atrativos da natureza”.

Segundo Oliveira (2002: 161):

“Hotéis *resorts* são hotéis localizados em zonas com forte atração turística. Estão situados em balneários, parques nacionais ou regiões exóticas. Dispõem de área de lazer em maior quantidade que os demais. Assim, os clientes podem permanecer longo período no hotel, participando de variadas atividades organizadas pelo próprio hotel como jogos de salão, esportes ao ar livre, passeios a cavalo, de barco, caminhadas, festas, teatro, competições entre os próprios hóspedes, etc.”.

¹¹ O Center Parcs, no Reino, foi apontado como um exemplo de sustentabilidade no turismo.

A ABR, cujo objetivo é posicionar os *resorts* associados como um produto turístico de alto padrão de qualidade no mercado interno e internacional, define-os da seguinte forma:

“São empreendimentos hoteleiros de alto padrão em instalações e serviços, fortemente voltados para o lazer em área de amplo convívio com a natureza, na qual o hóspede não precise de se afastar para atender suas necessidades de conforto, alimentação, lazer e entretenimento”.¹²

De acordo com o Regulamento dos Meios de Hospedagem do Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), os *resorts* são hotéis de lazer, cuja definição é a seguinte:

“meios de hospedagem normalmente localizados fora dos centros urbanos, com áreas não edificadas amplas, com aspectos arquitetônicos e construtivos, instalações, equipamentos e serviços destinados à recreação e ao entretenimento¹³”.

Conforme a deliberação normativa nº 429 de 23 de abril de 2002 deste mesmo órgão:

Inclui-se no tipo Hotel de Lazer o empreendimento denominado *resort*, como tal entendido o que:

- a. Esteja localizado em área com conservação ou equilíbrio ambiental;
- b. Tenha sido sua construção antecedida por estudos de impacto ambiental e pelo planejamento da ocupação do uso do solo, visando à conservação ambiental;
- c. Tenha áreas total e não edificadas, bem como infra-estrutura de entretenimento e lazer, significativamente superiores às dos empreendimentos similares;
- d. Tenha condição de se classificar nas categorias luxo ou luxo superior (4 ou 5 estrelas).

A OMT (2003: 61) define *resorts* como: “destinos turísticos integrados e relativamente independentes que oferecem uma variedade de instalações e atividades para os turistas”.

¹² Fonte: Associação Brasileira de Resorts – ABR. Disponível em: <http://www.resortsbrasil.com.br>.

¹³ Fonte: Embratur: regulamento dos meios de hospedagem lei 6.505/77 de 1998. Disponível em: <http://www.Embratur.gov.Br/>

A classificação usada habitualmente pelo setor de turismo agrupa os hotéis em seis categorias no que se refere à faixa de preços e à qualidade dos serviços e instalações: simples, econômico, turístico, superior, luxo e super luxo. Os *resorts*, normalmente, situam-se nas três últimas categorias, já que é difícil compatibilizar a oferta de serviços diversificados com os preços baixos praticados pelos hotéis das outras categorias.

Lawson (2003) classifica os *resorts* como litorâneos ou de praia; de tratamento de saúde e spas; resorts rurais; de montanha; temáticos; hotéis-*resorts* e resorts tipo Timeshare e de propriedade de férias e aponta as características dos mesmos:

– **Resorts Litorâneos ou de praia**

Apesar de denominados litorâneos ou de praia, estes empreendimentos também podem estar localizados junto a lagunas ou lagos, com vista e acesso fácil para as atividades aquáticas. Geralmente oferecem variadas atrações para férias em família.

– **Resorts de Tratamento de Saúde e Spas**

Oriundos dos benefícios terapêuticos das fontes de águas minerais e outras relacionadas ao tratamento da saúde, os *resorts* desse tipo oferecem uma série de tratamentos faciais, esfoliações corporais, massagens, diferenciais que os destacam no mercado.

Lawson (2003: 87) destaca ainda que “dependendo da situação, os spas podem dar ênfase a: programas intensivos de esporte e ginástica, saúde e rejuvenescimento; tratamento de reumáticos e outras condições; alívio de estresse e tonificação corporal (relaxamento e revitalização); ou regimes de dieta e perda de peso”.

– **Resorts Rurais**

Trata-se de empreendimentos que não oferecem praia, lago ou atrações de montanha e normalmente possuem amplos terrenos para campos de golfe, tênis,

equitação, pesca e/ou tiro. Outros esportes mais exóticos também podem ser oferecidos como diferencial, tais como rafting, balonismo, arco e flecha, etc.

Muitos dos *resorts* rurais são instalados em construções de valor histórico que são adaptados para oferecerem maior conforto aos hóspedes. Oferecem ainda passeios a cavalos, charretes, piscinas cobertas e vários tipos de jogos com instrutores.

- **Resorts de Montanhas**

São hotéis localizados em áreas de grande altitude para atender ao mercado de esportes de inverno, apesar de ser necessário também, no que tange o aspecto comercial, a utilização de quadras de tênis e jardins também na estação do verão.

Os empreendimentos luxuosos e sofisticados atuais desenvolveram-se a partir de eventos como as Olimpíadas de Inverno e foram financiados em parte pelo poder público.

- **Resorts Temáticos**

Esse tipo de resort, conforme esclarece Lawson (2003: 93): “envolve vários outros empreendimentos que podem estar associados a parques de lazer temáticos, complexos de entretenimento (Eurodisney); oferecendo atrações específicas (Safári Lodges); oferecendo atmosfera especial ou novas experiências (restaurações históricas/arqueológicas)”.

Mill (2003) aponta e caracteriza ainda outras duas categorias: hotéis-*resort* e *resorts* do tipo timeshare:

- **Hotéis-Resort**

Localizados em áreas cuja atratividade reside nos recursos naturais os seus hóspedes os procuram simplesmente para relaxar, diferente de outros hotéis, que são escolhidos de acordo com a conveniência do hóspede, por exemplo, proximidade de uma praia.

Alguns destes empreendimentos já estão procurando também atrair empresários para conferências e encontros, onde a empresa poderá melhorar a produtividade de seus colaboradores através das atividades oferecidas bem como reduzir a atratividade exercida pela cidade, uma vez que os participantes não necessitarão sair das instalações do hotel-*resort*.

- **Resorts tipo Timeshare e de Propriedade de férias**

Para Mill (2003: 29) o *timesharing* é definido como o “direito a acomodações em um local de férias, por um período específico a cada ano, durante um número determinado de anos ou para sempre”. Para este mesmo autor as expressões “propriedade de férias e clube de férias” também são utilizadas para indicar *timesharing*.

Timesharing ou espaço compartilhado significa a compra de um espaço por um determinado período (dias, semanas, mês ou ano) para passar férias, dentro ou fora do país. Esse conceito de férias em espaços compartilhados surgiu no final da década de 1950 na Suíça e nos Estados Unidos na década de 1970. As grandes cadeias hoteleiras, tais como Hilton, Marriott, Sheraton e Walt Disney já operam com o *timesharing*.

É, segundo Beni (2003), um dos tipos de acomodações que mais cresce no mundo, apresentando uma taxa de crescimento em torno de 30% ao ano a partir dos anos 1980.

3.2. Evolução dos Resorts

Apesar de terem se tornado mais conhecidos, divulgados e acessíveis para uma parcela maior da população mundial apenas no Século XX, os *resorts* têm seus antecedentes no Império Romano, onde o lazer era uma das grandes motivações de viagens dos romanos. Pode-se dizer que os banhos públicos são os precursores dos atuais *resorts*.

Mill (2003: 20) afirma que:

As raízes do conceito de *resort* podem ser rastreadas até os romanos. Expandindo-se a partir dos banhos públicos, os *resorts* foram inicialmente construídos em Roma e ao redor dela, antes de serem desenvolvidos para o prazer de legionários e cônsules romanos em todo o império – da Costa do Norte da África até a Grécia e a Turquia, do sul da Alemanha a São Moritz na Suíça e avançando pela Inglaterra.

Alguns autores relatam o crescimento dos chamados hotéis de cura, – o primeiro deles estava localizado em Spa Francorchamps na Bélgica – totalizando cerca de doze *spas*¹⁴ em toda a Europa, destinados a pobres e doentes, onde eram oferecidas atividades de entretenimento e lazer. O interesse pelas programações de lazer por parte das classes mais abastadas faz aparecer pouco a pouco os *spas* para ricos e nobres.

Esse movimento, que recebeu o nome de *termalismo*¹⁵ remonta ao século XVII quando houve, conforme afirma REJOWSKI (2002: 45):

“mudança na mentalidade dos europeus em relação aos banhos. Reis, rainhas, chefes de Estado, cardeais e a alta nobreza passaram a freqüentar as estâncias hidrominerais para o tratamento de enfermidades (...)”.

Na Inglaterra, o Rei Carlos II contribuiu positivamente para a popularização desses estabelecimentos, uma vez que passava temporadas nos *resorts* de Bath, Tunbridge Wells e Harrogate. E como naquela época a realeza ditava as tendências da moda, os *resorts* tornaram-se populares rapidamente.

Um outro fator que contribuiu para popularizar os *spas* foi a indicação dos facultativos que diziam que os banhos e a ingestão de água salgada eram responsáveis pela cura de várias enfermidades, fato que ajudou a promover os *resorts* do litoral.

¹⁴ Em 1326 d.C., um metalúrgico belga, Colin Le Loup, curou-se de uma longa enfermidade com as águas ricas em ferro de uma fonte perto de Liege. Em agradecimento, ele construiu no local um alojamento para acolher outras pessoas. A popularidade do local se espalhou tanto que o mesmo foi rebatizado de SPA, que significa fonte. (MILL, 2003: pág. 20)

¹⁵ Mourão (apud Rejowski, 2002) define o termo como a permanência de pessoas doentes ou não, em localidades hidrotermais, climáticas e marítimas para fins de saúde, repouso e lazer.

O aumento da popularidade dos spas está diretamente relacionado ao crescimento de uma demanda por locais mais exclusivos, ocasionando assim o surgimento e desenvolvimento da indústria suíça de *resorts*¹⁶.

Mill (2003: 21) ainda afirma que:

“Antes da construção de estradas de ferro, os hóspedes viajavam longas distâncias em estradas precárias, até chegarem aos seus destinos. Como haviam despendido tanto tempo e esforços para chegarem ao SPA, eles desejavam aí passar um longo período – até dois meses – para tirarem o maior proveito de seu dinheiro. Isso levou ao desenvolvimento de instalações mais amplas do que aquelas oferecidas por uma modesta hospedagem”.

O mais famoso *resort* suíço foi o Hotel Baur Au Lac, localizado em Zurique e inaugurado em 1838 por Johannes Baur. O seu diferencial consistia em oferecer uma vista panorâmica do lago Lucerna, enquanto os outros tinham suas fachadas voltadas para a cidade.

Na América do Norte os *resorts* também têm seu surgimento relacionado aos *spas*. No Século XVIII foram abertos *resorts* na Virgínia e em Nova Iorque e quase ao mesmo tempo deu-se também a popularização dos *resorts* de litoral, por exemplo, Nova Jersey e Rhode Island.

Desta forma e de acordo com o exposto anteriormente, percebe-se que a hotelaria de lazer existe há muito tempo. Assim, por exemplo, os hotéis situados em estações de águas, que datam do século XVIII, na Europa, poderiam perfeitamente ser considerados *resorts*.

A evolução dos *resorts* para àqueles que conhecemos hoje teve início após a Segunda Guerra Mundial. As viagens de lazer tornaram-se mais acessíveis devido, como no passado, à melhoria dos meios de transportes dentre outras razões, conforme afirma Mill (2003: 23):

¹⁶ Nota da autora: percebe-se que os termos “spa” e “resorts” são usados como sinônimos apesar de atualmente os dois termos terem significados diferentes.

“A melhoria dos transportes modificou a estrutura dos resorts. As estradas de ferro foram um instrumento para a abertura de áreas do país, anteriormente inacessíveis. Os resorts de inverno não se tornaram populares até o aparecimento do aumento.”

Em 1950 surge o Club Med, a primeira grande rede de *resorts* criada na Espanha utilizando capital francês. Para a época, era um produto bastante original, as atrações eram oferecidas no próprio hotel, dispensando assim o hóspede de procurá-las por sua conta. Ao mesmo tempo, ao permanecer a maior parte do tempo no hotel, reduzia-se à sensação de estranhamento do hóspede, decorrente de encontrar-se em país estrangeiro e o que era freqüentemente o caso.

Os *resorts* continuam a evoluir e no início da década de 60 começam a oferecer atrações não apenas para o inverno, mas para o ano todo, tais como: esqui, golfe, tênis, festivais de música; outros ainda constroem centros de convenções, que os faz assemelhar-se mais ainda com os *resorts* atuais.

A difusão geográfica dos *resorts* teve início na década de 1970, associada ao desenvolvimento turístico da América Central, especialmente das Antilhas (ilhas do Caribe). A rede Super Clubs, criada na Jamaica, teve papel especialmente importante, já que foi a principal responsável pela introdução da modalidade de *resort* mais conhecida atualmente, ao oferecer como atrações esportes aquáticos; campos de golfe, quadras de tênis, piscinas; atividades programadas, como festas temáticas, passeios de barco, casamentos; cinco restaurantes especializados (cozinha japonesa, italiana, jamaicana, etc.); trilhas para passeios.

Também em 1970 foi criada a primeira grande rede de intercâmbios, a RCI (Resorts Condominium International). A partir deste ponto, grandes *resorts* passaram a ser construídos especificamente para o propósito de serem propriedade de férias. Em 1976 foi criada a Interval International, conhecida como a Rede de Intercâmbios de Férias de Qualidade.

A partir de meados dos anos 80, começaram a ingressar nesta indústria as grandes redes hoteleiras, a começar pela Marriott e hoje no século XX, praticamente todas as

grandes redes cinco estrelas fazem parte desta indústria, incluindo a Disney World, Marriott, Hyatt, Meliá, Sheraton, entre outras.

3.3. Resorts no Brasil

O segmento de *resorts* cresce vertiginosamente, em um mundo globalizado onde também crescem a necessidade de descompressão do caos urbano e a busca pelo contato com a natureza e onde a violência e os conflitos sociais parecem conspirar contra a atividade turística.

Nesse contexto o Brasil não é diferente, e segundo Trigo¹⁷ (2004: pág. 113-114) “o turismo no Brasil situa-se ainda muito no âmbito doméstico. (...) O índice de violência, a má qualidade dos serviços, os altos custos (...) são empecilhos para que o Brasil entre no circuito global da atividade”.

O turismo de lazer no Brasil é muito recente e os primeiros hotéis brasileiros que se aproximam do conceito de resort foram implantados na década de 1970. Assim, por exemplo, o Hotel Tropical de Manaus, apesar de se apoiar na cidade, tem autonomia suficiente, em relação a esta última, e pode ser considerado um *resort*.

No entanto, ao se utilizar os termos “*spa*” e “*resort*” como sinônimos, é possível afirmar que os primeiros empreendimentos do tipo resort no Brasil remontam ao século XVIII a exemplo do que acontecia nas estações termais da Europa, no já citado movimento denominado *termalismo*.

A chegada da corte portuguesa no Brasil contribui para a introdução de novos hábitos, por exemplo, o uso das propriedades terapêuticas da água do mar. Além disso, era comum também ingerir águas minerais consideradas curativas o que estimulou a construção, em 1913, da primeira estância hidromineral do país: o hotel Caldas da Imperatriz, em Santo Amaro da Imperatriz, Santa Catarina (figura 1). REJOWSKI (2002)

¹⁷ Trigo apud Fonteles, 2004: 113-114



Fig.1 – Vista frontal do Hotel Caldas da Imperatriz.

Fonte: <http://www.hotelcaldas.com.br>. Acessado em 15/11/2007

Em 1920 consolida-se a tendência do século anterior: banhos de mar no litoral e estâncias hidrominerais, termais e climáticas no interior. No entanto, o surgimento de um novo movimento, aliado ao *termalismo*, motiva o surgimento e desenvolvimento de várias estâncias: o *cassinismo*.

Foram construídos grandes hotéis-cassinos que combinavam o tratamento de saúde com a oferta de várias atividades de lazer – os cassinos, com destaque para o Quitandinha (Petrópolis-RJ), o Parque Balneário e o Atlântico (Santos-SP) o Grande Hotel São Pedro (São Paulo), o Quisissana (Poços de Caldas – MG), o Grande Hotel (Araxá-MG)

Sob o formato que se conhece atualmente e denominação de *resort*, Oliveira (2002: 167) comenta: “o primeiro *resort* a instalar-se no Brasil foi o Club Mediterranné, em 1981, na Ilha de Itaparica, Salvador. Foi um enorme sucesso copiado imediatamente por outras redes hoteleiras em várias partes do país”.

Os empreendimentos pioneiros no Brasil são o Club Med de Itaparica (e o Praia do Fort-Eco Resort, todos na Bahia), O Pousada do Rio Quente Resorts Hotel Turismo, o Transamérica da ilha de Comandatuba, além do Clube Med rio das Pedras, em Mangaratiba, no Rio de Janeiro.

O turismo de *resort* não mais se concentra apenas no Nordeste brasileiro: dos 46 hotéis, 27 se localizam nesta região e os 19 restantes estão distribuídos por outras regiões do país. Entretanto, verifica-se a nítida predominância do turismo de praia, registrando-se apenas quatro exceções referentes à Manaus, Foz do Iguaçu, Caldas Novas e Sto. Antônio da Imperatriz (Sta. Catarina). Essa percepção está confirmada na tabela 1.

Tabela 1 - Resorts no Brasil em 2007.

HOTEL	ESTADO	DATA DA INAUGURAÇÃO
Tropical Manaus Eco Resort	AM	1976
D'Natureza Hotel Resort	AL	2001
Jatiúca Resort	AL	1979
Salinas do Maragogi Resort	AL	1989
Venta Club Pratagy	AL	1989
Beach Park Suítes Resort	CE	1996
Boa Vista Resort	CE	2002
Beach Class Resort Muro Alto	PE	2005
Dorisol Ancorar	PE	Prev. Out.2006
Enotel	PE	Prev. Out. 2006
Nannai Beach Resort	PE	2001
Resort Praia dos Carneiros	PE	1999
Summerville Beach Resort	PE	2000
Venta Club Serrambi	PE	1992
Cana Brava Resort	BA	1990
Club Mediterranée - Itaparica	BA	1979
Club Mediterranée – Trancoso	BA	2002
Costa Brasilis Resort	BA	2000
Iberostar Bahia	BA	2006
Marriott Resorts & Spa (CS)	BA	2001

Tabela 1 - Resorts no Brasil em 2007. (cont.)

Praia do Forte Eco Resort	BA	1985
Renaissance Resort (CS)	BA	2000
Sofitel Conventions & Resort (CS)	BA	2000
Sofitel Suites & Resort (CS)	BA	2000
SuperClub Breezes(CS)	BA	2000
Transamérica – Ilha de Comandatuba	BA	1989
Vila Galé Marés Resort	BA	2006
Serhs Natal Grand	RN	2005
Rio Quente Resorts Hotel Pousada	GO	1962
Rio Quente Resorts Hotel Turismo	GO	1977
Blue Tree Park	SP	2001
Blue Tree Park – Lins	SP	2001
Bourbon Atibaia	SP	2002
Casa Grande Hotel Resort & Spa	SP	1974
Ibiquá Eco Resort	SP	2005
The Royal Palm Plaza	SP	1994
Club Mediterranée – Village Rio das Pedras	RJ	1989
Hotel do Frade & Golf Resort	RJ	1972
Portobello Resort Safári	RJ	1987
Bourbon Resort & Convention	PR	1973
Mabu Thermas & Resort	PR	1997
Termas da Jurema Resort	PR	1968
Costão do Santinho Resort	SC	1989
Plaza Caldas da Imperatriz	SC	1981
Plaza Itapema Resort	SC	1972
Serrano	RS	1976

Fonte: Guia Quatro Rodas 2007.

A tabela 1 relaciona apenas os melhores estabelecimentos, classificados de acordo com o Guia Quatro Rodas. Existem outros *resorts* no Brasil que não foram incluídos e que são mencionados por outros veículos de comunicação, conforme demonstrado na tabela 2. Desta forma, é possível perceber que o número de *resorts* no Brasil é superior a 46 estabelecimentos e que também não há um cadastramento e controle realizado por órgãos oficiais relacionados ao setor hoteleiro.

Tabela 2: Outros Resorts no Brasil.

HOTEL	ESTADO
Tiwa Amazonas Ecoresort	AM
Ponta dos Ganchos	SC
Pestana Angra Beach Bungalows	RJ
Blue Tree Park Angra dos Reis	RJ
Arraial D'Ajuda Ecoresort	BA
Itacaré Ecovillage	BA
Txai	BA
Kiaroa	BA
Blue Tree Park Santo Agostinho	PE
Oceani Resort	CE
Porto D'Aldeia Resort	CE
Aquaville Resort	CE
Oásis Praia das Fontes	CE
Baía Branca Beach Resort	PE
Ouro Minas Grande Hotel e Termas de Araxá	MG

Fonte: Guia Quatro Rodas 2007 e Revista Viagem 2004

4. A ÁREA DE PESQUISA: O ÁGUAS DO TREME LAKE RESORT EM INHAÚMA – MINAS GERAIS

4.1. Caracterização da Cidade de Inhaúma

Situado a 85 km de Belo Horizonte, o município de Inhaúma está localizado na região central do Estado de Minas Gerais e possui uma área de 245,51 km². O acesso ao município pode ser feito pela rodovia federal BR-040 e pela rodovia estadual MG-238.

O nome da cidade é explicado pela presença de um grande número de pássaros conhecidos por inhaúmas em um sítio próximo a Sete Lagoas. Outros especulam que foi a provável existência de um tipo de barro, próprio para fabricação de painéis, denominado nhae-u pelos índios que deu origem ao nome do lugar.

O povoado surgiu no entorno da igreja São Sebastião (figura 2), construída em terrenos doados por Francisco Migri. Em 1875 cria-se o distrito e, três anos depois, o curato, sendo elevado a paróquia em 1880. Em 1948, o município é criado, desmembrando-se de Sete Lagoas.



Fig.2 – Igreja São Sebastião em Inhaúma

Segundo dados preliminares da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, em 2005 sua população era de 5.464 habitantes.

As principais atividades econômicas do município são a extração de minerais não-metálicos, a fabricação de produtos alimentícios e bebidas – café e frios – e fabricação de produtos de metal.

O turismo no município é ainda insipiente, apesar de apresentar potencialidades para o desenvolvimento efetivo da atividade. Vários empreendimentos localizados no município constituem uma excelente oferta turística voltada para o segmento de turismo rural e, mediante o devido planejamento, poderão se tornar atrativos turísticos.

Destacam-se nesse sentido as fazendas True Type, Morada Nova e Querença. A fazenda True Type, de propriedade do Sr. Flávio Guarani, é uma das maiores produtoras de leite sendo, inclusive, uma das fornecedoras da Nestlé; a fazenda Morada Nova, de propriedade da Sra. Ângela Gutierrez, tem suas atividades relacionadas à criação de eqüinos e a fazenda Querença, de propriedade da Holding Cial, produtora dos doces comercializados no Águas do Treme Lake Resort.

Há ainda vários pesques-pague, por exemplo, o Pesque-Pague do Vico e o Encontro das Águas. O artesanato (figura 3) é também um atrativo turístico potencial do município, com destaque para o trabalho das paneleiras de Inhaúma (figura 4), que produzem painéis de barro.



Fig. 3 – Artesanato local



Fig. 4 – Artesanato local - panelas

4.2. Caracterização do Águas do Treme Lake Resort

4.2.1. História

Com uma área de 300 hectares, o Águas do Treme é considerado o primeiro *resort* de lago do Brasil e localiza-se a apenas 83 km de Belo Horizonte, cerca de 8 km do município do Inhaúma e a 65 km do aeroporto internacional de Confins. Insere-se na região do Circuito Turístico das Grutas que dispõe de inúmeras belezas naturais, artísticas e culturais.

A proprietária do Águas do Treme é a Cial, uma *holding*, ou seja, uma empresa que administra várias empresas. O *resort* nasceu de uma proposta inicial do empresário Roberto Gutierrez, proprietário da *holding*, morto em 2006, de criação de um Centro de Pesca Esportiva, integrado à natureza, oferecendo lazer de qualidade para toda a família.

Em 1996 iniciou-se a terraplanagem da lagoa principal e após um período de três anos o antigo açude do Treme transformou-se na maior lagoa pesqueira da América do Sul, com 60 hectares de área, abrigando várias espécies de peixes como surubins, dourados, matrinxãs, carpas, pacus, etc.

Em 2001 deu-se início a um projeto de recomposição da vegetação nativa no entorno do Águas do Treme. Para execução do projeto foram estabelecidas

parcerias com a CEMIG Distribuidora S/A e com o Instituto Estadual de Florestas – IEF. Outro projeto desenvolvido, juntamente com a Zooaves, foi o de atração dos pássaros nativos através da ceva diária, o que permitiu a povoação de inúmeras espécies diferentes de pássaros em um volume extraordinário.

Após contar com toda uma estrutura que proporcionasse conforto e bem-estar aos clientes – restaurantes, lanchonetes, cascata, pista para caminhadas, monitoria para crianças, playground, entre outros – em 2002 decidiu-se pela ampliação do conceito de Pesca Esportiva para *resort*, a partir da abertura da estrutura hoteleira. Surge então o Águas do Treme Lake Resort. A razão do nome “águas do treme” se deve ao fato de que a região, conhecida anteriormente como Açude do Treme, é formada por um solo mole em sua nascente, que tremia quando os animais iam beber água.

O *Resort* oferece aos seus hóspedes opções de passeios no entorno em um raio de até 40 km. Em Inhaúma são visitadas as fazendas Querença, com produção de doces artesanais e a True Type, 2ª maior produtora de leite do Brasil e o centro de artesanato; em Sete Lagoas visita-se a gruta Rei do Mato; e em Cordisburgo a gruta de Maquine e o museu Guimarães Rosa.

O *Resort* atualmente desenvolve um programa ecológico cujo conceito é “Conhecer para Preservar” que busca valorizar a fauna e flora do cerrado, orientando os hóspedes sobre o respeito à natureza através de placas informativas, da carta de “boas-vindas” e da filosofia do *Resort* passada pelos funcionários aos hóspedes.

Para usufruir de todo o conforto e da estrutura oferecida pelo *Resort*, os turistas dispõem de duas opções: a hospedagem ou o *day use*.

No *day use*, o visitante passa o dia no local, utilizando toda a infra-estrutura de lazer oferecida no *Resort*, sem hospedagem. O valor do passaporte adulto é R\$ 35,00 e não inclui refeições¹⁸.

¹⁸ Esse valor é cobrado aos sábados, domingos e feriados e corresponde ao tarifário praticado em fevereiro de 2007. Outras promoções são oferecidas aos visitantes.

O passaporte para o *day use* é oferecido em preço especial para grupos e ofertado gratuitamente no mês de aniversário do visitante.

Para a hospedagem no *Resort* são oferecidos pacotes e promoções que variam de acordo com a época do ano. Além dos pacotes tradicionais, para feriados prolongados, como Carnaval e Semana Santa, são oferecidos pacotes especiais para noivas, por exemplo, que incluem a noite de núpcias, a sessão de fotos bem como a realização do casamento no próprio *Resort*.

As diárias variam de R\$ 685,00 em suíte dupla do tipo Standard até R\$ 925,00 em suíte dupla do tipo Master, incluindo todas as refeições¹⁹.

4.2.2. Estrutura

a) Hospedagem:

O Hotel Águas do Treme, idealizado em estilo espanhol, com pátio interno e grandes vãos, oferece atualmente:

- 12 unidades habitacionais – 2 standard, 8 luxos e 2 master.
- Rancho do Divino – três quartos, ar condicionado (quarto de casal), ventilador de teto nos quartos, banheiro social, TV, vídeo, tela de proteção em todas as janelas, cozinha, ducha na área externa, churrasqueira
- Rancho do Pescador – três quartos com uma suíte, ventilador de teto nos quartos, banheiro social, TV, vídeo, cozinha, churrasqueira

Aos hóspedes é oferecido, além de toda estrutura de lazer, home theater e filmes variados; jogos para entretenimento como gamão, xadrez, cartas e jogos infantis; sala de estar propícia à leitura; piano bar; piscina (figura 5), spa salinizado, sauna, bar molhado (figura 6) e fitness center.

¹⁹ Esses valores correspondem a uma diária de final de semana e corresponde ao tarifário praticado em fevereiro de 2007.



Fig. 5 – Vista parcial da piscina do Hotel Águas do Treme



Fig. 6 – Vista parcial do bar olhado do Hotel Águas do Treme

b) Serviços, lazer e entretenimentos:

- Pesca esportiva; loja de pesca com aluguel e venda de equipamentos; monitoramento para os pescadores.
- Gastronomia: Restaurante Bistrô – a *la carte*, culinária internacional com toque da cozinha mineira; Restaurante Le Gourmet – a *la carte*, culinária internacional; Buteco do Pescador – petiscos e grelhados; Bar do Sossego – tira-gostos variados; Quiosque da Alegria – lanchonete com sanduíches e sorvetes.

- Lazer: monitoramento infantil, playground (figura 7), casa de bonecas, berçário, fraldário, mesas de ping pong, totó, cama elástica, sauna, cascata, redário, solarium, passeios de charretes e cavalgadas.
- Esportes: pista para cooper e caminhadas na orla com 6 km de extensão, aluguel de triciclos e bicicletas, complexo esportivo com quadras de tênis em saibro e quadras multiesportivas de areia, fitness Center.
- Ecologia: trilhas ecológicas para caminhadas em meio ao Cerrado, Espaço Verde – pomar, viveiro de mudas e horta orgânica.
- Atrações: loja de artesanato, roupas esportivas e souvenirs; Igreja de São Joaquim e Sant’Anna (figura 8), idealizada em estilo barroco do século XVIII; música ao vivo nos finais de semana e feriados.



Fig.7 – Vista parcial do playground



Fig.8 – Igreja de São Joaquim e Sant’Anna

c) Eventos:

- Centro de Convenções: são três salas de reunião, sendo duas com capacidade para 30 pessoas e uma com capacidade para 120 pessoas.
- Equipamentos disponibilizados: projetor multimídia, DVD, TV, sistema de áudio, tela para projeção, flip-chart e ar-condicionado.
- Espaços para eventos: Igreja de São Joaquim e Sant’Anna - 60 pessoas; Quiosque do Sossego - 100 pessoas; Solarium - 200 pessoas; Espaço do Sonho

- 1200 pessoas; Salão Principal - 120 pessoas - formato auditório e 60 pessoas - formato em U; Salas Secundárias (2) - 30 pessoas - formato auditório e 12 pessoas - formato em U.

4.2.3. Roteiros de Charme

Em 2006 o Águas do Treme passou a fazer parte da Associação Roteiros de Charme, compartilhando os mesmos objetivos da Associação de praticar uma atividade turística de qualidade, evitando impactos ambientais e criando benefícios às comunidades do entorno.

A associação classifica seus associados relacionando-os a pedras preciosas sendo o Lake Resort é classificado como um “topázio imperial – um hotel ou pousada muito confortável, bem equipado, aconchegante, com serviços esmerados, estilo e decoração requintada²⁰.”

Para ingressar na Associação Roteiros de Charme é preciso atender a certas exigências e seguir uma filosofia comum. Dentre as exigências para tornar-se um sócio estão: ter charme – sendo este um conceito subjetivo, pode ser interpretado como ter bom gosto, atenção com detalhes, paixão de servir, conforto compatível com expectativas dos hóspedes, localização privilegiada, construção adequada ao meio ambiente e à região, ou seja, o hotel deve ser original, único; e estar localizado em pontos de interesse turístico, histórico ou ecológico.

Após aceito como associado o empreendimento deve se comprometer a seguir os princípios associativos, estatutos e normas da Associação. Uma vez associado, o hotel também deverá se comprometer a adotar posturas ambientais contidas no Código de Ética e de Conduta Ambiental estabelecido pela Associação.

O Código Ambiental é composto de um conjunto de compromissos de natureza ética e de responsabilidade social e ambiental, e também de orientações quanto ao planejamento e gestão de empreendimentos hoteleiros que incluam práticas de

²⁰ Associação Roteiros de Charme. Disponível em [Http://www.roteirosdecharme.com.br/classificacao.php](http://www.roteirosdecharme.com.br/classificacao.php)

controle e proteção do meio ambiente. Seus dois objetivos mais abrangentes são: “minimizar os impactos potenciais dos hotéis sobre o meio ambiente, incentivar a adoção de posturas pró-ativas na busca da sustentabilidade do turismo na região²¹”.

Integrar esse roteiro significa para os estabelecimentos associados oferecer aos seus hóspedes mais do que uma hospedagem. Os hotéis buscam agregar valores proporcionando atividades que envolvem a educação ambiental em suas dependências, e sugerem medidas que contribuam para se alcançar a sustentabilidade em todas as suas dimensões: financeira, social e ambiental.

4.2.4. Ações e condutas relacionadas ao meio ambiente

Na visita realizada ao *Resort* foi possível observar detidamente e registrar, através de anotações e fotografias, algumas ações e condutas que refletem, ou não, uma preocupação com a sustentabilidade do meio ambiente onde se insere o *Resort*. Nesse sentido foi utilizado como suporte para análise o Relatório da Primeira Avaliação Ambiental do Águas do Treme Lake Resort realizado pela Associação dos Hotéis Roteiros de Charme em setembro de 2006.

As ações direcionadas ao desenvolvimento sustentável da região bem como do empreendimento podem ser detectadas ainda na sua construção, quando grande parte do material utilizado é da região, por exemplo, a ardósia adquirida de fornecedores do município de Papagaios. A área onde se ergueu o empreendimento era utilizada como área de reflorestamento de eucaliptos e existia uma lagoa completamente assoreada. O projeto paisagístico contemplou a valorização da flora e fauna local, onde se pretendeu recuperar grande parte da vegetação nativa do cerrado plantando, até o presente, um total de 80 mil mudas e a revitalização do lago.

²¹ O Código de Ética e de Conduta Ambiental da Associação Roteiros de Charme na íntegra encontra-se no Anexo A deste estudo.

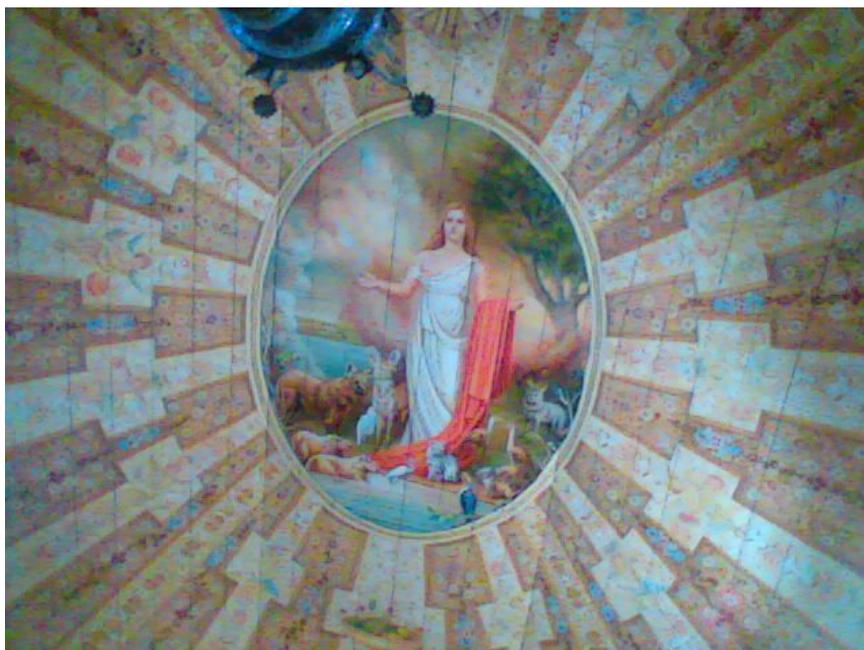


Fig.9 – Teto da Igreja de São Joaquim e Sant'Ana.

Na pintura do teto da igreja de São Joaquim e Sant'Ana são encontradas obras de artistas naturais de Sete Lagoas, sendo eles: Afonso Oliveira, Luizinho de Paula e Paulo Dias (figura 9) fato que também atesta a valorização das riquezas naturais e culturais da região e que constituem pilares filosóficos do empreendimento.

Como já citado anteriormente, o *Resort* passou a integrar em 2006 o quadro de associados da Associação Roteiros de Charme e sendo assim, compromete-se a seguir o código de ética e de conduta ambiental daquela associação e a compartilhar os mesmos objetivos no que se refere à prática da atividade turística de forma sustentável.

Um dos fatores que contribuem para uma gestão sustentável é o envolvimento dos funcionários e dos hóspedes nas questões ambientais e, segundo informações verbais²² o *Resort* desenvolve um trabalho permanente de conscientização junto aos seus funcionários.

²² Informações fornecidas pela funcionária Pâmela Galves



Fig. 10 – Placas com mensagens para preservação do ambiente

Quanto aos hóspedes, o Águas do Treme repassa aos mesmos, através de variadas formas, orientações de procedimentos ecológicos no local. Percebeu-se a colocação de várias placas de sinalização apresentando lembretes e mensagens para a preservação do ambiente (figura 10). Os funcionários também são orientados a transmitir informações à chegada dos hóspedes além de orientações escritas deixadas nos apartamentos.

No aspecto socioeconômico e cultural, o *Resort* adota a política de valorização da mão-de-obra local, onde são contratados moradores da região e que atualmente constituem 80% do quadro funcional. Valoriza a cultura local convidando grupos folclóricos, bandas, dentre outros para se apresentarem para os hóspedes; e comercializa peças do artesanato local na loja de conveniências e artesanato (figura 11) – Emporium Águas. No que se refere à culinária regional são elaborados pratos utilizando frutas da época e que originárias do cerrado (jabuticaba, pequi e outras)²³.

²³ Informações fornecidas pelos gestores do empreendimento quando da realização das entrevistas.



Fig. 11 – Peças do artesanato local expostas no Emporium Águas

Uma outra prática do *Resort* que demonstra seu interesse pelo desenvolvimento da região é a existência de passeios turísticos que levam os hóspedes a conhecer as fazendas vizinhas, onde conhecem a produção de doces e cachaça artesanal; o Centro de Artesanato e o trabalho das paneleiras em Inhaúma e outras atrações turísticas da região, por exemplo, a gruta Rei do Mato e a gruta de Maquine. O objetivo dessa política é incentivar a interação entre turistas e comunidade local.

De acordo com o Relatório de Avaliação Ambiental, o *Resort* já coloca em prática ações relacionadas à conservação de energia e de água, à gestão dos resíduos sólidos e ao controle de esgotos. No entanto, são oferecidas algumas recomendações para que o desempenho ambiental seja aprimorado.

Dentre as práticas já adotadas pelo empreendimento está a utilização de placas de retenção de energia solar (figura 12) objetivando a redução de consumo de energia elétrica.

A preocupação com a redução do consumo de água é percebida na adoção da prática de solicitar aos hóspedes que decidam sobre a lavagem diária ou não de roupa de banho, deixando mensagens nos banheiros das suítes.



Fig. 12 – Placas de retenção da energia solar

O *Resort* possui lavanderia própria o que pode significar uma economia financeira para o empreendimento, por outro lado, ainda não há um sistema que objetive o reaproveitamento das águas ali utilizadas.



Fig. 13 – Lixeiras para coleta seletiva do lixo

Na cozinha são encontradas lixeiras para coleta seletiva do lixo (figura 13): uma para papel e plástico, que são doados para a Prefeitura de Inhaúma e outra para o lixo orgânico que é posteriormente utilizado como adubo para a horta orgânica e alimento para os animais.

A coleta seletiva de lixo não é estendida aos hóspedes. Há várias lixeiras espalhadas por toda a orla do lago e próximas aos equipamentos de lazer (figuras 14 e 15), mas não foram encontradas lixeiras específicas para a realização de coleta seletiva do lixo.



Fig. 14 – Lixeira localizada na área externa Fig. 15 – Lixeira localizada na área externa

A proteção do ambiente natural é mais evidente. O *Resort* mantém um viveiro de produção de mudas, dando continuidade ao seu programa de reflorestamento. Há também uma horta orgânica, responsável pelo fornecimento de 40% das hortaliças consumidas no *Resort* e um pomar.

São oferecidas trilhas ecológicas com caminhadas monitoradas em meio ao cerrado. Não há circulação interna de veículos e o transporte interno dos hóspedes é realizado por meio de trenzinhos.

5. METODOLOGIA

Dentre os métodos e procedimentos para se chegar a um conhecimento científico encontra-se a pesquisa, definida por Pádua (1997: 29) como:

“Toda atividade voltada para a solução de problemas; como atividade de busca, indagação, investigação, inquirição da realidade, é a atividade que vai nos permitir, no âmbito da ciência, elaborar um conhecimento, ou um conjunto de conhecimentos, que nos auxilie na compreensão desta realidade e nos oriente em nossas ações”.

A presente pesquisa caracteriza-se por uma abordagem mais qualitativa onde há um contato direto do pesquisador com o objeto de estudo e uma maior preocupação em conhecer o ponto de vista dos atores envolvidos.

Segundo Vergara (2003: 46) uma pesquisa pode ser classificada quanto aos fins e quanto aos meios.

“Quanto aos fins, uma pesquisa pode ser exploratória, descritiva, explicativa, metodológica, aplicada e intervencionista. Quanto aos meios de investigação, pode ser pesquisa de campo, pesquisa de laboratório, documental, bibliográfica, experimental, *ex post facto*, participante, pesquisa-ação, estudo de caso.”

Baseando-se nessa classificação, com relação aos fins, esta pesquisa é do tipo exploratória, realizada em área cujo conhecimento é escasso e não sistematizado como é o caso dos impactos negativos e positivos causados pelos *resorts* nas comunidades locais onde se verificou a escassez de estudos nesse sentido. Geralmente envolve técnicas como levantamento bibliográfico e entrevistas (VERGARA, 2000).

É também descritiva porque visa descrever as percepções e expectativas dos representantes do poder público, das lideranças comunitárias e da iniciativa privada, representada pelo Águas do Treme Lake Resort (Inhaúma-MG) acerca do fenômeno

turístico, seus impactos, da presença do *Resort* no município e de ações de responsabilidade social desenvolvidas pelo empreendimento.

Quanto aos meios, utilizou-se de um levantamento bibliográfico visando realizar uma revisão sobre os principais trabalhos já realizados para a fundamentação teórico-conceitual e que poderiam fornecer dados relevantes relacionados ao tema estudado: impactos econômicos, ambientais e sociais do turismo, desenvolvimento sustentável, responsabilidade social e meios de hospedagem do tipo *resorts*.

Utilizou-se também da investigação ou pesquisa documental junto a Prefeitura Municipal de Inhaúma, na Associação dos Hotéis Roteiros de Charme e no Águas do Treme Lake Resort buscando documentos cujo conteúdo que complementassem as informações já adquiridas a respeito do objeto desse estudo.

Esta pesquisa foi realizada em duas etapas complementares. Na primeira etapa foram realizadas pesquisas de levantamento de dados e informações sobre o tema estudado e sobre a comunidade e o empreendimento pesquisados conforme descrito anteriormente.

Na segunda etapa realizou-se uma pesquisa de campo na comunidade de Inhaúma, município sede do empreendimento e no empreendimento. Para esta pesquisa foram utilizadas entrevistas semi-estruturadas, realizadas entre os meses de fevereiro e maio de 2007.

A realização destas entrevistas buscaram identificar os principais atores relacionados neste estudo com o objetivo de perceber como os mesmos compreendem a atividade turística, bem como a importância e contribuição do *resort* para eles e para o município.

Os atores selecionados para as entrevistas são representantes do poder público local, lideranças comunitárias e gestores do empreendimento Águas do Treme Lake Resort, sendo considerados representativos e relevantes para a realização deste estudo.

Representando o poder público local foram entrevistados quatro funcionários da Prefeitura Municipal de Inhaúma, lotados em funções diversas e por vezes, em mais de uma função. Apesar de não ter sido acordado entre as partes a supressão do nome do entrevistado, cita-se nesse documento apenas o(s) cargo(s) destes: diretor Municipal do Meio Ambiente²⁴; chefe de gabinete, vice-prefeito e também diretor do Depto. Municipal de Educação, Cultura, Turismo e Desporto e diretora do Depto. Municipal de Ação Social.

Quando do levantamento para identificar os representantes da comunidade, ou seja, as lideranças comunitárias, deparou-se com uma questão: no município de Inhaúma não há lideranças comunitárias formalmente constituídas. Esta realidade levou a pesquisadora a entrevistar moradores que são tidos com líderes comunitários informais, seguindo indicações do Sr. Luiz Albano, psicólogo do Departamento Municipal de Ação Social e dos próprios informantes entrevistados.

Assim sendo, foram entrevistados o Sr. Mauro Lúcio, presidente da Associação dos Artesãos; a Sra. Cleide, congadeira e representante do grupo de Congado da cidade e por esse motivo, indicada como uma liderança popular e cultural; a Sra. Francisca, conselheira tutelar de Inhaúma e a Srta. Welciana, coordenadora da Escola de Música Municipal e que representaria uma liderança cultural.

Como representantes do Águas do Treme Lake Resort pretendeu-se entrevistar 3 (três) gestores do empreendimento hoteleiro Águas do Treme Lake Resort: a Srta. Kyscila Coelho, gerente de Marketing e relacionamento com o cliente; o Sr. Nilton Quirino, que ocupa o cargo de técnico de controle do meio ambiente e o Sr. José Reis, gerente geral do *Resort*.

Nas visitas feitas ao *Resort* só foi possível entrevistar a Srta. Kyscila, visto que os 2 outros funcionários citados anteriormente não se encontravam presente naquelas datas. Desta forma foram enviadas correspondências eletrônicas (e-mails) solicitando que os mesmos respondessem ao questionário anexado ao e-mail. Entretanto, após várias tentativas, apenas o Sr. Nilton Quirino respondeu o mesmo.

²⁴ O entrevistado também ocupa o cargo de Diretor do Depto. Municipal de Cadastro Imobiliário e de Chefe do Depto. de Tributos.

Assim sendo, decidiu-se por registrar apenas as respostas obtidas junto aos 2 (dois) representantes do empreendimento: Srta. Kyscila e Sr. Nilton.

Ressalta-se que as entrevistas foram baseadas em roteiros construídos pela pesquisadora de forma diferenciada para os três grupos de atores acima citados (apêndices A-C).

Os entrevistados foram informados sobre o objetivo da pesquisa e consentiram com a anotação das respostas. As entrevistas junto aos representantes do poder público e aos gestores do Águas do Treme Lake Resort foram gravadas.

O roteiro utilizado para as entrevistas é composto por perguntas abertas e foi dividido em dois blocos: o bloco A contendo questões referentes ao perfil do entrevistado – naturalidade, cargo ocupado, faixa etária e escolaridade. O bloco B é composto de questões relacionadas à percepção dos entrevistados sobre o turismo de modo geral e o *resort*: significado de turismo, benefícios e prejuízos conseqüentes da atividade turística e da presença do empreendimento; relacionamento com o *Resort*, e conhecimento de ações e projetos de responsabilidade social desenvolvidos pelo *Resort*.

Por se tratar de entrevistas semi-estruturadas, foram eventualmente, abordadas outras questões pertinentes ao assunto durante a realização das mesmas.

A pesquisadora também utilizou a observação direta, feita por meio de uma visita ao empreendimento por ocasião da realização das entrevistas.

Após a coleta dos dados, as informações foram analisadas através de divisão de três grupos distintos: representantes da prefeitura, da comunidade e do empreendimento. A partir deste resultado buscou-se verificar a visão e posicionamento de cada grupo sobre o tema estudado nesta pesquisa.

Através desta análise pode-se compreender a realidade e o posicionamento das ações do Águas do Treme Lake Resort perante a comunidade na qual esta inserido e descrever as lacunas existentes na relação empreendimento x comunidade para

que estas possam ser trabalhadas nas ações futuras realizadas pelos atores envolvidos nesta pesquisa.

6. OS IMPACTOS DO ÁGUAS DO TREME LAKE RESORT NA COMUNIDADE DE INHAÚMA NA PERCEPÇÃO DOS REPRESENTANTES DO PODER PÚBLICO LOCAL, COMUNIDADE E GESTORES DO EMPREENDIMENTO

6.1. Representantes do poder público local

a) Perfil dos entrevistados

Dos quatro entrevistados três são naturais de Inhaúma, sendo que aquele não é ali nascido já se considera cidadão inhaumense, pois reside na cidade a mais de trinta anos.

No que se refere a faixa etária, um entrevistado está na faixa etária de 18 a 27 anos, dois encontram-se naquela situada entre 38 a 47 anos e outro encontra-se na faixa etária acima de 48 anos.

Quanto ao grau de escolaridade não houve o predomínio de uma categoria: o diretor Municipal do Meio Ambiente possui o ensino médio completo; o Chefe de Gabinete não completou o ensino médio; vice-prefeito possui o ensino superior incompleto; e a diretora do Depto. M. de Ação Social concluiu o ensino superior.

b) Percepção dos entrevistados sobre turismo e seus impactos

Os entrevistados foram Indagados sobre o que significa turismo para eles e, através de suas respostas foi possível perceber que os mesmos têm uma noção básica da atividade. Para eles turismo é deslocar para um lugar, conhecendo novos ambientes e novas culturas.

“Conhecer novos locais, ambientes, as belezas naturais, novas culturas, novas pessoas”. (Diretor Municipal do Meio Ambiente)

“Onde as pessoas se deslocam de um determinado local para apreciar, usufruir de tudo que há de bom em uma cidade”. (Diretora M. de Ação Social)

Todos os entrevistados afirmam que há potencialidade para o turismo em Inhaúma, apesar de pequena. Justificam a resposta apontando pesques-pague, grandes

fazendas - algumas não abertas ao público; e recursos naturais existentes na região. O artesanato é também um atrativo turístico potencial do município. Os atrativos apontados remetem à possibilidade de se trabalhar um segmento específico – o turismo rural.

“Atrativos: limpeza, beleza, clima agradável, artesanato, os pesque-pague, grandes fazendas, por exemplo, Fazenda True Type, Fazenda Morada Nova, Fazenda Querência”. (Diretor Municipal do Meio Ambiente)

“Turismo Rural – sítios, fazendas, destaque para Águas do Treme, Encontro das Águas – Pacu, Estância Exótica, Pesque-Pague do Vico, Serra da Tabatinga e Serra dos Maias – ainda sem divulgação”. (Vice-prefeito)

Houve também unanimidade quanto aos benefícios para a comunidade decorrentes do turismo. Apesar de o aspecto social ter sido considerado, no que refere ao contado com o “outro”; os benefícios econômicos e financeiros foram citados com maior frequência pelos entrevistados.

“Aumento da arrecadação de impostos, as pessoas vem para conhecer a sede do município e freqüentam bares, lojas, conhecem outras pessoas e geração de empregos”. (Chefe de Gabinete)

Apesar do aumento da arrecadação de impostos ter sido apontado como benefício decorrente da presença do *Resort*, os entrevistados também esclarecerem que tais impostos pagos ao município são pouco significativos em relação a outras empresas sediadas no município, tais como a Fazenda *True Type* e o Café do Doutor.

No aspecto social, afirmaram não ter havido crescimento populacional devido a instalação do *Resort* no município. Perceberam ainda que, os moradores que trabalham no empreendimento buscam melhor se qualificarem para melhor atender o público do local.

A maioria dos entrevistados afirma não perceber os prejuízos conseqüentes da atividade turística e justifica as respostas pela razão de Inhaúma não se tratar ainda de uma localidade turística. A única ressalva feita foi quanto aos prejuízos ambientais onde foram citados sujeira e lixo como exemplo.

“O turismo traz a sujeira e o lixo e outros prejuízos ambientais. Não traz violência, turista vem para conhecer, não vem para brigar ou roubar”. (Diretor M. de Meio Ambiente)

“Não há prejuízos, depende de como se explora o turismo”. (Chefe de Gabinete)

Todos os entrevistados afirmaram conhecer o Resort e se tratar de um empreendimento de grande porte, muito bonito, e que oferece várias opções de lazer para aqueles que o visitam. Quando questionados sobre o relacionamento existente entre o empreendimento e o órgão por eles representados, todos afirmaram que é mantido um bom e amigável relacionamento, estando o *Resort* sempre “aberto” a conversações, solicitações e visitas previamente agendadas.

A iniciativa de iniciar ou mesmo estreitar o relacionamento existente muitas vezes se dá por parte do município, como é o caso em que o Depto. de Ação Social organiza visitas ao Resort com grupos de idosos; ou por parte do Resort quando o mesmo necessita de uma infra-estrutura de apoio para os eventos que realiza, por exemplo, envio de ambulância e médico.

“Sempre que a Prefeitura precisa, eles – o Resort – estão prontos para atender e vice-versa. Já foram feitas duas excursões do grupo Feliz Idade, a Prefeitura envia ambulância com médico em eventos, caminhões-pipa, realiza manutenções nas estradas”. (Vice-prefeito)

6.2. Lideranças Comunitárias

a) Perfil dos entrevistados

Todos os entrevistados são naturais de Inhaúma. No que se refere à faixa etária o predomínio foi a compreendida entre 18 e 27anos (2 entrevistados), sendo que os outros dois entrevistados situam-se na faixa etária que compreende 38 a 47 anos e na de 58 a 67 anos.

A maioria dos entrevistados possui o ensino médio completo e apenas 1 (um) conclui a formação superior.

b) Percepções dos entrevistados sobre turismo e seus impactos

Pode-se perceber que, de modo geral, os representantes da comunidade local, conhecem muito pouco sobre a atividade turística e seus impactos. Para eles turismo é um passeio onde se diverte e conhece novas pessoas; é viajar e ver coisas bonitas. Apenas um entrevistado relacionou o turismo com divulgação da cultura.

“É cultura, divulgação das manifestações – folclore, artesanato, etc.”. (Mauro – Pres. Assoc. Artesãos)

Sobre os benefícios e prejuízos decorrentes do turismo para a comunidade local, todos os entrevistados foram unânimes e afirmaram só haver benefícios tais como geração de empregos, divulgação da cidade, lazer, melhoria no nível de vida da população, não percebendo quaisquer prejuízos.

Dos 4 (quatro) entrevistados apenas 1 (um) não conhece pessoalmente o Lake Resort Águas do Treme. Todos que o conhecem afirmaram que o *Resort* um local excelente e bonito, que possui uma capela muito bonita, oferece pesque-pague e é palco de vários eventos. O entrevistado que não conhece o local acredita ser o mesmo um local muito bonito, onde há muita riqueza e um alto custo.

Afirmaram não haver um relacionamento mais estreito entre a comunidade e/ou Associação e o *Resort*. No caso do grupo de Congado, representado pela Sra. Cleide, é o *Resort* que toma a iniciativa de chamá-los para apresentações quando há necessidade. A banda de música também é chamada a se apresentar no local.

A Associação de Artesãos já manteve um relacionamento mais estreito com o Águas do Treme. As peças de artesanato ficavam expostas para venda no *Resort*, no entanto, eram consignadas e caso não fossem vendidas após um determinado tempo, eram devolvidas. O que ocorria era que as peças ficam por muito tempo expostas e muitas vezes, sem resultados, gerando prejuízos para os artesãos.

Quanto ao Conselho Tutelar, a ausência de relacionamento com o empreendimento é justificada pelo fato das atividades desenvolvidas pelo primeiro não estarem relacionadas com o *Resort* e a Sra. Francisca afirma que não houve ainda oportunidade de realizar um trabalho com crianças no local.

“O Conselho Tutelar não mantém relacionamento com o *Resort* por que suas atividades não estão relacionado com ele. Ainda não houve oportunidade para realizar um trabalho com crianças lá”. (Sra. Francisca)

A metade dos entrevistados acredita ser importante estreitar os laços com o *Resort* e afirma que esse relacionamento seria importante, sobretudo para divulgar a cidade junto aos turistas.

“Estreitar os laços entre a Escola de Música e o *Resort* beneficiaria os dois lados: divulga o trabalho e tem “um algo mais” para oferecer aos visitantes”. (Srta. Welciana)

Quando indagados sobre os impactos – positivos ou negativos – causados pela presença do *Lake Resort* no município, não foram apontados impactos negativos. Os entrevistados afirmam não existirem. Quanto aos impactos positivos foram apontados empregos e valorização da cidade.

Afirmam ainda desconhecem qualquer projeto que o *Resort* desenvolva e que a comunidade participe ou se beneficie do mesmo. Para eles algumas ações poderiam ser desenvolvidas pelo *Resort* e seriam fundamentais para melhorar a relação comunidade x *resort*, por exemplo, patrocinar as apresentações da banda de música, oferecer o espaço físico do *Resort* para as entidades levarem a grupos específicos da comunidade – estudantes, idosos, crianças carentes, por exemplo.

Um dos entrevistados apontou também como uma ação possível do *Resort* junto à comunidade a oferta de cursos profissionalizantes relacionados à área de hotelaria para quem tivesse interesse e não apenas para funcionários.

Uma outra sugestão que impactaria positivamente a comunidade seria a oferta de um incentivo, não necessariamente financeiro, aos componentes dos grupos que se

apresentam no *Resort* como forma de reconhecimento e valorização do trabalho de cada um.

“O resort poderia fazer uma proposta para os componentes do Congado, pois são pessoas humildes e com poucos recursos e não recebem nada para se apresentarem. Poderiam oferecer, por exemplo, uma cesta básica”. (Sra. Cleide)

“Espera-se que o Resort traga muitas melhorias para o município. Poderiam oferecer cursos de qualificação para a população, tais como: garçom, atendimento de hotelaria e cozinheiros”.

Diante dessas informações pode-se observar que os entrevistados acreditam que faltam iniciativas concretas por parte do Águas do Treme Lake Resort que venham contribuir para o desenvolvimento municipal, seja no aspecto social, cultural ou mesmo econômico.

6.3. Gestores do Águas do Treme Lake Resort

a) Perfil dos entrevistados

A Srta. Kyscila trabalha no empreendimento há 4 anos e reside em Sete Lagoas; sua faixa etária está situada entre 28 e 37 anos e possui curso superior completo e especialização.

O Sr. Nilton trabalha no *Resort* há 2 anos e 4 meses e reside nas dependências do Águas do Treme; sua faixa etária situa-se na que compreende 38 a 47 anos e possui curso superior incompleto.

b) Percepções dos entrevistados sobre turismo e seus impactos

O significado de turismo para os entrevistados está muito próximo da definição técnica adotada no meio acadêmico sendo que o enfoque dado por cada um está muito relacionado com a atuação profissional dos mesmos.

“Turismo é o manejo sustentável de todos os recursos naturais renováveis”.
(Sr. Nilton)

“É uma troca de experiências com pessoas cultura e valores. Essa troca proporciona uma interação do turista com tudo”. (Srta. Kyscila)

Os dois entrevistados afirmam que o turismo traz benefícios para a comunidade e como os demais já entrevistados, enfatizaram muito mais os impactos econômicos decorrentes da atividade turística, em detrimento de outros benefícios.

“Geração de empregos, valorização da cultura regional e desenvolvimento econômico”. (Sr. Nilton)

“Crescimento financeiro e cultural, oportunidade de desenvolvimento da região, projeção, desenvolvimento das pessoas, como seres humanos e profissionalmente”. (Srta. Kyscila)

Por outro lado, mencionaram que os prejuízos só ocorrem caso a cidade não esteja preparada para as mudanças causadas pelo fluxo turístico ou que não haja orientação aos turistas.

“Desde que os turistas sejam orientados e tenham consciência, não há prejuízos”. (Sr. Nilton)

“Dependendo da cidade. Existem cidades que não estão preparadas e não querem crescer. O turismo pode levar um crescimento indesejado, mal planejado, podem ocorrer mudanças na cultura local, a cidade vai perdendo seus valores”. (Srta. Kyscila)

No que se refere aos impactos na comunidade relacionados diretamente à presença do *Resort* no município de Inhaúma, não foram citadas situações negativas, e como benefícios gerados ao município e sua população foram novamente muito mais evidenciados os econômicos.

“Oportunidade de geração de empregos para a região e desenvolvimento para seus moradores”. (Srta. Kyscila)

“Impacto positivo: desenvolvimento econômico do município, geração de empregos, projeção do município para o Brasil”. (Sr. Nilton)

Questionados se há alguma política do *Resort* em relação á comunidade, os entrevistados responderam afirmativamente e citaram o apoio à preservação da cultura regional através da valorização das manifestações típicas da região como Congado e Folia de Reis como uma das diretrizes dessa política.

Mencionaram ainda como política do *Resort* a contratação de mão-de-obra local como forma de incentivo ao desenvolvimento socioeconômico da região e condução de turistas aos atrativos turísticos da região como forma de promover a interação dos visitantes com a comunidade.

Quanto à relação do *Resort* com a municipalidade e seus moradores ambos afirmaram que é excelente, havendo receptividade e interatividade, estando o *Resort* sempre “aberto” para as necessidades da comunidade.

“Valorização da mão-de-obra local, indicação da cidade como destino turístico, patrocínio de eventos locais, parcerias com as escolas do município para visitação ao *Resort*”. (Srta. Kyscila)

“Valorização e capacitação da mão-de-obra local, apoio á comunidade em eventos regionais, realização de eventos no *Resort* que valorizem a cultura regional”. (Sr. Nilton)

Questionados se tinham conhecimento se os turistas hospedados no *Resort* visitavam o município e/ou os atrativos turísticos da região, os entrevistados afirmaram que são oferecidos passeios para vários destinos, por exemplo, a Gruta Rei do Mato, o Museu Ferroviário e o Museu Antigo em Sete Lagoas, o Museu Guimarães Rosa e a Gruta de Maquine em Cordisburgo, as fazendas vizinhas (produção de goiabada, cachaça artesanal), e o Centro de Artesanato e o trabalho das paneleiras, em Inhaúma.

Uma vez que os entrevistados afirmaram ser a geração de empregos um dos benefícios do *Resort* ao município, indagou-se se o empreendimento emprega mão-de-obra local, quantos funcionários e quais funções exerceriam os mesmos. Nesse aspecto as respostas divergiram um pouco, sendo uma mais geral e outra mais detalhada.

A Srta. Kyscila afirmou que o *Resort* emprega mão-de-obra local, cerca de 50% dos funcionários são de Inhaúma e região. Já o Sr. Nilton apontou um percentual maior, cerca de 80% da mão-de-obra é de moradores da região e também citou os cargos ocupados.

“Sim. 78 funcionários, dos quais aproximadamente 80% são de Inhaúma e região. Tais profissionais exercem as seguintes funções: garçom, recepcionista, camareira, serviços gerais, cozinheiro, aux. de cozinheiro, sub-chefe de cozinha, assistente administrativo, técnico de informática, motorista, vigia, monitor infantil, monitor de pesca, aux. de pessoal, jardineiro, tratorista, operador de equipamento agrícola, técnico de manutenção, tratador de pássaros, atendente, confeitiro, coordenadora da área de lazer”. (Sr. Nilton)

Sobre a existência de projetos do *Resort* que visem beneficiar a comunidade de alguma forma, os entrevistados mencionaram o Projeto de capacitação e treinamento da equipe não só técnico, mas também orientações de cunho social (aulas de etiqueta, orientação sexual, aulas de inglês). Nesse projeto são oferecidos cursos variados direcionados aos funcionários, porém os mesmos não são gratuitos para a comunidade em geral.

Apontaram ainda a comercialização de produtos artesanais da região no *Resort* e o apoio a artistas e grupos locais, através das apresentações programadas no empreendimento, como projetos que beneficiam a comunidade, seja no aspecto financeiro, no cultural ou no social.

Para os entrevistados, a responsabilidade social de uma empresa está no seu envolvimento para o crescimento sustentável da sociedade, no cuidado que se tem com essa sociedade. Segundo eles, o *Resort* adota esse conceito a partir do momento que valoriza e contrata a mão-de-obra local, que apóia e valoriza a cultura local, que promove passeios pelos atrativos turísticos da região e outras condutas citadas anteriormente e que já fazem parte da política do *Resort*.

Percebeu-se que as respostas obtidas foram diferenciadas quanto às ações de responsabilidade social desenvolvidas, talvez pelo fato de cada um dos entrevistados referir-se ao seu campo de atuação dentro da empresa.

“Responsabilidade social de uma empresa é o seu envolvimento e comprometimento para o crescimento sustentável da sociedade e o *Resort* o adota valorizando a contratação da mão-de-obra local – 80%, com foco no desenvolvimento profissional e do ser humanos, mantendo a geração de riqueza no município, valorizando a cultura regional. Existem projetos em desenvolvimento tais como: preservação das nascentes existentes e plantio de mudas nativas do cerrado mineiro com o objetivo de manter o equilíbrio ecológico”. (Sr. Nilton)

“Responsabilidade social de uma empresa é cuidar da sociedade. É levar informações que poderão ser utilizadas a favor dos moradores. O Resort adota esse conceito quando contribui com a divulgação da cultura ao levar grupos de Congado, Folia de Reis e outros para se apresentarem no Resort. Para o futuro pretende-se oferecer cursos de orientação sexual, higienização pessoal, por exemplo, para os funcionários”. (Srta. Kyscila)

Como dito no Capítulo 2, vários são atores que compõem a rede de relacionamentos de uma empresa – neste caso um empreendimento hoteleiro –, também chamados de “stakeholders”, ou partes interessadas. São aqueles que de alguma forma têm interesse e participação no sucesso ou insucesso de uma empresa. Questionou-se aos entrevistados quais as ações e/ou práticas são adotadas pelo *Resort* junto aos seus “stakeholders”, sendo obtidas as seguintes respostas:

- Fornecedores: “aquisição de produtos locais com vistas ao desenvolvimento do comércio local”.
- Governo: “pagamento de todos os impostos inerentes a atividade econômica da empresa”.
- Cliente: adoção do sistema de reaproveitamento de toalhas visando reduzir o consumo de água, mensagens aos hóspedes sobre conservação do meio ambiente, proibição do uso de embarcações a motor no lago;
- Colaboradores: “investimentos em qualificação, oferta de cursos de capacitação e assistência aos funcionários, em todos os sentidos”.
- Outros: “(acionistas) – lucro e desenvolvimento da região”.

“Além disso, há ainda a introdução do conceito de preservação ambiental e redução do consumo de água junto à associações diversas da região – Associação do Circuito das Grutas, Associação dos Hotéis, etc.”.

Apesar de já existirem ações de responsabilidade social desenvolvidas pelo *Resort*, conforme afirmaram os entrevistados, questionou-se a ambos se o empreendimento deveria preocupar-se mais com o tema, o que dificultaria a adoção de um número maior de ações e projetos de responsabilidade social e como tentariam solucionar a questão. Nesse caso, as respostas também foram bem distintas, havendo até mesmo divergências quanto a existência de projetos específicos.

“O Resort deveria se preocupar mais com a responsabilidade social por que sempre há espaço para crescer e ajudar mais. Nunca se considera um trabalho terminado, sempre há renovação. Há dificuldade em adotar um número maior de ações de responsabilidade social, falta desenvolver mais projetos e colocá-los em prática e para isso se faz necessário contratar profissionais para desenvolver e implantar tais projetos pois no momento não há um setor e/ou um funcionário específico para essa tarefa”. (Srta. Kyscila)

“Na verdade o Resort se preocupa. Faltava agora é efetivar os projetos em desenvolvimento. O que dificulta a adoção de mais ações de responsabilidade social é o custo envolvido. Para solucionar tal dificuldade pretende-se buscar parcerias com empresas da região que compartilhem do objetivo”. (Sr. Nilton)

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Nos dias atuais uma tendência se firma cada vez mais: a concentração espacial do equipamento e da oferta de serviços turísticos. Essa tendência se justifica, em parte, pelo barateamento nos custos dos investimentos em infra-estrutura obtido por meio dessa concentração territorial dos equipamentos.

Porém, não são apenas os objetivos econômicos que justificam a criação de complexos turísticos. O turismo se defronta hoje com uma questão que afeta o funcionamento de todo o sistema turístico, no qual estão inseridos também os meios de hospedagem. A violência em escala global, a falta de segurança e os conflitos sociais, normalmente mais percebidos em países pobres, preocupa os gestores turísticos.

São criados *territórios turísticos*, muitas vezes isolados do contexto onde estão inseridos, que visam manter o turista dentro daquele espaço, com segurança, e atendendo todas as suas necessidades de descanso, lazer e entretenimento.

No entanto, cada vez mais se percebe a importância atribuída aos componentes culturais das viagens turísticas. Em um mundo cada vez mais globalizado as diferenças culturais estão sendo altamente valorizadas. Além disso, os turistas modernos procuram ainda aliar a instrução e o aprendizado ao entretenimento de suas viagens.

Há um crescimento da consciência ambiental e social fazendo com que a escolha dos destinos seja precedida de uma análise da situação em relação à proteção ambiental e o respeito ao entorno social.

Diante dessas considerações afirma-se que o turismo não permite mais amadorismo. A atividade precisa ser encarada com seriedade. É necessário mensurar seus impactos mais do que são atualmente. É preciso que os países e os responsáveis pelo desenvolvimento turístico percebam o turismo não apenas como uma atividade econômica, mas também um fenômeno social; que não traz apenas

benefícios, mas se mal conduzido, causa danos irreversíveis ao meio ambiente físico e natural e à população autóctone.

Quando se fala em turismo está-se falando também de todos os elementos que compõe o sistema turístico, não é apenas a atividade turística, na figura do turista, que causa danos ao meio ambiente. Todos os equipamentos e serviços envolvidos na prática da atividade também causam impactos – os empreendimentos hoteleiros, os transportes turísticos, dentre outros.

O turismo, por ser uma atividade multisetorial requer um planejamento onde haja o concurso dos diversos atores envolvidos. É preciso que os setores público e privado trabalhem unidos. É preciso planejar cuidadosamente a criação de um empreendimento turístico onde serão analisados não somente a viabilidade econômica e financeira, mas também a viabilidade social e ambiental.

O que se percebe, no entanto, é que muito se fala sobre desenvolvimento sustentável, turismo responsável, turismo sustentável e outros termos mas a adoção de políticas e de condutas que levem a esse objetivo são ainda insignificantes.

Alguns empreendimentos turísticos adotam princípios e práticas que objetivam um desenvolvimento alicerçado sob bases sustentáveis, mas ainda são poucos aqueles que já praticam ações de responsabilidade social, onde os públicos internos e externos são beneficiados.

Considerando o Águas do Treme Lake Resort, empreendimento objeto de análise desse estudo, o que se percebeu, conforme aferido nas entrevistas e na observação direta, é que existem ações que pretendem reduzir os impactos causados ao ambiente, contribuir para o desenvolvimento socioeconômico da região, melhorar a qualidade de vida da população autóctone e valorizar a cultura local.

Mas, o que também se percebeu é que estas ações, além de pouco percebidas pelas lideranças comunitárias entrevistadas, são pouco significativas diante do porte de um empreendimento do porte do Águas do Treme.

Apesar dos gestores afirmarem que 80% dos funcionários são oriundos da região representantes da comunidade, percebe-se que os entrevistados não detêm essa informação, ou o benefício apontado pelos gestores não é de conhecimento da comunidade.

Os gestores do empreendimento e os representantes do poder público sempre que questionados sobre os benefícios gerados ficam no óbvio – geração de empregos, impostos –, não vão além do esperado.

A contribuição do *Resort* para o crescimento da economia local ainda é pequeno, e são poucos os fornecedores locais uma vez que o empreendimento produz parte de seus insumos – horta orgânica e pomar –, os doces comercializados são produzidos na Fazenda Querença – também de propriedade da Holding Cial.

Outra consideração a ser feita é a respeito da valorização não apenas da cultura local, mas daqueles que a mantêm viva. É fato também que o *Resort* valoriza as manifestações culturais locais, mas conforme indicado por uma das representantes da comunidade, não é oferecida qualquer bonificação pelas apresentações.

Uma sugestão ao empreendimento e que configuraria numa prática de responsabilidade social junto à comunidade seria ir além de oferecer o transporte para o deslocamento dos grupos até o *Resort*. Poderiam, por exemplo, oferecer aos integrantes do grupo uma cesta básica como forma de incentivo, visto se tratar de pessoas humildes, sendo que algumas não são residentes de Inhaúma e não têm recursos financeiros para se deslocar até o município em questão.

A preocupação com a conservação e preservação do ambiente natural, da flora e da fauna configura-se na prática de responsabilidade social mais evidente do *Resort*. Porém são ações que beneficiam indiretamente a comunidade visto que a mesma não usufrui dos benefícios de uma natureza preservada, restrita aos limites do empreendimento.

Diante dessas considerações é possível afirmar que o Águas do Treme Lake Resort caminha em direção a um desenvolvimento sustentável e sua presença no município

pouco impacta negativamente a comunidade. Pequena também é sua contribuição para o desenvolvimento equilibrado da localidade.

O empreendimento ainda não poder ser considerado uma empresa socialmente responsável e suas ações não refletem de forma concreta na comunidade onde está inserido. Apesar de apresentar boas práticas no que se refere a minimizar os impactos decorrentes de suas atividades.

Conforme mencionado pelos gestores do *Resort*, há uma preocupação com a adoção de mais ações de responsabilidade social e o que dificulta o planejamento dessas ações é o custo envolvido, sendo necessário buscar parcerias com outras empresas da região que tenham o mesmo objetivo.

É preciso, no entanto, fazer uma ressalva quanto ao entendimento que se tem de responsabilidade social à luz dos conceitos apresentados anteriormente. As ações do *Resort* designadas como de responsabilidade social são ainda insipientes e insuficientes em sua plenitude, em seu sentido lato. Uma empresa socialmente responsável exerce verdadeiramente o seu papel, participa de ações sociais, investiga as necessidades e busca minimizá-las, o que não é o caso aqui.

Não é o bastante, por exemplo, empregar mão-de-obra local e oferecer cursos de capacitação. Agir com responsabilidade social seria estender esse benefício a outras pessoas da comunidade, independente de serem funcionários ou não. Sugere-se a criação de projetos sociais que possam preparar os moradores para o mercado de trabalho.

Não é suficiente sensibilizar os hóspedes quanto à preservação do ambiente natural. Responsabilidade social seria oferecer apoio à prefeitura na disseminação de informações e programas de educação ambiental para a população local, principalmente no que se refere à coleta e separação do lixo.

Entretanto, considera-se que a ausência de parcerias – sejam elas privadas ou públicas – dificulta a implementação de ações mais concretas e abrangentes por parte do *Águas do Treme*. E, apesar do poder público manter um ótimo

relacionamento com o empreendimento, notou-se uma apatia dos representantes do poder público em relação a possíveis ações que venham beneficiar relevantemente o município e sua população.

Desta forma, conclui-se esta pesquisa afirmando que os impactos causados pelo *Resort* a partir da percepção dos representantes do poder público local são positivos, não tendo sido apontados impactos negativos. O poder público ainda não percebeu a oportunidade de crescimento municipal e melhoria da qualidade de vida dos moradores decorrentes da presença de um empreendimento do porte do *Resort* em seus limites. Muitos outros benefícios poderiam decorrer, além da geração de empregos, valorização da mão-de-obra local e recolhimento de impostos.

Para os representantes da comunidade também não há ocorrência de impactos negativos. Há somente a percepção de benefícios proporcionados pelo Águas do Treme Lake Resort, havendo, no entanto, ressalvas quanto à atitudes mais contundentes em relação a valorização da cultural local. Mencionou-se a necessidade de melhor amparar àqueles que realizam as apresentações artísticas no *Resort*, a possibilidade de patrocínio de grupos musicais e da melhoria da relação estabelecida com os artesãos locais.

Por fim, percebeu-se que os gestores do empreendimento têm consciência da necessidade de melhorar e ampliar as ações atualmente desenvolvidas pelo empreendimento que beneficiam a comunidade local. Percebem ainda que não causam prejuízos ao município e seus moradores ao exercerem suas atividades hoteleiras. Apesar da visão um pouco equivocada do que significa verdadeiramente agir com responsabilidade social, sendo necessário que o *Resort* repense suas práticas em relação à questão, seus gestores buscam manter uma conduta baseada em princípios éticos, em cuidados com o meio ambiente e nos compromissos assumidos junto a Associação de Hotéis Roteiros de Charme.

Isto posto, afirma-se que ao realizar esse estudo pretendeu-se contribuir com a literatura existente atualmente e que tão pouco trabalhou essa questão dos impactos decorrentes dos *resorts* junto às comunidades locais e sua responsabilidade social perante esse público.

Os resultados obtidos na pesquisa corroboram com o já esperado e ratificam a opinião dos diversos profissionais referendados no desenvolvimento desse documento. Os resorts, de modo geral, podem ser considerados “paraísos privados” ou mesmo “enclaves” visto que o papel que representam no desenvolvimento das comunidades onde se inserem é pequeno ou praticamente nulo.

Por fim, recomenda-se novas investigações a partir dessa pesquisa, buscando conhecer outros aspectos da relação desses empreendimentos com o seu entorno, buscando ainda conhecer, por exemplo, a percepção do turista em relação às ações de responsabilidade social desenvolvidas ou que o poderiam ser desenvolvidas pelo empreendimento. Somente através da investigação crítica e da pesquisa é que se poderá desenvolver um turismo de qualidade e sustentável para todos aqueles envolvidos na sua prática.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ÁGUAS DO TREME LAKE RESORT. Disponível em <<http://www.aguasdotrema.com.br>> Acesso em 27 de fevereiro de 2006.

ALVES, Elisângela Rodrigues. *Estudo sobre resorts.* Trabalho de conclusão de curso (Graduação) - Universidade Salesiana de Lorena, Lorena, PR: 2003.

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Disponível em <<http://www.almg.gov.br/munmg/m31000>> Acesso em 27 de fevereiro de 2006

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE RESORTS. Disponível em <<http://www.resortsbrasil.com.br>> Acesso em 09 de junho de 2007.

ASSOCIAÇÃO ROTEIROS DE CHARME. Disponível em <<http://www.roteirosdecharme.com.br/quemsomos.php>> Acesso em 09 de junho de 2007.

BENI, Mário Carlos. *Análise estrutural do turismo.* 3ª ed. São Paulo: SENAC, 2001.

BISSOLI, Maria Angela M. Ambrizzi. *Planejamento turístico municipal com suporte em sistemas de informações.* 2 ed. São Paulo: Futura, 1999.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. Plano Nacional de Turismo 2007-2010. Ministério do Turismo, Brasília: 2007.

COUTO, Rosalina da Conceição. *Impacto Social do Turismo: os impactos causados pela hotelaria nas comunidades locais.* Estudo de Caso: Complexo do Sauípe. IN: BARBOSA Luiz G.M; ZOUAIN, Débora M. (orgs.). *Gestão em turismo e hotelaria: experiências públicas e privadas.* São Paulo: Aleph, 2004.

CRUZ, Rita de Cássia A. da. *Introdução à geografia do turismo.* São Paulo: Roca, 2001.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. *Métodos e técnicas de pesquisa em turismo*. São Paulo: Futura, 1998.

DIAS, Reinaldo. *Sociologia do turismo*. São Paulo: Atlas, 2003

_____. *Planejamento do turismo*. São Paulo: Atlas, 2003

ENDRES, Ana Valéria. *Sustentabilidade e ecoturismo: Conflitos e soluções a caminho do desenvolvimento*. *Turismo em Análise*. Ano 9, nº 1, p. 37-50, maio, 1998.

FILHO PELLEGRINI, Américo. *Dicionário Enciclopédico de Ecologia & Turismo*. Manole: São Paulo, 2000.

FONTELES, José Osmar. *Turismo e impactos socioambientais*. São Paulo: Aleph, 2004.

FONTES, Ednice de Oliveira; **LAGE**, Creuza Santos. *Apropriação do espaço pelo turismo em Sauípe e seu impacto no desenvolvimento local*. In: **CORIOLANO**, Luzia Neide M. T.; **LIMA**, Luiz Cruz (Orgs.). *Turismo comunitário e responsabilidade socioambiental*. Fortaleza: EDUECE, 2003.

IANNI, Octavio. *Teorias da Globalização*. 8ª ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2000.

INSTITUTO ETHOS. Disponível em <http://www.ethos.org.br/docs/conceitos_praticas/indicadores/temas/comunidade.asp> Acesso em 08 de março de 2007.

INSTITUTO DE GEOCIÊNCIAS APLICADAS – IGA. Disponível em <http://www.igaonline.com.br/mapas/cgi/iga_000.phpp> Acesso em 27 de fevereiro de 2006.

KRIPPENDORF, Jost. *Sociologia do Turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. São Paulo: Aleph, 2001.

LAGE, Beatriz H. Gelas; **MILONE**, Paulo César. *Impactos socioeconômicos do turismo*. Revista de Administração. Brasil. São Paulo, v.33, n.4, pág. 30-44, outubro/dezembro 1998.

LAWSON, Fred. *Hotéis e resorts: planejamento, projeto e reforma*; trad. Alexandre Salvaterra. Porto Alegre: Bookman, 2003.

LICKORISH, Leonardo J., **JENKINS**, Carson L. *Introdução ao turismo*. Tradução de Fabíola de Carvalho S. Vasconcelos. Rio de Janeiro; Campus, 2000.

MARCONI, Marina de Andrade; **LAKATOS**, Eva Maria. *Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MILL, Robert Christie. *Resorts: administração e operação*. Tradução de Sônia Kahl. Porto Alegre: Bookman, 2003.

MELO NETO, Francisco Paulo de e **FROES**, César. *Responsabilidade social e cidadania empresarial: a administração do terceiro setor*. 2 ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

MORAES, Cláudia Correa de A. *Responsabilidade social e meio ambiente Estudo de caso – Guias Philips do Brasil*. IN: BAHLE, Miguel (org.). *Turismo com responsabilidade social*. São Paulo: Roca, 2004. (Coletânea do XXIII CBTUR, Congresso Brasileiro de Turismo 2003)

NICOLETTI, Lenita. *Turismo e desenvolvimento sustentável*. IN: MONTORO, Tânia Siqueira (org.). *Cultura do turismo: desafios e práticas socioambientais*. Brasília: Thesaurus, 2003.

OLIVEIRA, Antonio Pereira. *Turismo e Desenvolvimento: planejamento e organização*. 4 ed.rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2002.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. *Introdução ao turismo.* Tradução de Dolores Martin Rodriguez Córner. São Paulo: Roca, 2001.

PÁDUA, Elisabete Matalo Marchesini de. *Metodologia da pesquisa: abordagem teórico-prática.* 2ª ed. Campinas, SP: Papyrus, 1997 (Coleção Magistério: Form. e Trab. Pedagógico).

RAMOS, Simone E. V. de Castro. *Turismo e responsabilidade social.* IN: BAHL, Miguel (org.). *Turismo com responsabilidade social.* São Paulo: Roca, 2004. (Coletânea do XXIII CBTUR, Congresso Brasileiro de Turismo 2003)

RANAURO, Márcio Lima. *Sustentabilidade numa perspectiva endógena – contribuição das “comunidades” no plano simbólico do desenvolvimento sustentável.* Caderno Virtual de Turismo número 14: Dezembro de 2004.

RIBEIRO, Mônica do Nascimento e **LACORTE,** Gisele Albuquerque. *Gestão Social do Turismo.* IN: BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO, Brasília: 2007. Disponível em: <<http://institucional.turismo.gov.br/>>. Acesso em: 20 de maio de 2007.

RODRIGUES, Adyr B.(org.). *Turismo; Modernidade; Globalização – 3 ed.* São Paulo: Hucitec, 2002.

RUSCHMANN, Doris. *Turismo e planejamento sustentável.* A proteção do meio ambiente. 6 ed. Campinas: Papyrus, 1997.

SERVIÇO NACIONAL DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE. Disponível em <<http://www.sebrae.com.br>>. Acesso em 10 de junho de 2007.

SWARBROOKE, John. *Turismo sustentável: meio ambiente e economia.* Trad. Esther Eva Horovitz. São Paulo: Aleph, 2000. v.2

_____. *Turismo sustentável: conceitos e impacto ambiental*. Trad. Margarete Dias Pulido. São Paulo: Aleph, 2000. v.1

_____. *Turismo cultural, ecoturismo e ética*. Trad. Saulo Krieger. São Paulo: Aleph, 2000. v.5

REJOWSKI, M. *Turismo no percurso do tempo*. São Paulo: Aleph, 2002.

UENOYAMA, Rosângela H. Sakurai. *Desenvolvimento do turismo com responsabilidade social*. IN: BAML, Miguel (org.). *Turismo com responsabilidade social*. São Paulo: Roca, 2004. (Coletânea do XXIII CBTUR, Congresso Brasileiro de Turismo 2003)

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas, 2000.

VIEIRA FILHO, Nelson A. Q. *Novas reflexões sobre o velho tema dos impactos sócio-culturais do turismo à luz de um estudo antropológico em Lavras Novas, Ouro Preto (MG)*. Anais do II Seminário da Associação Nacional de Pós-Graduação em Turismo, ANPTUR, Camboriú – SB, Abril, 2005.

APÊNDICE A – MODELO DAS ENTREVISTAS SEMI-ESTRUTURADAS REALIZADA COM REPRESENTANTES DA COMUNIDADE DE INHAÚMA

ROTEIRO PARA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA COM REPRESENTANTES DOS MORADORES DO MUNICÍPIO DE INHAÚMA

DATA:

BLOCO A – PÉRFIL DO ENTREVISTADO

1. É natural de Inhaúma? Se não, quanto tempo reside na cidade?
2. Qual sua idade?
() 18 a 27 anos () 28 a 37 anos () 38 a 47 anos () Mais de 48 anos
3. Qual sua escolaridade?
() Fundamental completo () Médio completo () Superior Completo
() Fundamental incompleto () Médio incompleto () Superior incompleto
() Outros _____
4. Qual sua atividade profissional? _____

BLOCO B – QUESTÕES SOBRE TURISMO E SEUS IMPACTOS

5. O que é turismo para você?
6. Acredita que o turismo traz benefícios para você e para o seu município? Se sim, quais?
Pessoais:
Município:
7. E prejuízos? Se sim, quais?
Pessoais:
Município:
8. Você conhece o Lake Resort Águas do Treme?
Sim _____ Não _____
9. O que você sabe sobre o mesmo?
Se não, por quê? _____
10. Você percebe algum impacto (positivo ou negativo) causado pela presença do Lake Resort Águas do Treme no município de Inhaúma e na sua comunidade?
11. Você conhece algum trabalho (projeto) que o Resort desenvolve e que a comunidade participe? Se sim, qual?
12. Na sua opinião, o que seria necessário para melhorar a relação comunidade x resort?
13. O que você espera do Resort?

APÊNDICE B – MODELO DAS ENTREVISTAS SEMI-ESTRUTURADAS REALIZADA COM REPRESENTANTES DO PODER PÚBLICO DE INHAÚMA

ROTEIRO PARA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA COM REPRESENTANTES DO PODER PÚBLICO DE INHAÚMA

DATA:

BLOCO A – PÉRFIL DO ENTREVISTADO

1. Em qual órgão é lotado e qual a sua função? _____
2. É natural de Inhaúma? Se não, quanto tempo reside na cidade?
3. Qual sua idade?
() 18 a 27 anos () 28 a 37 anos () 38 a 47 anos () Mais de 48 anos
4. Qual sua escolaridade?
() Fundamental completo () Médio completo () Superior Completo
() Fundamental incompleto () Médio incompleto () Superior incompleto
() Outros _____

BLOCO B – QUESTÕES SOBRE TURISMO E SEUS IMPACTOS

5. O que é turismo para você?
6. Inhaúma tem potencial turístico? Se sim, cite os atrativos existentes?
7. Acredita que o turismo traz benefícios para a comunidade local? Se sim, quais?
8. E prejuízos? Se sim, quais?
9. Você conhece o Lake Resort Águas do Treme?
Sim _____ Não _____
10. O que você sabe sobre o mesmo?
11. O Órgão que você representa já manteve ou mantém algum relacionamento com o Resort?
Sim _____ Não _____
Se sim, como ocorre esse relacionamento e qual sua atuação? _____
Se não, por quê? _____
12. Você achava importante estreitar os laços do órgão que você representa com o Resort?
Sim _____ Não _____
13. Se não, por quê? _____
14. Você percebe algum impacto (positivo ou negativo) causado pela presença do Lake Resort Águas do Treme no município de Inhaúma e na sua comunidade?

15. Você conhece algum trabalho (projeto) que o Resort desenvolve e que a comunidade participe? Se sim, qual?
16. A presença do Resort trouxe benefícios econômicos para o município? (ex: impostos recolhidos)
17. Na sua opinião, o que seria necessário para melhorar a relação comunidade x resort?
18. Existe algum projeto ou programa da administração local (prefeitura) que tenha o objetivo de auxiliar a comunidade em sua relação com Resort? (gerar empregos, capacitar mão-de-obra, etc.)

APÊNDICE C – MODELO DAS ENTREVISTAS SEMI-ESTRUTURADAS REALIZADA COM GESTÓRES DO EMPREENDIMENTO ÁGUAS DO TREME LAKE RESORT

ROTEIRO PARA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA COM GESTORES DO LAKE RESORT ÁGUAS DO TREME

DATA:

BLOCO A – PÉRFIL DO ENTREVISTADO

1. É natural e reside em Inhaúma? Se não, onde reside?
2. Qual sua idade?
() 18 a 27 anos () 28 a 37 anos () 38 a 47 anos () Mais de 48 anos
3. Qual sua escolaridade?
() Fundamental completo () Médio completo () Superior Completo
() Fundamental incompleto () Médio incompleto () Superior incompleto
() Outros _____
4. Qual sua função dentro do empreendimento?
5. Há quanto tempo trabalha no Lake Resort Águas do Treme?

BLOCO B – QUESTÕES SOBRE TURISMO E SEUS IMPACTOS

6. O que é turismo para você?
7. Acredita que o turismo traz benefícios para a comunidade local? Se sim, quais?
8. E prejuízos? Se sim, quais?
9. Você percebe algum impacto (positivo ou negativo) causado pela presença do Lake Resort Águas do Treme no município de Inhaúma e na sua comunidade?
10. Há alguma política do Resort em relação à comunidade Sim qual Se não, por que
11. Como é a relação do Resort com a municipalidade e seus moradores?
12. Saberá dizer se os turistas que se hospedam no Resort visitam o município?
13. O empreendimento utiliza mão-de-obra local? Caso positivo, poderia dizer quantos funcionários e quais as funções exercidas pelos mesmos?
14. Quando da implantação do empreendimento foi realizado um EIA – Estudo de Impacto Ambiental?
15. Há projetos desenvolvidos pelo Resort que visem beneficiar a comunidade de alguma forma? Qual (is)?

16. O que você entende por responsabilidade social de uma empresa?
17. Em que medida o Resort adota o conceito de responsabilidade social?
18. O Resort tem ações concretas que poderiam ser qualificadas como de responsabilidade social?
19. Quais as ações e/ou práticas que são adotadas com os seguintes atores:

Fornecedores _____
Governo _____
Cliente _____
Comunidade _____
Colaboradores _____
Outros (acionista) _____
20. Na sua opinião o resort deveria se preocupar mais com a responsabilidade social e a comunidade em particular?
21. O que dificulta a adoção de um maior número de ações de responsabilidade social com a comunidade em particular?
22. Como o Resort espera lidar com essas questões?

ANEXO A – CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA AMBIENTAL – ASSOCIAÇÃO DE HOTÉIS ROTEIROS DE CHARME

Roteiros de Charme Associação de Hotéis Código de Ética e de Conduta Ambiental

Os Hotéis, Pousadas e Refúgios Ecológicos que fazem parte desta Associação, reconhecendo a necessidade da preservação do meio ambiente para sobrevivência desta e das gerações futuras, considerando que os princípios fundamentais do ambientalismo estão intimamente ligados aos conceitos modernos de eficiência, se comprometem a adotar as posturas ambientais contidas neste Código de Ética e de Conduta Ambiental, que procura um objetivo comum e não o conflito entre a preservação do meio ambiente e o desenvolvimento econômico.

1. Implementação

1. 1. Assegurar o apoio e participação dos principais sócios, diretores e gerentes na implementação deste Código e possibilitar acesso ao programa a todos que prestam serviços à empresa.

1.2. Incorporar os princípios ambientais às práticas administrativas e aos programas de treinamento do pessoal, que deve ser educado para exercer suas atividades de modo ambientalmente responsável .

1.3. Nomear um responsável geral pela gestão ambiental da empresa e designar um responsável para cada aspecto fundamental do programa: energia, água e resíduos.

1.4. Definir as metas ambientais a serem cumpridas, estabelecendo prioridades e prazos para sua aplicação, de acordo com os equipamentos e instalações existentes, localização e condições econômico financeira da empresa.

1.5. Monitorar o progresso do programa e informar aos participantes sobre os resultados alcançados em reuniões periódicas.

1.6. Incentivar a todos que trabalham na empresa a colaborar com o programa, envolvendo inclusive as famílias em concursos de preservação ambiental, premiando os de melhor desempenho.

1.7. Identificar e reduzir o impacto ambiental, no planejamento de novos projetos e construções, visando a preservação do cenário, fauna, flora e cultura locais.

1.8. Fazer um check-list de todos os equipamentos, dos quartos, banheiros e demais dependências, verificando se há impactos ambientais desnecessários ou desperdício de energia e água.

1.9. Controlar e diminuir o uso de produtos adversos ao meio ambiente como asbestos, CFCs, pesticidas e materiais tóxicos, materiais corrosivos, infecciosos, explosivos ou inflamáveis.

1.10. Respeitar os locais e objetos religiosos e históricos, a população local, sua história, tradição e cultura.

1.11 . Minimizar os riscos de impactos ambientais negativos por parte dos hóspedes e visitantes:

- (i) colocando à sua disposição informativos preparados pelo hotel e literatura, sobre a região, fauna, flora e cultura local;
- (ii) reduzindo o tamanho dos grupos;
- (iii) evitando horários de maior concentração de visitantes;
- (iv) evitando visita à áreas ambientais não supervisionadas;
- (v) instruindo os guias para tomarem ações corretivas.

1.12. Implantado o sistema, informar aos hóspedes sobre a adesão do hotel ao programa de proteção ambiental, deixando claro que o sucesso desta iniciativa dependerá, também, da participação dele, e convidando, àqueles que demonstrarem maior interesse, a fazer uma lista de suas observações quanto a impactos ambientais ainda existentes e que, eventualmente, podem ser evitados.

2. Energia

2.1. Conscientização geral da necessidade de economizar energia palavra de ordem que deve constar de todos os manuais administrativos e operacionais da empresa.

2.2. Instituir uma força tarefa de Conservação de Energia, que inclua o Gerente Geral, o responsável no programa ambiental pelo item energia, o chefe da manutenção, e um representante de cada setor da empresa.

2.3. Desenvolver um plano de ação setorial estabelecendo uma data limite para a implantação das ações sem custo e um cronograma de investimentos e de implantação para as ações de baixo custo.

2.4. Desenvolver cronograma de investimento e de implantação para as ações, que apesar de seu custo aparentemente elevado, possam incrementar a conservação de energia e conseqüente redução de custos, priorizando os de maior rapidez no retorno do capital investido.

2.5. Utilizar energia alternativa (solar e eólica), que deve ser incorporada, sempre que possível, no planejamento das novas construções e instalações

2.6. Evitar aquecedores elétricos individuais.

2.7. Utilizar sauna e aquecimento a lenha onde for apropriado.

2.8. Utilizar equipamentos reguladores de consumo de energia.

2.9. Reduzir a iluminação supérflua, com a instalação de controles automáticos como: temporizadores ou sensores de presença, nas áreas de pouco tráfego, pequenos espaços e em áreas operacionais, e de células foto elétricas, nas áreas externas.

2.10 Substituir as lâmpadas convencionais pelas de baixo consumo, iniciando nas áreas que permanecem iluminadas por períodos mais longos e constantes.

2.11. Reduzir o consumo indireto de energia, oferecendo produtos naturais produzidos na região, especialmente vegetais.

3. Água.

3.1. Avaliar a eficiência do seu hotel quanto ao consumo de água, considerando que dependendo da eficiência no uso das instalações o consumo de água pode variar de 60 a 220 m³ cama/ ano.

3.2. Estimar o consumo de água nos banheiros dos hóspedes, cozinhas, lavanderia, demais áreas de serviço, jardins e piscina.

3.3. Verificar as melhores opções para economizar água, estimando o custo e economia potencial.

3.4. Instalar medidores de consumo nos locais de maior uso.

3.5. Evitar a troca desnecessária de roupa de banho, deixando à decisão dos hóspedes quando ela banho deve ser mudada.

3.6. Incentivar a participação dos hóspedes no programa de redução de consumo de água com aviso de que se a colaboração dele é boa para o hotel é melhor ainda para o meio ambiente.

3.7. Coletar e utilizar a água da chuva, sempre que possível.

3.8. Verificar com frequência a existência de vazamentos inclusive nas piscinas.

3.9. Usar detergentes de menor impacto ambiental e parar de usar desinfetantes e outros agentes químicos desnecessários.

3.10 Desenvolver um plano de ação setorial estabelecendo uma data limite para a implantação das ações sem custo e um cronograma de investimentos e de implantação para as ações de baixo custo.

3.11. Desenvolver cronograma de investimento e de implantação para as ações, que apesar de seu custo aparentemente elevado, possam reduzir o consumo de água e conseqüente redução de custos, priorizando os de maior rapidez no retorno do capital investido.

3.12. Incluir na programação de investimentos a médio e longo prazo:

- (i) substituir por duchas e equipamentos de baixa pressão os chuveiros e vasos sanitários;
- (ii) instalar sensores infravermelho de presença nas pias;
- (iii) substituir o tratamento tradicional de cloro e algacidas por equipamentos de ionização da água.

4. Resíduos sólidos e efluentes

4.1. Adotar, em todos os procedimentos administrativos e operacionais, os "3 Rs" : da consciência ambiental: Reduzir, Reutilizar e Reciclar.

4.2. Identificar todas as atividades e locais que geram resíduos sólidos.

4.3. Eliminar a queima indiscriminada de lixo e pastos e cessar com o desmatamento e desflorestamento ambientalmente irresponsáveis.

4.4. Evitar o uso de produtos descartáveis, tipo "one way".

4.5. Analisar o "fluxo" dos resíduos sólidos no Hotel, identificando os principais componentes do lixo produzido: vidro, papel, plástico, matéria orgânica, etc.

4.6, Analisar a demanda por materiais recicláveis (sucateiros, "catadores" de papel, vidro, alumínio e instituições de caridade).

4.7. Identificar os seguintes aspectos ligados ao lixo:

- (i) quais materiais são recicláveis;
- (ii) como devem ser coletados - separados ou misturados;

(iii) as quantidades mínimas que interessam aos "catadores" e outros.

4.8. Determinar pessoal, local, recipientes e equipamentos necessários para a coleta, armazenamento temporário e encaminhamento/descarte dos resíduos.

4.9. Desenvolver um Plano de Ação, com um programa de fácil compreensão, levando em consideração regulamentações locais, a ser implementado gradualmente, no qual são estabelecidas metas a serem alcançadas a curto, médio e longo prazo.

4.10. Procurar a participação dos vizinhos, compartilhando o local de estocagem e seus custos, quando possível, propiciando atingir volumes que reduzam tempo e periodicidade da coleta.

4.11. Criar um programa de reciclagem de fácil assimilação e aceitação por parte dos usuários, mediante clara identificação dos recipientes de lixo, com indicação do tipo de material a ser acondicionado nos mesmos e a colocação do número adequado de recipientes em locais apropriados.

4.12. Envolver os hóspedes no programa, incentivando-os a dele participar através de informativos do hotel.

4.13. Para os novos projetos situados nas regiões não atendidas por rede de esgoto municipal, dar preferência a instalação de fossas ecológicas.

4.14. Adicionar bactéria consumidora de material orgânico à fossa tradicional minimizando o impacto ambiental.

4.15. Eliminar qualquer vazamento de esgoto não tratado ou químicos prejudiciais a saúde, no mar, rios e, principalmente, perto de nascentes de água e reservatórios de água.

4.16. Estabelecer procedimentos e monitorar o vazamento de produtos químicos e óleos estocados.

4.17. Monitorar a qualidade da água usada descarregada fora das fossas e do sistema de esgoto.

4.18. Cuidar que o CFCs sejam recolhidos dos equipamentos descartados, dando uma destinação final adequada aos mesmos.

4.19. Eliminas as fontes de ruído tomando as ações necessárias para eliminar a poluição sonora, principalmente, à noite.

4.20. Incluir na programação de investimentos a médio e longo prazo:

(i) instalar filtros de carbono nos exaustores da cozinhas e equipamentos para tratamento da água;

(ii) substituir os gases refrigerantes por tipos que não prejudiquem a camada de ozônio.

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)