

POUSADA RECANTO DA NATUREZA: EMPREENDEDORISMO VERDE PARA UM FUTURO SUSTENTÁVEL

RECANTO DA NATUREZA **GUESTHOUSE: GREEN ENTREPRENEURIALISM FOR A
SUSTAINABLE FUTURE**

**POSADA RECANTO DA NATUREZA: EMPREENDEDORISMO VERDE PARA UN FUTURO
SOSTENIBLE**

Camila Vial Fedozzi

Especialista
Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI
Suldovale Empreendimentos Imobiliários
cami.vial@ig.com.br

Fabiana Maria Rizzo

Especialista
Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI.
Puras do Brasil S.A.
fabianarizzo2002@yahoo.com.br

Mariane Friedrich Wendler

Especialista
Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI.
Pousada Pedra da Ilha em Penha/SC.
marianefw@hotmail.com

Renata Milena Bortolin

Especialista
Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI.
Hotel Morada do Guaruçá em Bombinhas/SC.
renatamilenab@yahoo.com.br

Anete Alberton

Doutora
PPGA/UNIVALI - Programa de Pós-Graduação em Administração da
Universidade do Vale do Itajaí.
anete@univali.br

Submetido em: 05/04/2011

Aprovado em: 10/02/2012

Há cerca de 20 anos várias palavras foram incluídas no dia a dia das pessoas pelos meios de comunicação, como: meio ambiente, **sustentabilidade**, **responsabilidade social**, ecologicamente correto, empresa sustentável. Para muitos, ainda de difícil assimilação e conceituação. Estes termos têm em comum mudança nos valores da sociedade e ações que reduzam desperdícios dos recursos naturais. Desta forma, os impactos ambientais são cada vez mais comuns.

A utilização racional dos recursos naturais passa a ser um dos maiores desafios da humanidade na atualidade. As empresas pouco tempo atrás tinham foco apenas financeiro (o que produzir, como produzir, para quem produzir, quanto obter de lucro), hoje são obrigadas a incluir outros aspectos, como os impactos que causam ao meio ambiente e a sua responsabilização. Por isso, suas ações devem buscar alternativas de produção que minimizem os danos ao ambiente e permitam a renovação dos recursos.

Em novembro de 2009, foi divulgado no Portal Exame (PORTAL EXAME, 2009) a relação de vinte empresas modelo, definidas por meio de levantamento sobre práticas de responsabilidade corporativa realizado pela equipe do Guia Exame de Sustentabilidade 2009. As vinte empresas que

mais se destacaram em sustentabilidade no país são de diversos segmentos, entre elas: vendas ao varejo (Walmart), eletricidade (AES Tietê), material de construção (Amanco), mineração (Alcoa), bancos (Bradesco), indústria de papéis (Fibria), madeira (Masisa), cosméticos (Natura), alimentos (Brasil Foods), Proteção ao crédito e serviços para empresas (Serasa experian), embalagens (Tetra Pak), produtos de consumo, saúde e iluminação (Philips), engenharia e gerenciamento (Promon). Os resultados demonstram que grandes empresas parecem estar agindo pró-ativamente e que a sustentabilidade pode dar destaque e levar ao melhor desempenho da organização.

Engana-se quem pensa que desenvolver ações de responsabilidade social ou ambiental é realidade apenas das grandes corporações. Outro segmento importante no desenvolvimento socioeconômico do país que se preocupa com a sustentabilidade é o do turismo. Por exemplo, na hotelaria já existem lugares onde você pode aproveitar a vida e ser ao mesmo tempo politicamente correto. As micro e pequenas empresas também podem fazer parte desse processo. Empreendimentos turísticos praticam ações sustentáveis e proporcionam descanso e lazer conscientes, como a pousada de pequeno porte Recanto da Natureza, fundada pelos irmãos Fonseca, que mesmo com pouca experiência no ramo hoteleiro conseguiram realizar seu sonho e construir uma pousada com algo a mais.

A REALIZAÇÃO DE UM SONHO

Joaquim e Manoel são de família tradicional portuguesa e sempre recebiam muitos familiares e amigos em seu sítio no interior de São Paulo, os quais comentavam que a família Fonseca tinha a arte de bem receber, pois os visitantes se sentiam acolhidos e felizes. Inicialmente, foi esta constatação que levou os irmãos a sonhar com um lugar onde pudessem receber pessoas que admirassem o contato com a natureza, pois esta era mais uma de suas paixões.

Joaquim instigou o irmão:

- Manuel! Poderíamos abrir uma hospedaria. O que acha?

Manuel, sem entender o porquê, respondeu:

- Ficou maluco! Como assim? Uma hospedaria?

Então Joaquim deu prosseguimento a sua ideia:

- Ora, pois. Nossa casa vive lotada de pessoas e gostamos disso, nem percebemos o trabalho que dá recebê-las. E, pare pra pensar Manuel... Todos quando vão embora elogiam a estadia e sempre retornam.

Manuel parecia reticente... mas concordava. Joaquim teve a convicção de que o sonho poderia se tornar real, mas não sabia como começar o negócio.

No verão de 2000 a família se reuniu em uma praia do litoral catarinense – Bombas –, os irmãos Joaquim e Manuel ficaram maravilhados com a praia. Joaquim observou a carência no sistema de hospedagem da região e então disse:

- Manuel, lembra da hospedaria? Poderia ser aqui neste paraíso!

Manuel no começo era tomado por sua insegurança e procurava não dar esperanças falsas ao irmão. Mas, depois de conhecer Bombas, visualizou como poderia ser a hospedaria. Assim disse:

- Ótimo! Podemos investir parte de nossas economias e construir uma pousada.

Joaquim se surpreendeu com o entusiasmo do irmão e não deixou a oportunidade passar. Foi aí que resolveram alimentar o projeto de seu sonho. Foram em frente, e em setembro de 2002 escolheram e compraram um terreno no Bairro de Bombas, Município de Bombinhas, com tamanho aproximado de 1500m², a 150m do mar e a 3 km do centro comercial da cidade. Contrataram a Empresa Segatta Engenharia e Serviços para planejamento e execução do projeto da pousada.

Já na concepção do projeto os irmãos demonstraram o desejo de a pousada ser um local aconchegante e ao mesmo tempo rústico e contemporâneo, onde os visitantes se sentissem próximos à natureza. A construção da mesma deveria causar o mínimo de impacto no local, levando em consideração a preservação e o uso parcimonioso dos recursos naturais.

- Ah... Parece que já estou vendo, diz Joaquim... Pousada Recanto da Natureza!!!

CONSTRUINDO COM CONSCIÊNCIA

A partir das considerações apontadas por Joaquim e Manoel, os arquitetos e os engenheiros da Segatta sugeriram várias possibilidades¹ (CADERNO ELETROBRÁS, 2009) que foram discutidas com os proprietários. Algumas destas foram implantadas, como:

- As edificações são termo-acústicas, com paredes de tijolo duplo, a fim de conservar melhor a temperatura interna (fresca no verão e quente no inverno);
- Os vidros das janelas também são duplos, para evitar os ruídos desagradáveis e manter a temperatura do ambiente;
- As suítes são voltadas para o norte solar, promovendo maior incidência de raios de sol no inverno e uma menor no verão;
- Utilização de estrutura de madeira de eucalipto (madeira de reflorestamento), bambu e madeira plástica, azulejos e pisos reciclados;
- Aproveitamento da iluminação zenital (entrada de luz por aberturas superiores) e de *brises* (dispositivo utilizado para impedir a incidência direta de radiação solar no interior da construção);
- Ventilação cruzada e pé-direito alto para melhor ventilação das áreas e redução do uso de ventiladores e ar-condicionado;
- Captação e armazenamento das águas pluviais, que atendem cerca de 30% do consumo de água, utilizada na limpeza de calçadas e áreas externas, assim como na irrigação do jardim e do paisagismo;
- Instalação de aquecimento solar da água utilizada nos chuveiros e nas torneiras;
- Sensores de presença nos corredores, utilização de lâmpadas fluorescentes e acesso às suítes por meio de cartão-chave (que ativa a energia e regula a temperatura do ambiente), para economia da energia elétrica;
- As torneiras e os vasos sanitários instalados funcionam com baixo fluxo de água para evitar desperdício.

E assim começou a pousada de Manuel e Joaquim, com o cuidado na preservação e na racionalização dos recursos naturais desde a construção e contemplando estruturas que em seu funcionamento gerassem economia de água e energia elétrica.

Os empresários são visionários e, além das ações apontadas, permanecem 'de olho' nas tendências para buscar melhorias com foco na sustentabilidade. Futuramente pretendem aumentar a utilização de água pluvial com a instalação de mais um reservatório de coleta.

CONHECENDO A POUSADA

A missão da pousada é "satisfazer os hóspedes, ofertando bem-estar através de serviços de qualidade". Seus valores: "respeito ao cliente; comprometimento da equipe; desenvolvimento sustentável e excelência nos serviços". Quando questionado sobre o produto da empresa, Manuel respondeu: "O principal é a paz, sossego e tranquilidade integrados à natureza", denotando o modelo de gestão adotado, o qual é voltado ao turismo sustentável.

O público-alvo é composto por pessoas em busca de tranquilidade, requinte e aconchego, e ao mesmo tempo que desejam estar próximas aos bons restaurantes, ao comércio local e outras opções de lazer. Muitos hóspedes procuram a pousada devido à preocupação com a sustentabilidade, principalmente os turistas estrangeiros. O perfil dos clientes é 80% de casais jovens (entre 20 e 40 anos), provenientes de Curitiba, São Paulo e várias regiões de Santa Catarina.

As unidades habitacionais, num total de 15 suítes, possuem camas tipo Box Spring, frigobar, ar-condicionado, televisor e ducha com aquecimento central (solar e gás). A estrutura social e de

1 Caderno de boas práticas em arquitetura: eficiência energética nas edificações: Ecovilas - Rio de Janeiro: ELETROBRÁS: IAB, Departamento do Rio de Janeiro, 2009. Adaptado pelas autoras do caso.

lazer oferece mesa de jogos; *home-theater*; piscina; churrasqueira com cozinha coletiva; sala de leitura; ambientes harmoniosos, inspirados no "feng shui"; espaços para descanso; sala de Internet e Internet *wireless*. É incluso na diária o serviço de café da manhã.

O quadro de funcionários é formado por dez profissionais que atuam nos serviços de recepção, administrativos, de governança, de manutenção e alimentos e bebidas. Durante os meses de alta temporada são contratados funcionários extras.

A Pousada Recanto da Natureza tem como principais concorrentes as pousadas e os hotéis localizados no litoral catarinense, especificamente pousadas de pequeno porte na Praia de Bombas e Bombinhas. Conforme inventário turístico de 2009³, realizado pela Secretaria de Turismo de Bombinhas, a quantidade de meios de hospedagem oferecidos na Praia de Bombas é de 43 e na Praia de Bombinhas, 56, os quais podem ser identificados como concorrentes diretos e indiretos.

SABEDORIA DIRETO DA FONTE

O histórico profissional dos irmãos Fonseca era vasto e diversificado, vindos de uma experiência rural. Quando jovens, adquiriram um caminhão utilizado para transporte de suínos durante a semana e de jovens para os bailes nos fins de semana. Já foram mecânicos, venderam rapaduras em mercearia, passaram pelo serviço militar e foram jovens proprietários de uma loja de tecidos.

O medo e a insegurança no início do sonho de ter uma pousada estiveram presentes constantemente nos irmãos, mas o empreendedorismo nato dos mesmos não os deixou interromper seu objetivo. Buscaram informações sobre hotelaria e apoio em diferentes fontes: participaram de reuniões do sindicato da categoria e de oficinas do SEBRAE, realizaram busca pela Internet, observaram revistas especializadas, dentre outras opções. Foi, para eles, de fundamental importância o acesso às instruções da norma ABNT NBR 15401, ao Programa Bem Receber e ao Programa Hóspedes da Natureza - ABIH.

A norma ABNT NBR 15401 regulamenta o modelo de gestão sustentável em meios de hospedagem. A mesma normaliza os aspectos do sistema de gestão do empreendimento que constituem fatores chaves da sustentabilidade. A ABNT NBR 15401 reporta: ao controle dos impactos ambientais no meio natural; à conservação, à revitalização e à recuperação dos recursos naturais; à busca de resultados econômicos com ética; à justiça social e à valorização das culturas locais; à transparência nas decisões e ao agir como representantes da comunidade e à interação com os demais integrantes da cadeia produtiva do turismo, proporcionando resultados locais.

O Programa Bem Receber, constituído pelo Instituto de Hospitalidade, busca o treinamento constante da equipe de trabalho, a qualificação dos serviços, o planejamento estratégico, a elaboração de indicadores e o controle das ações sustentáveis. Os indicadores de gestão permitem visualizar os resultados da pousada em vários aspectos, o que proporciona subsídios para tomadas de decisão.

O Programa "Hóspedes da Natureza", desenvolvido pela Associação Brasileira da Indústria Hoteleira (ABIH), envolve a conscientização, a educação ambiental e as adaptações nos processos de trabalho, proporcionando a redução de custos e oportunizando investimentos em melhorias.

ORGANIZANDO O "BEM RECEBER" COM COMPROMISSO AMBIENTAL

Os proprietários da Pousada Recanto da Natureza, desde o início, consideraram a sustentabilidade na gestão de seu empreendimento e aproveitaram a influência dos programas Bem Receber, Hóspedes da Natureza e da norma ABNT NBR 15401, focados na gestão sustentável e na qualificação profissional. As ações propostas pelos programas são semelhantes e, apesar dos proprietários terem adequado a pousada aos padrões propostos pelos mesmos, ainda não optaram pela certificação, deixando esta opção para um momento futuro.

Com base nos princípios dos programas, foram desenvolvidas as seguintes ações:

1. Treinamento com os novos funcionários, contato com a missão da empresa, valores, estrutura disponível, rotinas de trabalho de acordo com o setor e ações sustentáveis praticadas pela pousada.

2. Treinamentos periódicos com a equipe de trabalho, nos quais ações como oficina de coleta seletiva/triagem do lixo, uso racional da água, compostagem, uso de lixo orgânico como adubo de plantas, oficinas de Pet e papel, etc. são discutidas. A equipe é treinada para economizar recursos, preservar a natureza, adotar medidas sustentáveis e explicar aos hóspedes por que adotam tais medidas.

3. Campanha interna "Água é Vida", a fim de evitar o desperdício de água, realizada por meio da utilização de um cartão deixado nos banheiros das suítes, expressando que o hóspede poderá optar pela troca do enxoval de banho ou por sua utilização por mais um dia, assim contribuindo com a redução da quantidade de roupas de banho enviadas à lavanderia diariamente.

4. Instalação de recipientes fixos de xampu e sabonete nos banheiros das suítes, para eliminar o uso de embalagens descartáveis.

5. Instalação de coletores seletivos de lixo em pontos estratégicos da área comum da pousada, como próximo à churrasqueira e à piscina. Coletores individuais de papel, plástico, metais, vidros e orgânico, possibilitando que os hóspedes descartem o lixo em local adequado e contribuindo com a reciclagem que o município realiza posteriormente.

6. Local próprio para o armazenamento do lixo reciclável, até a coleta realizada pelos catadores de reciclados.

7. Compostagem dos resíduos orgânicos, em que os mesmos são triturados e utilizados como adubo do jardim.

8. Doação do óleo utilizado na cozinha à instituição que o recicla.

9. Tratamento de esgoto que é realizado por meio do sistema de raízes.

10. Utilização de folhas de papel para rascunho no escritório administrativo.

11. Disponibilização, nas suítes e na recepção da pousada, de material gráfico informativo (fôlder) com orientações quanto ao combate ao desperdício de água, energia elétrica, sonegação de impostos (exija a nota fiscal sempre), coleta seletiva/triagem de lixo, proteção da restinga (vegetação costeira) e sugestão para aproveitarem o contato com a natureza e exercitarem-se (deixar o carro na pousada).

12. IEnvolvimento com a comunidade local por meio de apoio a movimentos comunitários de conservação do meio ambiente e projetos de valorização da cultura, artesanato local e da tradição.

O engajamento na sustentabilidade decorreu principalmente do modelo de gestão que foi adotado: utilização racional de recursos naturais, foco na economia de insumos, redução dos desperdícios, responsabilidade social inserida nos compromissos com a região e com a comunidade local.

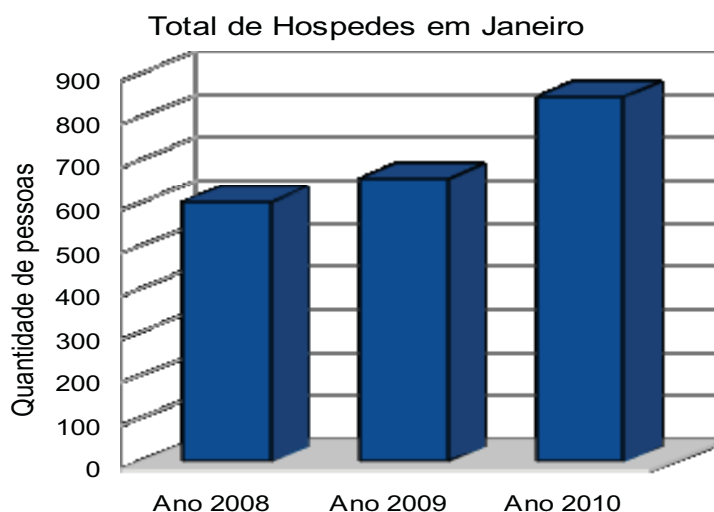
MONITORAMENTO CONSCIENTE²

Os irmãos Joaquim e Manuel desenvolveram indicadores de ecoeficiência com o intuito de monitorar os resultados das ações sustentáveis desenvolvidas pela pousada. Estes indicadores são relativos ao consumo de água e de energia elétrica. A taxa de ocupação da pousada influencia diretamente no consumo destes recursos, ou seja, quanto maior o número de hóspedes, maior o consumo de água e energia. Desta maneira, para facilitar a visualização dos resultados, estes indicadores são apresentados em consumo por pessoa.

Os indicadores são medidos mensalmente. A base comparativa é o mês de Janeiro de cada ano, pois é o pico da alta temporada e de maior taxa de ocupação. Considerando a estrutura de 15 suítes e a taxa de ocupação de 100%, a pousada oferece o máximo de 30 leitos, podendo atender a 900 pessoas mensalmente. O número de hóspedes da pousada desde sua inauguração, ano de 2008, até a última temporada, ano de 2010, é crescente (Gráfico 1), havendo um aumento de 21% no ano de 2009 para 2010.

2 Os dados são fictícios e baseados na experiência das autoras e no artigo DEMAJOROVIC, Jacques; MINAKI, Luciana; CROOK, Tiago. Avaliação do desempenho ambiental em hotéis: uma proposta de indicadores de ecoeficiência. In: ENGEMA, 9., 2007, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ENGEMA, 2007.

Gráfico 1- Quantidade total de pessoas durante o mês de janeiro

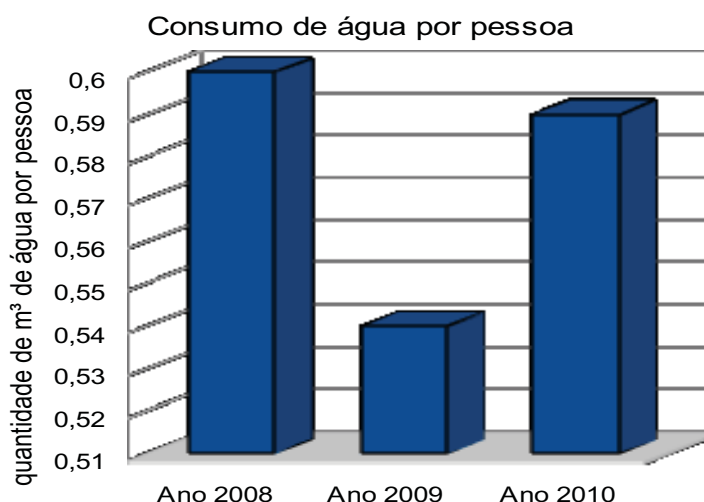


Fonte: Autoria própria

Apesar do pequeno aumento na taxa de ocupação do ano de 2008 para o de 2009, o consumo de água não aumentou em paralelo (Gráfico 2), sendo menor que o ano anterior e tendo o menor índice de consumo de água por pessoa dentre os três anos analisados. A administração da pousada identifica esse resultado devido ao uso dos reguladores de vazão nos chuveiros, que posteriormente tiveram que ser retirados devido a não aceitação dos hóspedes, o que elevou novamente o consumo de água por pessoa no ano de 2010. Mesmo assim, o consumo em 2010 ficou 0,01m³, abaixo do resultado de 2008.

Tal resultado se deve à divulgação de a pousada estar focada na conscientização ambiental, mobilizando os hóspedes com a causa, os quais adquiriram os hábitos divulgados na pousada por meio dos panfletos explicativos durante sua estadia. Levando em consideração que 1m³ corresponde a 1000 litros, pode-se dizer que cada hóspede economizou por dia 10 litros de água. Considerando que durante o mês de Janeiro de 2010 a pousada hospedou 846 pessoas, houve uma economia de 8.460 litros de água em comparação com o ano de 2008, o que caracteriza também como uma economia financeira.

Gráfico 2 - Consumo total de água por pessoa no mês de janeiro

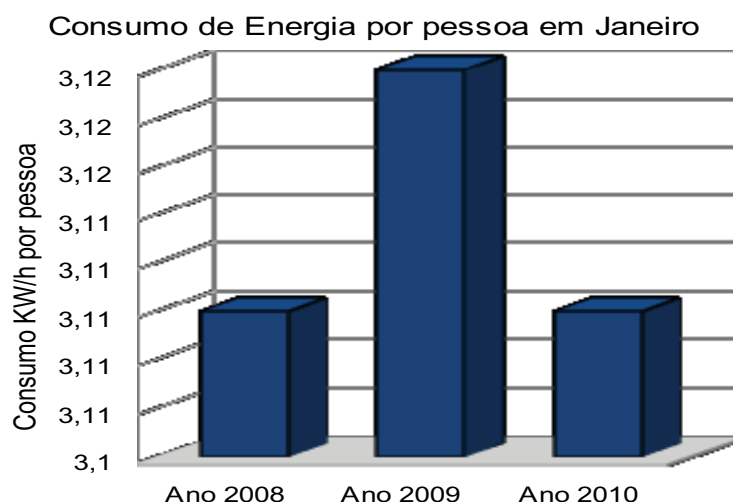


Fonte: Autoria própria

No caso do indicador de consumo de energia (Gráfico 3), os resultados atingidos nos três anos analisados foram parecidos, não havendo uma evolução neste sentido. Desde a construção da estrutura da pousada, foi pensado na máxima utilização da luz natural no interior dos cômodos e outros meios que naturalmente economizariam energia elétrica.

Por meio de conversas informais com proprietários de outras pousadas semelhantes, percebeu-se que a média de consumo de energia elétrica por pessoa é de 3,54KW/h, ficando acima dos resultados obtidos na Pousada Recanto da Natureza. Mas os irmãos não estão satisfeitos com os resultados e buscam novas alternativas em produção de energia elétrica. Uma alternativa pensada pela administração foi a utilização de energia solar, mas ao analisarem o investimento, perceberam que era inviável, não havendo bom custo-benefício. No momento, a economia em energia elétrica é considerada pelos irmãos administradores um de seus desafios.

Gráfico 3 – Consumo de energia por pessoa



Fonte: Autoria própria

Há outras iniciativas que tiveram os resultados monitorados, como o consumo de papel A4, com diminuição de 40%, por meio de ações simples, como: reaproveitamento de rascunhos para blocos de anotações, impressão de documentos internos da administração em folhas frente e verso e, principalmente, arquivar documentos digitalizados em banco de dados de computadores. Atualmente, os proprietários da Pousada Recanto da Natureza estão elaborando indicadores para mensurar a quantidade de lixo reciclável e não reciclável.

POLÍTICA DA BOA VIZINHANÇA

Desde o início os irmãos Fonseca fizeram questão de manter a empresa em acordo com aspectos legais e fiscais, tanto do ponto de vista operacional como trabalhista (pagam todos os impostos, registram todos os funcionários e respeitam a legislação pertinente). Com isto conquistaram a confiança do setor regulatório, dos hóspedes e da população local, de quem procuram se aproximar com programas de apoio às atividades socioculturais da comunidade e efetivo engajamento e participação em programas comunitários. E, sempre que possível, procuram absorver a mão de obra local.

A pousada dispõe de bolsas feitas com material reciclado para venda aos hóspedes por um valor irrisório, que as utilizam para ir à praia e às compras, evitando o uso de sacolas plásticas. Estas bolsas são confeccionadas por artesãos da região.

Os objetos de decoração da pousada, desde as áreas sociais e inclusive nas suítes, são artesanais e advindos da comunidade local. A pousada permite que alguns artesãos divulguem seus trabalhos

por meio de exposição na recepção e no restaurante com cartão de identificação com o nome do artista e endereço para aquisição dos produtos, caso os hóspedes desejarem. Ação que incentiva a economia local.

A pousada estreita laços com a comunidade local. Realiza caminhadas ecológicas, recolhimento de lixo inorgânico nas áreas naturais, palestras sobre o meio ambiente, dicas de economia, informações sobre consumo de energia, água, produção de resíduos, consumo consciente, entre outros.

NEM TUDO SÃO FLORES! NEM TANTO AO CÉU, NEM TANTO À TERRA...

Os proprietários identificaram algumas dificuldades na efetivação da gestão sustentável. Uma delas foi a rotatividade de funcionários, característica da região, o que dificulta a implantação e a definição de alguns processos, como, por exemplo, a separação do lixo para a coleta seletiva.

No início da implantação da compostagem os odores desagradáveis no jardim eram problema. O material orgânico triturado e colocado nas plantas como adubo continha pedaços de plástico e jornal, devido à má separação do lixo, ocasionando mau cheiro. Para minimizar os problemas de odores, os funcionários foram orientados a retirar todo plástico e jornal e triturar melhor o lixo orgânico, deixando somente cascas de frutas e restos de alimentos.

De olho no bom desempenho ambiental, foram trocados todos os sachês de xampu e condicionador por embalagens fixas e reabastecidas, porém houve um aumento exagerado do consumo dos produtos, detectado pelo aumento da compra dos produtos. A solução foi criar um lembrete adesivo com orientações para uso reduzido, máximo duas porções de xampu e condicionador por pessoa. Houve uma pequena redução, mas não significativa.

Na coleta seletiva, mesmo com os coletores de lixo coloridos e identificados com o tipo de material a ser descartado, as pessoas se confundem na hora do descarte e acabam colocando o lixo no local errado, tornando o processo ineficaz. Em muitos casos, a consciência de muitos turistas parece "estar de férias", pois não dão importância aos folders educativos e acabam descartando-os em locais impróprios, gerando mais lixo.

Outro problema que persiste até hoje é que o Município de Bombinhas não oferece coleta seletiva, por isso todo o lixo ia para o aterro sanitário. Os irmãos então buscaram cooperativas próximas que recebessem o lixo reciclável; a mais próxima foi encontrada no Município de Itapema – SC. Porém o tempo gasto para levar o lixo até a cooperativa era excessivo, gerando um alto custo com combustível, o que fez com que buscassem outra alternativa. Entraram em contato com pessoas que catavam lixo reciclável e fizeram um acordo informal para que coletassem diretamente na pousada. A alternativa deu certo, os catadores passam três vezes por semana para recolhimento do lixo reciclável.

Foram colocados reguladores de vazão de água nos chuveiros, porém houve reclamação de alguns hóspedes. Para sanar esse tipo de problema, a pousada confeccionou folders explicando que a baixa vazão de água era uma medida para evitar o desperdício. Tal medida não surtiu o efeito esperado, fazendo com que os reguladores de vazão fossem retirados.

A HORA DA COLHEITA

Após três anos os proprietários sentem-se realizados profissionalmente, pois além da concretização de um sonho, tiveram suas expectativas superadas com o empreendimento e com o modelo de gestão que conseguiram implantar e conquistaram o reconhecimento da comunidade e das entidades envolvidas. Financeiramente, atualmente os resultados da pousada são positivos.

A taxa de ocupação tem aumentado consideravelmente a cada ano. Alguns turistas procuram a pousada interessados em conhecer o modelo de gestão adotado e as ações realizadas, principalmente os turistas estrangeiros, que associam ações sustentáveis como qualidade do empreendimento. Os hóspedes, em muitos casos, sentem que estão contribuindo com a causa e em algumas situações já optaram pela pousada por sua postura em relação aos funcionários e à natureza.

Por tudo isso, os proprietários planejam e investem em melhorias constantes e procuram novas ações sustentáveis que possam contribuir com a gestão já existente. Eles pretendem reforçar a imagem da empresa com ações de consciência ambiental, como empresa parceira do meio ambiente, também contribuindo para o seu *marketing* verde.

UNIR O AGRADÁVEL AO ÚTIL

Como o tema sustentabilidade está em evidência, as empresas que praticam ações sustentáveis acabam criando uma imagem positiva e atraindo clientes. Também impulsionam outras empresas e clientes a incluir-se nesta necessidade atual, pois será o resultado que deixaremos para as futuras gerações.

O Selo Verde, criado em 2008 pelo Guia Quatro Rodas Brasil, divulga a cada ano a pousada eleita como sustentável, incentivando práticas sustentáveis. A conquista do Selo por um empreendimento significa que ele se enquadra nos critérios que equilibram os pilares da sustentabilidade: socialmente justo, economicamente viável e ambientalmente correto. É realizada inspeção detalhada da empresa, levando em conta aspectos físicos, programas de incentivo ao meio ambiente e patrocínio a projetos sociais. Os proprietários da pousada almejam conquistar o Selo Verde, que é uma forma de *marketing* e pode ser um fator influenciador na decisão do turista.

A certificação por meio do Programa “Hóspedes da Natureza” denota a qualidade dos serviços, assim, os proprietários da Pousada Recanto da Natureza já implantaram algumas ações desse programa e têm real interesse em obter a certificação, para com isso formalizar as ações sustentáveis da pousada. Então, eles entraram em contato com a ABIH para verificar tempo de duração, documentação necessária, procedimentos e custos para a certificação e estão analisando a viabilidade do programa.

O sonho de Joaquim e Manoel de ter uma pousada acolhedora e que proporcionasse aos hóspedes o contato com a natureza se expandiu e alcançou novos desafios. Iniciaram com ações na construção da pousada, com o uso de materiais especiais, no intuito de reduzir a utilização de recursos naturais e diminuir o consumo de energia elétrica e água no funcionamento da pousada. Também implantaram ações na rotina da empresa, com o objetivo de facilitar a reciclagem de materiais, reduzir a quantidade de lixo nos aterros e conscientizar os turistas e a comunidade sobre a conservação do local.

As ações sustentáveis, por vezes, podem ser simples, mas também podem requerer trabalho e investimentos. Os resultados aparentam ser positivos, mas os custos e as dificuldades para alcançá-los não são garantia de retorno. Como as pequenas empresas podem ser sustentáveis? De que ponto iniciar?

Iniciativas como a da Pousada Recanto da Natureza demonstram que não é tão difícil empreendimentos de pequeno porte se preocupar com o meio ambiente e realizar ações sustentáveis, comprometendo-se com o futuro das novas gerações. Se cada um fizer a sua parte, o meio ambiente agradecerá. Comece você também, mesmo em simples ações do dia a dia, seja sustentável!

NOTAS DE ENSINO

RESUMO

O presente caso relata a implantação de uma pousada localizada no Município de Bombinhas, na Praia de Bombas, litoral catarinense. Foi idealizada a partir de um sonho de dois irmãos visionários, Manoel e Joaquim, que se preocuparam com o meio ambiente. Realizaram ações sustentáveis desde a escolha dos materiais utilizados na construção até a implementação de práticas rotineiras de sustentabilidade nas dimensões ambiental, social e econômica. No caso, foram apresentadas as fontes das informações, as quais os proprietários tiveram como base para implantar suas ações, bem como as dificuldades encontradas, indicadores de resultado, iniciativas sem sucesso e soluções aplicadas. Os proprietários planejam e investem em melhorias constantes e procuram novas ações sustentáveis que possam contribuir com a gestão já existente. Pretendem reforçar a imagem da empresa com ações de consciência ambiental com certificação de empresa parceira do meio ambiente. O caso demonstra que pequenas empresas também podem ser sustentáveis, apresentando como realizar algumas ações e quais os benefícios e as dificuldades ao realizá-las.

PALAVRAS-CHAVE: Sustentabilidade. Gestão Ambiental. Sistemas Ambientais.

ABSTRACT

This case study focuses on a guesthouse, the Recanto da Natureza, situated at Bombas Beach, in the municipality of Bombinhas, on the Santa Catarina coast. The guesthouse was idea of two visionary entrepreneurs, Manoel and Joaquim, two brothers who are concerned about the environment. They carried out sustainable actions, from the construction of the guesthouse through to the implementation of routine practices of sustainability in the environmental, social and economic dimensions. This study presents the sources of information that the owners used as the bases for the implementation of their actions, as well as the difficulties encountered, the results indicators, the unsuccessful initiatives, and the solutions applied. The owners plan and invest in constant improvements, and look for new sustainable actions that can contribute to the existing management. They intend to reinforce the image of the company with actions of environmental awareness, with certification as an environmental friendly company. This case study demonstrates that small companies can be sustainable, and shows how to carry out some actions, and the possible benefits and difficulties to accomplishing them.

KEYWORDS: Sustainability. Environmental Management. Environmental Systems.

RESUMEN

El presente caso relata la implantación de una posada ubicada en el Municipio de Bombinhas, en la Playa de Bombas, litoral catarinense. Fue idealizada a partir del sueño de Manoel y Joaquim, dos hermanos visionarios que se preocuparon por el medio ambiente, realizando acciones sostenibles que iban desde la elección de los materiales utilizados en la construcción hasta la implementación de prácticas rutinarias de sostenibilidad en las dimensiones ambiental, social y económica. En este caso se presentaron las fuentes de las informaciones que los propietarios tuvieron como base para implantar sus acciones, así como las dificultades encontradas, indicadores de resultado, iniciativas sin éxito y soluciones aplicadas. Los propietarios planifican e invierten en mejorías constantes y persiguen nuevas acciones sostenibles que

podan contribuir con la gestión ya existente. Pretenden reforzar la imagen de la empresa con acciones de conciencia ambiental con certificación de empresa amiga del medio ambiente. El caso demuestra que pequeñas empresas también pueden ser sostenibles, planteando cómo realizar algunas acciones y cuáles sus beneficios y las dificultades al realizarlas.

PALABRAS CLAVE: Sostenibilidad. Gestión Ambiental. Sistemas Ambientales

OBJETIVOS EDUCACIONAIS

O caso se destina aos administradores de empresas em geral, acadêmicos dos cursos de graduação, pós-graduação e mestrado nas áreas de administração, engenharia ambiental, arquitetura e urbanismo, turismo e hotelaria. Aborda temas como: sustentabilidade, desperdícios na hotelaria, consciência ambiental, respeito aos direitos da população local, implantação de um sistema sustentável, responsabilidade social, desenvolvimento econômico do destino turístico, conservação do meio ambiente e impacto ambiental.

FONTES DE DADOS

A empresa apresentada, bem como os personagens do caso, são fictícios, com base em relatos reais e experiências das autoras do caso.

Porém, para a coleta de dados, tomou-se como base uma pousada existente em Bombas/SC. Assim, as fontes de dados utilizadas no caso foram primárias e secundárias. Como fonte primária foi realizada entrevista informal, em dezembro de 2009, com os proprietários de uma pousada localizada em Bombas, a qual é reconhecida por renomada revista destinada a viagens como empreendimento sustentável. Na entrevista foram questionados temas como: ações sustentáveis executadas pela pousada, valorização de mão-de-obra local, treinamento efetivo da equipe de trabalho, apoio à cultura local, entre outros. Os entrevistados não foram identificados por opção das autoras do caso. As fontes secundárias foram coletadas por meio de pesquisa bibliográfica, Jornal Santa Catarina e *sítes* da Internet, como: Programa Bem Receber, Planeta Sustentável, Prefeitura Municipal de Bombinhas, Revista Exame, Instituto Ethos e ABNT. Foram consultadas publicações sobre gestão sustentável, desperdícios na hotelaria, normas regulamentadoras, dados estatísticos e programas relacionados à sustentabilidade.

QUESTÕES PARA DISCUSSÃO

1. A Pousada Recanto da Natureza foi construída com base em ações sustentáveis. Analise por que a sustentabilidade é de relevante importância na atualidade a ponto de mudar o comportamento da sociedade e no futuro poderá ser imprescindível para as empresas.

2. Segundo Sachs (1993), a sustentabilidade é composta pelas dimensões: social, econômica, ecológica, espacial e cultural. Identifique no caso da Pousada Recanto da Natureza as ações associadas a estas dimensões.

3. Barbieri (2004) considera três diferentes abordagens para a gestão ambiental empresarial: Controle da Poluição, Prevenção da Poluição e Estratégica. Identifique as ações e posicione a gestão da Pousada Recanto da Natureza de acordo com estas dimensões e abordagens.

4. A mobilização e a preocupação das empresas com a questão ambiental e a sustentabilidade são perceptíveis e mais frequentes a cada dia. E você, de que forma pode contribuir em sua residência para a sustentabilidade?

5. Descreva de que forma a Pousada Recanto da Natureza está desenvolvendo ações sustentáveis de acordo com os programas e os sistemas ambientais apresentados. Analise como ela se beneficia ao realizar essas ações e se isto pode ser considerado um diferencial competitivo.

6. De acordo com as informações do caso, analise se a Pousada Recanto da Natureza se enquadra como empresa ecologicamente correta ou apenas utiliza o gerenciamento ambiental como fator estratégico de *marketing* e divulgação.

7. Analise se é realmente viável a adoção das práticas sustentáveis pela Pousada Recanto da Natureza, levando em conta as dificuldades encontradas e o custo envolvido na implantação de algumas ações citadas.

DISCUSSÃO E ANÁLISE DO CASO

Com a industrialização houve uma mudança no estilo de vida das pessoas, muitas se mudaram do campo para as cidades e começaram a consumir cada vez mais produtos industrializados e em maior quantidade, como relata Dias (2007). Para suprir a intensificação da produção e do consumo, foram utilizadas grandes quantidades de recursos naturais, como florestas e fontes de energias não renováveis, que durante todo o processo produtivo geraram uma quantidade de resíduos que poluíam e contaminavam o ar, o solo e a água.

Com o passar do tempo, o alto consumo de produtos, a emissão de poluentes no ambiente e a geração de resíduos causaram uma série de desequilíbrios ambientais (OTTMAN, 1994). As pessoas que antes viam os problemas ambientais como distantes, começaram a perceber de perto os efeitos causados pelas alterações no ambiente, por meio dos noticiários, que mostravam diariamente alta na temperatura da terra, ocasionada pelo efeito estufa; derretimento das geleiras; incidência de chuva ácida; algumas espécies de animais em extinção e outras em risco; desastres ambientais; aumento nas estatísticas de câncer de pele; alergias causadas por produtos químicos; necessidades de novos aterros sanitários e desmantamento de nossas florestas.

Segundo Castelli (2006), o consumidor está cada vez mais aderindo aos produtos das empresas que estão em sintonia com o meio ambiente e criticando aquelas que o desrespeitam. Abreu (2001) afirma que não devemos pensar que as pressões referentes ao desempenho ambiental das empresas estão restritas ao setor industrial. Os recursos naturais são utilizados por todos e de todos será cobrada uma postura ética com o meio ambiente.

De acordo com Dias (2007), as preocupações com questões ambientais se estenderam para os vários âmbitos da sociedade: econômico, político, social, científico, tecnológico, etc., para os quais foram criados vários fóruns mundiais de debate. Todos com o objetivo de se criar soluções para reduzir os danos ao meio ambiente e o desequilíbrio ambiental. Os proprietários da Pousada Recanto da Natureza, também influenciados por esta preocupação desde a construção da pousada, implantaram ações sustentáveis para reduzir os impactos ambientais do local.

Por meio de vários meios de comunicação, muitas informações sobre o impacto das ações do homem sobre o meio ambiente chegaram até a população e com o tempo os valores institucionais da sociedade foram mudando, como demonstra Vaz (1995, p. 346):

Qualidade – Enquanto a orientação de consumo predominante até os anos 80 enfatizava a quantidade de bens, o acúmulo de produtos e a ostentação de riqueza, os anos 90 introduziram definitivamente o conceito de qualidade de vida [...];

Durabilidade – Se, até então imperava a fabricação de embalagens descartáveis, produtos de vida curta obsolescência programada, o fator “durabilidade” tornou-se determinante. A reutilização de materiais passou a ser valorizada. O longo prazo substituiu o curto prazo.

Coletividade – Os anos 90 apontaram ainda uma tendência de visão social. Os riscos de comprometimento ambiental, com consequências danosa para a vida, mostraram a inutilidade dos comportamentos individuais, egoístas. O conceito de responsabilidade coletiva.

Neste meio tempo as empresas também passaram por adaptações para atender a um novo tipo de consumidor que se preocupava em saber se a organização desenvolvia ações para reduzir os impactos causados no ambiente. Conforme descreve Ottman (1994), iniciou uma nova era para o *marketing*, na qual, além dos produtos serem avaliados por seu desempenho e preço, também começou a ser considerado se o fornecedor tinha responsabilidade social. A qualidade do produto vem vinculada ao impacto ambiental causado por ele, até mesmo após o seu consumo, cuja embalagem do produto poderá causar um problema ambiental no longo prazo, depois do seu descarte. Assim a Pousada Recanto da Natureza utilizou materiais como: sensores de presença, válvulas para redução

do volume de água nas torneiras e vasos sanitários, coletores de água da chuva, placas para energia solar; e teve a preocupação de fazer a construção com o pé-direito alto; deixar *brises* no teto, com o intuito de causar menos danos ao ambiente e utilizar menos recursos naturais.

De acordo com Ottman (1994), o perfil consumerista, surgido após as mudanças de valores que foram impulsionadas pelo conceito ambiental, é de consumidor verde. Este grupo é formado por pessoas instruídas, maduras, influentes e de nível superior, que são motivados por um desejo de proteger a qualidade de suas vidas e preservar o ambiente para os seus filhos. Possuem enorme poder de compra e satisfazer suas necessidades impõem muitos desafios, pois eles não estão dispostos a abrir mão de atributos como desempenho, qualidade e conveniência em favor da busca pela proteção do meio ambiente.

Para as empresas é um grande desafio se tornar sustentável, pois os consumidores querem produtos que sejam ecologicamente corretos, mas que tenham as mesmas características dos produtos tradicionais. A Pousada Recanto da Natureza, além de ter ações sustentáveis, também apresenta os opcionais das pousadas concorrentes da região.

O futuro e a garantia das empresas no mercado poderão ser definidos se a empresa for sustentável ou não. De acordo com Jöhr (1994), está inserida nessa filosofia uma extraordinária oportunidade em termos econômicos, promovendo o desenvolvimento sustentável da empresa e garantindo a sobrevivência em longo prazo. Ela também garante a presença no mercado, a rentabilidade e os postos de trabalho para os seus funcionários.

O ambiente, seja ele natural ou artificial, é o ingrediente mais fundamental do produto turístico. Entretanto, no momento em que a atividade turística acontece, o ambiente é inevitavelmente modificado, seja para facilitar o turismo ou durante o processo turístico. A preservação ambiental e os programas de melhoramento são agora uma parte fundamental de muitas estratégias de desenvolvimento e tais considerações são tratadas com muito mais respeito do que eram durante a primeira metade do século XX. (COOPER et al., 2001, p.184).

A Pousada Recanto da Natureza está acompanhando o mercado, pois desde seu princípio desenvolveu ações sustentáveis, atendendo a este público exigente, além de buscar melhorias contínuas.

Ao planejar o desenvolvimento, devem-se considerar cinco dimensões de sustentabilidade, conforme Sachs (1993), cujos objetivos são:

- Social: aproximar o padrão de vida da população, no qual exista maior equidade na distribuição do "ter" e da renda. Redução das desigualdades sociais.

- Econômica: possibilitada por uma alocação e gestão mais eficientes dos recursos e por um fluxo regular do investimento público e privado. Deve ser avaliada mais em termos macrosociais do que apenas por meio de critérios de lucratividade microempresarial. Aumento da produção e da riqueza social.

- Ecológica: utilização de recursos ou produtos renováveis e/ou abundantes e ambientalmente inofensivos; redução do volume de resíduos e de poluição, por meio da conservação e da reciclagem de energia e recursos; entre outros. Melhoria da qualidade do meio ambiente e preservação das fontes de recursos energéticos e naturais para as próximas gerações.

- Espacial: voltada a uma configuração rural-urbana mais equilibrada e uma melhor distribuição territorial. Evitar excesso de aglomerações.

- Cultural: continuidade cultural com respeito às especificidades de cada ecossistema, de cada cultura e de cada local. Evitar conflitos culturais com potencial regressivo.

Identifica-se que a Pousada Recanto da Natureza desempenha ações sustentáveis nas seguintes dimensões: social, econômica, ambiental (ecológica) e cultural. Sendo que em algumas ações sustentáveis desempenhadas as dimensões estão interligadas, como, por exemplo, na própria construção da pousada, na qual esteve presente a preocupação ambiental e econômica.

Segundo Swarbrooke (2000, p. 84), na construção de um novo empreendimento é necessário assegurar que seja:

- Construído em locais apropriados, tendo em vista a existência de serviços e infra-estrutura locais;
- Em uma escala adequada para o lugar e a localidade;
- Construído a partir de materiais reciclados e obtidos no local, sempre que possível;
- Projetado para ser eficiente no uso de energia;
- Desenvolvido de forma a minimizar o uso de recursos, como a água, e a perturbação dos habitats de animais selvagens

A Pousada Recanto da Natureza enquadra-se no perfil de construção proposto, pois houve preocupação com estes detalhes em sua construção, alguns citados a seguir:

- Edificações termo-acústicas, vidros duplos, contribuindo com a economia de energia elétrica.
- Utilização de madeiras de reflorestamento e materiais reciclados.
- Aproveitamento da iluminação zenital e de *brises*.
- Ventilação cruzada e pé-direito alto para melhor ventilação das áreas e redução do uso de ventiladores e ar-condicionado.
- Captação e armazenamento das águas pluviais.
- Instalação de aquecimento solar da água.
- Sensores de presença nos corredores, utilização de lâmpadas fluorescentes e acesso às suítes por meio de cartão-chave, economizando energia elétrica.
- Torneiras e vasos sanitários com baixo fluxo de água para evitar desperdício.

Por meio de campanhas de conscientização com a população local e com os funcionários da pousada, os mesmos são informados de como economizar recursos, preservar a natureza e adotar medidas sustentáveis, identificando-se as dimensões social, ambiental e econômica, como nas ações abaixo:

1. Instalação de recipientes fixos de xampu e sabonete nos banheiros das suítes, para eliminar o uso de embalagens descartáveis (dimensão econômica e ambiental).
2. Instalação de coletores seletivos de lixo (dimensão ambiental).
3. Local próprio na pousada para o armazenamento do lixo reciclável (dimensão ambiental).
4. Compostagem dos resíduos orgânicos, onde os mesmos são triturados e utilizados como adubo do jardim (dimensão econômica e ambiental).
5. Doação do óleo utilizado na cozinha à instituição que o recicla (dimensão ambiental).
6. Tratamento de esgoto através do sistema de raízes (dimensão ambiental).
7. Utilização de folhas de papel para rascunho no escritório administrativo (dimensão ambiental).
8. Apoio a movimentos comunitários (dimensão social).

No âmbito social e cultural, podemos elencar outras práticas que a pousada desempenha: dispõe de bolsas feitas com material reciclado para venda aos hóspedes, confeccionadas por artesãos da região; os objetos de decoração da pousada são artesanais e advindos da comunidade local; exposição de trabalhos da comunidade local; envolvimento com a comunidade local por meio de apoio a movimentos comunitários de conservação do meio ambiente e projetos de valorização da cultura, artesanato local e da tradição. Estas ações incentivam a economia local. Ainda a pousada estreita laços com a comunidade local realizando caminhadas ecológicas, recolhimento de lixo inorgânico das áreas naturais, palestras sobre o meio ambiente, dicas de economia, informações sobre consumo de energia elétrica, água, produção de resíduos, consumo consciente, entre outros.

Sachs (*apud* MONTIBELLER, 2004) ainda considera a sustentabilidade espacial/geográfica como voltada a uma configuração rural-urbana mais equilibrada e uma melhor distribuição territorial, ou seja, evitar excesso de aglomerações. Neste contexto, o caso não descreve se os

proprietários da Pousada Recanto da Natureza preocuparam-se com esta questão, pois a mesma está situada na Praia de Bombas, onde se percebe grande fluxo de pessoas principalmente durante os meses de veraneio.

De acordo com Barbieri (2004), existem três abordagens para a gestão ambiental empresarial: Controle da poluição, Prevenção da Poluição e Estratégica. Segundo o autor, a abordagem controle da poluição se caracteriza pelo estabelecimento de práticas para impedir os efeitos da poluição gerada por um dado processo produtivo; já a abordagem Prevenção da poluição se caracteriza por procurar atuar sobre os produtos e os processos produtivos para prevenir a geração de poluição, empreendendo ações com vistas a uma produção mais eficiente e, portanto, poupadora de materiais e energia em diferentes fases do processo de produção e comercialização. Na abordagem Estratégica, Barbieri (2004) aponta que os problemas ambientais são tratados como uma das questões estratégicas da empresa e, portanto, relacionadas com a busca de uma situação vantajosa no seu negócio atual ou futuro.

Dentre as três abordagens citadas por Barbieri (2004): Controle da poluição, Prevenção da Poluição e Estratégica, pode-se afirmar que a Pousada Recanto da Natureza se enquadra em grande parte sobre o enfoque estratégico, pois as ações exercidas são preventivas e antecipatórias, utilizando-se de tecnologias limpas. Isso se justifica no processo de construção da pousada, com a utilização de tecnologias de economia de água e energia elétrica e tecnologias recicladas, como madeiras plásticas. Há um grande envolvimento por parte da administração da pousada de maneira permanente e sistemática. Porém, quando se trata da preocupação básica dos gestores, se caracteriza ainda como o uso eficiente dos insumos que fazem parte da abordagem de Prevenção da Poluição. Por mais que a pousada possa atrair hóspedes específicos, preocupados com as questões ambientais da empresa, não há um levantamento sobre essa quantidade. Ainda precisam analisar a gestão socioambiental pensando na competitividade da pousada.

Diversas ações simples podem ser realizadas nas residências para contribuir com a sustentabilidade e com a economia de recursos naturais. Utilizando como exemplo a reportagem de Costa (2010), "Energia. Economize com conforto", divulgada no Jornal Santa Catarina no dia 06 de agosto de 2010, pode-se citar:

- Celulares e câmaras
- Carregar conforme o tempo necessário especificado no manual.
- Ar-condicionado
- Regular o termostato;
- Desligar o aparelho quando o ambiente estiver desocupado;
- Manter janelas e portas fechadas quando o aparelho estiver ligado.
- Geladeiras e freezers
- Não manter a porta aberta por tempo prolongado;
- Não forrar as prateleiras da geladeira, pois dificulta a circulação de ar;
- Fazer o degelo periodicamente para evitar a formação de camada de gelo;
- No inverno, regular o termostato no mínimo;
- Não secar roupas, pois consome muita energia;
- Ao viajar, esvaziar o aparelho e desligá-lo da tomada;
- Manter a borracha de vedação da porta em perfeito estado.
- Chuveiro elétrico
- Deixar a chave na posição verão quando não estiver frio;
- Fechar a torneira no momento de se ensaboar;
- Tempo de banho necessário e não extenso.
- Iluminação

- Durante o dia aproveitar a luz solar abrindo cortinas e janelas, assim evitando acender lâmpadas;

- Sempre apagar as luzes ao sair dos ambientes;

- Utilizar lâmpadas fluorescentes, que são mais econômicas e duráveis;

- Pintar as paredes internas e o teto com cores claras que refletem melhor a luz e diminuem a necessidade de iluminação artificial.

- *Notebooks* e computadores

- Ajustar a tela para brilho mínimo;

- Utilizar os aparelhos em ambientes pouco iluminados para ganhar contraste no brilho da tela;

- Manter a antena da Internet *wi-fi* ligada somente quando estiver utilizando-a;

- Evitar acessar frequentemente o HD, ou seja, evitar abrir muitos programas simultaneamente;

- Configurar as opções de economia de energia para que o HD pare de girar após poucos minutos de inatividade.

- Televisão

- Desligar a televisão quando não estiver assistindo;

- Usar o *timer* da televisão quando for dormir;

- Desligar o aparelho da tomada e não somente no controle remoto.

- Máquina de lavar roupa

- Evitar acionar o botão de lavagem com água quente;

- Economizar água e energia elétrica lavando de uma só vez a quantidade máxima de roupa indicada pelo fabricante;

- Usar a dose certa de sabão especificada no manual do aparelho, para evitar repetir operações de enxágue.

- Lixo

- Verificar se o município possui coleta seletiva e realizar a separação do lixo seco do orgânico.

- Lavação de calçadas e carros

- Ao lavar o carro, utilize balde com água para ensaboar o veículo, em vez de utilizar somente a mangueira e desperdiçar água.

- As calçadas podem ser varridas mais vezes, desta forma não há necessidade de serem lavadas com maior frequência.

Observando as ações citadas, talvez o que falte é a mobilização das pessoas em realizar ações simples e práticas, pois a consciência da importância de economizar os recursos naturais é ampla e de conhecimento e alcance de todos. Por vezes a acomodação é empecilho e muitas das ações citadas permanecem no descaso. Por vezes as pessoas acreditam que, realizando tais ações, estarão reduzindo seu conforto, no entanto são ações de fácil execução e que não interferem no conforto e ainda contribuem com a redução de custos da energia elétrica, por exemplo.

Conforme Abreu (2001), o crescente envolvimento da sociedade com as questões ambientais tem estimulado os turistas a exigir um novo tipo de qualidade, que além de estar atrelado à qualidade dos serviços prestados, está associado com a qualidade ambiental.

Assim, frente à preocupação ambiental presente na sociedade, o segmento hoteleiro brasileiro também se faz presente e aderiu por meio da adoção de práticas e princípios sustentáveis aos Sistemas de Gestão Ambiental, como: o Sistema Ambiental Hóspedes da Natureza da ABIH, o Sistema ambiental baseado na metodologia de Produção Mais Limpa (P+L), os Sistemas Ambientais

Autônomos e o Sistema Ambiental baseado na Série ISO 14000, além de participar de programas ligados ao meio ambiente, como o “Bem Receber” e adesão ao “Selo Verde”.

O medo e a insegurança no início do sonho de ter uma pousada estiveram presentes constantemente nos irmãos, mas o empreendedorismo nato dos mesmos não os deixou interromper seu objetivo. Buscaram informações sobre hotelaria e apoio em diferentes fontes: participaram de reuniões do sindicato da categoria e de oficinas do SEBRAE, realizaram busca pela Internet, observaram revistas especializadas, dentre outras opções. Foi, para eles, de fundamental importância o acesso às instruções da norma ABNT NBR 15401, ao Programa Bem Receber e ao Programa Hóspedes da Natureza - ABIH.

Percebe-se que a Pousada já realiza ações que se enquadram no Programa “Hóspedes da Natureza”, como: treinamento e conscientização dos funcionários sobre as ações sustentáveis praticadas pela pousada. Os funcionários são treinados para economizar recursos, preservar a natureza e explicar aos hóspedes por que adotam as medidas. Há separação do lixo; compostagem de resíduos orgânicos; a campanha “Água é Vida”; que implica várias ações que reduzem o consumo de água. As ações citadas vão ao encontro dos objetivos do Programa Hóspedes da Natureza, conforme citado por Gonçalves (2004, p.79), como: estimular e viabilizar projetos de construção limpa, estabelecer uma relação de parceria com fornecedores para desenvolvimento de embalagens e produtos compatíveis com a gestão ambiental e estimular a função da hotelaria como agente multiplicador por meio de ações de divulgação de gestão ambiental entre os hóspedes, os funcionários e a comunidade do entorno.

Assim, a pousada também utiliza técnicas da Produção Mais Limpa:

[...] O sistema ambiental P+L em se tratando de processo, visa à conservação de materiais, água e energia, eliminação de materiais tóxicos e perigosos, redução da quantidade e toxicidade de todas as emissões e resíduos, na fonte durante a manufatura. E em relação ao produto, visa à redução do impacto ambiental e para a saúde humana durante todo o ciclo de vida do produto, da extração da matéria-prima, manufatura, consumo, uso e disposição ao descarte final. (GONÇALVES, 2004, p. 85).

O empreendimento também se enquadra nos sistemas ambientais autônomos, que são sistemas ambientais específicos que foram especialmente desenvolvidos por alguns hotéis ou redes visando ao gerenciamento de água e energia, de reciclagem ou abrangendo objetivos mais amplos. Conforme foi descrito, a pousada também poderá conquistar o Selo Verde, dentre as ações já praticadas e também participar do Programa Bem Receber.

Ao praticar essas ações sustentáveis, a pousada, além de estar contribuindo com o meio ambiente, está melhorando sua imagem perante a sociedade e principalmente junto aos hóspedes, que estão cada vez mais em busca de “produtos verdes”, sendo esta uma oportunidade de mercado para aquelas empresas que praticarem tais ações.

As ações sustentáveis implantadas desde a construção da Pousada Recanto da Natureza, assim com as ações praticadas em sua rotina, não chegam a ser um diferencial competitivo perante as outras pousadas, pois ainda não houve mensuração se o cliente quando vai escolher uma pousada leva em consideração se a mesma tem ações sustentáveis ou não. Para a maioria dos clientes, o que ele percebe em sua estadia são pequenas diferenças, como a coleta seletiva, os folhetos explicativos, os sensores de luz, mas nenhum deles proporciona alguma diferença na qualidade dos serviços prestados pela pousada. Para a maior parte dos turistas o diferencial seria o valor da diária, os opcionais que a mesma oferece, a localização, o atendimento e as acomodações.

A Pousada Recanto da Natureza está posicionada como uma empresa que se preocupa com questões ambientais, levando em consideração que suas práticas são voltadas para a ecoeficiência.

[...] Uma importante ferramenta para a redução dos impactos ambientais nos empreendimentos hoteleiros é adoção de estratégias de ecoeficiência. Para aprimorar o uso da ferramenta, torna-se necessário o desenvolvimento de um conjunto de indicadores que possibilitem monitorar efetivamente a melhoria do desempenho ambiental. (DEMAJOROVICK; MINAKI; CROOK, 2007, p. 1).

As práticas sustentáveis adotadas pela Pousada Recanto da Natureza são importantes para reduzir os impactos no ambiente, reduzir custos e melhorar a questão social da comunidade local, e também o são para os proprietários, que sabem que estão fazendo a coisa certa e que é dever das

empresas diminuir cada vez mais os seus impactos. Pode ser que no futuro, com um engajamento maior da sociedade nas questões ambientais, as ações sustentáveis possam ser um diferencial competitivo no ramo da hotelaria.

A utilização de mecanismos de mensuração, como os indicadores de consumo de água; o treinamento específico, que é proporcionado aos funcionários; as ações de conscientização com os hóspedes e as ações preventivas como a reciclagem do lixo justificam a afirmação de que se trata de uma forma de gestão ambiental.

O fator estratégico de *marketing* e divulgação também é percebido, porém isto é consequência de sua forma de gestão, não sendo o foco principal dos proprietários. Percebe-se que há um alto comprometimento dos gestores na prática das ações sustentáveis, o que facilita o envolvimento também por parte dos funcionários, já que o estabelecimento das ações segue a hierarquia. O que se observa nos proprietários da Pousada Recanto da Natureza não é uma busca pela eficiência ecológica devido a uma pressão da sociedade e da legislação, eles têm em sua filosofia de vida e projeto as questões sustentáveis. Buscaram conhecimentos específicos e auxílio de programas de treinamento para a implantação de sua forma de gestão. Além do envolvimento com questões ambientais por parte dos gestores e também dos funcionários, a pousada possui instrumentos de mensuração (Indicadores de consumo e água da pousada) e processos (separação de lixo, trabalhos de conscientização dos hóspedes) que justificam a gestão ambiental na empresa.

De acordo com Demajorovick, Minaki e Crook (2007, p. 8):

[...] os múltiplos indicadores desenvolvidos têm como objetivo quantificar o impacto das atividades empresariais sobre o meio ambiente, avaliar sua importância e monitorar melhorias. Além disso, os indicadores são usados para simplificar uma variedade de dados complexos e facilitar o planejamento e o acompanhamento do desempenho de uma organização, setor ou nação.

Considera-se viável a adoção das práticas sustentáveis pela pousada levando em conta as preocupações cada dia mais frequentes com a questão ambiental e a sustentabilidade dos negócios. De acordo com Donaire (1999), a proteção ao meio ambiente transforma-se em um quadro de ameaças e oportunidades, em que as consequências passam a poder significar posições na concorrência e na própria permanência ou na saída do mercado. A sociedade atual tem se mostrado extremamente preocupada com a degradação ambiental, exigindo cada vez mais que as empresas respeitem a natureza e a própria sociedade, por meio de normas e procedimentos legais e gerenciais. Já existe hóspede que considera a adoção de práticas sustentáveis um fator de escolha para sua hospedagem.

Como se pôde perceber no decorrer do *Case* em questão, existem ações sustentáveis que podem ser implantadas sem grandes custos por empresas de pequeno porte, como a Pousada Recanto da Natureza. Já a conquista de certificações ambientais, como a ISO 14000, é algo a ser conquistado, pois as certificações são implantadas por empreendimentos de médio a grande porte, principalmente em função de seus custos de implantação e manutenção.

O importante é as empresas começarem, aos poucos, suas ações de acordo com o valor que puderem disponibilizar. Com certeza os resultados já serão positivos e trarão benefícios não somente financeiros para pousada como benefícios para sociedade pela conservação dos recursos naturais.

REFERÊNCIAS

- ABREU, D. **Os ilustres hóspedes verdes**. Salvador, BA: Casa da qualidade, 2001.
- BARBIERI, J. C. **Gestão Ambiental Empresarial**: conceitos, modelos e instrumentos. São Paulo: Saraiva, 2004.
- CADERNO de boas práticas em arquitetura: eficiência energética nas edificações: Ecovilas - Rio de Janeiro: ELETROBRÁS: IAB, Departamento do Rio de Janeiro, 2009.
- CASTELLI, G. **Gestão Hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.
- COOPER, C.; FLETCHER, J.; FYALL, A.; GILBERT, D.; WANHILL, S. **Turismo, princípios e prática**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

COSTA, D. Energia. Economize com conforto. **Jornal de Santa Catarina**, Blumenau, 6. ago. 2010. Economia, p. 10.

DEMAJOROVIC, J.; MINAKI, L.; CROOK, T. Avaliação do desempenho ambiental em hotéis: uma proposta de indicadores de ecoeficiência. *In*: ENGEMA, 9., 2007, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ENGEMA, 20007.

DIAS, R. **Marketing ambiental**: ética, responsabilidade social e competitividade nos negócios. São Paulo: Atlas, 2007.

DONAIRE, D. **Gestão Ambiental na empresa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GONÇALVES, Luiz Cláudio. **Gestão Ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.

JÖHR, H. **O verde é negócio**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 1994.

MONTIBELLER, G. F. **O mito do desenvolvimento sustentável**: meio ambiente e custos sociais no moderno sistema produtor de mercadorias. 2. ed. rev. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2004.

OTTOMAN, J. A. **Marketing verde**. São Paulo: Makron Books, 1994.

PORTAL EXAME. **Exame elege o Walmart a Empresa Sustentável do Ano**. São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://portalexame.abril.com.br/negocios/exame-elege-walmart-empresa-sustentavel-ano-511672.html>>. Acesso em : 15 agosto 2010.

PROGRAMA BEM RECEBER. Disponível em: <http://www.bemreceber.org.br/site/home/indexInt.php?id=20>. Acesso em: 31 Maio 2010.

SACHS, I. **Estratégias de Transição para o século XXI**: desenvolvimento e meio ambiente. São Paulo: Studio Nobel, 1993.

SWARBROOKE, J. **Turismo sustentável**: conceitos e impacto ambiental, vol.1. São Paulo: Aleph, 2000.

VAZ, G. N. **Marketing institucional**: o mercado de idéias e imagens. São Paulo: Pioneira, 1995.

BIBLIOGRAFIA INDICADA

ANDRADE, R. O. B. de; CARVALHO, A. B. de; TACHIZAWA, T. **Gestão ambiental**: Enfoque estratégico aplicado ao desenvolvimento sustentável. São Paulo: Person Education, 2002.

BACKER, P.de. **Gestão Ambiental**: A administração verde. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

BERLE, G. **O empreendedor do verde**. São Paulo: Makron, McGraw-Hill, 1992.

REIS, L. F. S. de S. D.; QUEIROZ, S. M. P. **Gestão Ambiental em pequenas e médias empresas**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

RUTHERFORD, D. G. **Hotel**: gerenciamento e operações. 2. ed. São Paulo: Roca, 2004.

SACHS, I. **Caminhos para o desenvolvimento sustentável**. Rio de Janeiro: Garamond, 2002.

SACHS, I. **Dilemas e desafios do desenvolvimento sustentável no Brasil**. Rio de Janeiro: Garamond, 2007.

SWARBROOKE, John. **Turismo sustentável**: gestão e marketing. 4. vol. São Paulo: Aleph, 2000.

VIEIRA, E. V. de. **Desperdício em hotelaria**: soluções para evitar. Caxias do Sul: Educus, 2004.