

**UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI**

**PROGRAMA DE MESTRADO EM HOSPITALIDADE**

**CERTIFICAÇÃO DO TURISMO SUSTENTÁVEL PARA  
MEIOS DE HOSPEDAGEM. UM ESTUDO SOBRE O  
CAMINHO DO OURO DE PARATY-RJ.**

**AFONSO GETÚLIO ZUCARATO**

**São Paulo**

**2006**

**UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI**

**PROGRAMA DE MESTRADO EM HOSPITALIDADE**

**CERTIFICAÇÃO DO TURISMO SUSTENTÁVEL PARA  
MEIOS DE HOSPEDAGEM. UM ESTUDO SOBRE O  
CAMINHO DO OURO DE PARATY-RJ.**

**AFONSO GETÚLIO ZUCARATO**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção de título de Mestre em Hospitalidade, área de concentração Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade e linha de pesquisa Políticas e Gestão em Hospitalidade e Turismo, da Universidade Anhembi Morumbi, sob orientação do Prof. Dr. Davis Gruber Sansolo.

**São Paulo**

**2006**

AFONSO GETÚLIO ZUCARATO

CERTIFICAÇÃO DO TURISMO SUSTENTÁVEL PARA MEIOS DE  
HOSPEDAGEM. UM ESTUDO SOBRE O CAMINHO DO OURO DE  
PARATY-RJ.

**BANCA EXAMINADORA**

**Prof. Dr. Davis Gruber Sansolo**

\_\_\_\_\_

**Profª Dra. Ada de Freitas Manetti Dencker**

\_\_\_\_\_

**Profa. Dra. Rita de Cássia Ariza Cruz**

\_\_\_\_\_

## DEDICATÓRIA

*À minha esposa Ana pela dedicação, incentivo, colaboração na leitura, revisão, comentários e compreensão pela minha ausência durante meus estudos. Aos meus filhos, noras e netos: Alexandre, Dê e Alice; Augusto e Mariana; André, Renata e Lucas, de quem tenho muito orgulho, e aos meus pais Afonso (in memória) e Thereza, meus eternos professores.*

## AGRADECIMENTOS

Essa é mais uma importante etapa que completo. Uma meta cumprida para um novo momento na minha vida pessoal e profissional quero, aqui expressar os meus agradecimentos àqueles que direta ou indiretamente contribuíram para que essa importante conquista fosse alcançada.

A Deus pela vida e pela constante motivação que a cada dia nos abre novos caminhos.

A minha esposa Ana, pelo incentivo, apoio, ajuda nas revisões, e que soube entender minha ausência durante meus estudos.

Aos professores do Mestrado pelos ensinamentos e incentivos durante o programa em particular as Prof<sup>a</sup> Célia Maria de Moraes Dias e Ada de Freitas Manetti Dencker na qualificação.

Ao meu orientador e amigo Davis, de quem recebi inúmeras contribuições e com competência me orientou nesses quase 2 anos de trabalho.

E finalmente as inúmeras pessoas e amigos de Paraty, que contribuíram de forma significativa para a realização desse projeto de forma particular: Alejandro Carmos – Pousada Lagune Blue; José Cláudio de Araújo – ex-prefeito de Paraty; Rodrigo e Dione da comunidade da Trindade; Caué – monitor ambiental da APA do Cairuçu; Terezinha – Comunidade Quilombola Campinho Independência; Luiz Armando França – Associação de Guias; José Gomes da Silva – Presidente da Associação Comercial e Industrial; Maria Auxiliadora – Coordenadora do Balcão Sebrae; João Fernandes Oliveira (João Bee) – Coordenador do Projeto de Revitalização do Caminho do Ouro; Marcos Ribas – Sítio Histórico e Ecológico Caminho do Ouro; Domingos Oliveira – Folha do Litoral; Maria José Rameck – Instituto Histórico; Gilberto – Instituto Estadual de Floresta; Rui Zilnet – Assessor de Imprensa do Gabinete do Deputado estadual André do PV e aos proprietários das pousadas do caminho do ouro que participaram dos estudos de caso.

## RESUMO

O final do século XX marca a crítica e o questionamento sobre os conceitos clássicos de desenvolvimento focado em aspectos econômicos; preocupações quanto à relação do meio ambiente com a economia provocaram o debate sobre o significado do desenvolvimento sustentável, mais especificamente relacionado às atividades turísticas em função do crescimento dessa atividade em muitas localidades. Assim, a correlação entre o turismo e o meio ambiente, particularmente em áreas protegidas, ganha destaque nas agendas de governos e da sociedade. O presente estudo foi desenvolvido com o objetivo de verificar a compatibilidade do programa de certificação do turismo sustentável – PCTS para meios de hospedagem no âmbito das pousadas do Caminho do Ouro no município de Paraty – RJ. Trata-se de um estudo de caso com uma abordagem hipotética dedutiva. Os dados foram coletados por meio de entrevista em profundidade com os proprietários das pousadas e representantes da comunidade paratiense. Os resultados da pesquisa apontam que o programa tem baixa compatibilidade de implementação, por não considerar as características e peculiaridades regionais, as especificidades das empresas, o custo de implementação e entraves diversos. Apesar dessas evidências, o pequeno porte dos meios de hospedagem, e a boa consciência dos proprietários quanto ao meio ambiente são indicadores de que um processo de gestão ambiental é perfeitamente possível de ser implementado. Diante desse cenário, com apoios institucionais adequados e o uso de métodos de planejamento participativo já conhecidos, como a metodologia Dlis, um programa de certificação do turismo pode ser construído e implementado, resultando de um processo coletivo de relevância local que possibilita o desenvolvimento econômico de forma sustentável a longo prazo.

**Palavras chaves:** Certificação do turismo sustentável; Gestão ambiental; Turismo em áreas de proteção.

## **ABSTRACT**

*At the end of 20<sup>th</sup> Century the criticism and the questioning about the classic concepts of development focused on the economic aspects are marked. Concerns about the relationship between environment and economy provoked debates covering the meaning of the sustainable development, more specifically related to touristic activities due to its growth in many places. Thus, the correlation between the tourism and environment, particularly in protected areas, became more evident in government and society's agendas. This present study was developed aiming to verify the compatibility of the certification program of the sustainable tourism – PCTS, for lodging in the Gold Trail, located in Paraty-RJ. This study case uses a deductive hypothetical approach. Data was collected in a detailed process interviewing lodging owners and other people representing the local community of Paraty. The research results show that the program has low implementation compatibility, for not considering regional characteristics and peculiarities in addition to the specificities of the companies, the high cost of implementation and other obstacles. In spite of these evidences, the small size of the lodging companies and the owners' awareness about the environment indicates that it is possible to implement a process of environmental management. In face of this scenario, with an adequate institutional supports as well as the use of already known methods of shared planning as the Dlis methodology, a program of certification tourism can be built and implemented, resulting from a collective process of local relevance allowing the long term economic development in a sustainable form.*

*Keywords: Certification for sustainable tourism; Environment management; Tourism in protected areas.*

## SUMÁRIO

|  |           |
|--|-----------|
| LISTA DE ILUSTRAÇÕES.....  | 10        |
| LISTA DE SIGLAS.....   | 12        |
| INTRODUÇÃO.....  | 15        |
| <br>   |           |
| <b>CAPITULO 1.....</b>   | <b>27</b> |
| <b>TURISMO SUSTENTÁVEL E A CERTIFICAÇÃO DO TURISMO</b>                     |           |
| 1.1. OS PROGRAMAS DE CERTIFICAÇÃO DO TURISMO.....                          | 32        |
| 1.2 . A CERTIFICAÇÃO DO TURISMO NO BRASIL.....                             | 49        |
| <b>1.2.1 O programa de certificação do turismo sustentável – PCTS.....</b> | <b>50</b> |
| <br>   |           |
| <b>CAPITULO 2</b>  |           |
| <b>OS MEIOS DE HOSPEDAGEM E A GESTÃO AMBIENTAL.....</b>                    | <b>55</b> |
| 2.1. A GESTÃO AMBIENTAL.....   | 55        |
| <b>2.1.1. Sistema de gestão ambiental – SGA.....</b>                       | <b>58</b> |
| <b>2.1.2 Normas técnicas de suporte a gestão ambiental.....</b>            | <b>60</b> |
| 2.1.2.1. Normas ambientais.....  | 60        |
| 2.1.2.2. Outras normas.....  | 61        |
| 2.2. A GESTÃO AMBIENTAL NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM.....                       | 64        |

|  |            |
|--|------------|
| <b>CAPITULO 3.....</b>   | <b>73</b>  |
| <b>ANALISE DO OBJETO DE ESTUDO: AS POUSADAS NO CAMINHO DO OURO DE PARATY – RJ.....</b> | <b>73</b>  |
| 3.1. O TERRITÓRIO DE PARATY.....   | 73         |
| 3.2. O TURISTA E OS MEIOS DE HOSPEDAGEM EM PARATY.....                                 | 79         |
| <b>3.2.1. Os meios de hospedagem.....</b>  | <b>81</b>  |
| 3.3. O TURISMO E O CAMINHO DO OURO DE PARATY.....                                      | 84         |
| <b>3.3.2. As pousadas no Caminho do Ouro.....</b>                                      | <b>90</b>  |
| <br>   |            |
| <b>CAPITULO 4.....</b>   | <b>92</b>  |
| <b>ANALISE DOS RESULTADOS DO CAMPO.....</b>  | <b>92</b>  |
| 4.1. ESTUDO DE CASO.....   | 93         |
| <b>4.1.1. Estudo de caso 1.....</b>  | <b>93</b>  |
| <b>4.1.2. Estudo de caso 2.....</b>  | <b>96</b>  |
| <b>4.1.3. Estudo de caso 3.....</b>  | <b>99</b>  |
| <b>4.1.4. Estudo de caso 4.....</b>  | <b>102</b> |
| 4.2. ANÁLISE DOS DADOS.....  | 105        |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS.....  | 110        |
| REFERÊNCIAS.....   | 113        |
| APÊNDICES.....   | 131        |

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

### Gráficos

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 01. | Atrativos visitados por estação.....                              | 80 |
| 02. | Tipo de turismo visitado por estação.....                         | 81 |
| 03. | Capacidade total de alojamento de campistas por macrorregião..... | 83 |

### Quadros

|     |   |     |
|-----|---|-----|
| 01. | Situações relevantes para diferentes estratégias de pesquisa..... | 18  |
| 02. | Questões e objetivo geral e específicos do estudo de caso.....    | 19  |
| 03. | Objetivos e específicos do estudo de caso.....                    | 20  |
| 04. | Principais eventos globais sobre a questão ambiental.....         | 28  |
| 05. | Principais programas de certificação no mundo.....                | 34  |
| 06. | Comparação entre as metodologias – processo e desempenho.....     | 40  |
| 07. | Nível de conformidade ou de sustentabilidade – CST.....           | 45  |
| 08. | Princípios para o turismo de natureza e ecoturismo – Neap.....    | 46  |
| 09. | Nível de conformidade ou de sustentabilidade – CST.....           | 93  |
| 10. | Resultado do grau de sustentabilidade do estudo de caso 1.....    | 96  |
| 11. | Resultado do grau de sustentabilidade do estudo de caso 2.....    | 99  |
| 12. | Resultado do grau de sustentabilidade do estudo de caso 3.....    | 102 |
| 13. | Resultado do grau de sustentabilidade do estudo de caso 4.....    | 105 |
| 14. | Resumo do grau de sustentabilidade dos casos estudados.....       | 106 |
| 15. | Evolução histórica da normalização.....                           | 147 |

### Tabelas

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 01. | Exemplo de plano de ação para redução de impacto ambiental em meios de hospedagem..... | 71 |
| 02. | Divisão dos visitantes por meio de hospedagem de Paraty.....                           | 82 |
| 03. | Dados gerais dos meios de hospedagem de Paraty.....                                    | 83 |

**Figuras**

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 01. | Exemplo dos indicadores de <i>benchmarks</i> .....   | 43 |
| 02. | <i>Sector baseline and best practice performance levels</i> .....                                | 43 |
| 03. | Fragmento do questionário de auto-avaliação do programa CST.....                                 | 44 |
| 04. | Ciclo do <i>plan-do-check-act</i> de implementação do sistema de gestão da sustentabilidade..... | 52 |
| 05. | Funcionamento do sistema de gestão da sustentabilidade.....                                      | 52 |
| 06. | Motivação das empresas para proteger o ambiente.....   | 57 |
| 07. | Relação estratégica entre os meios de hospedagem e o meio ambiente.....                          | 65 |
| 08. | Ciclo tradicional de processos em meios de hospedagem.....                                       | 69 |
| 09. | Ciclo ambiental sustentável em meios de hospedagem.....  | 71 |
| 10. | Localização do município de Paraty.....  | 73 |
| 11. | Áreas de conservação do município de Paraty.....   | 76 |
| 12. | Ampliação da ocupação do solo na região central de Paraty.....                                   | 79 |
| 13. | As três rotas que ligavam as regiões mineradoras ao litoral.....                                 | 84 |
| 14. | Imagem da maquete do traçado original do caminho do ouro e da rodovia Paraty–Cunha.....          | 87 |

## LISTA DE SIGLAS

ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

APA – Área de Proteção Permanente

Cetesb – Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental

CBTS – Conselho Brasileiro do Turismo Sustentável

CIEP – Centro Integrado de Educação Pública

CMAD – Comissão Mundial de Ambiente e Desenvolvimento

CST – *Certificación para la Sostenibilidad Turística*

DLIS – Desenvolvimento Local Integrado e Sustentável

Embratur – Empresa Brasileira de Turismo

Embrapa – Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária

EMS – *Environmental Management System*

ESOSOC – Conselho Econômico e Social das Nações Unidas

Fiesp – Federação das Indústrias do Estado de São Paulo

Funbio – Fundo Brasileiro para a Biodiversidade

GCOS – *Global Climate Observing System*

GEOR – Gestão Estratégica Orientada para Resultados

GRI – *Global Reporting Initiative*

Ibama – Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IDH – Índice de Desenvolvimento Humano

IEB – Instituto de Ecoturismo Brasil

IH – Instituto de Hospitalidade

IHEI – *International Hotels Environmental Initiatives*

IISD – *International Institute for Sustainable Development*

ISO – *International Standard Organization*

IUCN – *International Union for Conservation of Nature and Natural Resources*

NEAP – *Nature and Ecotourism Accreditation Program*

NSSD – *National Strategies for Sustainable Development*

OAB – Ordem dos Advogados do Brasil

OECD – *Organization for Economic Co-operation and Development*

OMT – Organização Mundial do Turismo

ONG – Organização Não-Governamental

ONU – Organizações das Nações Unidas

PCTS – Programa de Certificação do Turismo Sustentável

PEGN – Pequenas Empresas Grandes Negócios

PIB – Produto Interno Bruto

PNSB – Parque Nacional da Serra da Bocaina

Pnuma – Programa das Nações Unidas para o Ambiente

Sebrae – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SGA – Sistema de Gestão Ambiental

TIES – *The International Ecotourism Society*

TOI – *Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development*

UH – Unidades Habitacionais

UC – Unidade de Conservação

Unep – *United Nation Environment Programme*

WTO – *World Tourism Organization*

WTTC – *World Travel & Tourism Council*

WWF – *World Wildlife Fund*

## INTRODUÇÃO

A presente dissertação foi desenvolvida no Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, em São Paulo, e tem como área de concentração em planejamento e gestão estratégica e como linha de pesquisa políticas e gestão em hospitalidade e turismo, sob orientação do Prof. Dr. Davis Gruber Sansolo.

O trabalho busca analisar a compatibilidade do programa de certificação do turismo sustentável – PCTS com os meios de hospedagem, do Caminho do Ouro<sup>1</sup>, avalia seu grau de sustentabilidade e como o gerenciamento ambiental é realizado por esses empreendimentos (ferramentas de gestão, indicadores, possíveis entraves etc.).

O Caminho do Ouro, compreendido neste estudo, está situado no município de Paraty – RJ, e tem como referência geográfica a rodovia Paraty-Cunha – RJ-165. Esse segmento está inserido na zona de amortecimento<sup>2</sup> do Parque Nacional da Serra da Bocaina – PNSB, por isso precisa de especial atenção quanto ao seu uso e o gerenciamento dos recursos naturais.

Além dos atrativos naturais, como fazendas históricas, trilhas, rios e cachoeiras, a região ganhou interesse extra para os turistas no final da década de 1990 com o projeto de sua revitalização. Observa-se desde então o crescimento do número de meios de hospedagem na região; até 2000 havia apenas uma pousada operando.

Este projeto está estruturado em quatro capítulos, além da introdução. O primeiro capítulo – Turismo sustentável e a certificação do turismo – descreve as preocupações da sociedade contemporânea quanto à

---

<sup>1</sup>Foi um dos principais portões de entrada para o interior do Brasil no período colonial, com uma extensão de 1410 km. Foi construído por escravos entre os séculos XVII e XVIII, e por ele se escoavam as riquezas produzidas pelas regiões mineradoras das Gerais.

<sup>2</sup> Zona de amortecimento: o entorno de uma unidade de conservação, onde as atividades humanas estão sujeitas as normas e restrições específicas, com o propósito de minimizar os impactos negativos sobre a unidade. (Lei n.º 9.985, cap. 1, art.2 § 8).

sustentabilidade. O objetivo é o entendimento das profundas transformações ocorridas na sociedade pós-moderna, quando as questões ambientais ganham gradualmente destaque, quer por medidas impostas na legislação quer por um aumento da consciência ecológica, e que vem transformando diversos setores da economia, entre eles o do turismo. Analisa iniciativas, tanto públicas como privadas, com o intuito de promover práticas sustentáveis e fomentar o planejamento de seu uso nas atividades turísticas. São levantados os principais programas de certificação da atualidade, seus pontos em comum e as recomendações da OMT quanto à sua implementação. Esses elementos foram comparados como as propostas do programa brasileiro PCTS.

No segundo capítulo – A gestão ambiental e os meios de hospedagem – analisa-se a gestão ambiental como o conjunto de procedimentos que visa adequar e conciliar o desenvolvimento e qualidade ambiental e as normas técnicas de apoio à sua gestão. Em seguida, caracterizam-se os meios de hospedagem que, devido à infra-estrutura de que dispõem, viabilizam a permanência do turista no local e acabam sendo responsáveis pela criação de uma série de inter-relações que influenciam na gestão do lugar turístico.

O terceiro capítulo foca o objeto de estudo: as pousadas no Caminho do Ouro no município de Paraty – RJ. Nele é possível entender as características do território e como aconteceu seu processo de turistificação assim como o papel que o turismo representa na economia atual. Contextualiza o Caminho do Ouro e as pousadas nele inseridas.

No último capítulo são apresentados quatro estudos de caso de pousadas do Caminho do Ouro, com informações de cada empreendimento, ferramentas de gerenciamento ambiental que utilizam e avalia o grau de sustentabilidade de cada uma. Também se faz uma análise comparativa dos empreendimentos, levando-se em consideração os objetivos propostos pela pesquisa, além dos comentários finais e recomendações para futuros projetos.

A região de Paraty vem chamando à atenção da comunidade acadêmica, sendo objeto de estudo de diversas pesquisas científicas, algumas

já concluídas, outras ainda em andamento, a saber: Sobre uso e ocupação do solo: CURY, Isabelle (2002); MOURE, Laura Bahia Ramos (2003); CUNHA, Fernanda Craveiro (dissertação em andamento); gestão ambiental BENCHIMOL, Mariana de Faria (dissertação em andamento); e conflitos fundiários GOMES, Laura Jane (2002) GAVIRIA, Margarita Rosa (tese em andamento), somente para citar algumas.

Observa-se nos trabalhos mencionados acima que o uso e ocupação do solo foi e continua sendo uma questão complexa em Paraty, pois parte predominante do território (80%), está situada em áreas protegidas, como: o Parque Nacional da Serra da Bocaina – PNSB, o Parque Estadual de Paraty-Mirim, a Área de Preservação Ambiental de Cairuçu, a Estação Ecológica Tamoios (terrestre e marítima), a terra indígena Guarani-Araponga, a Reserva Ecológica da Joatinga e o Quilombo do Campinho, o que restringe sua utilização para fins econômicos pelos setores primário e secundário. O turismo acaba se beneficiando dessa condição, pois ajuda a preservação de boa parte dos atrativos naturais. Entretanto, o crescimento desordenado dessa atividade associado à falta de infra-estrutura urbana e turística, já desperta preocupações em áreas como Trindade e Praia do Sono.

Para procurar entender essas questões sobre meios de hospedagem em áreas de conservação e como a gestão ambiental e a certificação podem contribuir para a sustentabilidade dessas áreas, foi realizado um estudo o caso das pousadas do Caminho do Ouro no município de Paraty-RJ, localizadas no entorno, na chamada zona de amortecimento do Parque Nacional da Serra da Bocaina.

O procedimento metodológico para a realização do presente estudo segue a linha hipotética dedutiva, que de acordo com Rauen (2002), aborda a realidade a partir de considerações universais, leis e teorias, para então avaliar os fenômenos particulares.

De acordo com Yin (2005, p. 21-23), é a lógica de como se coletam e analisam as provas empíricas que vai definir a estratégia de pesquisa a ser adotada. Assim, ela deve ser definida em função do tipo de

questão apresentada segundo três condições essenciais (Quadro 01). A primeira e mais relevante para a escolha da estratégia é a forma da pesquisa. A deste trabalho, segundo o seu “como” tem enfoque explanatório, considerando-se a pesquisa histórica e estudo de caso. A segunda condição determinante da estratégia de pesquisa é a abrangência do controle que o pesquisador tem sobre os eventos comportamentais, o que neste caso não é relevante. A terceira condição visa o enfoque dos acontecimentos contemporâneos. Tomando-se como parâmetro as condições acima, a indicação mais adequada é o estudo de caso. Para tanto, se usa o quadro a seguir como orientação.

| Estratégia          | Forma de questão de pesquisa       | Exige controle sobre eventos comportamentais e | Focaliza acontecimentos contemporâneos |
|---------------------|------------------------------------|--|--|
| Experimento         | Como, por que                      | sim  | sim                                    |
| Levantamento        | Quem, o que, onde, quantos, quanto | não  | sim                                    |
| Análise de arquivos | Quem, o que, onde, quantos, quanto | não  | sim/não                                |
| Pesquisa histórica  | Como, por que                      | não  | não                                    |
| Estudo de caso      | Como, por que                      | não  | não                                    |

**Quadro 01:** Situações relevantes para diferentes estratégias de pesquisa  
Fonte: COSMOS Corporation, citado por YIN, 2005, p. 24.

Pondere-se que os fatores acima descritos é que conduzem à escolha mais precisa da pesquisa, segundo os critérios básicos propostos por Vergara (1998). Assim, esta pesquisa é classificada, quanto aos fins, como exploratória, pelo fato do tema ser recente e ainda pouco contemplado na literatura. Quanto aos meios de investigação, como pesquisa de campo – por meio do método de estudo de caso – que contribui para a compreensão de fenômenos contemporâneos (individuais, organizacionais e políticos), quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos (YIN, 2005, p.32) e bibliográfica.

Assim, um projeto de pesquisa que adota o método de estudo de caso deverá considerar cinco componentes, a saber: (1) as questões do estudo, (2) as proposições, (3) unidade de análise, (4) a ligação lógica dos dados às proposições e (5) critérios para interpretar os resultados (idem, p.42).

As questões formuladas para este estudo de caso e sua relação com os objetivos propostos estão expressas no quadro abaixo:

| Questões do estudo de caso  | Objetivos do estudo de caso   |
|---|---|
| Como as pousadas do Caminho do Ouro de Paraty estão aplicando práticas de sustentabilidade em seus processos e serviços tendo como objetivo um programa de certificação nos meios de hospedagem?  | <b>Objetivo geral:</b> verificar a compatibilidade do programa de certificação proposto pelo IH – PCTS (atualmente sob responsabilidade do Ministério do Turismo com as pousadas do Caminho do Ouro de Paraty   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Quais são os instrumentos utilizados pelos meios de hospedagem para o monitoramento das questões ambientais?</li> <li>➤ Como é verificada pela pousada a avaliação de seu desempenho ambiental?</li> <li>➤ Se, conhece e o que pensa o pousadeiro sobre a adoção de um programa de certificação</li> </ul> | <b>Objetivos específicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diagnosticar e identificar a situação e o nível de sustentabilidade das pousadas</li> <li>➤ Verificar os indicadores adotados pelas pousadas para medir e monitorar as ações desenvolvidas</li> <li>➤ Verificar os possíveis entraves e dificuldades para implementação de um programa de certificação do turismo sustentável</li> </ul> |

**Quadro 02:** Questões e objetivos geral e específico do estudo de caso

Para responder ao problema de pesquisa proposto (como as pousadas do Caminho do Ouro de Paraty estão aplicando práticas de sustentabilidade em seus processos e serviços tendo como objetivo um programa de certificação nos meios de hospedagem?) e, conseqüentemente, ao objetivo geral: *verificar a compatibilidade do programa de certificação proposto pelo IH – PCTS com as pousadas do Caminho do Ouro de Paraty*, houve a necessidade de se definir os propósitos do estudo, que estão relacionados com os objetivos específicos enumerados no quadro seguinte.

|  |
|--|
| <p><b>Objetivo específico 1:</b> Diagnosticar e identificar a situação e o nível de sustentabilidade das pousadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificar como as pousadas gerenciam os impactos ambientais que são passíveis de ser causados pela atividade</li> <li>➤ Identificar quais são as políticas e os programas de gerenciamento ambiental existentes</li> <li>➤ Verificar se existe o envolvimento de todos os funcionários na gestão ambiental</li> <li>➤ Verificar se a pousada participa de grupo e/ou associação ligado à conservação ambiental</li> </ul> |
| <p><b>Objetivo específico 2:</b> Verificar os indicadores adotados pelas pousadas para medir e monitorar as ações desenvolvidas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificar quais indicadores são usados para medir o desempenho ambiental</li> <li>➤ Verificar se os resultados demonstrados pelos indicadores são utilizados para a definição das medidas a serem adotadas</li> <li>➤ Identificar quais os problemas mais críticos, que recebem maior atenção e se possuem indicadores de desempenho</li> </ul>   |
| <p><b>Objetivo específico 3:</b> Verificar os possíveis entraves e dificuldades para implementação de um programa de certificação do turismo sustentável</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificar o nível de envolvimento da pousada no gerenciamento ambiental do entorno</li> <li>➤ Verificar o nível de infra-estrutura do entorno para o gerenciamento ambiental</li> <li>➤ Verificar o nível de comprometimento das políticas públicas com a questão ambiental</li> <li>➤ Identificar as dificuldades para adoção de boas práticas ambientais</li> </ul>                |

**Quadro 03:** Objetivos específicos do estudo de caso

A unidade de análise considerada neste estudo de caso é a delimitação da questão da sustentabilidade ambiental com vista à implantação de um programa de certificação, nos moldes propostos pelo PCTS nas pousadas localizadas no Caminho do Ouro no Município de Paraty-RJ.

Para a conexão lógica dos dados com os pressupostos definidos para o estudo e os critérios para a interpretação dos resultados foram utilizados os princípios sugeridos por Yin (2005, p.107), que são:

- (i) a utilização de diversas fontes de dados, visando proporcionar ao pesquisador uma abordagem mais ampla dos casos, possibilitando a análise cruzada de informações
- (ii) criação de banco de dados com estudos de caso para facilitar o acesso a informações, documentação e evidências
- (iii) encadeamento de evidências (ligações explícitas entre as questões feitas, os dados coletados e as conclusões a que se chegou)

Na coleta das evidências empregaram-se as seguintes técnicas (*idem*, p.111-132):

- Documentação: em livros, textos para a fundamentação empírica do referencial teórico, análise de diversos programas de certificação; arquivos do Instituto de Patrimônio Histórico de Paraty e Prefeitura Municipal (Plano Diretor de Turismo – 2003 e revisão do Plano Diretor do município) e coletânea de artigos do jornal Folha do Litoral (2000 a 2006).
- Entrevistas informais e formais, com questionários semi-estruturados, com proprietários de pousadas, entidades locais e formadores de opinião.
- Observação direta, quando do inventário no território, realização do campo e participação como ouvinte nas audiências públicas para discussão do anteprojeto do código ambiental e da apresentação das emendas à revisão do Plano Diretor.

A estratégia geral para a análise das evidências baseou-se em proposições teóricas (*ibidem*, p. 140), já que tanto os objetivos quanto as questões da pesquisa refletem as proposições levantadas na revisão da literatura, bem como a possibilidade de surgimento de novas abordagens sobre o tema tratado. Foram usadas as técnicas abaixo:

- Adequação de padrão: uma das estratégias mais desejáveis para a análise do estudo de caso. Essa lógica em que se “*compara um padrão fundamentalmente empírico com outro de base prognóstica*”, sendo os padrões coincidentes os resultados podem reforçar a validade interna do estudo de caso (*op. cit*, p.145).
- Triangulação: técnica de cruzamento dos dados obtidos das diversas fontes (ROBSON, 1993).

O projeto de pesquisa foi elaborado em duas fases, que serão detalhadas a seguir:

A **primeira fase** foi exploratória e, dado o seu caráter flexível, no que concerne ao planejamento, foi dividida em três etapas, sendo a primeira de caráter bibliográfico. Essa técnica, de acordo com Gil (1999, p.83), permite ao pesquisador, além de tomar contato de maneira mais profunda com o problema da pesquisa, uma reflexão sobre as diferentes vertentes do assunto. Desta forma buscou-se coletar um conjunto de informações sobre os principais programas de certificação da atualidade com o intuito de se compreender as ferramentas e suas aplicações nos diversos contextos e ambientes: praia, meios de hospedagens, restaurantes, marinas, parques, ecoturismo etc. Essa fase permitiu listar os elementos, os problemas e as críticas de um programa de certificação, suas aplicações e implicações, tanto no ambiente, como na sociedade ou no empreendimento. Ainda nessa fase, foram realizados um levantamento e uma análise de toda a documentação, além da norma NIH-54:2004 proposta pelo Programa de Certificação do Turismo Sustentável (PCTS) do Instituto de Hospitalidade.

Na segunda etapa foi realizado um trabalho de campo, para coleta de dados, no período de 1 a 7 de agosto de 2005, com o objetivo de conhecer e levantar elementos sobre as atividades turísticas e os meios de hospedagem no município de Paraty para subsidiar a formatação da pesquisa de campo.

O município de Paraty guarda um pouco da história da colonização brasileira, possuindo características muito peculiares, sendo que 80% de seu território se localiza em áreas de conservação. Reúne no mesmo espaço geográfico uma área tombada pelo Patrimônio Histórico Artístico Nacional, o Parque Nacional da Serra da Bocaina (PNSB), o Parque Estadual de Paraty-Mirim, a Área de Preservação Ambiental (APA) de Cairuçu, a terra indígena Guarani-Araponga, a reserva extrativista da Joatinga, e a comunidade quilombola Campinho Paraty, além de uma dezena de praias e ilhas paradisíacas.

Um ponto que chamou a atenção foi o grande número de pousadas, o principal tipo de meios de hospedagem de Paraty. Esses equipamentos estão espalhados pelos diferentes pontos do território e procuram adaptar-se às características de onde estão instaladas. Assim, existem pousadas que ocupam prédios, fazendas e engenhos históricos, além de construções inseridas no contexto litorâneo e outras que ocupam área de conservação permanente.

Nessa etapa levantaram-se informações concernentes às características da região, dos equipamentos, ocupação, sazonalidade, problemas operacionais, infraestrutura etc. Foram realizadas visitas às diferentes macrorregiões que compõem o município. Utilizaram-se também as técnicas de observação e de registro fotográfico, anotações de campo e algumas entrevistas exploratórias não estruturadas com proprietários de pousadas, restaurantes da Vila de Trindade, com a líder da comunidade quilombola e monitor da APA da Cairuçu.

As informações coletadas nessas entrevistas permitiram uma avaliação, ainda que preliminar, da complexidade do território e dos meios de hospedagens distribuídos pelas diversas regiões, bem como delimitar de forma mais precisa a área a ser estudada. Debatida essa problemática com o orientador da pesquisa (Prof. Dr. Davis Sansolo), optou-se por focar o objeto deste estudo nas pousadas inseridas no Caminho do Ouro, localizadas no entorno, na chamada zona de amortecimento do PNSB, pelas peculiaridades em seu macroambiente.

A terceira etapa constituiu-se de uma segunda pesquisa bibliográfica em diversas fontes, como UNEP (2005), CEBALLOS-LASCURÁIN (1996), MITRAUD (2003), KINKER (2002) e GOMES (2002), a fim de encontrar uma fundamentação teórica da problemática, além de ferramentas de gestão do turismo nas áreas de conservação. Nela também se buscou definir os instrumentos a serem usados para a coleta dos dados – definição do protocolo do estudo de caso. O programa PCTS possui um questionário de auto-avaliação que foi analisado para uma possível aplicação, mas em função de sua complexidade, optou-se pelo modelo utilizado no programa da Costa Rica

(apêndice B) por ser mais simples, além de ter sido um dos *benchmarks* para o programa brasileiro (o questionário avalia o mesmo conjunto de fatores do PCTS)

Na **segunda fase**: foram realizados dois campos, entre 15 e 25 de agosto de 2006, para coleta dos dados.

No primeiro campo foram realizadas as seguintes atividades:

- Inventário territorial: o trecho objeto do estudo compreende uma extensão aproximada de 10 km (do trevo da rodovia Rio–Santos, pela a rodovia RJ-165 Paraty–Cunha, até o início do Parque Nacional da Serra da Bocaina). A área tem uma ocupação mista (urbana e rural) e conta com três bairros: Pantanal, Ponta Branca e Penha. De acordo com o Plano de Manejo do PNSB (IBAMA, 2000, p, 5.154), Ponta Branca encontra-se na zona de amortecimento e Penha dentro do parque.
- Inventário das pousadas localizadas no Caminho do Ouro: foram identificadas 10 pousadas, que foram divididas em duas categorias: **a) administrada pelo proprietário** – nessa foram constatadas 2 subcategorias: empresa constituída com CNPJ e pouso familiar – criada por lei municipal nº 116/2005; **b) administrada por terceiro**
- Inventário dos atrativos turísticos da região. Os mais relevantes são: cachoeiras da Pedra Branca e do Tobogã, Fazenda e Engenho Murycana, Engenho D´Ouro, ateliês e restaurantes
- Entrevistas em profundidade com representantes da comunidade (Associação Comercial e Industrial, Balcão Sebrae, Associação de Guias, Projeto Caminho do Ouro, DLIS – Desenvolvimento Local Integrado Sustentável; IEF – Instituto Estadual de Florestas e do Sítio Histórico-Ecológico Caminho do Ouro). As entrevistas foram de aproximadamente 1 hora e seu roteiro está no apêndice C.
- Visita ao Sítio Histórico-Ecológico Caminho do Ouro; Centro de Informações ao Turista do Caminho do Ouro/Estrada Real e Exposição “O Caminho do Ouro – Espaço 2”

- Participação como ouvinte da audiência pública realizada em 17 de agosto no CIEP D. Pedro I, onde foi apresentado e discutido o anteprojeto de lei do código ambiental do estado do Rio de Janeiro. O evento contou com a participação de autoridades estaduais, municipais (da região), representantes de órgãos de fiscalização (Ibama, IEF) e das comunidades locais.

No segundo campo foram realizadas:

- **Entrevistas em profundidade com os proprietários das pousadas:** 4 entrevistas, com a aplicação de questionários de auto-avaliação assim distribuídos: 2 proprietários administradores, 1 gerente de pousada e 1 proprietário de pousada familiar. As entrevistas e a aplicação do questionário duraram aproximadamente duas horas e meia. Seus roteiros e o questionário de auto-avaliação se encontram no apêndice A e B, respectivamente. O critério de escolha das pousadas foi intencional considerando-se os seguintes aspectos: (i) 2 pousadas localizadas do lado esquerdo (tendo como referência o sentido Paraty-Cunha) da estrada e 2 do lado direito tendo como divisa o rio Perequê-Açu; (ii) 2 pousadas de maior porte, a pousada mais antiga e um pousado familiar
- Pesquisa na Prefeitura Municipal sobre a legislação de pousado familiar, revisão do plano diretor e informações turísticas
- Pesquisa no Instituto Histórico de Paraty sobre documentação do Caminho do Ouro
- Participação como ouvinte da audiência pública em 25 de agosto de 2006, em que foram apresentadas e discutidas as principais emendas à revisão do plano diretor de Paraty, fruto das reuniões temáticas realizadas com as comunidades.

A importância desse estudo reside no fato de que o atual programa de certificação do turismo sustentável – PCTS, atualmente focado na qualificação de mão-de-obra e de pequenos meios de hospedagem, está em

fase final de elaboração, pelo Ministério do Turismo, e apresenta diversos entraves de ordem institucional e legal, desconsidera as peculiaridades de cada região e recomendações de organismos internacionais sobre o tema, traz uma complexidade burocrática e técnica que possivelmente exclua seu principal público-alvo (pequenos meios de hospedagem) seus parâmetros de conformidades (apesar de terem indicadores econômicos, sociais e ambientais) são previstos por desempenho de cada equipamento, o que não necessariamente significa que esses venham a respeitar as características geográficas, políticas, socioeconômicas e culturais da região onde estão instalados, tais aspectos serão detalhados durante a exposição do trabalho.

## **CAPÍTULO 1**

### **TURISMO SUSTENTÁVEL E A CERTIFICAÇÃO DO TURISMO**

O advento da Revolução Industrial imprimiu um ritmo acelerado aos processos de industrialização e urbanização, o que contribuiu de forma significativa para a degradação ambiental em diversas escalas, da local – mais facilmente perceptível, à global, cujas interferências antrópicas nos processos naturais ainda não podem ser mensuradas com precisão, como argumenta Carlos (2000).

A temática ambiental começa a ser discutida sob uma perspectiva de relações internacionais no início do século XX, segundo Ribeiro (2001), com acordos entre países na tentativa de conter a ação predatória dos colonizadores. Tais tentativas, entretanto, não alcançaram os objetivos propostos. Somente a partir dos anos de 1960, como ilustra o quadro 04 a seguir, é que o tema começou a atrair a atenção para uma realidade pouco observada e a entrar na agenda de discussões quando movimentos globais, desastres ambientais e publicações importantes abriram o debate sobre questões como os processos de urbanização acelerada, crescimento e desigual distribuição demográfica, a expansão descontrolada do uso da energia nuclear, o consumo excessivo de recursos não-renováveis, os fenômenos crescentes de perda e desertificação do solo, a contaminação tóxica dos recursos naturais, o desflorestamento, a redução da biodiversidade e da diversidade cultural, a geração do efeito estufa e a redução da camada de ozônio e suas implicações no equilíbrio climático, a pobreza, o crescimento econômico e o meio ambiente, como, afirma Lima (1997).

Compatibilizar o crescimento econômico com o uso sustentável dos recursos naturais era o novo paradigma conceitual que emergia em contraponto à modernidade vigente, conclui Becker (1997).

| Ano  | Evento   |
|------|--|
| 1961 | o Fundação da <i>World Wildlife Fund</i> (WWF)   |
| 1962 | o Rachel Carson publica <i>Silent Spring</i>   |
| 1967 | o Formado o <i>Environmental Defense Fund</i>  |
| 1968 | o Garrett Hardin publica <i>The Tragedy of the Commons</i> ,<br>o Conferência das Nações Unidas sobre a Biosfera.<br>o Paul Ehrlich publica <i>The Population Bomb</i>   |
| 1969 | o Formada a ONG Friends of the Earth   |
| 1970 | o Formado o <i>Natural Resources Defense Council</i>   |
| 1971 | o Fundação das duas maiores ONG's o Greenpeace e Amigos da Terra<br>o Estabelecido o <i>Polluter pay principle</i> pelo <i>OECD Council</i> .<br>o Publicado <i>Only one Earth</i> por René Dubos e Barbara Ward |
| 1972 | o Conferência das Nações Unidas sobre o Ambiente Humano<br>o Convenção da Unesco sobre a Proteção do Patrimônio Mundial Cultural e Natural<br>o Clube de Roma publica <i>Os Limites do Crescimento</i>           |
| 1977 | o Conferência Internacional das Nações Unidas para o combate à desertificação  |
| 1979 | o Primeira Conferência Mundial sobre o clima.  |
| 1980 | o Estabelecido o Programa Mundial do Clima.<br>o Lançamento da Estratégia de Conservação Mundial pela UICN, pelo PNUMA e pelo WWF  |
| 1982 | o A Convenção das Nações Unidas sobre o Direito do Mar<br>o PNUA organiza a Conferência Estocolmo+10, em Nairobi.<br>o ONU adota a carta mundial da natureza   |
| 1984 | o Conferência Mundial da Indústria sobre Gestão Ambiental<br>o Acidente químico em Bhopal (Índia)  |
| 1985 | o Convenção de Viena sobre a Proteção da Camada de Ozônio<br>o Conferência internacional sobre mudanças climáticas   |
| 1986 | o Acidente nuclear em Chernobyl – na ex-União Soviética  |
| 1987 | o Adoção do protocolo de Montreal (camada de ozônio)<br>o Publicação do relatório Brundtland – Nosso futuro comum  |
| 1989 | o Acidente com o petroleiro Exxon Valdez   |
| 1990 | o Criação do Sistema Global de Observação do Clima (GCOS)  |
| 1991 | o Criado o Fundo Mundial para o meio ambiente  |
| 1992 | o Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente e Desenvolvimento (Rio – 92)<br>o Convenção sobre a Diversidade Biológica<br>o Convenção das Nações Unidas sobre mudanças climáticas                        |
| 1995 | o Cúpula Mundial para o Desenvolvimento Social   |
| 1996 | o Criação da ISO14000 para Sistemas de Gestão Ambiental  |
| 1997 | o Adoção do Protocolo de Kyoto<br>o A Cúpula Rio + 5 avalia a implantação da Agenda 21   |
| 1999 | o Lançamento do pacto global sobre trabalho, direitos humanos e proteção ambiental   |
| 2000 | o Adoção do Protocolo de Cartagena sobre Biossegurança<br>o Cúpula do Milênio, com a declaração do Milênio<br>o Fórum Mundial da Água  |
| 2001 | o Convenção de Estocolmo sobre Poluentes Orgânicos Persistentes  |
| 2002 | o Cúpula Mundial sobre o Desenvolvimento Sustentável – Rio + 10<br>o Lançado o <i>Global Reporting Initiative</i> (GRI)  |
| 2005 | o Entra em vigor o Protocolo de Kyoto<br>o Publicado o <i>Millennium Ecosystem Assessment</i>  |

**Quadro 04:** Principais Eventos Globais sobre a questão ambiental

Fonte: IISD 2005, organizado com tradução livre do autor (2006)

Assim, ao analisar a segunda metade do século XX autores como Brüseke (1995), Castells (1999), Morin (2002), Sachs (2002), apenas para citar alguns, discutem as profundas transformações acontecidas tanto sociais como individuais e que determinaram uma nova perspectiva de desenvolvimento tendo como princípios: (i) a satisfação das necessidades básicas da população (ii) a solidariedade com as gerações futuras, (iii) a participação da população envolvida, (iv) a preservação dos recursos naturais, (v) a elaboração de um sistema social que garanta emprego, segurança social e respeito a outras culturas e (vi) programa de educação. Tais princípios entraram na pauta das discussões e alertaram governantes e governados para um novo modelo de desenvolvimento e sobre a fragilidade e risco do planeta, impulsionando nações e a sociedade civil a se estruturarem com órgãos e legislação ambiental organizações não governamentais, etc. Ampliaram-se também as discussões sobre o conceito de desenvolvimento multidimensional que passou de um foco imediatista e mercantilista para um visionário humanista com preocupações para as gerações futuras que suscita reflexões como:

[...] O desenvolvimento, do modo como é concebido, ignora aquilo que não é calculável nem mensurável: a vida, o sofrimento, a alegria, o amor, e o único critério pelo qual mede a satisfação é o crescimento (da produção, da produtividade, da receita monetária). Definido unicamente em termos quantitativos, ele ignora as qualidades, as qualidades de existência, as qualidades de solidariedade, as qualidades do meio, a qualidade de vida. (MORIN, 2002)

[...] desenvolvimento, tem sido de grande utilidade para mobilizar os povos da periferia e levá-los a aceitar sacrifícios, para legitimar a destruição de formas de culturas arcaicas, para explicar e fazer compreender a necessidade de destruir o meio físico, para justificar formas de dependências que reforçam o caráter predatório do sistema produtivo. Cabe, portanto afirmar que a idéia de desenvolvimento econômico é um simples mito. (FURTADO 1996 apud LIMA 1997, p.7)

Segundo Becker (*op.cit.*), com a pós-modernidade<sup>1</sup> emerge, na sociedade capitalista ocidental, um novo consumidor mais exigente, bem informado e influenciado por um mundo globalizado, que atinge a cultura e a economia entre outros setores sociais, no qual as questões ambientais ganham gradualmente destaque quer por medidas impostas na legislação quer por um aumento da consciência ecológica.

As críticas e questionamentos sobre os conceitos clássicos de desenvolvimento, que emergiram com a pós-modernidade, também atingem as atividades turísticas (HARVEY, 1999; FEATHERSTON,(s/d); JAMESON, 1997). Nesse período, a correlação entre o turismo e o meio ambiente ganha maior destaque nas agendas de governos e da sociedade como um todo, com a criação de mecanismo para o gerenciamento dos potenciais impactos causados pela explosão do turismo de massa. Também a imagem de que o turismo representava uma suposta “indústria sem chaminés”, poderosa e limpa, passa a ser questionada, segundo Ceballos-Lascuráin (1996). Ao questionar o desenvolvimento do turismo, Krippendorf (1970 apud SHÄRER 2005) afirma que *“o crescimento tem limites, assim como a exploração dos recursos naturais, das florestas ou dos recursos do mar: a paisagem precisa ser tratada com carinho, assim como a biodiversidade e a diversidade cultural dos povos”*.

Assim, compatibilizar o crescimento econômico e o uso dos recursos naturais com a melhoria das condições de vida das populações transcendeu o discurso ambientalista para compromissos internacionais (MORIN, 2002; RIBEIRO, 2001; SACHS, 2002).

Paralelamente ao crescimento do debate sobre a crise ambiental mundial surgiram novos conceitos, e o mercado segmenta-se com designações próprias, como turismo verde e ecoturismo, introduzidas como alternativas ao turismo convencional que possuem em comum a marca da natureza como valor agregado a um produto. Em alguns casos, conceitos conservacionistas são considerados; em outros, a natureza figura como uma mera mercadoria. É

---

<sup>1</sup> A pós-modernidade pode ser caracterizada como uma reação da cultura ao modo como se desenvolveram historicamente os ideais da modernidade, associada à perda de otimismo e confiança no potencial universal do projeto moderno (CHEVITARESE, 2001).

nesse sentido a crítica feita por Bertonciello (1998) à explosão do turismo alternativo (ecoturismo<sup>2</sup>) realizado em áreas com pouca ou nenhuma infraestrutura, e os possíveis impactos gerados por tais atividades podem ser mais prejudiciais do que em destinos de turismo de massa já tradicionais e com infraestrutura completa.

Dada a importância que o turismo<sup>3</sup> passou a ter para muitas localidades, com frequência se tornando sua principal atividade econômica, a Organização Mundial do Turismo – OMT reconhecem a necessidade de desenvolver estratégias para que ele satisfizesse não só as expectativas econômicas, mas também respeitasse os valores sociais, culturais, políticos, econômicos e ambientais, tornando-se uma atividade sustentável a longo prazo. Para tanto, foram criados<sup>4</sup>: os princípios para um turismo sustentável e suas relações com o entorno; a Agenda 21 para viagens e turismo; o Código Mundial de Ética do Turismo e definido o conceito de turismo sustentável, que foi revisado em 2004:

As diretrizes para o desenvolvimento do turismo sustentável e as práticas de gestão ambiental são aplicáveis a todas as formas de turismo, em todos os tipos de destinos, incluindo o turismo de massa e seus diversos segmentos. Os princípios de sustentabilidade<sup>5</sup> se referem aos aspectos ambientais, econômicos e socioculturais, devendo estabelecer um equilíbrio adequado entre as três dimensões para garantir sua sustentabilidade no longo prazo (WTO 2004).

---

<sup>2</sup> O termo ecoturismo foi cunhada por Hector Ceballos-Lascurálin em 1983 e usada para descrever uma nova forma de viagem que começa a ser desenvolvida (Ceballos-Lascurálin 1996, p.21).

<sup>3</sup> O setor de turismo já representa 10% do PIB mundial, sendo uma das atividades que mais geram emprego no planeta. O número de chegadas internacionais passou de 25 milhões em 1950 para 808 milhões em 2005. A OMT prevê uma taxa de crescimento médio anual da ordem de 4,1%; isso significa que em 2020 serão 1,56 bilhão de turistas. Fonte: relatório WTO's *Tourism Vision 2020*. Disponível em <http://www.world-tourism.org/facts/wtb.html>

<sup>4</sup> Ver detalhes em: [http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame\\_sustainable.html](http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame_sustainable.html)

<sup>5</sup> Para esse trabalho será adotada a visão de Sachs (2001) sobre sustentabilidade. Para ele, sustentabilidade constitui uma via intermediária entre o ecologismo absoluto e o economicismo arrogante, é um conceito dinâmico que visa promover o desenvolvimento sócio-econômico eqüitativo, que leva em conta as necessidades crescentes das populações e a preservação ambiental, num contexto internacional em constante expansão, possuindo as seguintes dimensões: social, cultural, ecológica, ambiental, territorial, econômica e política (nacional e internacional).

Assim, observa-se que, nas últimas décadas, tão importante quanto a promoção do turismo, o planejamento e o gerenciamento dos seus efeitos sobre os destinos, comunidades e, mais especificamente, sobre o futuro de ecossistemas, regiões e nações passam a ser de fundamental importância, uma vez que:

[...] os impactos da atividade turística podem ir muito além da degradação ambiental, por vezes irreversível; suas consequências poderão alcançar negativamente culturas e relações sociais, criando conflitos e inviabilizando o desenvolvimento das áreas atingidas pelo seu crescimento. O planejamento se impõe como um instrumento indispensável, dentro de uma abordagem sistêmica, como requerido pela noção de processo do conceito de sustentabilidade. (FRAGA 2003, p.6).

Diversas iniciativas, tanto públicas como privadas, surgiram nesse período como consequência natural da mudança de paradigmas quanto ao padrão de desenvolvimento, da redefinição do papel do Estado, de uma maior participação da sociedade civil e do crescimento das preocupações quanto à utilização dos recursos naturais com o intuito de promover práticas sustentáveis e fomentar o planejamento de seu uso nas atividades turísticas. Tais iniciativas foram traduzidas por programas de qualidade; códigos de conduta de organismos internacionais e de associações de classe e de empresa; *benchmarks*; programas de boas práticas; uso de indicadores; *ecolabels* (rótulo e/ou selo ecológico ou verde) e programas de certificação etc.

### 1.1. OS PROGRAMAS DE CERTIFICAÇÃO DO TURISMO

Os programas de certificação são apontados por diversas entidades, como *The International Ecotourism Society – TIES*, *United Nations Environment Program – UNEP*, *World Wildlife Foundation – WWF*, *World Travel & Tourism Council – WTTC*, *World Tourism Organization – WTO* e *Greenpeace*, somente para citar algumas, como importantes ferramentas que buscam garantir um equilíbrio entre as diversas dimensões da sustentabilidade

e podem trazer enormes benefícios à sociedade, ao meio-ambiente, aos governos, às empresas privadas e aos consumidores que, tendo mais informações, podem tomar decisões mais criteriosas quanto às suas viagens e destinos, tendo garantia e segurança quanto aos produtos e a qualidade dos serviços prestados.

Chafe (2004), ao avaliar pesquisas realizadas com a turistas e operadores sobre meios de hospedagem na Alemanha, Austrália, Itália, Costa Rica, Dinamarca e Inglaterra, em turismo interno e externo, afirma que mais de 2/3 dos viajantes reconhecem a importância da adoção de *ecolabels* pela hotelaria e usualmente preferem esses estabelecimentos, e se dispendo-se a pagar mais caro por isso.

#### Certificação:

[...] é uma ferramenta que tem por objetivo identificar ou atestar a qualidade de um produto ou do seu processo de produção. Para garantir a credibilidade do certificado, o processo deve ser independente, tecnicamente consistente, não discriminatório, transparente e voluntário. Este mecanismo de controle social sobre a origem de produtos turísticos é, portanto, não governamental e voluntário. Ele deve ser baseado numa avaliação independente dos aspectos sociais, econômicos e ambientais de projetos de infraestrutura e operações turísticas, que devem seguir padrões descritos no conjunto de princípios e critérios, elaborados de forma participativa. Na prática, a avaliação é realizada utilizando-se uma matriz de indicadores de qualidade social, econômica e ambiental apresentados de forma regionalizada (WWF, 2005).

Os primeiros programas de certificação do turismo surgiram na década de 1980 no bojo dos sistemas de qualidade produzidos pelas normas ISO 9000. De acordo com o WWF, existem atualmente no mundo mais de 250 tipos de mecanismos de certificação (prêmios e selos), que atestam a qualidade de produtos e serviços de turismo. Entre esses, mais de 100 emitem algum tipo de selo. Se, por um lado, essa proliferação evidencia o interesse em transformar o turismo em uma atividade sustentável, por outro pode e costuma gerar descrédito e confusão no mercado consumidor e investidor, pois muitas vezes a certificação é utilizada muito mais como ferramenta de marketing do

que como compromisso sócio-ambiental da empresa. Para ilustrar isso o quadro abaixo demonstra alguns dos programas em operação na atualidade:

| Nome   | Escopo geográfico     | Aplicação  | Descrição  |
|--|-----------------------|--|--|
| <b>Blue Flag</b>                                       | Internacional         | praias e marinas   | Desde 1987, simboliza o mais alto padrão de qualidade ambiental para: água, limpeza das praias, destinação de lixo. Fornece informações atualizadas para os visitantes e promove a educação ambiental, visando conscientizá-los sobre a necessidade de preservação do eco-sistema costeiro   |
| <b>Certification Sustainable Tourism Program (CST)</b> | Costa Rica            | hotéis, restaurantes e operadores turísticos (incluindo transportes)   | É um produto do Instituto do Turismo da Costa Rica (ICT) e consiste em uma escala de 1 a 5 níveis de sustentabilidade do turismo. O CST certifica o turismo em bases e níveis que sempre contemplam o modelo do negócio sustentável e leva em consideração o gerenciamento dos recursos sócio-culturais e naturais   |
| <b>Green Deal</b>                                      | Guatemala             | hotéis, restaurantes, comunidade e operadores turísticos (incluindo transportes)   | Tem certificado o turismo sustentável baseado em processo específico de gerenciamento de performance, abrangendo o controle ambiental e os aspectos sócio-culturais  |
| <b>Green Globe 21</b>                                  | Internacional         | hotéis, restaurantes, comunidade e operadores turísticos (incluindo transportes) e escritórios                                     | É <i>benchmarking</i> mundial para programas de certificação que facilitam a sustentabilidade. Está baseado na Agenda 21 e nos princípios de desenvolvimento sustentável aprovados durante a Eco-92. Há 3 níveis: afiliado, <i>benchmarking</i> e certificado  |
| <b>Green Seal, Inc</b>                                 | Estados Unidos        | hotéis, motéis, chalés   | Desde 1995, o selo verde é concedido aos produtos que se encontram dentro dos padrões ambientais estabelecidos para cada categoria de produto, que passam por rigorosa avaliação, testes, bem como por auditoria local. Os padrões Green Seal são ajustados de modo a identificar os produtos preferidos atualmente em função de seus diferenciais ambientais, assim estabelecendo os padrões para o mercado |
| <b>Green Tourism Business Scheme</b>                   | Reino Unido e Escócia | B&B, hospedarias, hotéis, albergues, albergues da juventude, parques, motéis, chalés; atrações turísticas, e operadores turísticos | Desde 1998, oferece prêmios nas categorias bronze, prata e ouro para fornecedores de turismo que cumprirem os critérios mais importantes em todas as suas categorias ambientais.   |

**Quadro 05:** Principais programas de certificação no mundo.

Fonte: Organizado pelo autor (2005)

(\*) O termo internacional designa que o programa é utilizado por diversos países.

| <b>Nome</b>   | <b>Escopo geográfico</b> | <b>Aplicação</b>                             | <b>Descrição</b>   |
|---|--------------------------|--|--|
| <b>Ibexes</b>   | Suíça                    | hotéis e restaurantes                        | Sustentabilidade é o foco central desse ecolabel às empresas que possuem práticas ambientais, sociais e econômicas responsáveis. Há 5 níveis de Ibexes   |
| <b>La Clef Verte</b>                                      | França                   | acampamentos, campings                       | Desde 1999, concede o seu ecolabel aos acampamentos que adotam práticas de negócio responsáveis, mantêm a biodiversidade e preservam os recursos naturais  |
| <b>Legambiente</b>  | Itália                   | acomodações, hotéis e Acampamentos camping   | Desde 1997, concede o seu ecolabel às acomodações comprometidas com a proteção ambiental e às práticas de negócios sustentáveis  |
| <b>Milieubarometer Environmental Barometer</b>            | Países Baixos            | acampamentos camping e albergues             | Desde 1998, mostra aos visitantes o nível da qualidade ambiental concedido aos fornecedores do turismo, em três categorias diferentes: bronze, prata e ouro que cumprem seus elevados padrões  |
| <b>Nature and Ecotourism Accreditation Program (NEAP)</b> | Austrália                | acomodações, roteiros e atrações             | Certifica produtos ecoturismo e roteiros não empresas. A certificação é baseada em um compromisso sobre as melhores práticas de ecologia sustentável e no gerenciamento da área natural e a compartilhamento de experiências de ecoturismo de qualidade. Está sendo exportado como programa como o padrão internacional do ecoturismo  |
| <b>PAN Parks</b>  | Europa                   | Parques nacionais e reservas florestais      | Garante a proteção de natureza do capital natural da Europa certificando os parques que passam por verificação realizada por peritos independentes, de acordo com princípios, critérios e indicadores do núcleo do programa. Esses princípios cobrem aspectos ambientais, sociais, econômicos e culturais relevantes, e asseguram padrões novos para conservação e o desenvolvimento sustentável |
| <b>Qualmark</b>   | Nova Zelândia            | acomodações, transporte e turismo de negócio | É a marca oficial de qualidade do turismo desse país. Todos os negócios e acomodação de turismo que têm essa certificação foram avaliadas por profissionais com credibilidade e independentemente baseados na qualidade, serviço e custo. Recebem de 1 a 5 estrelas pela avaliação. As práticas de sustentabilidade do negócio não são avaliadas atualmente pelo programa.                       |
| <b>Saskatchewan Ecotourism Accreditation Program</b>      | Saskatchewan, Canadá     | acomodações, atrações e guias turísticos     | A Sociedade de Ecoturismo de Saskatchewan (ESS) certifica as atrações e os negócios do ecoturismo que seguem os princípios do ecoturismo e que se encontram com critérios de qualidade e práticas de negócio sustentável   |

**Quadro 05 cont.:** Principais programas de certificação no mundo.

Fonte: Organizado pelo autor (2005)

| Nome                                    | Escopo geográfico                                | Aplicação   | Descrição  |
|---|--|---|--|
| <b>SmartVoyager</b>                     | Equador – Ilhas Galápagos                        | barcos de turismo   | Este selo de certificação dá aos viajantes das Ilhas Galápagos garantia de que seu operador se importa com conservação das ilhas e que ele toma todas as medidas para assegurar que os passageiros desfrutem de uma aventura memorável e educacional sem prejudicar o local e o flora  |
| <b>The Green Key</b>                    | Dinamarca, Estônia, Groenlândia e Suécia         | hotéis, albergues da juventude, centros de convenções, camping, áreas de lazer e restaurantes | Desde 1994, oferece um "diploma" aos fornecedores do turismo responsável que cumprem uma longa lista de critérios ambientais, incluindo aquelas relacionadas à política da empresa e seus planos de ações. As visitas de inspeção são freqüentes e ajudam assegurar a credibilidade do programa  |
| <b>The Luxembourg Ecolabel</b>          | Luxemburgo                                       | acomodações, hotéis, albergues da juventude, flats, camping                                   | Desde 1999, promove o turismo ambiental e social responsável com o apoio do Ministério do Turismo do país em cooperação com o do Meio-Ambiente.  |
| <b>The Swan</b>                         | Dinamarca, Islândia, Finlândia, Noruega e Suécia | hotéis, albergues da juventude e outros meios de hospedagens                                  | Desde 1999, garante que os produtos e os serviços se encontram dentro de padrões ambientais elevados. Promove auditorias periódicas, avaliando o seu ciclo de vida, impactos, qualidade e desempenho. Seus critérios ambientais são revisados regularmente para assegurar que seus produtos e serviços estejam bem acima dos padrões da indústria.   |
| <b>Umweltzeichen</b>                    | Áustria  | hotéis, albergues da juventude, camping flats e restaurantes                                  | Desde 1997, este é o símbolo austríaco para a proteção ambiental, que garante a conformidade com elevados padrões ambientais.  |
| <b>VISIT</b>                            | Europa   | acomodações, atrações turísticas e operadores   | É uma a iniciativa europeia para a promoção de ecolabel e desenvolvimento sustentável do turismo. O programa tem duplo objetivo. Um convite voltado aos consumidores, "sua VISITA faz a diferença – a escolha é sua!" e outro aos fornecedores do turismo: usar a VISIT como a plataforma para as iniciativas voluntárias para o turismo sustentável |
| <b>Ecotel</b>                           | América do Norte, América Latina e Ásia          | hotéis e resorts  | Desde 1994 desenvolve um programa de responsabilidade ambiental. A Certificação tem 5 globos, um para cada categoria: compromisso ambiental; gerenciamento de resíduos sólidos; eficiência energética; preservação&conservação da água; educação ambiental aos colaboradores e à comunidade  |
| <b>Eco-Certified Sustainable Travel</b> | Estados Unidos                                   | acomodações, atrações turísticas, operadores e sua área administrativa                        | Desde 2002, tem desenvolvido um programa de ecocertificação para os fornecedores de viagens e de turismo que incorpora viabilidade financeira, práticas de negócio ambiental e social responsáveis em suas operações   |

**Quadro 05 cont.:** Principais programas de certificação no mundo.

Fonte: Organizado pelo autor (2005)

Conforme fica demonstrado no quadro acima, há programas de certificação muito específicos, como o *Pan Parks*, aplicados a parques nacionais e reservas florestais, *SmartVoyager*, para barcos de turismo, e *Blue Flag*, para praias e marinas, e outros mais abrangentes que contemplam praticamente todas as atividades relacionadas com o turismo (meios de hospedagem, restaurantes, localidades, operadores, roteiros, produtos turísticos e guias). São exemplos desse segundo grupo *Green Globe 21*, *Certification Sustainable Tourism Program (CST)*, *Nature and Ecotourism Accreditation Program (NEAP)*, *Green Tourism Business Scheme*, *Visit*, e *Eco-Certified Sustainable Travel*, entre outros.

Dado o número de programas de certificação existentes nas diversas regiões do globo, que se utilizavam de diferentes critérios para conferir a certificação, foi publicado em 2000, pelo WWF, o relatório *Synergy*, que analisou os mais representativos programas e apontou as principais lacunas existentes: (i) muitos desses selos não detêm o alcance de sustentabilidade que dizem promover; (ii) o alcance dos selos é limitado a determinados segmentos como, por exemplo, hotéis ou regiões específicas; (iii) a maior parte deles está restrita a apenas um elemento de sustentabilidade, geralmente a do meio natural, negligenciando o meio social ou o econômico; (iv) a maior parte dos selos está baseada em processos de gestão interna, com poucos indicadores de desempenho externo (impactos socioambientais, por exemplo); (v) a maioria não possui um órgão fiscalizador independente do processo, ficando a certificadora sem prestar contas à sociedade e/ou aos envolvidos no processo (SYNERGY 2000, p.56).

O Acordo de Mohonk<sup>6</sup>, publicado em seguida, trouxe as recomendações visando a criação de padrões mínimos apropriados ao processo de certificação do turismo sustentável e do ecoturismo em nível global, envolvendo aspectos nas áreas operacionais, socioculturais, ambientais e econômicas.

---

<sup>6</sup> Ver detalhes sobre o acordo: <http://www.rainforest-alliance.org/programs/tourism/certification/mohonk.pdf>

Para Maclaren (2002), da TIES, um sistema de certificação com credibilidade deve ter os seguintes elementos:

(i) padrões/critérios apropriados, adequados, desenvolvidos e aceitos por todas as partes interessadas; (ii) assessores qualificados e treinados e critérios definidos para treinamento e qualificação; (iii) operações éticas e profissionais em todos os níveis, sem favoritismo ou conflito de interesses; (iv) equipe de certificação qualificada e operação autofinanciada, se existirem diferentes certificadores, um mecanismo de credibilidade também será necessário; (v) transparência; (vi) procedimentos definidos; (vii) mecanismos de apelação; (viii) reconhecimento de agência promotora e dos consumidores pelo cumprimento dos critérios estabelecidos; (ix) aceitação pelo mercado e pelos órgãos reguladores: marketing e promoção.

Considerando o crescimento do número de sistemas de certificação e outras iniciativas voluntárias, a WTO realizou um estudo global denominado “*Voluntary Initiatives for Sustainable Tourism: Worldwide Inventory and Comparative Analysis of 104 Eco-labels, Awards and Self-commitments*”,<sup>7</sup> publicado em 2003, com recomendações para que os governos nacionais incentivem e ofereçam os suportes legais e institucionais fomentando a criação e o desenvolvimento de um sistema de programas de certificação do turismo sustentável. Tais programas precisam ser desenvolvidos respeitando as características geográficas, políticas, socioeconômicas e culturais de cada país ou região.

Segundo Honey&Rome (2001, p.23-45), os diferentes atores – ambientalistas, setor do turismo, países receptores, comunidades receptoras, consumidores e agências internacionais de financiamento – buscam a certificação com interesses distintos e isso tem ajudado a produzir diferentes programas de certificação, que se utilizam basicamente de duas metodologias:

Certificação baseada em processo: sistema de gerenciamento ambiental (SGA) – *Environmental Management System (EMS)*. Esse método tornou-se uma ferramenta muito conhecida, ajudando a produzir estudos para a determinação de padrões mínimos de conduta. O programa prevê o

---

<sup>7</sup> Ver detalhes em [www.wto.org](http://www.wto.org)

treinamento dos colaboradores e disponibiliza um conjunto de sistemas para o monitoramento que atenda a objetivos ambientais estabelecidos, tais como: poluição, consumo de água, redução de insumos energéticos etc. É considerado sistema de gerenciamento ambiental aquele que obedece aos procedimentos determinados por normas técnicas internacionalmente reconhecidas, como ISO 14001 ou BS 7750.

Certificação baseada em performance ou desempenho: esses programas usam um conjunto externo de critérios que englobam aspectos ambientais, sócio-culturais, econômicos ou *benchmarks* para avaliar todas as empresas que buscam a certificação. Atualmente, um número crescente de programas tem adotado esse modelo ou uma combinação das duas metodologias – processo e desempenho. São usados principalmente em programas de certificação nacional ou subnacional, que comparam e julgam negócios ante a um conjunto comum de critérios. Na maioria dos casos, um auditor independente é contratado para inspecionar e avaliar produtos e serviços e assegurar que o critério adotado seja usado. Nesse caso, o negócio, produto ou serviço é certificado e recebe um selo/logotipo que pode ter vários níveis, com a finalidade de indicar o estado atual e estimular a implementação de melhorias visando atingir critério mais alto.

Essas duas metodologias são implementadas de forma semelhante: ambas envolvem auditoria (própria, contratada ou independente); outorgam uma “premiação” (um selo/logomarca ou diploma) àqueles que conquistam a certificação. Entretanto, saber distinguir as diferenças entre essas metodologias é de vital importância para qualquer análise sobre os programas de certificação, quer para o turismo quer para qualquer outro setor da economia. Porque, conforme Honey&Rome (ver quadro abaixo), em alguns programas mais antigos a certificação está apoiada em sistema de gerenciamento ambiental das empresas. Assim, não há garantia de que tais empresas certificadas atuem de forma social e ambientalmente responsável. O aumento da percepção da existência de tais falhas nessa metodologia e o reconhecimento de que para ser críveis os programas de certificação precisam ser baseados em performance de desempenho, ou seja, devem estar

vinculados a um conjunto externo de padrões – indicadores – que possam ser usados para medir qualquer empresa, serviço ou produto.

| Processo  | Performance ou desempenho  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ SGA – estabelece determinados critérios para monitoramento</li> <li>○ Não há padrões universais, o que dificulta a comparação entre negócios</li> <li>○ Prevenção não é assegurada pelos controles internos e documentação</li> <li>○ Normalmente requer consultores externos mais caros</li> <li>○ Ênfase na redução de custos e do impacto ambiental</li> <li>○ O selo/logo é obtido pela implantação do processo, não pelo cumprimento dos objetivos</li> <li>○ Adequado para grandes organizações</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mede o resultado, não a intenção</li> <li>○ Os critérios comuns permitem comparações entre negócios certificados</li> <li>○ Inclui uma lista de verificação clara para ambos: negócio e consumidores</li> <li>○ Mais transparente, menos caro</li> <li>○ Pode incluir os critérios: social, econômico e ambiental, dentro e fora do negócio</li> <li>○ O selo/logo é obtido pelo conjunto dos critérios e pode ter diferentes níveis</li> <li>○ Pode ser aplicado a todos os tipos de negócios</li> </ul> |

**Quadro 06:** Comparação entre as metodologias, processo e desempenho  
 Fonte: Honey&Rome (2001, p.23-33), organizado pelo autor

As duas metodologias são empregadas nos atuais programas de certificação do turismo, que Honey&Rome (*ibidem*) segmenta em três tipos:

- Turismo de massa: emprega como metodologia o sistema de gerenciamento ambiental – SGA (por processo), tendo como matriz as normas ISO 14001 e seus componentes. Em geral satisfaz as necessidades de negócio (melhoria contínua, redução de custo, suporte técnico etc.) gerando diferenciação no mercado e na publicidade. Entretanto, freqüentemente oferece informação incompleta ou mesmo enganosa aos consumidores. Minimiza ou ignora necessidades de países (particularmente em desenvolvimento ou subdesenvolvidos), comunidades locais, ONGs

e a proteção ambiental, além dos negócios imediatos da empresa. Exemplo: Ecotel<sup>8</sup>.

- o Turismo sustentável: emprega como metodologia a performance ou desempenho em que há um equilíbrio entre o interno (o negócio em si, produtos e serviços) e o externo (a comunidade circunvizinha e o ambiente físico). Há, entretanto, programas que empregam as duas metodologias, processos para a planta física e desempenho para os aspectos externos. Possuem uma melhor avaliação, embora não satisfaçam completamente a necessidade do negócio, consumidores, governos anfitriões e comunidades. O lado negativo é que certos programas não conseguem distinguir adequadamente a operação dos negócios das áreas naturais próximas, podendo ser relativamente caro para pequenos e médios negócios, que podem não ter recursos financeiros ou mercado consumidor suficiente, deixando a sensação de que as comunidades locais e ONGs estão sendo marginalizadas. Exemplo: *Certification Sustainable Tourism Program (CST)*, (CST<sup>9</sup>) – Costa Rica e *Green Globe 21*.
- o Ecoturismo: emprega na certificação a mesma metodologia do turismo sustentável, tendendo a favorecer negócios pequenos e médios, é mais respeitoso com as necessidades de comunidades locais e conservação, ajuda o público que distingue os negócios das áreas geográficas, transferindo maior credibilidade ao programa. Contudo, normalmente tais programas carecem de recursos suficientes para as auditorias necessárias e sua autopromoção. Por isso, muitas vezes não satisfazem as necessidades dos negócios que certificam, dos governos e do público do ecoturismo. Exemplo: *Nature and Ecotourism Accreditation Program (Neap)*<sup>10</sup> – Austrália

Ainda que haja distinções entre os programas de certificação, há muitos pontos comuns: sua aplicação é voluntária; todos possuem uma marca

<sup>8</sup> Detalhes do programa: ver em <http://concepthospitality.com/ecotel/ECOTEL.htm>

<sup>9</sup> Detalhes do programa: ver em [www.turismo-sostenible.com.cr](http://www.turismo-sostenible.com.cr) e [www.greenglobe21.com](http://www.greenglobe21.com)

<sup>10</sup> Detalhes do programa: ver em [www.neap.com.au](http://www.neap.com.au)

ou selo; exigem o cumprimento ou superação de normas; requerem uma avaliação e auditoria periódica e independente; exigem filiação e o pagamento de taxa.

Dentre os diversos programas analisados durante a pesquisa cabem três destaques pelas suas peculiaridades e são utilizados atualmente como *benchmarkings* programas de certificação em diversos países são eles: *Green Globe 21*, *Certification Sustainable Tourism Program (CST)* e *Nature and Ecotourism Accreditation Program (Neap)*, que serão detalhados a seguir.

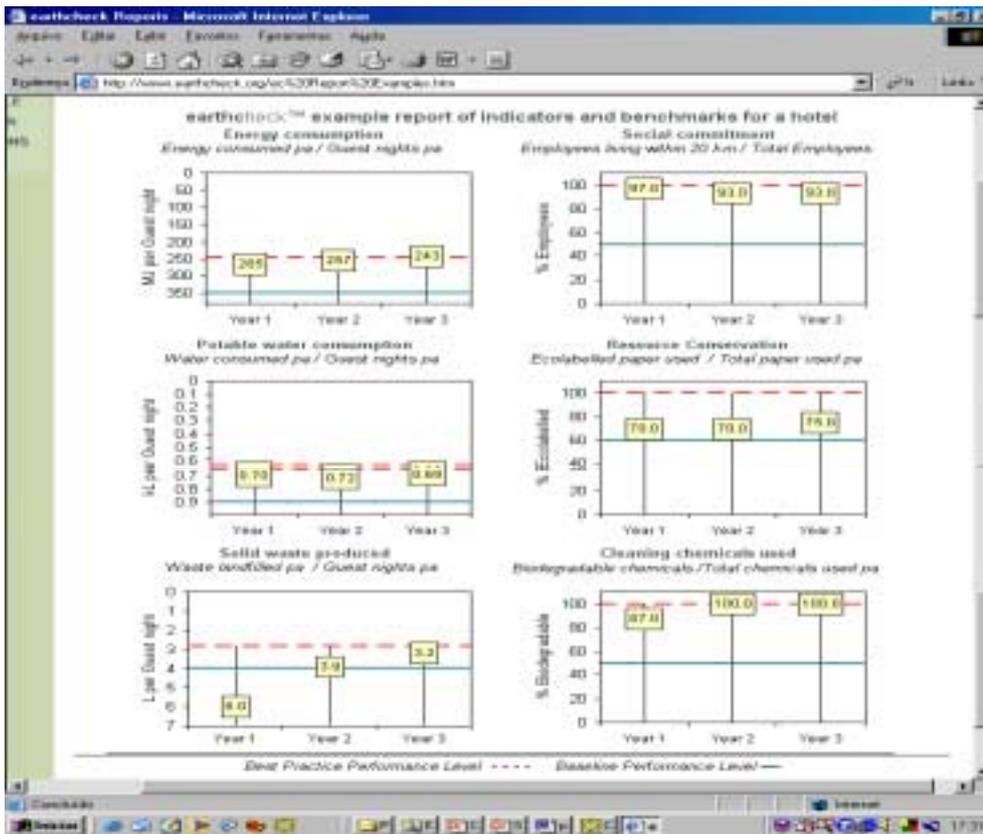
- *Green Globe 21*: desenvolvido pelo *World Travel & Tourism Council (WTTC)* e lançado em 1994, visando promover o desempenho contínuo do turismo sustentável. Revisado e ampliado em 1999, incorporou as recomendações da Agenda 21, e passa exigir uma auditoria independente. Em 2001 adota indicadores de desempenho baseados nos *benchmarkings*, com atualização anual. Adota um processo em três níveis, chamado ABC:



- **Afiliação:** etapa em que empresas de turismo conhecem o programa, seus benefícios e principais requisitos. São desenvolvidos treinamentos sobre os princípios da sustentabilidade, constroem-se as estratégias e fixam-se objetivos que devem ser alcançados;



- **Benchmarking:** a empresa pode ser benchmarking independentemente de ser ainda certificada. Os projetos que forem obtendo índices de performance acima dos padrões mínimos estabelecidos para o segmento receberão pontos (de 1 a 6), conforme ilustra a figura abaixo. A empresa receberá a logomarca Green Globe 21 (sem o tick), identificando não a certificação, mas que ela tem um projeto em construção;



**Figura 01:** Exemplo dos indicadores de benchmarks  
 Fonte: <http://www.earthcheck.org/ec%20Report%20Examples.htm>

| <br>www.greenglobe21.com |                         | TRAVEL & TOURISM INDUSTRY<br><br>Baseline and Best Practice Benchmarks |                 |                  |                  |       |                 |        |             |               |            |              |          |                |
|---|-------------------------|--|-----------------|------------------|------------------|-------|-----------------|--------|-------------|---------------|------------|--------------|----------|----------------|
| Country   | National Reference Data | Sector Baseline and Best Practice Performance Levels   |                 |                  |                  |       |                 |        |             |               |            |              |          |                |
|   |                         | Administration Office  | Aerial Cableway | Accommodation    |                  |       |                 |        | Bus Company | Cruise Vessel | Restaurant | Trailer Park | Vineyard | Visitor Centre |
|   |                         |  |                 | Hotel (Business) | Hotel (Vacation) | Motel | Bed & Breakfast | Hostel |             |               |            |              |          |                |
| Argentina   | →                       | →  | →               | →                | →                | →     | →               | →      | →           | →             | →          | →            | →        |                |
| Australia   | →                       | →  | →               | →                | →                | →     | →               | →      | →           | →             | →          | →            | →        |                |
| Brazil  | →                       | →  | →               | →                | →                | →     | →               | →      | →           | →             | →          | →            | →        |                |
| Canada  | →                       | →  | →               | →                | →                | →     | →               | →      | →           | →             | →          | →            | →        |                |
| Caribbean   | →                       | →  | →               | →                | →                | →     | →               | →      | →           | →             | →          | →            | →        |                |
| Chile   | →                       | →  | →               | →                | →                | →     | →               | →      | →           | →             | →          | →            | →        |                |
| China   | →                       | →  | →               | →                | →                | →     | →               | →      | →           | →             | →          | →            | →        |                |
| Denmark   | →                       | →  | →               | →                | →                | →     | →               | →      | →           | →             | →          | →            | →        |                |
| Egypt   | →                       | →  | →               | →                | →                | →     | →               | →      | →           | →             | →          | →            | →        |                |
| Fiji  | →                       | →  | →               | →                | →                | →     | →               | →      | →           | →             | →          | →            | →        |                |

**Figura 02:** Sector baseline and best practice performance levels  
 Fonte: <http://www.earthcheck.org/ec%20Report%20Examples.htm>



- o **Certificada:** quando a empresa satisfizer todos os requisitos do programa, isto é, quando alcançar todos os indicadores de benchmark ela é certificada após uma auditoria realizada por empresa independente. Depois de aprovada a empresa pode utilizar o logo completo e tem validade de 1 ano.



- o **Certification Sustainable Tourism Program (CST):** é um programa do Instituto do Turismo da Costa Rica (ICT) e contou com a cooperação da Universidade de Harvard, entrando em operação em 1997, com o objetivo de abranger todos os segmentos de turismo: de massa; turismo sustentável e o ecoturismo. Utiliza metodologia mista: sistema de gerenciamento ambiental para os requisitos para planta física (ISO14000) e outro baseado em performance de desempenho. O questionário contém um *checklist* de 153 critérios (a figura abaixo ilustra um fragmento do questionário), em quatro categorias:

#### Desechos orgánicos

- 10.5 Se utilizan basureros adecuados para el depósito y manejo de desechos orgánicos.  
Ponderación: 1  sí  no ?
- 10.6 Los desechos orgánicos producidos en el hotel son utilizados en un programa de compostaje u otra aplicación apropiada.  
Ponderación: 2  sí  no  n/a ?

#### Desechos inorgánicos

- 10.7 La empresa dispone de recipientes adecuados para la separación de la basura (aluminio, plástico, vidrio y papel)  
Ponderación: 2  sí  no ?
- 10.8 El personal de limpieza de habitaciones separa la basura cuando el cliente no lo hace.  
Ponderación: 2  sí  no ?
- 10.9 Existe un sitio acondicionado en el cual se realiza la separación final de los desechos.  
Ponderación: 1  sí  no ?
- 10.10 El hotel participa en un programa de reciclaje al cual se envían los desechos debidamente clasificados.  
Ponderación: 3  sí  no ?

**Figura 03:** Fragmento do questionário de auto-avaliação do programa

- Planta de serviço: avalia os aspectos relacionados aos processos internos da empresa, o gerenciamento e controle de água, energia, tratamento de resíduos e treinamento;
  - Entorno físico-biológico: avalia a interação da empresa com o meio ambiente circundante, focando o tratamento de água servida e a proteção da flora e fauna entre outros;
  - Entorno socioeconômico: avalia a identificação e interação do estabelecimento com a comunidade local. Exemplo: em que grau o empreendimento colabora no crescimento e desenvolvimento da região (geração de empregos e outros benefícios);
  - Cliente externo: avalia as ações desenvolvidas pela gerência visando a participação do cliente na implementação das políticas de sustentabilidade da empresa.
- Para cada um desses aspectos há perguntas específicas, que servem para avaliar o quanto as empresas cumprem os padrões pré-fixados. O CST tem uma escala de 0 a 5, e cada número indica a posição relativa da empresa em termos de sustentabilidade, conforme o demonstra o quadro abaixo. Vem sendo considerado modelo para diversos países da América Central e foi um dos *benchmarks* para o programa brasileiro:

| <b>NÍVEL</b> | <b>% conformidade ou atendimento</b> |
|--------------|--------------------------------------|
| 0            | < 20                                 |
| 1            | 21 - 39                              |
| 2            | 40 - 59                              |
| 3            | 60 - 79                              |
| 4            | 80 - 90                              |
| 5            | >95                                  |

**Quadro 07:** Nível de conformidade ou de sustentabilidade



- o *Nature and Ecotourism Accreditation Program* (Neap): lançado em 2001, é considerado o primeiro e o melhor programa do gênero no mundo e vem sendo adotado por diversos países como um *benchmarking* internacional. Foi desenvolvido pelo segmento de ecoturismo devido à necessidade de identificar de forma diferenciada os destinos genuínos e operadores de turismo de natureza na Austrália. O programa assegura ao setor as áreas protegidas, comunidades locais e ao turista a segurança de que o produto certificado tem o compromisso de aplicação das melhores práticas de sustentabilidade ecológicas e de gerenciamento da área natural, bem como proporciona experiências de qualidade em ecoturismo. Ele certifica produtos e não empresas. Há três tipos de produtos de turismo de natureza ou ecoturismo que podem ser certificados: roteiros, atrações e acomodações. Os produtos, para ser certificados, precisam seguir os seguintes princípios:

| Tipe                       | Princípios para turismo de natureza e para o ecoturismo  | Turismo Natureza | Ecoturismo e Ecoturismo avançado |
|----------------------------|--|------------------|----------------------------------|
| Econômica Sustentável      | 1. Gerenciamento dos negócios e planejamento operacional | ☑                | ☑                                |
|                            | 2. Ética nos negócios                                    | ☑                | ☑                                |
|                            | 3. Responsabilidade no mercado                           | ☑                | ☑                                |
|                            | 4. Satisfação do consumidor                              | ☑                | ☑                                |
| Sustentabilidade ambiental | 5. Foco na área natural                                  | ☑                | ☑                                |
|                            | 6. Sustentabilidade ambiental                            | ☑                | ☑                                |
|                            | 7. Interpretação e educação                              | N/A              | ☑                                |
|                            | 8. Contribuição para conservação                         | N/A              | ☑                                |
| Sustentabilidade Social    | 9. Trabalho com a comunidade local                       | N/A              | ☑                                |
|                            | 10. Sensibilidade e respeito à cultura                   | N/A              | ☑                                |

**Quadro 08:** Princípios para o turismo de natureza e para ecoturismo

A metodologia empregada nesse programa de certificação é baseada em performance, considerando os princípios enumerados. A

certificação é válida por três anos, sendo anualmente renovada por auditoria independente.

Apesar de serem indiscutíveis os benefícios advindos dos programas de certificação do turismo, cabem algumas considerações:

- Muitos programas certificam a empresa, não levando em consideração outras empresas ou atividades relacionadas com o turismo que ocupam o mesmo território;
- As muitas empresas adotam um programa de certificação na busca de um diferencial mercadológico com os seus clientes, de pouca repercussão no seu entorno;
- Os custos de implantação e manutenção são caros, e a complexidade técnica e burocrática para consegui-las exclui uma parcela significativa de empresas do setor de turismo que, em sua maioria, é de pequeno porte;
- A dificuldade de parâmetros de avaliação de conformidade<sup>11</sup> que respeitem as características geográficas, políticas, socioeconômicas e culturais em todos os níveis;
- Falta de apoio legal claramente definido, pois a legislação do turismo ainda está em construção como é o caso brasileiro;
- A decisão sobre a certificação é em sua maioria feita de cima para baixo, com pouca ou nenhuma participação dos demais atores sociais (*stakeholders*);

Apesar dos aspectos acima mencionados, o uso de programa de certificação tem demonstrado ser uma importante ferramenta pedagógica na promoção de mudanças comportamentais, alcançando resultados significativos já comprovados em outros programas, como de qualidade total e de gestão

---

<sup>11</sup> São quaisquer atividades que tenham como objetivo verificar de forma direta ou indiretamente, se os requisitos especificados pelo comprador de um produto ou serviço estão sendo atendidos. Tais requisitos normalmente são estabelecidos previamente sob forma de uma norma técnica, um regulamento técnico ou uma especificação. Cartilha da Confederação Nacional da Indústria (CNI) – Barreiras técnicas 2002 (p.30-55).

ambiental. Assim, a certificação associada a uma gestão participativa do local onde o turismo acontece vem sendo apontada, segundo a UNEP (*op.cit.*), como a estratégia mais eficiente de gestão pública para o desenvolvimento do turismo sustentável, como argumenta Franco (2000, p.8):

[...] o desenvolvimento de uma localidade depende da gente que nela vive, depende também de muitos outros determinantes e condicionantes que os economistas em geral tendem a desprezar ou a julgar como externalidades.

O desenvolvimento local é um modo de promover o desenvolvimento que leva em conta o papel de todos esses fatores para tornar dinâmicas potencialidades que podem ser identificadas quando olhamos para uma unidade socioterritorial delimitada.

Esses argumentos puderam ser constatados durante a pesquisa de campo no município de Paraty-RJ, onde desde 2000 funciona o Fórum DLIS<sup>12</sup> (Desenvolvimento Local Integrado e Sustentável). A equipe de coordenação é composta por 21 representantes de entidades civis, prefeitura, Sebrae, Associação Comercial e Industrial de Paraty – Acip, Conselho Municipal das Associações de Moradores de Paraty – Comamp e um da comunidade caiçara. O fórum se firmou como protagonista do processo e catalisador de vários projetos e veio atender às demandas estruturais da comunidade, por meio de um conjunto de práticas de diagnósticos e planejamento participativo baseadas na identificação das potencialidades locais, na conformação da demanda pública da localidade e na oferta articulada e convergente de programas e ações governamentais e não-governamentais voltadas ao atendimento dessa. Dentre as diversas ações desenvolvidas nesse seis anos estão: Agenda 21 do município, Revitalização do Caminho do Ouro, Projeto de Agroecoturismo, Plano Diretor de Turismo, Roteiros turísticos de Paraty e a Revisão do Plano Diretor de Paraty.

---

<sup>12</sup> O Desenvolvimento Local Integrado e Sustentável é um processo de promoção do desenvolvimento, por meio de parcerias entre Estado e Sociedade, no qual ocorrem ações multissetoriais integradas, convergentes numa dada localidade, segundo uma metodologia que prevê, no mínimo, capacitação para a gestão; diagnóstico e planejamento participativos; articulação da oferta pública de programas com a demanda social da localidade; monitoramento e avaliação; fomento à vocação empreendedora e criação de uma nova institucionalidade participativa, o Fórum de DLIS. Para maiores detalhes ver [www.rededlis.org.br](http://www.rededlis.org.br)

## 1.2. A certificação do turismo no Brasil

As primeiras iniciativas relativas à certificação das atividades relacionadas ao turismo de natureza no Brasil, a exemplo do que aconteceu no mercado internacional, aconteceram no início dos anos 1990, com a busca, pelo setor hoteleiro, da certificação da qualidade total tendo como matriz as normas ISO9000 e a adoção de código voluntário de conduta ambiental, a exemplo da Associação de Hotéis Roteiros de Charme (1992).

Algumas iniciativas, como a da Embratur com o Instituto Brasileiro de Ecoturismo, o Programa de Ecoturismo em Bases Comunitárias (PEC), do WWF Brasil, o Programa Hóspedes na Natureza, da Associação Brasileira da Indústria Hoteleira (ABIH), além com outros programas regionais, não obtiveram sucesso.

A partir de 2000 ocorreram diversos eventos como: (i) a SOS Mata Atlântica, participa da reunião em *Mohonk*<sup>13</sup> *House*, (ii) em 2001 o Instituto de Hospitalidade – IH<sup>14</sup> obtém recursos do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e da Agência de Promoção de Exportação e Investimentos (Apex) para o desenvolvimento de um programa de certificação em ecoturismo, (iii) o WWF Brasil publica o estudo sobre a “Certificação em Turismo”, (iv) acontece um workshop em Paraty – RJ, onde o WWF, SOS Mata Atlântica e outras organizações como o Programa Melhores Práticas em Ecoturismo (Funbio), a Associação Brasileira de Ecoturismo (EcoBrasil) e o Instituto de Ecoturismo Brasil (IEB), além de representantes do mundo acadêmico, que culminaram com a criação do Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável (CBTS), em junho de 2002 e (v) em outubro é lançado o Programa de Certificação de Turismo Sustentável – PCTS.

---

<sup>13</sup> O acordo de Mohonk foi um evento internacional que reuniu 20 países, representando os principais programas de certificação em turismo sustentável e ecoturismo em nível global, regional e nacional, em que foram definidos os princípios e critérios que todos os programas de certificação de turismo precisariam ter, entretanto tais critérios deveriam ser ajustados às características geográficas locais e aos respectivos segmentos turísticos.

<sup>14</sup> O IH é uma ONG criada em 1996, numa parceria da Fundação Odebrecht e da Fundação Banco do Brasil e contou com o apoio de outras entidades da área de educação, trabalho, cultura e turismo, visando a capacitação e formação de mão-de-obra por ocasião do início das obras do complexo da Costa do Sauipe (COUTO, 2003, p. 29).

### 1.2.1. O programa de certificação do Turismo Sustentável – PCTS

O PCTS foi desenvolvido visando o aprimoramento da qualidade e a competitividade das pequenas e médias empresas de turismo. Está fundamentado nos princípios do Turismo Sustentável:

(i) Respeitar a legislação vigente, (ii) Garantir os direitos das populações locais, (iii) Considerar o patrimônio e o valor das culturas locais, (iv) Estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos, (v) Conservar o ambiente natural e (vi) Considerar a sustentabilidade da atividade (PCTS 2003a, p6).

Os objetivos definidos para o programa são:

(i) Desenvolvimento do Sistema Brasileiro de Normas e de Certificação em turismo sustentável; (ii) Disseminar informações sobre tecnologias e boas práticas sustentáveis, visando a melhoria de qualidade, meio ambiente, segurança e responsabilidade social no setor turístico; (iii) Capacitar profissionais para prestar assessoria técnica às empresas, (iv) Fornecer subsídios para implementação de boas práticas sustentáveis nas micro e pequenas empresas (MPE); (v) Promover as empresas participantes e a imagem do destino Brasil sustentável em mercados internacionais e (vi) Envolver as partes interessadas no debate sobre a sustentabilidade das atividades do setor do turismo (PCTS *op cit*, p4).

Durante o ano de 2003, o PCTS desenvolveu normas para meios de hospedagem e uma versão preliminar foi elaborada com base na revisão da literatura e em experiências de outros países, sendo submetida a análise e discussão em oficinas de trabalho regionais. No primeiro trimestre de 2004 ocorreram workshops e consulta pública para estabelecer os requisitos mínimos para a outorga da certificação ao segmento dos meios de hospedagem. Em seguida inicia-se a fase de implementação da norma que contemplou o desenvolvimento de parcerias nos estados, treinamento de consultores e projeto piloto. Em julho de 2005, a pousada Burundanga, em Itacaré, no sul da Bahia<sup>15</sup>, foi o primeiro meio de hospedagem no Brasil a entregar a relação completa dos documentos exigidos pelo programa e a

---

<sup>15</sup> Fonte – Boletim de notícias 07/07/2005. Disponível em: [http://www.pcts.org.br/pubpcts/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=144&sec\\_atual=menu\\_noticias\\_boletim](http://www.pcts.org.br/pubpcts/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=144&sec_atual=menu_noticias_boletim)

assinar o termo de adesão. Ainda em 2005, o Ministério do Turismo assumiu a responsabilidade pelo programa e a ABNT, pelas normas que foram aprovadas em consulta pública em julho de 2006.

Cabe aqui uma crítica ao papel assumido pelo Ministério do Turismo: a busca da certificação pela empresas é um processo voluntário, assim como preconizam a Agenda 21 para o Turismo e o Acordo de Monkonk. Não cabe ao governo assumir a responsabilidade pela criação e desenvolvimento de um programa de certificação e sim dar suporte legal, institucional e fomentar sua criação. No caso brasileiro observa-se outro entrave importante: não há até o momento uma legislação aprovada para o setor do turismo, a lei geral do setor ainda está em tramitação no Congresso Nacional. Assim, mesmo tendo uma norma em fase de aprovação pela ABNT, o setor do turismo não tem lei que regulamente sua atividade.

Outro ponto que merece uma reflexão, apesar de a denominação do programa ser de turismo sustentável, é que ele atualmente só contempla meios de hospedagem e suas normas ainda não estão em vigor. O programa recomenda às empresas que, independentemente do modelo de gestão usado (ISO 9000 – gestão da qualidade, ISO 14000 – gestão ambiental e a NBR 14900 – gestão da análise de perigos e pontos críticos de controle que trata da segurança dos alimentos, entre outros), elas adotem os requisitos de sustentabilidade sugeridos pela norma nacional NIH-54:2004 para meios de hospedagem<sup>16</sup>.

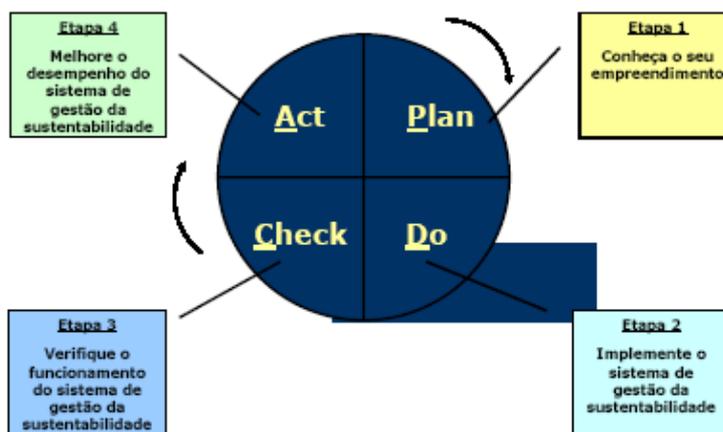
A implantação do sistema de gestão da sustentabilidade permite que a organização alinhe seus objetivos às três dimensões da sustentabilidade (ambiental, sociocultural e econômica).

A lógica desse sistema segue a metodologia do ciclo do PDCA, que significa *Plan-Do-Check-Act* (traduzido por: planejar-fazer-verificar-agir), conceito este empregado em sistema de qualidade que preconiza uma

---

<sup>16</sup> Maiores detalhes sobre a norma: ver Guia para interpretação da Norma – meios de hospedagem – requisitos para a sustentabilidade. Disponível em: [http://www.pcts.org.br/pubpcts/media/Norma\\_IH\\_Meios\\_de\\_Hospedagem.pdf](http://www.pcts.org.br/pubpcts/media/Norma_IH_Meios_de_Hospedagem.pdf)

melhoria contínua dos processos. As figuras seguintes ilustram de forma representativa o funcionamento do sistema.



**Figura 04** – O ciclo do Plan-Do-Check-Act de implementação do sistema de gestão da sustentabilidade.

Fonte: PCTS – Manual de boas práticas – implementação do sistema de gestão, p. 11.



**Figura 05** – O funcionamento do sistema de gestão da sustentabilidade.

Obs: a correlação do sistema de gestão da sustentabilidade com as etapas do ciclo do PDCA está representada no lado esquerdo da figura pelas letras P, D, C e A

Fonte: PCTS 2003b, p.4).

O sistema de gestão da sustentabilidade visa estimular a adoção, por parte das organizações, de práticas que minimizem a degradação do meio ambiente e abrangem as dimensões:

Ambientais: (i) identificar potenciais riscos, prevenir acidentes e ter planos de contingência (ii) gerir as áreas naturais, flora e fauna, bem como promover a educação ambiental dos hóspedes (iii) minimizar os impactos durante a fase de implantação do empreendimento, integrando o projeto arquitetônico à paisagem local; (iv) paisagismo – reflita o ambiente natural do entorno; (v) gerenciamento de resíduos sólidos (redução, reutilização ou reciclagem); (vi) tratamento adequado das águas; (vii) minimizar a emissão de ruídos, odores e gases gerados pela operação, (viii) eficiência energética e uso de fontes alternativas; (ix) conservação e gestão do uso de água ; (x) uso de materiais biodegradáveis;

Socioculturais: as práticas e operações precisam contribuir, promover e respeitar o patrimônio, valores e tradições culturais da região colaborando para o desenvolvimento social e econômico da população local e regional, assim como das comunidades envolvidas em sua cadeia produtiva;

Econômicos: as práticas do empreendimento devem ser seguras, viáveis e satisfazer as expectativas dos clientes levando em conta a sua sustentabilidade econômica no longo prazo (PCTS 2003b, p. ).

Portanto, após analisar os documentos disponíveis do programa PCTS para os meios de hospedagem, o perfil do setor<sup>17</sup> e as peculiaridades<sup>18</sup> dessas empresas se observa que ele possui certo grau de complexidade e sofisticação aparentemente fora da realidade atual de uma significativa parcela dos meios de hospedagens.

Conforme mencionado ao longo do capítulo, nas últimas décadas a sociedade se mobilizou na busca de um novo modelo de desenvolvimento mais justo, equitativo, integrado e com uma visão de longo prazo sintonizada com os ciclos biofísicos e com as gerações futuras. Diversas ferramentas de gestão foram desenvolvidas nesse período visando instrumentalizar a sociedade

---

<sup>17</sup> Segundo a ABIH, 68% dos equipamentos são pousadas e hotéis de pequeno porte. Dados disponibilizados na Edição Brasil 995, de 01/04/2005. Disponível em <http://www.classhotels.com.br/news050401.htm> . Acessado em 04 set.2005

<sup>18</sup> As peculiaridade das micro, pequenas e médias empresas segundo Deitos (2003), são: (i) estrutura organizacional simples; (ii) limitação de recursos humanos; (iii) ausência de burocracia interna; (iv) baixo grau de diversificação produtiva; (v) limitação de recursos financeiros; (vi) produção para mercados locais ou especializados; (vii) proximidade do mercado e do cliente; (viii) rapidez de resposta e (ix) flexibilidade e adaptabilidade a mudanças do entorno.

na busca de soluções para os problemas emergentes. A certificação é uma delas; entretanto, como um instrumento voluntário e parte do processo evolutivo de um sistema de gestão, a crítica que se faz é que antes de promover um programa de certificação em meios de hospedagem em empresas de micro e pequeno porte, é necessário capacitá-las em questões básicas de gestão, que vão do planejamento à abertura, à condução dos negócios, aos conhecimentos básicos de funções gerenciais, às formas de financiamento de suas operações, à capacitação de pessoal, à política de qualidade, ao meio ambiente etc., aspectos esses apontados em pesquisas realizadas pelo Sebrae (2004) como os principais fatores para o alto índice de mortalidade dessas empresas no Brasil. As limitações da capacidade gerencial do pequeno empresário e as dificuldades para participação de treinamento, podem ser muitas vezes compensadas por redes de relações tanto pessoais quanto institucionais – *networks*, argumentam Teixeira&Morrison (2000, p.111), uma vez que, por meio desses, os donos de pequenos negócios aprendem baseados em um elenco de condições que incluem: (i) recursos internos limitados; (ii) dependência de fatores externos; (iii) envolvimento econômico e social na comunidade e região; (iv) necessidade de reduzir incertezas dentro do ambiente e (v) renovação do setor mediante inovação coletiva, embora essas redes tenham potencial para desenvolver o aprendizado individual e coletivo, um dos desafios é persuadir esses empresários a se engajarem voluntariamente nesse processo. O quesito da gestão ambiental será objeto de análise no próximo capítulo.

## CAPÍTULO 2

### OS MEIOS DE HOSPEDAGEM E A GESTÃO AMBIENTAL

#### 2.1. A GESTÃO AMBIENTAL

O termo gestão, quando o tema é o meio ambiente, assume um significado amplo, pois envolve grande número de variáveis que interagem simultaneamente em um sistema vivo. Essa mudança de percepção, do mundo como máquina para um mundo vivo, segundo Callenbach *et al* (1998), é uma faceta fundamental do paradigma ecológico. A realidade já não é mais vista como uma questão de objetos separados, mas sim de uma teia inseparável de relações.

A gestão ambiental pode ser entendida, segundo Souza (2000), como o conjunto de procedimentos que visam à conciliação entre desenvolvimento e qualidade ambiental. Essa conciliação acontece a partir da observância da capacidade de suporte do meio ambiente e das necessidades identificadas pela sociedade. A gestão ambiental encontra na legislação, na consciência do público e dos clientes, nas atividades dos concorrentes e no desenvolvimento científico e tecnológico suas ferramentas de ação, e surge como:

[...] consequência natural da evolução do pensamento da humanidade em relação à utilização dos recursos naturais de um modo mais sábio, em que se deve retirar apenas o que pode ser repostado ou, caso isto não seja possível, deve-se, no mínimo, recuperar a degradação ambiental causada. Bruns (s/d)

O reconhecimento da necessidade de conciliar desenvolvimento e crescimento econômico, considerando os recursos finitos do planeta, o gerenciamento de resíduos produzidos e a satisfação das necessidades básicas da sociedade, impôs uma nova atitude, que passou de defensiva e

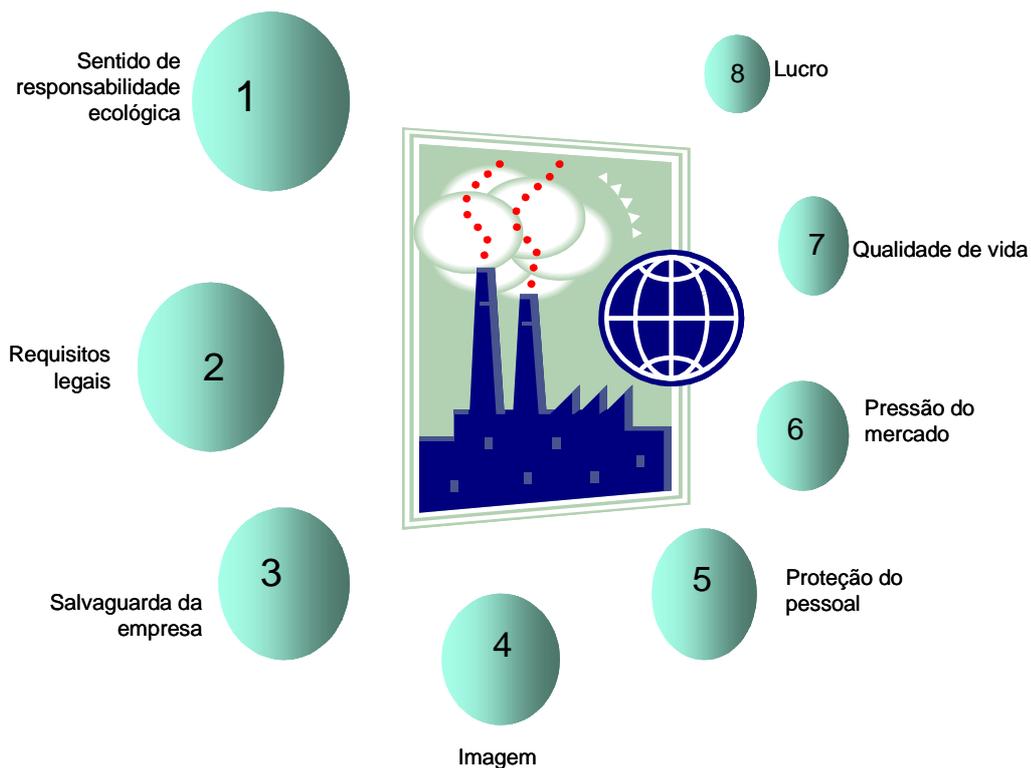
reativa para ativa e criativa, com alterações significativas nos métodos e processos tanto na indústria como no segmento de serviço.

Alcançar essa sustentabilidade passou a ser um dos principais desafios de todas as organizações. Novas ações de gestão ambiental<sup>19</sup> são adotadas, pressionadas por um novo conjunto de fatores contemporâneos que foram gerados, segundo Stead (2000 *apud* MUSIELLO NETO 2003) por: (i) globalização da economia; (ii) pressão sobre as organizações para alcance de metas financeiras e maior eficiência; (iii) crescimento do movimento ambientalista; (iv) avanço da utilização de tecnologias limpas; (v) crescente regulamentação das questões ambientais; (vi) pressão de grupos organizados; (vii) estabelecimento de redes de informação que permitam uma visão global da atuação da empresa no meio ambiente; (viii) criação de barreiras comerciais internacionais e (ix) imposição de obstáculos para tomada de empréstimos e realização de seguros às empresas cujas atividades agridem o meio ambiente. A figura 06 a seguir ilustra de forma sistêmica as motivações das empresas a aceitar a responsabilidade pela proteção ambiental.

Atualmente, a gestão e o planejamento ambiental, de acordo com Almeida (1999 *apud* SILVEIRA 2003), encontram-se presentes no planejamento urbano, territorial e regional. Contemporaneamente vêm sendo considerados como base para as ações em qualquer tipo de empreendimento social. É um processo preditivo de tomada de decisões, relativo a um conjunto de problemas interdependentes, resultantes da produção social em determinado espaço, que são gerados num contexto caracterizado por constante mutação e incerteza. Tal processo permite a operacionalidade e avaliação das ações implementadas.

---

<sup>19</sup> Para maiores informações sobre as ferramentas adotadas para proteção ambiental, ver apêndice X - Normalização; Norma Técnica; Regulamento Técnico; Avaliação de Conformidade; Certificação; Série ISO 9000 e 14000 e Planejamento Ambiental.



**Figura 06:** Motivação das empresas para proteger o ambiente

Fonte: Callenbach *et alli* (1998 p. 26 *apud* The Internacional Network for Environmental Management)

Diversos sistemas e métodos foram desenvolvidos e são empregados no planejamento e gestão ambiental, visando o monitoramento dos impactos gerados no ambiente de forma que os danos ao território não sejam irreversíveis nem venham a comprometer tanto a comunidade local como as atividades desenvolvidas, dentre elas o turismo. De acordo com Mitraud (2003, p 317-320), independentemente da complexidade do sistema a ser montado, este deve ter as seguintes características: (i) prático, com procedimentos e instrumentos de monitoramento o mais simples possível; (ii) dinâmico, permitindo a fácil adequação do sistema de acordo com o aprendizado gerado pela sua aplicação; (iii) acessível aos proprietários, gerentes, ou pessoas responsáveis pela aplicação do sistema; (iv) confiável, com coleta e registro de dados realizados nos prazos e na forma definida no sistema; (v) focalizado no manejo da visitação e não em pesquisa em geral; (vi) gerador de informações cumulativas, ou seja, seu objetivo é observar

mudanças em um mesmo elemento ao longo do tempo; (vii) sistematicamente organizado para não haver perda ou mistura de informações sobre os dados coletados e (viii) de aplicação imediata, sem estar condicionado à realização de pesquisas prévias ou ao alcance de condições ótimas de gestão.

No início da década de 1990 emergiu uma estratégia global voltada para o meio ambiente, e as empresas pressionadas por um conjunto de fatores contemporâneos, precisaram adotar práticas gerenciais adequadas às exigências do mercado, universalizando princípios e procedimentos que permitissem uma visão holística consistente da qualidade ambiental (STUART, 2000, APUD MUSIELLO NETO 2003). Dessa necessidade nasceu o conceito de Sistema de Gestão Ambiental – SGA.

### **2.1.1. Sistema de gestão ambiental – SGA**

Um SGA, para Ruesga (2000 *apud* FENGLER 2002), integra atualmente uma concepção global na estratégia de produção de bens e serviços que, na prática, se traduz pela revisão da situação ambiental corrente de uma empresa. Isto permitirá identificar, avaliar e controlar os riscos das questões relacionadas ao meio ambiente, determinar os erros ou deficiências presentes no processo produtivo ou na gestão e oferecer possíveis alternativas a estes.

O SGA oferece à empresa um leque de oportunidades de adicionar valor e obter vantagens competitivas mediante o reconhecimento público, a economia de custos e receitas adicionais, enquanto melhora a performance ambiental aliviando os efeitos em seus produtos e processos produtivos, comenta Wernke (2000).

Sendo um processo contínuo e adaptativo, pelo constante monitoramento do meio externo – comenta Andrade (*et alli.* 2000), ele permite que a empresa defina e ajuste suas metas e objetivos com relação à proteção do ambiente, à saúde e à segurança de seus empregados, clientes e

comunidade, para um determinado período, assim como as estratégias e meios para atingi-los.

O SGA vem como a resposta das empresas para um novo segmento que cresce continuamente, o “mercado verde” do ecologicamente correto. A empresa com tal visão garante não apenas os bons negócios na atualidade, mas, também, a única forma estável e lucrativa dos empreendimentos. Somente aquelas que enxergarem o meio ambiente como um desafio competitivo terão maiores chances de permanecer no mercado, como afirma Tachizawa (2001).

Para a implantação de SGA se faz necessária a utilização de técnicas normas e diretrizes mínimas a partir da política ambiental da empresa. Para alcançá-lo, segundo Valle (2000), é necessário:

- Manter um canal de comunicação permanente com seus empregados e a comunidade, visando ao aperfeiçoamento de ações ambientais conjuntas;
- Atender à legislação vigente de forma que as atividades cumpram os padrões estabelecidos;
- Exigir de seus fornecedores qualidade ambiental compatível;
- Educar e treinar seus funcionários para que atuem sempre de forma ambientalmente correta;
- Desenvolver pesquisas e a adoção de novas tecnologias que reduzam os impactos ambientais e o consumo de matérias-primas, água e energia;
- Assegurar que os resíduos sejam transportados e processados de acordo com as práticas ambientais reconhecidas.

Um SGA segue a mesma metodologia do sistema de controle de qualidade: “plano, ação, verificação, melhoria contínua”. Essa é uma ferramenta flexível de identificação e solução de problemas que pode ser desenvolvida e instalada em qualquer tipo de empresas e sua utilização pode ser ajustada de acordo com as necessidades, objetivos e a especificidade de cada uma (SEBRAE 1998 *APUD* MANUAL DE GESTÃO AMBIENTAL, UNEP).

## 2.1.2. Normas técnicas<sup>20</sup> de apoio à gestão ambiental

### 2.1.2.1. Normas ambientais

A partir da década de 1980, em função do agravamento dos problemas ambientais, muitos países começaram a implantar suas normas ambientais, as quais variavam muito de um país para o outro. Dessa forma, era necessária a criação de um indicador universal adequado e confiável, que avaliasse os esforços de uma organização para alcançar determinado nível de proteção ambiental.

Nesse contexto, a Organização Internacional de Normas (ISO)<sup>21</sup> foi convidada a participar da Cúpula da Terra, organizada pela Conferência sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento Rio-92, quando se comprometeu a criar normas ambientais internacionais depois denominadas ISO 14.000.

Publicadas em setembro de 1996 e revisadas em 2000, as normas da série ISO 14.000<sup>22</sup> foram desenvolvidas incorporando o conceito de desenvolvimento sustentável compatível com diferentes estruturas culturais, sociais e organizacionais. A norma é composta de 6 subsistemas<sup>23</sup>: três que tratam da organização (sistema de gestão ambiental – ISO 14001 e 14004; auditoria ambiental – ISO 14010 e seguintes; avaliação do desempenho ambiental – ISO 14031), dois que tratam dos produtos (rotulagem ambiental – ISO 14040 e seguintes – avaliação de ciclo de vida) e um com vocabulário e definições, a ISO 14050.

As normas ISO 14000 têm como característica não preconizar exigências absolutas no sentido do desempenho ambiental; ao contrário, procuram, antes de tudo, um compromisso da organização na adoção de uma política ambiental com vistas ao cumprimento da legislação e regulamentos

---

<sup>20</sup> Para maiores detalhes sobre Normalização ver apêndice D.

<sup>21</sup> Maiores detalhes sobre a história estão disponíveis em: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/iso14car.htm#HISTORIA>. Acessado em 20 de abril de 2006.

<sup>22</sup> O referencial foi a norma inglesa BS7750 publicada em 1992 que criou um guia para avaliação de impacto ambiental.

<sup>23</sup> Para maiores detalhes ver gestão ambiental – disponível em [www.gestaoambientla.com.br](http://www.gestaoambientla.com.br)

vigentes por meio de programas de melhorias contínuas. Esses requisitos são avaliados quando da certificação ambiental.

Existe uma série de outras normas ambientais específicas como aquelas para : emissão de gases, poluição do solo, ar, água, níveis de emissão de ruído, ondas eletromagnéticas e grau de toxicidade de produtos químicos, entre outras. Essas podem ser de cunho internacional, nacional ou mesmo regional e são aplicadas na gestão ambiental. Diferentemente das normas ISO, têm a função de garantir e controlar o desempenho ambiental das empresas.

#### 2.1.2.1 Outras normas

Nos últimos anos, de acordo com Kraemer (2005), várias normas, diretrizes e padrões internacionais sobre responsabilidade social<sup>24</sup> e ética empresarial foram criadas. São exemplos:

- Norma AA1000 (o processo da norma associa a definição e a integração de sistemas dos valores da organização com o desenvolvimento das metas de desempenho e com a avaliação e comunicação do desempenho organizacional).
- Norma SA 8000 – ou *Social Accountability* (é o primeiro padrão de certificação social que busca garantir os direitos básicos dos trabalhadores) e o acordo GRI – *Global Reporting Initiative* (que é um acordo internacional, criado com uma visão de longo prazo, multi-*stakeholder*, cuja missão é elaborar e difundir as diretrizes para organização de relatórios de sustentabilidade aplicáveis globalmente e voluntariamente. Os indicadores para a elaboração dos relatórios abordam os três elementos inter-relacionados da sustentabilidade: econômico, social e ambiental).

---

<sup>24</sup> Os conceitos de responsabilidade social empresarial e desenvolvimento sustentável têm como base as decisões estratégicas e operacionais das empresas. Trata-se de como devem analisar seus negócios de maneira mais holística sempre considerando os aspectos ambientais, econômicos, sociais e humanos na organização. Ver maiores detalhes sobre ferramentas de gestão no site do Instituto Ethos. <http://www.ethos.org.br/DesktopDefault.aspx?TabID=3417&Alias=ethos&Lang=pt-BR>

Esse novo modelo de gestão empresarial tem contribuído de forma direta ou indireta para diversos tipos de melhorias, entre eles a da qualidade ambiental. No Brasil, o Instituto Ethos, o Vitalis Civilis<sup>25</sup> e a Fundação Abrinq<sup>26</sup>, entre outros, são os promotores de tais iniciativas.

No Brasil a questão ambiental começou a tomar forma em 1981, quando da publicação da Lei Federal nº 6.938, que dispõe sobre a Política Nacional de Meio Ambiente<sup>27</sup>, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, que define “meio ambiente” como *“o conjunto de condições, leis, influências e interações de ordem física, química e biológica, que permite, abriga e rege a vida em todas as suas formas”*.

A mesma lei define como poluidora, no seu art. 3º, inciso IV, como *“a pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, responsável, direta ou indiretamente, por atividade causadora de degradação ambiental.”*

A Constituição brasileira de 1988 reconhece a importância do meio ambiente e dedica todo o capítulo VI à essa questão, estabelecendo no seu art.225 que:

Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao poder público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações.

O artigo incumbe, ainda ao poder público, responsabilidade pela defesa e conservação do meio ambiente, atribuindo-lhe as funções de:

(i) preservar e restaurar os processos ecológicos essenciais e prover o manejo ecológico das espécies e ecossistemas; (ii) preservar a diversidade e a integridade do patrimônio genético do País e fiscalizar as entidades dedicadas à pesquisa e manipulação de material genético; (iii) definir, em todas as unidades da Federação, espaços territoriais e seus componentes a serem especialmente protegidos, sendo a alteração e a supressão permitidas somente através de lei, vedada qualquer utilização que

---

<sup>25</sup> Ver maiores informações sobre sua atuação: <http://www.vitaecivilis.org.br/default.asp>

<sup>26</sup> Ver maiores informações sobre sua atuação: <http://www.fundabrinq.org.br/>

<sup>27</sup> Ver maiores informações: O ambiente na legislação brasileira *in* Direito do Ambiente (MILIARÉ, Edis 2000, p.71 a 90)

comprometa a integridade dos atributos que justifiquem sua proteção; (iv) exigir, na forma da lei, para instalação de obra ou atividade potencialmente causadora de significativa degradação do meio ambiente, estudo prévio de impacto ambiental, a que se dará publicidade; (v) controlar a produção, a comercialização e o emprego de técnicas, métodos e substâncias que comportem risco para a vida, a qualidade de vida e o meio ambiente; (vi) promover a educação ambiental em todos os níveis de ensino e a conscientização pública para a preservação do meio ambiente; (vii) proteger a fauna e a flora, vedadas, na forma da lei, as práticas que coloquem em risco sua função ecológica, provoquem a extinção de espécies ou submetam os animais a crueldade. (BRASIL, 1988)

Nos últimos anos as empresas brasileiras, vêm ampliando os investimentos no sentido de se adequarem, mudarem ou melhorarem seu desempenho ambiental, em virtude de estarem sendo pressionadas por questões de maior controle por parte da legislação ambiental, ou por políticas de responsabilidade social como observa Stead (*op cit*). Isso pode ser observado desde os segmentos mais “poluidores”, como mineração, papel e celulose e petroquímicos, até aos mais “limpos”, como o de serviços e informática, etc.

Muitas dessas organizações são filiais de multinacionais, e estão se adequando às exigências vigentes em seus países de origem, outras estão buscando melhorar seu desempenho ambiental por razões mercadológicas, sobretudo aquelas com perfil exportador. Segundo o Inmetro há 740 empresas que possuem certificados válidos no Brasil em ISO14001<sup>28</sup>. Esse é um número pequeno quando comparado ao universo de empresas em atividade no país, que de acordo com dados de 2004 do cadastro central de empresas do IBGE totalizam 5,4 milhões.

As empresas tem diferentes posturas com relação ao meio ambiente elas, podem ser enquadradas, de acordo com Moura (2000), em quatro categorias:

- Nada fazem; pois suas atividades geram poucos impactos;

---

<sup>28</sup> Dados disponível em [www.inmetro.gov.br/gestao14001/certificadora\\_ano.asp?Chamador=INMETRO14](http://www.inmetro.gov.br/gestao14001/certificadora_ano.asp?Chamador=INMETRO14) . Acessado em 30 de outubro de 2006.

- Pouco atuam; mesmo gerando impactos, tentam apenas cumprir os padrões mínimos exigidos pela legislação;
- Têm uma atuação mais expressiva, possuindo área ou estruturas dedicadas às questões ambientais, os chamados padrões corporativos;
- As que cumprem todos os requisitos ambientais e têm ou estão buscando a certificação segundo as normas ambientais (ISO14001).

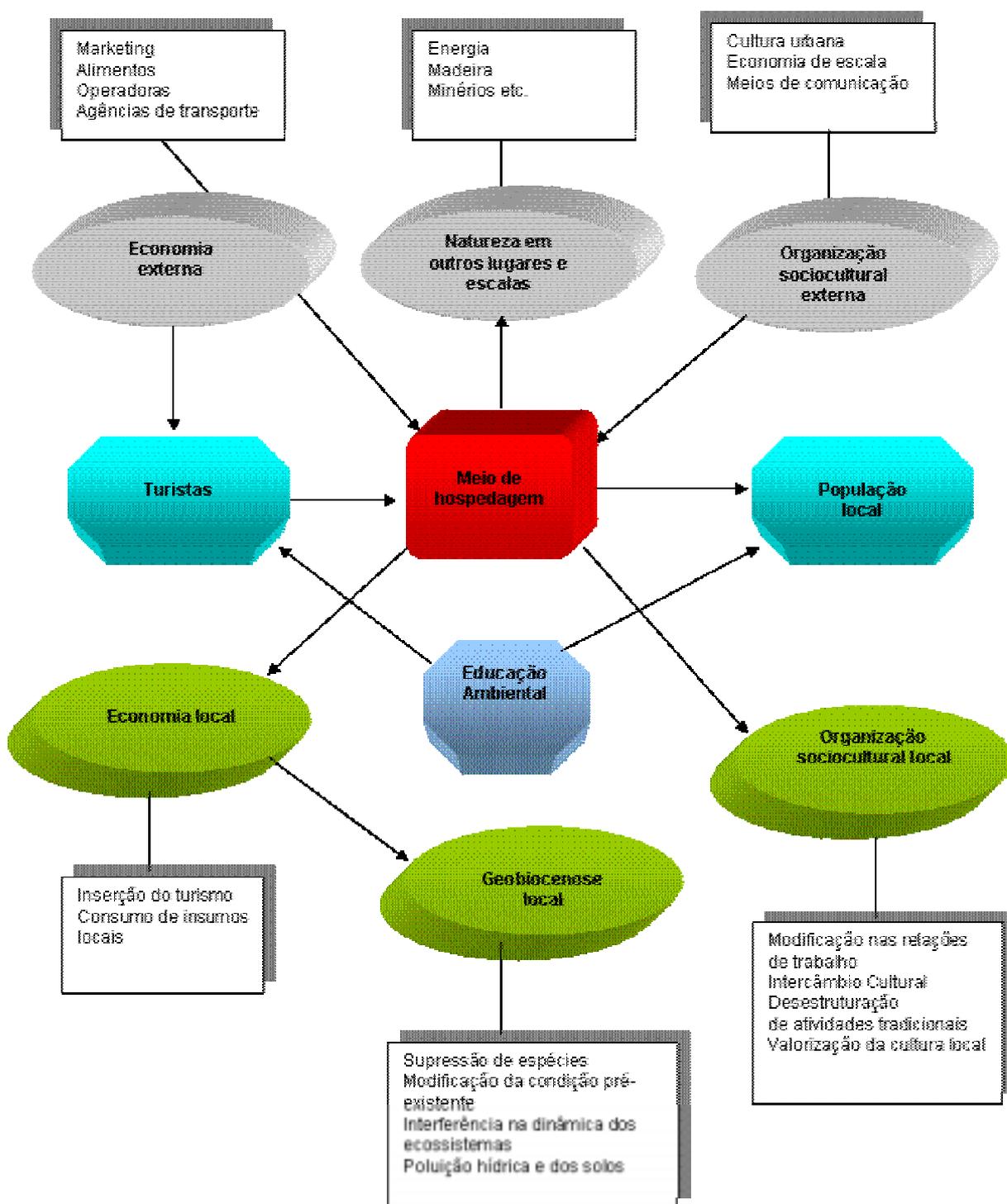
## 2.2. A GESTÃO AMBIENTAL NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

A evolução dos meios de hospedagem está ligada à necessidade natural que os viajantes têm de se abrigar e alimentar durante seus deslocamentos, por razões de conquista, comércio, administrativas, religiosas e posteriormente por lazer. Pode-se dizer que os meios de hospedagem tiveram e continuam tendo uma papel importante no desenvolvimento e na organização do território, pois desde a Antiguidade esses equipamentos foram construídos ao longo de rotas comerciais, onde se ofereciam alimentos, bebidas e abrigo a viajantes, cavaleiros e carruagens. Essa situação modificou-se muito pouco até o final do século XVIII (BARRETO, 2003).

Com a Revolução Industrial e os novos meios de transportes, o turismo e a atividade hoteleira se expandem e, gradualmente, vão se sofisticando, com o surgimento, na segunda metade do século XIX, de alguns ícones da hotelaria, como Savoy, Ritz, Claridge, Carlton e outros. Após a Segunda Guerra Mundial, com a expansão da economia, o aumento da renda da população e a melhoria do sistema de transporte, há um crescimento da hotelaria, surgindo as grandes redes internacionais, algumas operando com diferentes bandeiras/marcas. (ANDRADE, BRITO, JORGE, 2002).

Pela infra-estrutura que os meios de hospedagem dispõem, a qual viabiliza a permanência do turista, quer por lazer ou a negócios, em determinada localidade, eles acabam sendo responsáveis pela criação de uma

série de inter-relações que influenciam a gestão do lugar turístico, como demonstra Sansolo (2002) na figura seguinte.



**Figura 07:** Relações estratégicas entre os meios de hospedagem e o meio ambiente  
Fonte: SANSOLO, 2002

Numa perspectiva de longo prazo, o turismo depende da qualidade do meio ambiente, porém o seu avanço sem planejamento e infraestrutura adequada tem provocado degradação ambiental em muitos destinos. Desse modo, áreas que até recentemente foram destinos turísticos tradicionais entram em gradual declínio, e um dos principais motivos apontados são os problemas ambientais (poluição atmosférica na cidade do México, esgoto no Haiti, algas no mar Adriático, radioatividade em praias do Reino Unido, para citar alguns). Assim, a busca por ambientes bem conservados, o chamado turismo de natureza<sup>29</sup>, vem apresentando uma taxa anual de crescimento bem superior à do turismo convencional, segundo Ceballos-Lascuráin (1996).

O autor afirma que esse tipo de turismo é de vital importância para as áreas de conservação<sup>30</sup>, desde que corretamente preparadas (inventário dos atrativos e atividade possíveis, definição de público-alvo, promoção de educação e treinamento, planejamento de acessos e facilidades) e gerenciadas (definição de impactos, capacidade de carga, limites aceitáveis de mudança, gerenciamento de impacto dos visitantes)<sup>31</sup>, pois assim proporcionam ao visitante a oportunidade de experimentar, ver, “tocar” e vivenciar a vida natural, convertendo-o, quase sempre, num defensor ativo da causa ambiental.

---

<sup>29</sup> É aquele que faz uso de recursos naturais relativamente bem preservados, como por exemplo, paisagens, água (mar, rios, cachoeiras, corredeiras), vegetação e vida silvestre. (CEBALLOS-LASCURÁIN, *op.cit.*).

<sup>30</sup> Áreas de conservação segundo Salvati (2004, p.53) são de dois tipos: (a) Unidades de proteção integral cujo objetivo básico é o de preservar a natureza não sendo permitida a exploração de seus recursos naturais, a visitação é restrita, permitida apenas quando prevista em seus planos de manejo e com autorização do órgão responsável ou do proprietário. Estão nessa categoria: (i) estação ecológica; (ii) reserva biológica; (iii) parque nacional, estadual ou natural municipal; (iv) monumento natural e (v) refúgio de vida silvestre. (b) unidades de uso sustentável cuja finalidade é compatibilizar a conservação da natureza com o uso sustentável dos seus recursos. A visitação para fins turísticos é permitida em todas as categorias. Compõem esse grupo: (i) área de proteção ambiental; (ii) área de relevante interesse ecológico; (iii) Floresta nacional, estadual ou municipal; (iii) reserva extrativista; (iv) reserva de fauna; (v) reserva de desenvolvimento sustentável; e (vi) reserva particular do patrimônio natural.

<sup>31</sup> Há uma breve descrição desses conceitos no apêndice D. Para maiores detalhes ver Ceballos-Lascuráin (1996, p. 129-156)

Reforçando essa linha de argumentação, Rodrigues (2005) comenta que o ecoturismo tem se desenvolvido intensamente nos últimos anos em torno das unidades de conservação. Por utilizar de forma sustentável o patrimônio natural e cultural, tem sido uma das principais ferramentas de incentivo da conservação ambiental, já que agrega valor a essas unidades e gera emprego e renda para as populações do entorno.

Apesar dos argumentos contrários, a construção de infraestrutura de serviço, particularmente acomodações em áreas de conservação segundo a Unep (2005, p.69) elas: *(i) são elementos estranhos ao ambiente natural potencialmente poluidor; (ii) requerem um leque de serviços que geram impactos secundários; e (iii) estimulam o crescimento, que muitas vezes foge do controle planejado)* acabou, acontecendo em todo o mundo, como uma conseqüência natural do crescimento da demanda do turismo nesses lugares. Assim, surgiram tanto no entorno como dentro dessas áreas, estruturas públicas e privadas para dar apoio à visitação, tais como: centros de informações e atendimento ao turista, estradas, trilhas, meios de hospedagem (hotéis, pousadas, campings etc.) e restaurantes etc. (UNEP idem).

No Brasil, segundo Kinker (2002), o mesmo fenômeno é observado em diversas áreas e particularmente dentro e no entorno dos parques nacionais<sup>32</sup>, como: Aparados da Serra (SC/RS), Serra Geral (SC/RS), Itatiaia (RJ) e Serra da Bocaina (SP/RJ), apenas para citar alguns. Nas localidades citadas, as estruturas encontradas são, em geral, de pequeno porte, e, além de dar apoio ao visitante, oferecem a hospitalidade e estão integradas à cultura local. Na região do Parque dos Aparados da Serra, por exemplo, diversos meios de hospedagem estão localizados em propriedades rurais, onde a atividade da “hotelaria” é uma complementação da atividade agrícola. Nesses estabelecimentos, o hóspede durante sua estada convive e é convidado a se integrar à rotina diária da propriedade: tocar o gado no campo, faz fogo de chão, participa das rodas de chimarão etc. Vale ressaltar que o

---

<sup>32</sup> No Brasil há 60 parques nacionais, dos quais 23 acolhem oficialmente visitantes. Segundo Maria Tereza Jorge Pádua, em sua maioria estão abandonados, têm poucos funcionários, carecem de estrutura para receber o ecoturista e nem todos têm plano de manejo. (www.ambientebrasil.com.bragenda: 25/05/2006)

Autor já vivenciou essas experiências. Nessas vivências, um ponto que chama a atenção é a grande preocupação com o meio ambiente, entretanto o que se observa é que os cuidados ainda são muito empíricos e carecem do emprego de métodos e técnicas de gestão.

Outro exemplo similar é citado por Schäre (2005) ao falar sobre o projeto da Prainha do Canto Verde<sup>33</sup> – CE:

O turismo em pequena escala não destrói a paisagem, mas distribui a renda, preserva o atrativo que é a cultura e a hospitalidade natural do povo cearense. O negócio ideal no Ceará consiste em pequenas empresas familiares e cooperativas das populações que moram no lugar e complementam a renda com outras atividades econômicas, como a pesca, o artesanato, a agricultura ecológica e o pequeno comércio. (SCHÄRE, 2005, p.17)

Ainda, para corroborar, o relatório da UNEP (*ibidem*), recomenda que com relação à dessas infra-estruturas de suporte, ao transporte e particularmente ao tamanho das acomodações, é necessário um planejamento cuidadoso, com o intuito de provocar o menor impacto possível aliado à melhor inserção ao meio onde forem instaladas e, ainda, combinando com o uso de técnicas<sup>34</sup> e materiais ambientalmente apropriados. Outro aspecto de fundamental importância é o correto dimensionamento da capacidade de carga e o plano de manejo da área.

Assim, como afirma Ceballos-Lascuráin (1996), pode-se dizer que os meios de hospedagem, quando corretamente planejados, podem ajudar na valorização dessas áreas de conservação, uma vez que, por sua infraestrutura, permitem que o turista permaneça próximo a elas, proporcionando-lhe a oportunidade de vivenciar todos os seus atrativos e ser um defensor desse patrimônio natural.

Para se entender melhor essas questões sobre meios de hospedagem em áreas de conservação e como a certificação pode contribuir

---

<sup>33</sup> Maiores detalhes sobre o projeto em [www.prainhadocantoverde.org](http://www.prainhadocantoverde.org)

<sup>34</sup> Em Ceballos- Lascuráin (*idem*, p.157 a 211) há um roteiro com sugestões de como preparar áreas de conservação para o turismo

para a gestão ambiental decorrente do seu uso, será estudado o caso das pousadas do Caminho do Ouro no município de Paraty – RJ, localizadas no entorno, na chamada zona de amortecimento, do Parque Nacional da Serra da Bocaina.

Nas últimas décadas ocorreu um *boom* das atividades turísticas na região, decorrente da abertura da BR-101. Atualmente, a cidade de Paraty possui mais de 360 equipamentos, com mais de 7.000 leitos. 11 desses equipamentos estão localizados no Caminho do Ouro. No capítulo 4 esse tópico será analisado com maior profundidade.

A atividade hoteleira, como parte integrante do segmento de turismo, também gera impactos no território onde está instalada. Esses são decorrentes dos insumos necessários ao seu pleno funcionamento e estão relacionados ao uso de recursos naturais, tais como: água, energia, alimentos, produtos químicos etc. Os resultados gerados são resíduos sólidos, efluentes líquidos, gases, ruído, poluição visual etc. A figura abaixo ilustra, de forma sistêmica, o ciclo tradicional desse processo.



**Figura 08** – Ciclo tradicional de processos em meios de hospedagem  
Fonte: Adaptado de PCTS 2004

Com o objetivo de divulgar e estimular a adoção de práticas ambientalmente responsáveis pelo segmento hoteleiro surge em 1992, no País de Gales, uma organização não-governamental (ONG) financiada por grandes

redes internacionais, denominada *International Hotels Environmental Initiative* (IHEI<sup>35</sup>), responsável por publicações importantes, como: *Environmental Management for Hotels – The Industry to Guide to Best Practice*, *Environmental Action Pack for Hotels*, *Benchmark hotel*, *Sustainable Hotel Siting, Design and Construction*, além da revista mensal *Greenhotelier*.

Outras iniciativas vieram posteriormente como o “Guia de boas práticas”<sup>36</sup> publicado em português por *The Center for Environmental Leadership in Business* e a *Tours Operators Initiative for Sustainable Tourism Development (TOI)*, que traz em seu anexo exemplos da Associação de Hotéis Roteiro do Charme. E os indicadores *Earthcheck*<sup>37</sup>, desenvolvidos como *benchmarking* pelo Green Globe 21.

Atualmente, diversas redes hoteleiras, como Accor\*, Sol Melia\*, Carlson Hotel\*, Hilton Group\*, Marriott\* e Starwood Hotel&Resorts\*, apenas para citar algumas, possuem programas de gerenciamento ambiental, assumindo os princípios da sustentabilidade nas três dimensões propostas por Sachs (2002): econômica, ambiental e sociocultural, que, ganha novas adesões a cada ano que passa, tornando a preservação do meio ambiente um importante diferencial competitivo. A figura seguinte de forma sistêmica esse novo enfoque.

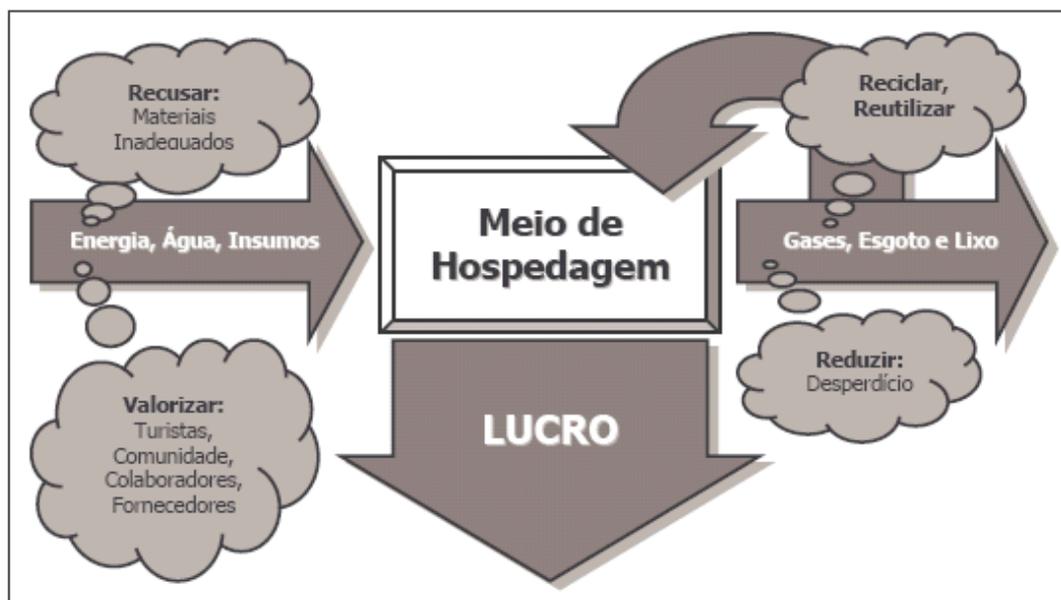
---

\* Fonte: informação disponível no site do hotel.

<sup>35</sup> Atualmente tais iniciativas são geridas pela ITP – *International Tourism Partnership* – além da rede hoteleira participam ainda empresas aéreas, locadoras de veículos e operadores turísticos. Ver maiores informações em: <http://www.internationaltourismpartnership.org/itp.htm>

<sup>36</sup> Disponível em [http://www.toinitiative.org/supply\\_chain/supply.htm](http://www.toinitiative.org/supply_chain/supply.htm) . Acessado em 06/10/2005

<sup>37</sup> Ver maiores informações sobre o *Earthcheck Indicators* no site: <http://www.earthcheck.org/>



**Figura 09** – Ciclo ambiental sustentável em meios de hospedagem  
 Fonte: Adaptado de PCTS 2004

A partir do gerenciamento ambiental, vários aspectos e também os impactos ambientais podem ser administrados, proporcionando, além de benefícios econômicos, melhorias nas relações da organização com órgãos governamentais, comunidades do entorno e grupos ambientais. Esse gerenciamento pode ser alcançado com a elaboração de um plano de ação e o estabelecimento de objetivos, metas e indicadores de desempenho, como sugere Donaire (1999 apud FENGLER 2002) e exemplificado na tabela seguinte:

**Tabela 01:** Exemplo de plano de ação para redução de impacto ambiental em meios de hospedagem

| Aspecto ambiental | Impacto ambiental                | Objetivos                               | Metas                               | Indicadores de desempenho                |
|-------------------|----------------------------------|---|-------------------------------------|--|
| Geração de esgoto | Poluição do solo e da água       | Diminuir a quantidade de esgoto lançado | Reduzir em 20% até o final do ano X | m <sup>3</sup> de esgoto por mês         |
| Uso de água       | Diminuição dos recursos naturais | Diminuir o consumo de água              | Reduzir em 30% até o final do ano X | m <sup>3</sup> de água consumida por mês |
| Uso de energia    | Diminuição dos recursos naturais | Diminuir o consumo de energia           | Reduzir em 20% até o final do ano X | kw de energia consumida por mês          |

Fonte: Fengler (2002, p.47)

Os pontos levantados neste capítulo demonstram claramente a preocupação do segmento de hospedagem com os aspectos ambientais, em que diversas ferramentas de gestão já estão disponíveis. Entretanto, a rápida expansão do turismo e conseqüentemente da hotelaria, em áreas de conservação (ecoturismo ou turismo de natureza), onde muitas não possuem nem infra-estrutura básica como saneamento, a exemplo de Paraty, vem constituindo um grande desafio para todos os envolvidos no segmento (operadores, comunidades, organizações ambientais e governos), uma vez que para cada destino há necessidade de se estabelecer os limites aceitáveis de mudanças<sup>38</sup>, como afirma Ceballos Lascurain (s/d).

---

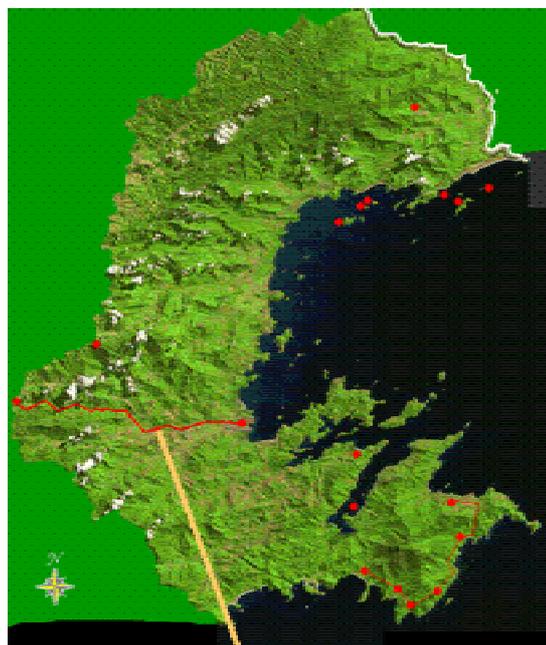
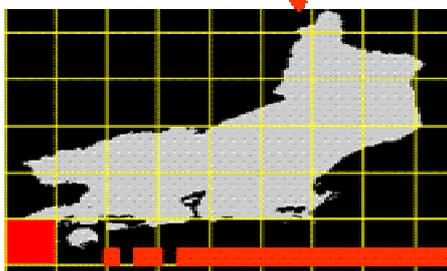
<sup>38</sup> O conceito de Limites de Mudança Aceitável – LAC desenvolveu-se com base no princípio de que qualquer ação de manejo ou uso (inclusive visitação recreativa) em um ambiente natural gera necessariamente alterações no mesmo. Portanto, o objetivo do gestor não deve ser evitar ou eliminar as alterações no ambiente natural causadas pela ação humana, mas sim mantê-las dentro de parâmetros aceitáveis. No caso da visitação recreativa, os gestores devem estabelecer a quantidade e o tipo admissíveis ou aceitáveis. Outro ponto-chave do método é que ele não define os limites em termos de quantidade e tipo de uso da área, mas sim em termos de impactos gerados pelo uso. Mitraud (2003, p 317,318).

## Capítulo 3

### ANÁLISE DO OBJETO DE ESTUDO: AS POUSADAS NO CAMINHO DO OURO NO MUNICÍPIO DE PARATY – RJ

#### 3.1 O TERRITÓRIO DE PARATY

O município de Paraty possui uma área territorial de 933,8 km<sup>2</sup>, está localizado no extremo sul do Estado do Rio de Janeiro, fazendo divisa com o Estado de São Paulo e a uma distância rodoviária aproximada de 300 km das duas capitais. Pertence à mesorregião Sul Fluminense, atualmente denominada Costa Verde, e à macrorregião da Baía da Ilha Grande. Faz limite ao sul com Ubatuba e a oeste com Cunha, ambas em São Paulo, e ao norte com Angra dos Reis – RJ.



Rodovia Paraty-Cunha/ Caminha do Ouro.

Obs. O traçado da estrada foi redesenhado para maior destaque, não estando em escala compatível

**Figura 10:** Localização de Paraty-RJ.

Fonte: Embrapa Monitoramento por satélite. Brasil visto do espaço.2004

Disponível em <http://www.cobrasil.cnpm.embrapa.br/>

Articulação compatível com a escala 1:100.000 (IBGE)

A história<sup>39</sup> de Paraty remonta aos primórdios da colonização portuguesa do Brasil. Apesar das divergências quanto à data de fundação, os historiadores afirmam que já no início do século XVII, além dos índios guaianases, já havia um povoado no local. Devido à privilegiada posição estratégica, no fundo da baía da Ilha Grande, Paraty foi durante mais de dois séculos palco de importantes ciclos econômicos, como relata Mello (2006): (i) ciclo portuário (1600 a 1880) – sendo à época o segundo maior porto da colônia, por onde passavam metais preciosos produzidos em Minas, escravos etc.; (ii) ciclo do ouro (1700 a 1750), apesar de não produzir o precioso metal, era por ele que o ouro produzido seguia para Portugal; (iii) ciclo da cana (1700 a 1900) – açúcar e cachaça de qualidade produzidos em mais de 200 engenhos e casa de moenda; (iv) ciclo do café – (1800 a 1900) – a produção era pequena, mas foi utilizado para escoar o café colhido no vale do Paraíba. A abolição da escravatura, em 1888, afetou duramente toda a sua atividade econômica, provocando um forte êxodo populacional. No final do século XIX, a população de Paraty somava apenas 600 habitantes (velhos, mulheres e crianças) e (v) ciclo do turismo – começou no final dos anos de 1950, com a abertura de uma rodovia passando por Cunha, aproveitando trechos da velha Estrada do Ouro e do Café, e, apesar da precariedade, possibilitou o acesso de um número maior de pessoas à cidade, uma vez que até então isso somente era possível por via marítima.

Paraty manteve fraco desenvolvimento econômico até o final da década de 1960, sobrevivendo de uma economia de subsistência, da pesca artesanal e de pequena produção de aguardente. Esse semi-isolamento involuntário até o início dos anos de 1970 foi responsável, segundo Mello (1994), pela preservação não só da estrutura arquitetônica urbana como de seus usos e costumes e do ambiente natural, motivos pelos quais Paraty foi em 1945 considerada Patrimônio Estadual, tombada pelo Patrimônio Histórico e Artístico Nacional em 1958 e finalmente convertida em Monumento Nacional em 1966. E, desde 2001, busca o título de Patrimônio Mundial da Humanidade.

---

<sup>39</sup> Informações histórica de Paraty foram coletadas no site: <http://www.paraty.com.br/entrepos.htm>. PARATY – Cidade Histórica Monumento Nacional.

Em 1974, o governo inaugura a Rodovia Rio–Santos (BR-101), no contexto da infra-estrutura das usinas nucleares e da instalação do terminal da Petrobrás, colocando Paraty dentro do eixo rodoviário litorâneo Rio de Janeiro–São Paulo. Na mesma época, a Embratur lança o Projeto Turis, com o objetivo de desenvolver o turismo da denominada Costa Verde, que compreendia o litoral norte do Estado de São Paulo e sul do Rio de Janeiro, ou seja, o eixo Santos-Rio. Assim, uma nova lógica ordena o ir-e-vir da população nativa, com o afluxo turístico e o aporte de fortes interesses imobiliários, ocupando com condomínios de luxo as antigas vilas de pescadores caiçaras, motivando mudanças no uso e ocupação do solo, ruptura no modo de vida tradicional (75% viviam em área rural em 1970, contra 52% em 2000, desenvolvendo uma agricultura de subsistência ou a pesca. Atualmente estão trabalhando em áreas ligadas ao turismo – pousadas, restaurantes, bares, barcos de passeios – ou nos condomínios como faxineiros, jardineiros, seguranças etc), crescimento populacional (mais que dobrou, passando de 15.934 em 1970 para uma população projetada pelo IBGE de 33.062 em 2005) e do setor terciário (em 2003 respondia por 70% do PIB paratiense<sup>40</sup>), de acordo com Solving (2003).

Paraty possui 25 bairros<sup>41</sup> distribuídos pelos seus três distritos: Paraty, Paraty-Mirim e Tarituba. O principal, Paraty, compreende a área do centro histórico e arredores, concentrando 2/3 dos habitantes. Paraty-Mirim, o segundo, abrange a face sul do município, até a divisa com o Estado de São Paulo. Por último, Tarituba, distribuído pelo norte, até a divisa com Angra dos Reis.

Atualmente, a questão do uso e ocupação do solo é muito complexa em Paraty, pois parte predominante do território (cerca de 80%) está dentro das áreas de conservação<sup>42</sup>, como ilustra a figura seguinte (Parque Nacional da Serra da Bocaina - PNSB, o Parque Estadual de Paraty-Mirim, a

---

<sup>40</sup> Fonte: Tribunal de contas do Estado do Rio de Janeiro/2005

<sup>41</sup> Mambucaba, Tarituba, São Gonçalo, Taquari, Sertão do Taquari, São Roque, Barra Grande, Graúna, Praia Grande, Corumbê, Região Central, Penha, Ponta Branca, Pantanal, Corisco, Paraty-Mirim, Pedras Azuis, Campinho, Patrimônio, Mamanguá, Pouso do Cajaíba, Ponta Negra, Sono, Laranjeiras, Trindade. Fonte: SOLVING 2003

<sup>42</sup> Para maiores detalhes sobre as áreas de preservação de Paraty ver: SOLVING 2003 - Plano Diretor de Desenvolvimento turístico do Município de Paraty – Inventário turístico

Área de Preservação Ambiental de Cairuçu, Estação Ecológica Tamoios (terrestre e marítima) terra indígena Guarani-Araponga, Reserva Ecológica da Joatinga e o Quilombo do Campinho, o que restringe sua utilização para fins econômicos pelos setores primário e secundário. No entanto, o turismo acaba se beneficiando dessa condição, pois ajuda a preservação de boa parte dos atrativos naturais, ainda que o crescimento desordenado dessa atividade, associada à falta de infra-estruturas urbana e turística, já desperte preocupação em áreas como Trindade e Praia do Sono.

Outro ponto levantado na pesquisa de campo é o reduzido efetivo para fiscalização e planejamento territorial, o que concorre para conflitos<sup>43</sup> de diversas naturezas que podem ser tipificados, de acordo com Ferreira (1999 apud GOMES 2002 – p. 53), segundo sua natureza e seus possíveis impactos por:

(i) conflitos institucionais: por competências entre as esferas de governos; (ii) conflitos legais: entre as leis de nível federal, estadual e municipal (uso e ocupação do solo e zoneamento) e (iii) conflitos sociais: uso de recursos, diferentes níveis de interesses e/ou perspectivas, de classe social etc.



**Figura 11:** Áreas de conservação do município de Paraty

Fonte: <http://www.paraty.com.br/parques.asp>, sem referência de escala. Acessado em 13/10/2006

<sup>43</sup> Esses conflitos puderam ser observados em dois momentos durante a pesquisa de campo: o primeiro, durante a audiência pública da apresentação e discussão do anteprojeto do código ambiental do Estado do Rio de Janeiro e o segundo, quando da audiência pública para apresentação das emendas à revisão do Plano Diretor de Paraty.

Além da questão fundiária, que é apontada como uma das mais sensíveis em termos de conflito (a maioria absoluta das propriedades não possui titulação definitiva da terra, na área urbana e principalmente na área rural), o saneamento básico talvez seja o ponto mais crítico relacionado à sustentabilidade ambiental. O abastecimento de água da região central é feito pela captação nos rios da Serra da Bocaina e distribuído pela rede municipal, passando somente por sistema de filtragem. Já a questão do esgoto, é bem mais delicada. Paraty não possui rede de esgoto e a região do centro histórico convive secularmente com a invasão do mar em períodos de maré alta. Mais de 1/3 dos domicílios apresenta uma destinação inadequada do esgoto com utilização de valas a céu aberto e o despejo direto nos rios e no mar. Também o destino do lixo residencial apresenta problemas em quase 20% dos domicílios, e essa situação fica mais crítica na alta temporada e, conforme diagnóstico levantado pelo Plano Diretor do Turismo de 2003, não apresentou alteração até hoje. Pelo contrário, o programa de coleta seletiva que existia foi desativado pela atual administração.

O município conta com uma ativa participação de suas comunidades, de forma organizada, por meio do Conselho Municipal das Associações de Moradores – Comamp, que desde 2000 exerce papel importante na luta pela melhoria da infra-estrutura das comunidades e na elaboração de propostas prioritárias para o município. Nesse sentido, também há o Fórum de Desenvolvimento Local Integrado Sustentável – DLIS, organizado pelo Sebrae e realizado periodicamente, sendo considerada uma das melhores e mais atuantes iniciativas no Estado do Rio de Janeiro. Nele, são discutidas e articuladas propostas para um desenvolvimento sustentável, de acordo com as peculiaridade e necessidades do município, tendo participação ativa de todos os atores envolvidos.

Apesar de Mello (2006) apontar que o ciclo do turismo em Paraty começa no final dos anos de 1950, o processo de turistificação<sup>44</sup>, assim como acontece em qualquer outro lugar, é oriundo dos turistas, do mercado e dos

---

<sup>44</sup> Turistificação de uma cidade implica em destiná-la ao consumo turístico.

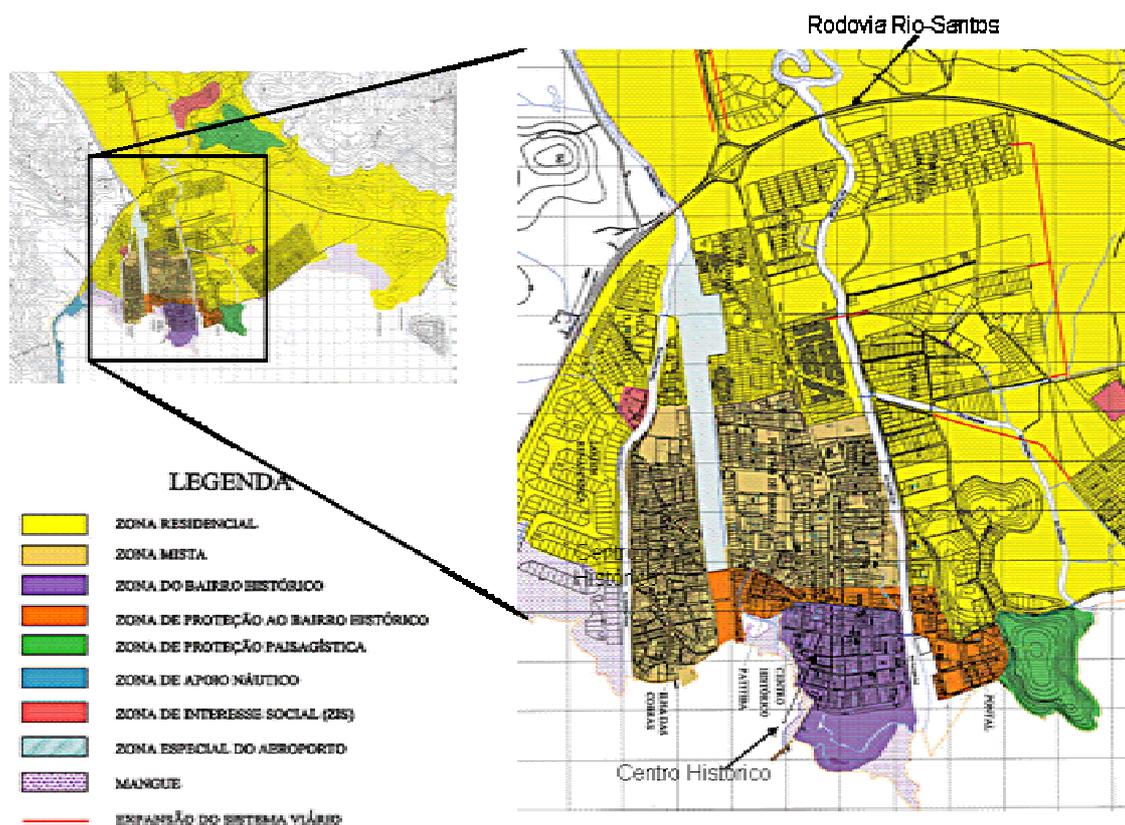
planejadores e promotores territoriais, segundo Knafou (1999). A abertura da rodovia Rio–Santos, a promoção do Projeto Turis e sua utilização como cenário de diversas produções<sup>45</sup>, tanto em cinema como pela televisão aberta, nos anos de 1970, pode ser considerada um marco temporal do início desse processo.

O turismo como atividade que cria e recria objetos e ações no espaço, como argumenta Santos (1985 apud Campos s/d), e seu desenvolvimento em cidades históricas, como é o caso de Paraty-RJ, promove uma nova organização espacial, uma vez que elas, como a maioria das cidades, não foram planejadas para o modo de vida contemporâneo. No caso de Paraty, o centro histórico tombado possui ruas estreitas, com restrição à circulação de veículos; as edificações de até dois pavimentos são em sua maioria coladas uma às outras, dividindo espaço, com o comércio, o visitante e o residente. Ele foi e continua sendo o principal atrativo turístico, concentrando a gastronomia (restaurantes, bares e cafés) e as principais manifestações culturais que ocorrem na cidade. É também pelo porto do centro histórico que sai a maioria dos barcos para passeios pelas ilhas e praias paradisíacas.

A proibição de se construir no centro histórico e a transformação de muitas construções até então residenciais em comerciais, levou ao surgimento, nos últimos anos, de diversos loteamentos, entre este e a Rodovia Rio–Santos como ilustra a figura seguinte, para abrigar a população deslocada do centro histórico (que havia migrado da área rural para a cidade) e os novos habitantes atraídos pelo negócio do turismo e pelo crescimento das chamadas segundas residências ou de veraneio. Movimento semelhante aconteceu em outros bairros do município como: Mamanguá, Laranjeiras, Trindade, Ponta Negra, Sono, tradicionais atrativos turísticos locais.

---

<sup>45</sup> Paraty, desde o início da década de 1970, foi cenário para 26 filmes de longa e 9 de curta metragem, para 21 novelas, minisséries e casos especiais para a televisão, para vários videoclips, inclusive um internacionalmente conhecido, com Mick Jagger. Fonte: Secretária de Turismo e Cultura de Paraty. Disponível em: <http://www.paraty.com.br/cinema.htm>, acessado em 28/08/2006.



**Figura 12:** Ampliação da ocupação do solo na região central de Paraty

Fonte: Mapa uso do solo Anexo da revisão do Plano Diretor 2006, sem indicação de escala.

### 3.2. O TURISTA E OS MEIOS DE HOSPEDAGEM EM PARATY

É o turista que, na busca por novos lugares, com sua presença irá definir a existência do lugar enquanto local turístico (KNAFOU,1999). Sob esse enfoque e para conhecer o perfil e as motivações pela demanda turística do município de Paraty, foi realizada extensa pesquisa quando da formulação do Plano Diretor do Turismo em 2003<sup>46</sup>, e julho de 2005, pela Fundação Cide<sup>47</sup>. Os principais resultados, entre as duas pesquisas, não apresentaram variações significativas; assim, serão apresentados resumidamente os dados de 2003, por serem mais detalhados.

<sup>46</sup> Fonte: SONVING 2003a

<sup>47</sup> Os dados da pesquisa da Fundação Cide foram apresentados do Fórum Diis – Roteiros Turísticos de Paraty e publicado na edição de janeiro de 2006 da *Folha do Litoral*.

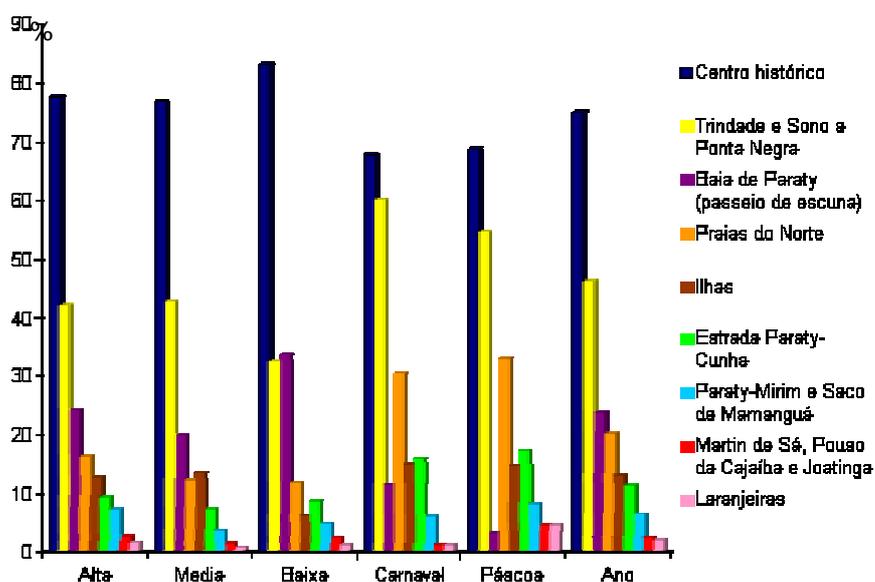
Apesar da sazonalidade do fluxo de visitantes, ele é formado por grupos (87,5% – familiares, amigos ou excursionistas), que permanecem em média 4,82 dias. A principal motivação da visita (91%) é o turismo.

É um visitante que possui uma boa formação em termos de instrução (51% têm superior completo e 15,8%, superior incompleto). A faixa etária entre 18/55 anos representa 82%. Os brasileiros respondem por 85% do movimento turístico do município e vêm da região Sudeste (São Paulo 48,6%, Rio de Janeiro 40,9% e Minas Gerais 5,5%). Os turistas estrangeiros respondem pelos outros 15% e os principais emissores são: Europa Ocidental 63%, América do Sul 18% e América do Norte 12%.

O principal meio de transporte para chegar a Paraty é o carro, com 65,5%.

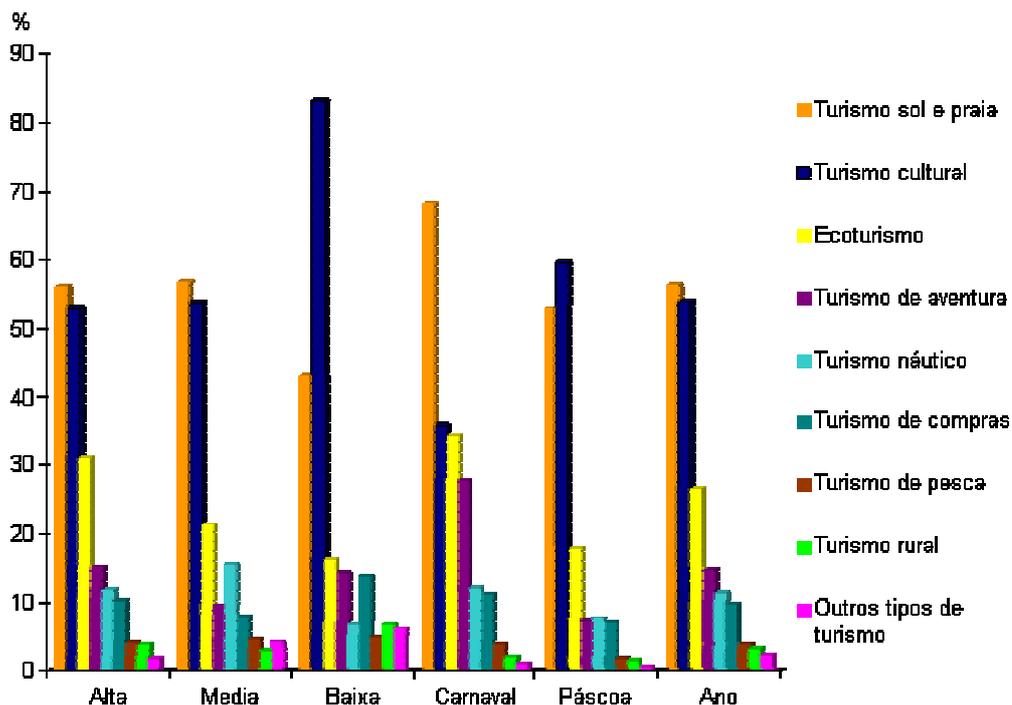
Durante a permanência na região o turista visita diversos atrativos, independentemente da época do ano, como o centro histórico, praias, fazendas históricas e alambiques (Paraty–Cunha), ilustrados no gráfico seguinte. À época da pesquisa, os projetos do Caminho do Ouro ainda não estavam em operação. O ponto de atendimento ao turista foi inaugurado em setembro de 2003.

**Gráfico 01:** Atrativos visitados por estação.



O interesse em turismo é diferente dependendo da época do ano. Apesar de o turismo de sol e praia (a pesquisa considerou os passeios de escuna nessa categoria) ser na média anual o primeiro, o interesse pelo cultural ultrapassa os 80% na baixa temporada, sendo o ecoturismo a terceira área de interesse, conforme delineado no gráfico a seguir:

**Gráfico 02:** Tipo de atrativos visitados por estação.



Fonte: Solving (2003, p.280)

### 3.2.1. Os meios de hospedagem

A hospedagem ocorre em diferentes tipos de equipamentos, sendo as pousadas e hotéis responsáveis por quase 70% das acomodações dos turistas, como fica demonstrado na tabela:

**Tabela 02:** Divisão dos visitantes por meio de hospedagem em Paraty

| <b>Tipo de meio de hospedagem</b> | <b>% Turistas</b> |
|-----------------------------------|-------------------|
| Pousada e Hotel                   | 69,89             |
| Casa de amigos ou parentes        | 10,90             |
| Camping                           | 10,12             |
| Casa alugada                      | 4,15              |
| Casa própria                      | 3,70              |
| Albergue                          | 0,84              |
| Barco                             | 0,39              |
| Total                             | 100,0             |

Fonte: Plano Diretor de Desenvolvimento Turístico do Município de Paraty – 2003

Ao analisar a composição da oferta dos principais meios de hospedagem (hotéis, pousadas comerciais e familiares) a pesquisa aponta para 227<sup>48</sup> equipamentos com 2.272 UHs, disponibilizando 6.126 leitos. Na macrorregião central concentram-se 80% dos leitos oferecidos. Paraty, como outras localidades praianas do Sul e Sudeste, do Brasil, tem uma forte sazonalidade, com alta temporada no verão, na qual há uma saturação no número de visitantes que gera reflexos diretos, quer no nível de atendimento quer nas tarifas praticadas, que chegam a aumentar até 100%. Fora desse período, muitos equipamentos operam com alta ociosidade e somente nos finais de semana ou em feriados prolongados. Esse fenômeno acaba se refletindo na baixa taxa média anual de ocupação, que é de 22,05%. A tabela seguinte sintetiza os dados dos meios de hospedagens do município.

---

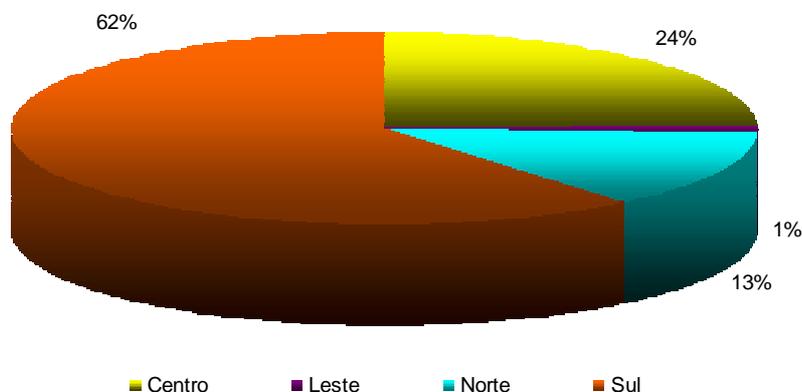
<sup>48</sup> Dados coletados pela pesquisa de campo em agosto de 2006, com a Associação Comercial e Industrial, Paraty conta atualmente com aproximadamente 360 estabelecimentos “oficiais”, com uma oferta de mais ou menos 8.000 leitos. O número, entretanto, é bem superior, pois há muitos pousos familiares e quartos disponíveis para locação, principalmente na alta temporada.

**Tabela 03:** Dados gerais dos meios de hospedagem de Paraty

|   |           |
|---|-----------|
| Total de hotéis e pousadas                            | 227       |
| Número médio de pernoites                             | 3,04      |
| Total estimado de UHs                                 | 2.272     |
| Total estimado de leitos                              | 6.126     |
| Média de UHs por meio de hospedagem                   | 10,01     |
| Média de leitos por meio de hospedagem                | 26,99     |
| Total de pernoites ofertados                          | 2.235.990 |
| Número de turistas hospedados em hotéis e pousada/ano | 162.107   |
| Número de pernoites em hotéis e pousada/ano           | 492.961   |
| Ocupação média anual                                  | 22,05%    |

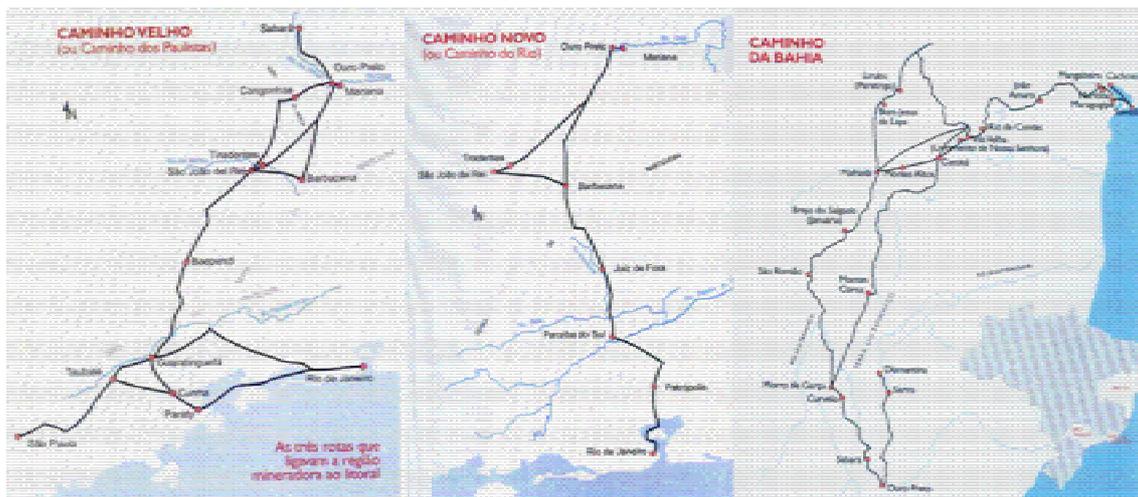
Fonte: Plano Diretor de Desenvolvimento Turístico do Município de Paraty – 2003

o Camping: há 27 campings instalados no município, que comportam 4.770 barracas, com capacidade para alojar 15.300 campistas. É na macrorregião sul do município que há a maior oferta desse tipo de hospedagem (61%) onde estão áreas de conservação como a APA do Cairuçu, a Reserva Ecológica da Joatinga. Esses equipamentos em geral possuem infra-estrutura deficiente e têm sua ocupação concentrada na alta estação (verão). No restante do ano ficam praticamente todos fechados.

**Grafico 03:** Capacidade total de alojamento de campista por macrorregião de Paraty

### 3.3. O TURISMO E O CAMINHO DO OURO DE PARATY

No final da década de 1980, um grupo de jovens paratienses fundou o Centro Excursionista de Paraty e, em uma caminhada inaugural no Caminho do Ouro, surgiu a idéia de se resgatar o antigo Caminho Velho da Serra, comenta João Bee (Coordenador do Projeto de Revitalização do Caminho do Ouro). Esse caminho foi um dos principais portões de entrada para o interior do Brasil no período colonial, com uma extensão de 1.410 km. Construído por escravos entre os séculos XVII e XVIII, ficou conhecido por Trilha Guaianá, Estrada da Serra do Falcão, Caminho Velho, e Caminho Marítimo-Terrestre, mas segundo Ribas (2003, p.15), seu verdadeiro nome é Estrada Real da Serra do Mar e faz parte de um conjunto de vias terrestres que percorriam diversas regiões brasileiras, em períodos distintos, entre os séculos XVII e XIX. As três rotas ou estradas mais conhecidas, apontadas por Santos (2006, p-18-21), ligavam as regiões mineradoras ao litoral e são: caminho velho (ou caminho dos paulistas), caminho novo (ou caminho do Rio) e caminho da Bahia, A figura abaixo ilustram essas rotas.



**Figura 13:** As três rotas que ligavam a região mineradora ao litoral

Fonte: Santos (2006 p. 20,21 – *Revista História* – Edição especial temática nº4), sem indicação de escala.

A partir da segunda metade do século XVIII, com a conclusão do novo caminho saindo do Rio de Janeiro e a proibição por parte da Coroa de

que o transporte do ouro fosse feito pela rota antiga, seu uso ficou restrito ao tráfego de escravos e escoamento do café produzido no vale do Paraíba. Com o fim da escravidão, a estrada foi abandonada, no início século XX.

A idéia de revitalizar o antigo caminho ganhou o apoio da Universidade Federal Fluminense por meio de um projeto de extensão pedagógica voltada para a educação ambiental e o ecoturismo.

No final da década de 1990, as iniciativas de pesquisa e ciclos de palestras, além de apoios institucionais como do Sebrae RJ (por meio do Balcão de Paraty), da Secretária Nacional de Agricultura, do Banco do Brasil e do Instituto Estrada Real resultaram em dois projetos marcantes:

a) Revitalização do Caminho do Ouro – sediado no Centro de Informações Turísticas do Caminho do Ouro (sediado no bairro da Penha), onde está localizado o 2º marco da Estrada Real, com 1750 m de caminho revitalizado e aberto ao público.

b) Projeto de prospecção arqueológica de Paraty – Registro do Caminho do Ouro do Sítio Histórico e Ecológico do Caminho do Ouro, onde estão localizadas as ruínas da Casa dos Quintos<sup>49</sup>. São 2,5 km do caminho revitalizados e abertos ao público obra, realizada com o apoio do Iphan e patrocínio da Petrobrás. O projeto relata Ribas:

“[...] foi um grande desafio, foram 2 anos entre 1999 e 2001, quando a cada dia tínhamos que tomar uma decisão, as vezes difícil, na recuperação do caminho, uma vez que em vários locais este estava encoberto por mais de 2 m de floresta [...]”

---

<sup>49</sup> Casa do Quinto, também chamada de Registros de Ouro, era o local em que se cobrava imposto sobre o ouro – 1/5 do ouro produzido era devido à Coroa portuguesa, um imposto sobre a circulação de escravos e mercadorias em geral (“*duas patacas e quatro vinténs por pessoa e quatro patacas por cavalo*”, 1728) e um pedágio - (“*quarenta réis por pessoa, cavalo ou besta de cada tropa que transportasse escravo e/ou mercadoria*”, 1726), Ribas (*op.cit*, p.71-72)

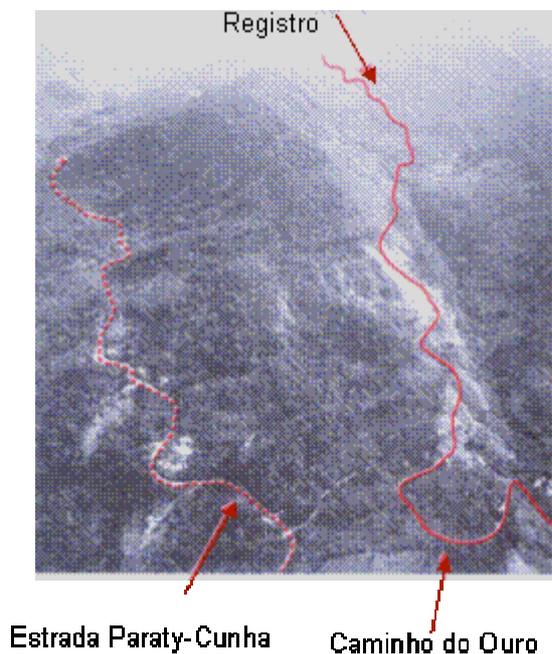
Estão dentro do município de Paraty 23 quilômetros do Caminho do Ouro, do porto até a divisa com o Estado de São Paulo. Nove quilômetros, estão no Parque Nacional da Serra da Bocaina (PNSB)<sup>50</sup>, onde se encontram alguns trechos do calçamento original ainda bem conservados. Para implantação do projeto de revitalização o traçado (a figura seguinte ilustra o traçado original do Caminho do Ouro e a rodovia Paraty–Cunha), foi subdividido em cinco trechos: (1) Estrada do Bananal (do porto de Paraty até a localidade de Pau d’Alho); (2) Estrada da Patrulha (do Pau d’Alho a Penha); (3) Caminho do Ouro (dos Penha até a entrada do PNSB); (4) Estiva Preta (entrada do PNSB até o Fecha Nunca); (5) Registro Velho (Fecha Nunca até a divisa com São Paulo), comenta João Bee – Coordenador do Projeto de Revitalização:

“[...] foi uma aventura. A primeira etapa foi fazer um levantamento com os antigos moradores e proprietários da região para resgatar os vestígios da construção, confrontar essas informações com os documentos históricos e depois fazer a demarcação do traçado original e posteriormente negociar com os proprietários a licença para recuperar e usar o caminho. A dificuldade foi grande pois os indícios apontavam que o caminho original possuía, além do leito de passagem, uma área descortinada de 50 braças<sup>51</sup> de cada lado, para evitar os ataques indígenas e emboscadas de bandoleiros, que ocorriam ao longo das estradas. A implantação do projeto contou com uma equipe multidisciplinar com arqueóloga, engenheiro florestal, arquiteto, geólogo, bióloga, historiador e uma turismóloga. Foi realizado estudo para determinação da capacidade de carga do trecho, que ficou em 300 pessoas/mês e esse controle é feito por meio dos vouchers, uma vez que a caminhada somente é realizada com guia credenciado.[...]. Em julho de 2003 foi inaugurado o marco da Estrada Real e o Centro de Informação Turística. Desde sua implementação o projeto trouxe diversos benefícios diretos e indiretos: foram criados 30 empregos diretos e 76 indiretos, aumento da produção artesanal, abertura de ateliês e lojas de artesanato, lanchonetes, implantação de 1 restaurante especializado em servir galinha a caipira, aumentou o número de pousadas, ampliação de 1 alambique de cachaça artesanal, 1 casa de fabricação artesanal de farinha. Integrando a esse desenvolvimento, também foi implantado em 2003, uma linha de transporte alternativo (de vans ), para atender à demanda de transporte dos moradores daquela região e dos turistas que visitam o atrativo. Houve um aumento da permanência média do turista em 1 dia, e o projeto é utilizado como campo para a educação ambiental, tanto das escolas do município como de outras localidades” (entrevista com João Bee).

---

<sup>50</sup> Parque Nacional da Serra da Bocaina (PNSB) – foi criado pelo Decreto Federal nº 68.172, de 1971, com área de 134.000 ha, alterada em 1972 pelo Decreto Federal nº 70.694, totalizando e 104.000 ha. 60% de seu território se localiza no Estado do Rio de Janeiro e 40%, no Estado de São Paulo.

<sup>51</sup> Braça: antiga medida de extensão, correspondente a 2,20 m.



**Figura 14:** Mostra o traçado original do Caminho do Ouro e a atual rodovia Paraty—Cunha.

Fonte: Ribas, 2003, p.50

Em 2000 é publicado o plano de manejo do PNSB<sup>52</sup>, em que foram levantadas três grandes barreiras à sua implementação:

A primeira – e mais grave — relaciona-se ao complexo problema de ocupação das terras, indutoras (direta ou indiretamente) dos principais impactos ocorrentes no Parque como, por exemplo, o fogo e o extrativismo. Poucas áreas sofreram regularização fundiária e a grande maioria das pessoas que lá vivem não tem, sua situação de posse conhecida. Esse estado de coisas é agravado pela imprecisão e desconhecimento da população a respeito dos limites geográficos do Parque. Se não houver demarcação física clara, realização de imediato levantamento fundiário e processo de indenização, provavelmente nenhuma atividade se estabelecerá com sucesso.

A segunda barreira relaciona-se à fiscalização, bastante deficitária desde sua criação, em pessoal e aparelhagem. A grande extensão do Parque exige um aparato administrativo e operacional significativo, sem o que será impossível realizar a gerência de um Parque Nacional e assegurando sua proteção integral.

A terceira barreira prende-se aos conflitos de diversas ordens existentes entre o Parque e sua Zona de Amortecimento. Essa barreira está estreitamente ligada a três questões: ao

<sup>52</sup> O plano de manejo completo do PNSB encontra-se disponível no encarte 6 em <http://www.paraty.com.br/bocaina/index.htm>

desconhecimento do valor real das áreas do Parque como sistema natural e histórico por grande parte da população, ao sentimento popular de que o poder público vem administrando o PNSB com descaso, e à morosidade do Ibama na tomada de decisões. (IBAMA, 2000, p.6.11)

O plano de manejo contém o zoneamento do parque, e cada área possui características próprias, com propostas de manejo e normas individualizadas que levam em consideração graus específicos de proteção e possibilidades de intervenção humana.

O Caminho do Ouro está inserido na zona histórica-cultural e compõe-se de dois segmentos: Caminho do Ouro, também chamado de Caminho Real, localizado no município de Paraty, e a Trilha do Ouro, localizada nos municípios de São José do Barreiro-SP e Angra dos Reis-RJ (Mambucaba). Nessa área encontram-se as manifestações históricas e culturais, sendo o objetivo geral do plano de manejo proteger esses sítios históricos em harmonia com o meio ambiente, bem como preservar as manifestações históricas e culturais para pesquisas, estudos, educação e interpretação.

O Segmento Caminho do Ouro abrange fundamentalmente a estrada que liga Paraty a Cunha (RJ-165), sendo caracterizado como:

[...] além da trilha, o sítio onde encontram-se as chamadas ruínas da Casa dos Quintos, em cujo trajeto de acesso podem-se achar resquícios do antigo “Caminho do Ouro” e uma área que, segundo levantamentos realizados em campo, com a moradores da região e guias turísticos, ainda tem trechos da chamada Trilha dos Guaianás, construída pelos escravos no início do Ciclo do Ouro. Também inclui a Trilha da Pedra Branca, cujos calçamentos de pedras mantêm-se originais. Além desses atrativos, esse segmento contém o Mirante Pedra da Moça. Seu limite inicia-se na confluência do sétimo afluente da margem direita do rio da Pedra Branca com a cota de 500m (limite sudeste do PNSB). Segue por esse limite até o encontro com o rio do Sertão ou Perequê – Açú, subindo por ele até a sua confluência com o córrego da Estiva Preta. Dirige-se por esse córrego até a sua confluência com seu terceiro afluente da margem direita. Sobe por esse afluente até sua confluência com seu primeiro afluente da margem esquerda, subindo por esse até a nascente e depois em linha reta na direção sudeste – noroeste, chegando no limite do PNSB. Segue esse limite, contornando a Zona de Uso Especial – Segmento Cunha, até o divisor de água rio do Carrasquinho/ rio Pequeno. Vai ao longo desse divisor em direção noroeste – sudeste de encontro à nascente de um dos afluentes do

rio da Pedra Branca, descendo por esse afluente até o limite do PNSB, quase na sua confluência com o rio da Pedra Branca [...] Dentro desse segmento há zona de uso intenso, aquela constituída, em sua maior parte, por áreas naturais já alteradas pelo homem. Os ecossistemas alterados, em função das sucessivas interferências, têm baixo valor ambiental. Seu valor ambiental prende-se mais aos valores estéticos do relevo e pequenos fragmentos de ecossistemas florestais, para desenvolvimento de atividades físicas, produção de arte através da paisagem e atividades educacionais. [...] (IBAMA 2000, p.6.11)

Essa área, por ser zona de uso intensivo, possui uma avaliação média em termos de representatividade; suscetibilidade ambiental, grau de conservação do solo e variedade ambiental, enquanto tem alta avaliação em acessibilidade e potencial de uso pelo público, voltado ao turismo e ecoturismo, de acordo com as proposta do plano de manejo.

Observam-se na própria proposta do plano de manejo algumas contradições, pois de acordo com o art. 25 do SNUC, que define as unidades de conservação, exceto as APAs e Reserva Particular do Patrimônio Natural – RPPN, devem possuir uma Zona de Amortecimento, com raio de 10 km em seu entorno, e qualquer atividade aí alocada deverá ser obrigatoriamente licenciada por órgão competente. No caso específico do município de Paraty, considerando o limite sudeste do PNSB (quota 500 na Pedra Branca), toda a região central, inclusive o centro histórico, está dentro do raio de 10 km.

Assim, os potenciais conflitos com a revitalização do Caminho do Ouro poderão se agravar com: (i) fluxo viário; (ii) erosão e assoreamento; (iii) extrativismo – mineral e florestal; (iv) caminhos e trilhas secundárias; (v) cultura de subsistência e criação de animais; (vi) turismo; (vii) desmatamento; (viii) contaminação da água – por depósito de lixo e emissão de esgotos domésticos e solo – por uso da terra e (ix) focos de incêndio. (IBAMA. 2000, p.5.98 a 5.114). Outros de origem fundiárias (população indígena, caipira, proprietários de terras, expansão urbana e agrícola), conforme comenta Gomes (2002), e ainda há aqueles provocados pelo próprio município, que na proposta de revisão de seu Plano Diretor/2006 amplia ainda mais a área urbana em direção ao parque.

### 3.3.1. As pousadas no Caminho do Ouro

No inventário realizado durante a pesquisa de campo foram identificados nove meios de hospedagem no trecho da rodovia Paraty–Cunha, entre o trevo e o quilometro 6,5, um dentro da área do PNSB, com suas atividades de hospedagem praticamente paradas. Cinco deles estão localizados na margem esquerda da rodovia (no sentido de quem sobe a serra em direção a Cunha) e os demais na margem esquerda, sendo que três fazem fundo com o rio Perequê-Açu.

O mais antigo está instalado na região desde 1994, sendo que os demais se instalaram nos últimos 6 anos (o empreendimento mais recente foi inaugurado em dezembro de 2005).

São equipamentos de pequeno porte, tanto quanto a área ocupada como a área construída. Em sua grande maioria têm de 4 a 8 unidades habitacionais. Os dois maiores possuem 14 e 21 unidades, respectivamente. A configuração básica das unidades é: 2 camas (casal e solteiro), com possibilidade de uma terceira e itens como frigobar, ventilador de teto, ar-condicionado (em algumas) e banheiro privativo. As diárias incluem o café da manhã e somente uma pousada dispõe de restaurante. Apesar de possuírem alguma infra-estrutura de lazer, como piscina, salão de jogos etc., são utilizados basicamente para pernoites, e o hóspede despende seu tempo visitando os atrativos da região. O turista dessas pousadas busca mais a tranquilidade e a beleza da paisagem, havendo uma predominância de famílias.

Foram identificadas duas categorias de pousadas: (i) administrada pelo próprio proprietário, a maioria absoluta, sendo que nessa categoria há dois perfis de empresa: a primeira é pessoa jurídica – sendo a administração da pousada sua principal atividade e a segunda é de pessoa física, o Pouso Familiar (conceito criado por lei municipal nº 116/2005<sup>53</sup>: *é atividade de pousada exercida por pessoa física, no âmbito residencial e familiar, em cujo imóvel resida e que o referido imóvel seja cadastrado no*

---

<sup>53</sup> Maiores detalhes sobre a lei 116/2005 no site [www.spe.pnparaty.rj.gov.br](http://www.spe.pnparaty.rj.gov.br)

*município*, com o objetivo de simplificar a arrecadação de ISS e incentivar a formalização de empresas), em que o proprietário muitas vezes exerce outras atividades e opera a pousada basicamente em fins de semana prolongados, durante festas locais e na temporada. Nesse grupo a pousada acabou por “acontecer” como uma forma de complementação de renda (sendo um dos motivos a aposentadoria); (ii) administrada por profissional contratado. Nessa categoria o proprietário tem outra atividade profissional e a pousada é mais um dos seus negócios.

Pelas características dos equipamentos o número de funcionários é reduzido, sendo que muitas vezes é a própria família que cuida de tudo.

Nesses meios de hospedagem, localizados mais longe do centro, os efeitos da sazonalidade são sentidos mais acentuadamente, já que a ocupação acaba acontecendo somente no final de semana. Praticamente todos os empreendimentos investem em promoção e divulgação com sites próprios, *links* no portal de Paraty e material promocional como folder. Há pouco ou nenhum envolvimento com o *trade*. Não existe uma entidade representativa do segmento de hotelaria no município, bem como há falta de apoio para a formação de mão-de-obra básica para o setor. O Balcão do Sebrae local, (entrevista com Maria Auxiliadora, coordenadora local) tem promovido cursos de capacitação em administração hoteleira e atendimento ao cliente.

Todas as pousadas têm grande preocupação com as questões ambientais, tanto quanto ao empreendimento como com seu entorno, entretanto suas ações são limitadas em função de problemas crônicos de infraestrutura que ocorrem em todo o município, como saneamento básico, coleta de lixo etc. O gerenciamento ambiental é realizado de forma intuitiva, sem nenhum procedimento formalizado ou registros de ocorrência.

Para entender essa problemática e analisar os possíveis entraves com vista à implantação de um programa de certificação nos moldes propostos pelo PCTS, foram realizados quatro estudos de caso, cuja análise está no próximo capítulo.

## CAPÍTULO 4

### ANÁLISE DOS RESULTADOS DE CAMPO.

Neste capítulo são apresentados os resultados da pesquisa com quatro estabelecimentos. Os três primeiros estudos de caso foram realizados em pousadas<sup>54</sup>: duas de maior porte, uma administrada pelos proprietários, outra administrada por uma gerente contratada, a terceira de porte pequeno, administrada pela proprietária, que atua há mais de 20 anos no segmento de hospedagem; a quarta pousada estudada foi um pouso familiar<sup>55</sup>, administrado pelo proprietário. As pousadas estudadas são classificadas de acordo com o Sebrae (2004), como microempresas, quer pelo critério de número de funcionários quer pela receita bruta anual.

Os estudos de caso limitaram-se às informações sobre o equipamento e são apresentados na mesma seqüência da entrevista semi-estruturada (apêndice A), sendo: (1) origem, características e como surgiu o projeto da pousada, dificuldades e possíveis entraves; (2) implicações ambientais em função da localização próxima a áreas de conservação; (3) nível de gerenciamento e monitoramento de possíveis impactos ambientais; (4) conhecimento sobre programas de qualidade e certificação para meios de hospedagem; (5) grau de sustentabilidade com vista a um programa de certificação. Esse último tópico foi realizado por meio de um questionário de auto-avaliação (apêndice B), adaptado do programa de certificação da Costa Rica – CST, um dos *benchmarkers* do PCTS sobre: (i) planta de serviço: avalia os aspectos relacionados aos processos internos da empresa, o gerenciamento e o controle de água, energia, tratamento de resíduos e treinamento; (ii) entorno físico-biológico: avalia a interação da empresa com o meio ambiente circundante, focando o tratamento de água servida e a proteção da flora e

---

<sup>54</sup> São pessoas jurídicas formalmente constituídas, com CNPJ.

<sup>55</sup> Pouso ou pousada familiar: atividade de pousada exercida por pessoa física, no âmbito residencial e familiar, em cujo imóvel reside e que o referido imóvel seja cadastrado no município com até seis quartos, comportando itens como: piscina, sauna, quadra esportiva, ar condicionado, frigobar etc., instituída por decreto-lei nº. 116, de 30 dezembro de 2005.

fauna, entre outros; (iii) entorno socioeconômico: avalia a identificação e interação do estabelecimento com a comunidade local e (iv) cliente externo: avalia as ações desenvolvidas pela gerência visando ter a participação do cliente na implementação das políticas de sustentabilidade da empresa.

Para cada um desses aspectos há perguntas específicas, que servem para avaliar o quanto as empresas cumprem os padrões pré-fixados pelo programa, que tem uma escala de 0 a 5 (cada número indica a posição relativa da empresa em termos de sustentabilidade). O nível de sustentabilidade é medido pelo do menor índice alcançado na avaliação, conforme o demonstra o quadro abaixo:

| NÍVEL | % conformidade ou atendimento |
|-------|-------------------------------|
| 0     | < 20                          |
| 1     | 21 - 39                       |
| 2     | 40 - 59                       |
| 3     | 60 - 79                       |
| 4     | 80 - 90                       |
| 5     | >95                           |

**Quadro 09:** Nível de conformidade ou de sustentabilidade

## 4.1. ESTUDO DE CASO

### 4.1.1 Estudo de caso 1

No estudo de caso 1, os dados foram coletados por meio de entrevista em profundidade com questionário semi-estruturado e de auto-avaliação que foi respondido pelos proprietários, que residem no estabelecimento e são naturais de Paraty, têm mais de 50 anos e segundo grau completo de escolaridade.

A propriedade foi adquirida nos anos de 1970 e possui uma área de 25.000 m<sup>2</sup>. Originalmente era a residência da família e, em face da

aposentadoria do proprietário, na metade dos anos de 1990, decidiu-se aproveitar seis apartamentos que a casa principal já possuía e transformá-la em uma pousada. Com o passar dos anos foram sendo construídos, com recursos próprios, outros chalés, até chegar à configuração atual, com 21 UHs. Essas unidades contam com TV, frigobar, ventilador de teto, ar-condicionado e banheiro privativo. A pousada possui uma boa infra-estrutura com piscina, playground, quadra de vôlei e jardins repletos de árvores, plantas tropicais, frutas e flores.

É uma empresa constituída e administrada pelos proprietários e familiares, contando ainda com quatro funcionários fixos para as áreas de apoio, como limpeza, jardinagem e serviços gerais. A estrutura organizacional é simples, sem formalidades e centralizada na pessoa de seus proprietários, que dividem as responsabilidades das atividades diárias da pousada, orientam e definem com um estilo familiar de administração as diretrizes operacionais, bem como as instruções e treinamentos informais aos seus funcionários *“[...] a mão-de-obra local é pouco qualificada e a cidade carece de cursos profissionalizantes básicos”* (comentário do proprietário durante a entrevista).

Apesar de não terem tido nenhum problema ou entrave em questões ambientais para instalar a pousada, hoje, por ser uma área de vegetação nativa, por vezes há fiscalização do Ibama, que segundo eles é conflituosa pois, de acordo com os órgãos municipais, a área ocupada pela propriedade é urbana e *“[...] fica um jogo de empurra-empurra entre as diferentes autarquias, e a gente acaba não sabendo o que deve fazer [...]”* (comentário durante a entrevista com o proprietário).

Observa-se que a pousada tem cuidados ambientais, como: as águas servidas são coletadas em fossas sépticas (esse tipo de equipamento não é o ideal para o estabelecimento, pois durante a alta temporada precisam ser limpas diversas vezes), é feita a compostagem dos resíduos orgânicos (que são utilizados na horta da pousada) e latas de alumínio são separadas pelos funcionários e doadas a pessoas da região. Já existe aquecimento solar, que serve os apartamentos da casa principal e estão sendo implantados sensores de presença em algumas áreas de uso comum. São realizados programas de

manutenção preventiva regular no sistema elétrico, hidráulico e nos equipamentos de ar condicionado. Entretanto, essas ações não têm procedimentos nem controles por escrito.

Há outros aspectos do gerenciamento ambiental ainda não observados como o controle do consumo de água (não há medidor de entrada), o uso de produtos químicos convencionais para tratamento da piscina e de agrotóxicos para controle do mato.

A pousada participa e disponibiliza suas instalações para encontros e atividades comunitárias e culturais, como reuniões da associação de moradores, para bazar beneficente etc.. Utiliza somente mão-de-obra local em seu quadro de funcionários e busca comprar seus insumos, sempre que possível, localmente.

Um ponto reconhecido pelos proprietários, que ainda precisa ser bastante trabalhado, é a comunicação com o cliente externo. Apesar do site próprio, com links com o portal de turismo de Paraty, e seu folheto promocional, a pousada ainda não promove nem incentiva seus clientes a participar dos projetos ambientais, tanto da pousada como da comunidade.

Seus proprietários não conhecem nenhum programa de qualidade ou de certificação usado ou previsto para ser usado na região, voltado aos meios de hospedagem; também não conseguem avaliar, a princípio, seus benefícios.

Acho muito difícil esse tipo de programa ir pra frente aqui, há uma alta competitividade entre as pousadas, quer “as oficiais” que pagam seus impostos em dia quer com os pouso familiar, e até com as casas de aluguel. Agora ficou mais difícil ainda com facilidades criadas pela atual administração municipal do pouso familiar, isso sem contar dezenas de acomodações clandestinas que funcionam a todo vapor na alta temporada, sem nenhuma fiscalização e sem pagar um tostão de impostos. Não há uma associação de classe, é cada um por si. [...] também tem muita coisa que não depende da gente, é uma questão de políticas públicas e de infra-estrutura básica [...]. Mas, pensando bem, talvez um programa assim possa ajudar a separar o joio do trigo. É óbvio que vai depender do custo para sua implementação. (comentários durante a entrevista com o proprietário)

O resultado do questionário de auto-avaliação dessa pousada quanto ao seu grau de sustentabilidade com vista a um possível programa de certificação está expresso no quadro:

| Itens avaliados          | Grau de atendimento da sustentabilidade % |
|--------------------------|---|
| Entorno físico-biológico | 31,71%                                    |
| Planta de serviço        | 59,62%                                    |
| Cliente externo          | 19,35%                                    |
| Entorno socioeconômico   | 51,72%                                    |

**Quadro 10:** Resultado do grau de sustentabilidade – caso 1  
Fonte: Organizado pelo autor (2006)

Tendo como parâmetro os indicadores previstos para o programa de certificação em meios de hospedagem, que prevêem o cumprimento concomitante dos quatro níveis avaliados, essa pousada estaria no **nível 0**.

#### 4.1.2. Estudo de caso 2

No estudo de caso 2 os dados foram coletados por meio de entrevista em profundidade com questionário semi-estruturado e de auto-avaliação, respondido pela gerente da pousada, que tem formação em turismo e está radicada em Paraty há 5 anos. A proprietária do estabelecimento é natural da cidade de São Paulo e tem lojas no centro histórico, idade entre 35/50 anos, segundo grau completo e não reside na pousada.

A propriedade começou ser construída em 1997/1998 e originalmente possuía apenas 8 UHs. Foi adquirida no ano de 2000 pela atual proprietária, que ampliou o empreendimento para 14 UHs, com 47 leitos. Ocupa uma área total de 2900 m<sup>2</sup> e construída de aproximadamente 900m<sup>2</sup>. As UHs possuem TV, frigobar, ventilador de teto, ar-condicionado e banheiro privativo. A área de lazer tem piscina e salão de jogos.

É uma empresa constituída e administrada por uma gerente contratada, responsável por toda a operação, e tem seis funcionários fixos para as áreas de apoio como limpeza, jardinagem e serviços gerais. A estrutura organizacional é simples, sem formalidades e centralizada na pessoa da gerente, que responde pelas atividades diárias da pousada, orientando e definindo as diretrizes operacionais, bem como as instruções e treinamentos informais aos funcionários:

[...] há uma carência muito grande de mão-de-obra local qualificada. Já se buscou parceria com diversas entidades locais para treinamentos básicos de camareira, copeira, etc., mas não-coesão e unidade de classe para patrocinar. [...] Todo mundo reclama, mas ninguém quer botar a mão no bolso para contribuir. (comentário da gerente durante a entrevista)

Não houve nenhum problema ou entrave em questões ambientais para instalar a pousada, somente os requisitos legais de alvarás de construção e posteriormente de funcionamento.

Observa-se que a pousada mantém cuidados ambientais básicos como: as águas servidas são coletadas em fossas sépticas (esse tipo de equipamento não é o ideal para o estabelecimento, pois durante a alta temporada precisam ser limpas diversas vezes). Os apartamentos possuem cartão para acionamento elétrico, o sistema de aquecimento dos chuveiros usa GLP e há sensores de presença em algumas áreas de uso comum. São realizados programas de manutenção preventiva regular no sistema elétrico, hidráulico e nos equipamentos de ar condicionado. Entretanto, essas ações não têm procedimentos nem controles por escrito.

Há outros aspectos do gerenciamento ambiental não ainda observados, como o gerenciamento de resíduos, o controle do consumo de água (não há medidor de entrada), o uso de produtos químicos convencionais para tratamento da piscina e agrotóxicos para controle do mato.

A pousada busca manter o hóspede sempre atualizado, com um calendário das atividades comunitárias e atividades culturais que estão

acontecendo na cidade. Emprega somente mão-de-obra local em seu quadro de funcionários e busca comprar os insumos básicos na própria comunidade. Outros equipamentos são comprados principalmente em São Paulo, uma vez que sua proprietária viaja periodicamente para essa cidade.

A gerente participa da GEOR<sup>56</sup> (Gestão Estratégica Orientada para Resultados), que faz um trabalho na região para levantamento e diagnóstico de necessidades turísticas coordenados pelo Sebrae. Apesar dos vários trabalhos já realizados poucas ações foram implementadas.

A comunicação com o cliente externo é um aspecto que precisa ser melhorado, avalia a entrevistada. Apesar do site próprio, com links com o portal de turismo de Paraty, do seu folheto promocional e da caixa de sugestões/ reclamações, a pousada ainda não promove nem incentiva seus clientes a participar dos projetos ambientais, tanto da pousada como da comunidade.

Por sua participação no GEOR a entrevistada tem conhecimento do trabalho realizado em 2005 pelo IH, em parceria com o Sebrae, para o diagnóstico da qualidade da mão-de-obra, com o objetivo de formatação de um programa para a região. Segundo as informações recentes o projeto ficou no diagnóstico. Quanto ao programa de certificação para meios de hospedagem, a entrevistada não tem nenhuma informação. Entretanto, em sua avaliação acha que poderia ser uma ferramenta importante para a valorização dos meios de hospedagem que fazem um trabalho sério na região. Porém, há várias ressalvas:

Penso que sem um apoio efetivo de uma entidade de classe, que hoje não existe, dos organismos oficiais, trabalhando de forma coordenada entre essas esferas, será muito difícil sua implementação. A maioria dos empresários possui uma visão muito imediatista e individualista. Administração pública, apesar de ter no turismo sua principal fonte de receita, comete erros elementares de planejamento, isso sem falar em questões básicas de infra-estrutura. (comentários durante a entrevista com a gerente)

---

<sup>56</sup> GEOR – é uma metodologia de elaboração de projetos adotada pelo Sebrae e está apoiada em 4 pilares: foco em um público-alvo definido; orientação das ações e recursos para resultados finalísticos e adensamento da visão estratégica. Maiores detalhes no site do Sebrae: [www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)

O resultado do questionário de auto-avaliação dessa pousada quanto ao seu grau de sustentabilidade com vista a um possível programa de certificação está expresso no quadro:

Quadro x - Resultado do grau de sustentabilidade

| Itens avaliados          | Grau de atendimento da sustentabilidade % |
|--------------------------|---|
| Entorno físico-biológico | 33,33%                                    |
| Planta de serviço        | 37,08%                                    |
| Cliente externo          | 32,26%                                    |
| Entorno socioeconômico   | 51,72%                                    |

**Quadro 11:** Resultado do grau de sustentabilidade – caso 2

Fonte: Organizado pelo autor (2006)

Tendo como parâmetro os indicadores previstos para o programa de certificação em meios de hospedagem, essa pousada estaria no **nível 1**.

#### 4.1.3. Estudo de caso 3

No estudo de caso 3 os dados foram coletados por meio de entrevista em profundidade, com questionário semi-estruturado e de auto-avaliação, respondido pela proprietária da pousada, que tem formação em psicologia e está radicada em Paraty há 25 anos. É natural da cidade de Rio de Janeiro, tem mais de 50 anos e reside na pousada.

Essa é a segunda pousada da proprietária, a primeira ficava no centro histórico e foi comprada em 1986, em sociedade com um amigo estrangeiro que queria investir localmente. Era um equipamento grande para os padrões de Paraty. Em 1994, decidiu vendê-la e transformar uma residência que já tinha (RJ-165), às margens do Rio Perequê-Açu, em pousada com restaurante, no qual combina comida caiçara e cardápios da cozinha contemporânea. A propriedade conta com 5 UHs, que têm TV, frigobar, ventilador de teto e banheiro privativo, além da casa da proprietária e do salão

do restaurante, com capacidade para atendimento de até 50 pessoas, somente com reserva antecipada.

É uma empresa constituída e administrada pela proprietária, com apenas 1 funcionário fixo para as áreas de apoio como limpeza, jardinagem e serviços gerais. Como a operação do restaurante acontece somente com reserva antecipada, há um esquema montado com “*free lancers*”. Em função do tamanho da pousada, a estrutura organizacional é simples sem formalidades e centralizada na pessoa da proprietária, que responde pelas atividades diárias, orienta e define as diretrizes operacionais, bem como as instruções e treinamentos informais com funcionários:

[...] sou uma pessoa muito exigente, e sempre tenho pessoal que pelo menos tenha conhecimentos básicos sobre o que tem que ser feito, mas eu oriento como eu quero que as coisas sejam realizadas.”  
(comentário da proprietária durante a entrevista)

Não houve nenhum problema ou entrave em questões ambientais para instalar a pousada, somente os requisitos legais de alvarás de construção e posteriormente de funcionamento “[...] *na época da construção esta área ainda era muito rural*” (comentário durante a entrevista).

O fundo da propriedade faz limite com o rio Perequê-Açu, onde há um *deck* em que é servido o café da manhã e integra o salão do restaurante com vista para uma cachoeira. Assim, a pousada, mantém cuidados ambientais para a manutenção da paisagem cênica, e sua proprietária participa ativamente de ações, tanto em sua zona primária como regionalmente e de programas para a melhoria da qualidade ambiental do município. As instalações da pousada são palco para muitas reuniões sobre diversos assuntos de cunho comunitário, cultural e político; o último encontro foi sobre a revisão do Plano Diretor. Dentre as ações adotadas estão: águas servidas são coletas em fossas sépticas e recebem tratamento biológico; resíduos: os comuns são recolhidos pela coleta de lixo municipal e os recicláveis, pela comunidade local. O projeto arquitetônico buscou utilizar ao máximo a iluminação natural, contando com um sistema de iluminação com lâmpadas de baixo consumo energético. Há

manutenção preventiva no sistema elétrico e hidráulico, entretanto, não há uma periodicidade nem procedimentos ou controles por escrito.

Pelas características pessoais da proprietária e porte da pousada, há muita interação entre ela e seus clientes, estes em sua maioria estrangeiros; assim, não há formulários para comentários ou reclamações. Há no mural um calendário das atividades comunitárias e das atividades culturais que acontecem na cidade orientando-os sobre os principais atrativos da região.

O abastecimento de insumos básicos, tanto da pousada como do restaurante é realizado na própria comunidade, como também é dela que vem sua mão-de-obra local.

Pelo envolvimento da proprietária com entidades locais, ela conhece os programas de certificação, mencionando o que está sendo desenvolvido, já há alguns anos, para a cachaça de Paraty, que é de indicação geográfica. Desconhecem algo relacionado aos meios de hospedagem. Reconhece, entretanto, a necessidade de programas voltados à qualificação da mão-de-obra da hotelaria e restaurantes da região, mas...

[...] fala-se muito e se pratica pouco. Estou há muitos anos neste negócio, não há uma entidade de classe que lute pelos interesses comuns, estamos vinculados à Associp (Associação Comercial e Industrial de Paraty), que acaba defendendo diversos interesses. Isso é uma reivindicação antiga, mas a classe é muito desunida e acaba ficando cada um por si, não entendendo que todos ganhariam se trabalhássemos de forma mais organizada e planejada. Outro ponto é que Paraty precisa de muita coisa e por vezes falta vontade política para fazer, mesmo porque certas coisas básicas, como saneamento, não ganham eleição... (comentários durante a entrevista).

O resultado do questionário de auto-avaliação dessa pousada quanto ao seu grau de sustentabilidade com vista a um possível programa de certificação, está expresso no quadro:

| Itens avaliados          | Grau de atendimento da sustentabilidade % |
|--------------------------|---|
| Entorno físico-biológico | 47,73%                                    |
| Planta de serviço        | 39,03%                                    |
| Cliente externo          | 48,39%                                    |
| Entorno socioeconômico   | 65,45%                                    |

**Quadro 12:** Resultado do grau de sustentabilidade – caso 3

Fonte: Organizado pelo autor (2006)

Tendo como parâmetro os indicadores previstos para o programa de certificação em meios de hospedagem, essa pousada estaria praticamente **no nível 2**.

#### 4.1.4. Estudo de caso 4

O estudo de caso 4 é um pouso familiar, e os dados foram coletados por meio de entrevista em profundidade com questionário semi-estruturado e de auto-avaliação, respondido pelo proprietário da pousada. Ele é natural de Belo Horizonte, mas morou muitos anos no Rio de Janeiro por razões profissionais; tem mais de 50 anos, aposentado e reside na pousada há 3 anos, mas freqüenta a região há décadas em função de sua paixão pelo mar e por veleiros. Descreve Paraty como “...a Ouro Preto à beira-mar”

A pousada foi comprada em 2001 e ocupa uma área de 2.000m<sup>2</sup>, com 300m<sup>2</sup> de área construída. Tem nos fundos o rio Perequê-Açu, e contava com 8 UHs já em operação, além da casa do proprietário e um de grande galpão. O projeto aprovado na prefeitura prevê 20 apartamentos.

“[...] Decidi comprar por investimento e para construir meu terceiro veleiro, e durante algum tempo os apartamentos eram utilizados para veraneio da família e amigos; entretanto, pouco tempo depois ocorreram alguns problemas de ordem familiar e simultaneamente outro, muito grave de saúde. Em 2003 me instalei aqui e reabri a pousada, como hobby. De lá pra cá fiz diversas melhorias como a piscina, voltada para os apartamentos, *deck* de madeira totalmente suspenso, com vista para o rio, onde hoje funciona o restaurante, que está arrendado para um chef de cozinha que além do café da

manhã, serve almoço e jantar com pratos da culinária paratiense. (comentário durante a entrevista).

As UHs simples, mas confortáveis, possuem 2 camas e contam com TV, frigobar, ventilador de teto e banheiro privativo.

A pousada de acordo a Lei nº 116/2005, é um pouso familiar. Assim tem diversos benefícios fiscais, além de uma alíquota diferenciada de ISS, funcionando como uma empresa individual, sem CNPJ. Para fins fiscais as receitas auferidas pela pousada são alocadas na pessoa física de seu proprietário.

A administração é feita pelo proprietário, com 2 funcionários fixos para as áreas de apoio, como limpeza, jardinagem e serviços gerais. A estrutura organizacional é simples, sem formalidades, e centralizada na pessoa do proprietário, que responde pelas atividades diárias da pousada, orienta e define as diretrizes operacionais, bem como as instruções e treinamentos informais com funcionários:

[...] este passou a ser meu hobby, adoro este lugar, tenho uma qualidade de vida que, tenho certeza, foi responsável pela recuperação plena de minha saúde. Não preciso da renda da pousada para viver, ela me dá prazer, e sempre gostei do trabalho manual, assim eu acabo cuidando de tudo. O projeto do novo veleiro está pronto e quero começar a construí-lo ainda este ano. (comentário do proprietário durante a entrevista)

Não houve nenhum problema ou entrave em questões ambientais para instalar a pousada, somente os requisitos legais de alvarás de construção e posteriormente de funcionamento.

O fundo da propriedade faz frente com o rio Perequê-Açu, onde há um *deck* em que é servido o café da manhã e também funciona o restaurante com vista para o rio. Assim, a pousada mantém cuidados ambientais para a manutenção da paisagem cênica “[...] este ano tivemos uma cheia do rio que derrubou um eucalipto frondoso no fundo da pousada; chamei

*o Ibama, que autorizou sua poda, pois estava comprometendo o muro de contenção.*” (comentário durante a entrevista) Dentre as ações adotadas estão: águas servidas são coletas em fossas sépticas e recebem tratamento biológico; resíduos: os comuns são recolhidos pela coleta de lixo municipal e os recicláveis, pela comunidade local. O projeto arquitetônico buscou utilizar ao máximo a iluminação natural contanto com um sistema de iluminação com lâmpadas de baixo consumo energético. Num dos apartamentos foi implantado um sistema de ventilação natural que funciona com uma clarabóia no teto e um duto, plantado a mais de 2 metros de profundidade, que traz o ar frio. O proprietário pretende ampliar essa experiência para as demais unidades. Existe uma manutenção preventiva no sistema elétrico e hidráulico, entretanto não há uma periodicidade e nem procedimentos ou controles por escrito.

O proprietário tem muita interação com seus hóspedes e não há formulários para comentários ou reclamações. Tem cartazes sobre as atividades comunitárias e culturais que acontecem na cidade. A pousada promove passeios ecológicos e marítimos (mergulho, pesca etc.).

O abastecimento dos insumos básicos, tanto da pousada como do restaurante é realizado na própria comunidade, como também é dela que vem sua mão-de-obra.

O proprietário conhece diversos programas de certificação, em função de sua atividade profissional, na não conhece nenhum relacionado a meios de hospedagem e particularmente em Paraty. Avalia que tais programas ajudam as empresas a buscar melhorias contínuas na prestação de serviço mas...

[...] não sei como isso poderia funcionar em pequenos negócios como o meu, esses programas são normalmente sofisticados e requerem pessoal e uma estrutura maior e dedicada à sua implantação e gerenciamento. Vivenciei esse processo na empresa em que trabalhei, foram gastos muito tempo e dinheiro na formalização das diretrizes e no processo de contratação de consultoria especializada. Assim como a minha pousada em Paraty, existem dezenas de pousos familiares e pequenas pousadas tocados pelos proprietários e alguns poucos funcionários. Pessoalmente acho muito complicado e caro e que aparentemente os donos não irão perceber os benefícios (\$\$\$) de um programa assim. Além disso, há algumas questões que não dependem

somente da boa vontade do proprietário. Só para citar 2 exemplos: rede de esgoto e coleta seletiva de lixo... (comentários durante a entrevista).

O resultado do questionário de auto-avaliação dessa pousada quanto ao seu grau de sustentabilidade, com vista a um possível programa de certificação, está expresso no quadro:

| Itens avaliados          | Grau de atendimento da sustentabilidade % |
|--------------------------|---|
| Entorno físico-biológico | 34,15%                                    |
| Planta de serviço        | 31,58%                                    |
| Cliente externo          | 33,33%                                    |
| Entorno socioeconômico   | 47,17%                                    |

**Quadro 13:** Resultado do grau de sustentabilidade – caso 4

Fonte: Organizado pelo autor (2006)

Tendo como parâmetro os indicadores previstos para o programa de certificação em meios de hospedagem, essa pousada ainda estaria no **nível 1**.

#### 4.2. ANÁLISE DOS DADOS E CONSIDERAÇÕES

A análise de dados dos casos estudados será realizada sob o enfoque dos objetivos geral e específicos propostos neste estudo.

Com relação ao objetivo específico: 1 – Diagnosticar e identificar a situação e o nível de sustentabilidade das pousadas. O quadro seguinte sintetiza o questionário de auto-avaliação aplicado nos quatro empreendimentos. Pelos critérios, o nível de sustentabilidade, que vai de 0 a 5, é medido tomando-se como parâmetro o menor índice alcançado entre os quatro itens avaliados. Assim, temos:

| Itens avaliados                  | Grau de atendimento da sustentabilidade % |          |          |          |
|----------------------------------|---|----------|----------|----------|
|                                  | Caso 1                                    | Caso 2   | Caso 3   | Caso 4   |
| Entorno físico biológico         | 31,71                                     | 33,33    | 47,73    | 34,15    |
| Planta de serviço                | 59,62                                     | 37,08    | 39,03    | 31,58    |
| Cliente externo                  | 19,35                                     | 32,26    | 48,39    | 33,33    |
| Entorno socioeconômico           | 51,72                                     | 51,72    | 65,45    | 47,17    |
| <b>Nível de sustentabilidade</b> | <b>0</b>                                  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |

**Quadro 14:** Resumo do grau de sustentabilidade dos empreendimentos estudados  
Fonte: Elaborado pelo autor (2006)

Como se observa na tabela acima, o nível de sustentabilidade é baixo, o que é motivo de preocupação, uma vez que esses estabelecimentos ocupam uma área de amortecimento do PNSB. O baixo resultado ocorre não pela falta de interesse dos empreendimentos, que valorizam, cuidam e têm consciência do valor ambiental da área onde estão instalados, e buscam gerenciar os impactos ambientais causados pela atividade (águas servidas, resíduos sólidos, emissões etc.), apesar de em nenhum dos casos estudados haver um programa de gerenciamento ambiental formalmente implantado. As iniciativas são realizadas com o bom senso, dentro da perspectiva de cada proprietário, envolvendo os funcionários e em muitas vezes a comunidade do entorno. Outras ações, apesar de seus proprietários entenderem como de fundamental importância, não dependem da iniciativa das pousadas, mas de infra-estrutura do município, tais como saneamento básico, e coleta seletiva de lixo, entre outras.

**Observação:** cabe uma ressalva aos resultados apresentados, como se optou por aplicar somente o questionário adaptado do CST, pois avalia os mesmos requisitos de sustentabilidade proposto pelo PCTS e por ser mais fácil de ser respondido pelo entrevistado, existe a possibilidade de resultados diferentes caso se aplique o modelo sugerido pelo PCTS.

O objetivo específico 2 visa: verificar os indicadores adotados pelas pousadas a fim de medir e monitorar as ações desenvolvidas. Nos quatro casos estudados os empreendimentos não utilizam nenhum indicador para mensurar suas ações voltadas ao gerenciamento ambiental. No caso do consumo de água, não há nem hidrômetro nos estabelecimentos para se medir o consumo. A conta de energia elétrica traz um histórico de consumo, que não

é monitorado nas duas pousadas maiores. Para a redução de custo foram implantados sensores de presença e aquecimento com GLP em algumas unidades. Essa falta de indicadores dificulta o acompanhamento das melhorias que as pousadas implementam.

Quanto ao terceiro objetivo específico, verificar os possíveis entraves e dificuldades para a implantação de um programa de certificação do turismo sustentável, observa-se que todos os empreendimentos têm boa vontade em relação à causa ambiental, já adotam boas práticas de acordo com os critérios pessoais, e são receptivos à adoção de outras. Os possíveis entraves podem ser de duas naturezas: o primeiro, e maior, parece ser de caráter institucional: quanto às políticas públicas e o nível de infra-estrutura básica da região como saneamento básico (rede e tratamento de esgoto e tratamento de água potável) e a questão fundiária, pois muitos proprietários são posseiros, sem o título definido da propriedade. O segundo é que os proprietários percebem que um programa de certificação pode trazer um diferencial mercadológico para sua pousada, mas não conseguem avaliar o montante de investimento necessário para alcançar essa certificação. Afirmaram que há muita coisa de que o setor precisa, por exemplo, a qualificação da mão-de-obra local, a associação de classe, o *convention bureau*, etc.

Tais dificuldades não significam que um programa de certificação não possa ser promovido na região, desde que conte com os apoios institucionais adequados, um modelo que pode servir de modelo de referência pelos resultados já alcançados é o programa de certificação de indicação geográfica da cachaça produzida em Paraty. O projeto começou em 1997, com 3 alambiques e, em 2006, 9 dos 11 existentes participam. Conta com parceiros institucionais importantes, como: Prefeitura Municipal, Ministério da Agricultura, Associação Comercial e Industrial e Sebrae. Os empreendimentos, segundo o Sebrae, receberam apoio em diversas áreas de produção, tecnologia, controle de qualidade e legal – formalização do setor e marketing. Gradualmente eles foram adquirindo as competências e atingindo os requisitos de conformidade com as normas e seus produtos já se destacam no mercado.

Assim, respondendo ao objetivo geral do estudo de caso, de verificar a compatibilidade do programa de certificação proposto pelo IH, hoje Ministério do Turismo – PCTS com as pousadas do Caminho do Ouro de Paraty-RJ, diante dos aspectos analisados nos itens anteriores, cabem as seguintes considerações:

- O programa proposto – PCTS não leva em consideração as características e peculiaridades regionais e as especificidades das micro e pequenas empresas, que representam 100% dos meios de hospedagem da área estudada;
- Pelo porte e características das empresas estudadas a certificação, nos moldes propostos pelo PCTS, e o custo de implantação e de manutenção ainda são caro, além de haver uma complexidade burocrática e técnica que exclui praticamente todas as empresas estudadas;
- Há diversos entraves de ordem institucional, como infraestrutura básica (saneamento), questões fundiárias das propriedades, objeto atualmente de constantes conflitos de ordem legal relacionados a questões ambientais (código ambiental do estado do Rio de Janeiro, implantação do plano de manejo do PNSB etc), lei de uso e ocupação do solo do município, lei geral do turismo, que regulamenta a atividade ainda não aprovada, que impedem que as pousadas, mesmo querendo, cumpram os requisitos do programa. Alguns desses entraves também são responsáveis pelas dificuldades que o município tem para ser elevado a Patrimônio da Humanidade;
- Os parâmetros de conformidades (apesar de terem indicadores econômicos, sociais e ambientais) são previstos por desempenho de cada equipamento, o que não necessariamente significa que venham a respeitar as características geográficas, políticas, socioeconômicas, ambientais e culturais da região onde estão instalados.

Após essa análise pode-se depreender que o PCTS atualmente tem baixa compatibilidade para implementação na região de Paraty, tomando-se como referência os casos estudados, ou seja, as pousadas do Caminho do Ouro.

Apesar dos aspectos mencionados, e pelas limitações e características de seu território, a atividade turística é reconhecida como uma das melhores alternativas para o seu desenvolvimento sustentável, que já responde por  $\frac{3}{4}$  da economia municipal. Entretanto, como se observou durante a pesquisa esse turismo carece de planejamentos e de ações coordenadas e eficazes. Há movimentos da sociedade civil como o Fórum Dlis, em que diversos projetos ligados ao turismo já foram discutidos (roteiros turísticos, projeto do agroecoturismo, projeto de zoneamento costeiro, campanha de valorização da cultura, qualificação profissional e melhoria do turismo receptivo, entre outros). Diante desse cenário, com apoios institucionais, políticas públicas adequadas e utilizando-se ferramental de planejamento já conhecido, como a metodologia Dlis, o turismo de Paraty, poderá no médio prazo equacionar os problemas críticos atuais, dando um salto qualitativo com vista a programas de certificação.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A formalização de critérios globais para a certificação do turismo sustentável vem fazendo dela uma valiosa ferramenta, tanto para o trabalho de conservação da biodiversidade, como para promover e garantir que se cumpram padrões socioambientais, além de satisfazer as expectativas dos turistas que buscam tais destinos.

Os benefícios advindos dos programas de certificação do turismo podem ser importantes sob o aspecto: econômico, social e ambiental. Seu uso tem demonstrado ser uma importante ferramenta pedagógica na promoção de mudanças comportamentais, alcançando resultados significativos já comprovados em outros programas, como de qualidade total e de gestão ambiental. Assim, a certificação associada a uma gestão participativa do local onde o turismo acontece vem sendo apontada, segundo a UNEP (*op.cit.*), como a estratégia mais eficiente de gestão pública para o desenvolvimento, resultando num processo coletivo de relevância local que possibilite o desenvolvimento econômico de forma sustentável a longo prazo.

O crescente interesse dos turistas por ambientes conservados vem aumentando, portanto há necessidade imediata de medidas conservacionistas do patrimônio natural do local turístico. A certificação do turismo de forma participativa, envolvendo todos os atores (as práticas ambientais resultam de pelo menos três grupos: governo – regulamentação pública –, comunidade – por meio dos segmentos organizados que atuam no meio ambiente; na defesa do consumidor e nos direitos humanos – e empresas – pela concorrência entre si e busca de diferenciação no mercado) pode ser uma importante ferramenta para garantir o equilíbrio e o desenvolvimento sustentável dessas regiões. Exemplos podem ser buscados em casos bem-sucedidos em todo o mundo e aqui mesmo. Cabe, entretanto, o bom senso de usar a expertise de cada comunidade para adaptar tais programas à realidade de cada local.

O presente estudo de caso buscou verificar a compatibilidade de um programa de certificação do turismo sustentável para meios de hospedagem, focado na resposta ao problema de pesquisa proposto: “como as pousadas do Caminho do Ouro de Paraty estão aplicando práticas de sustentabilidade em seus processos e serviços a fim de serem qualificadas em programa de certificação nos meios de hospedagem”; bem como no objetivo geral: “verificar a compatibilidade do programa de certificação do turismo sustentável – PCTS proposto pelo IH, atualmente sob responsabilidade do Ministério do Turismo, com as pousadas do Caminho do Ouro de Paraty-RJ”.

Ao escolher o estudo e a pesquisa sobre os meios de hospedagem no Caminho do Ouro, buscamos entender a relevância que o turismo tem em áreas de conservação. No nosso caso, temos o chamado turismo de natureza, que é, em pequena escala, o que minimiza os seus impactos sobre a paisagem, e tem sido defendido como uma das principais ferramentas de incentivo à conservação ambiental, pois, além de agregar valor a essas unidades, gera emprego e renda para as populações do entorno e ainda preserva o atrativo, a cultura e a hospitalidade locais.

Apesar dessas importantes evidências o ponto negativo levantado pela pesquisa é o baixo nível de sustentabilidade ambiental dos empreendimentos, tendo como referência os casos estudados, o qual suscita uma grande preocupação da sociedade local, já que se trata de uma área de amortecimento do PNSB. Entretanto, esse resultado decorre não da falta de interesse dos empreendimentos que buscam gerenciar os impactos causados, ainda que carecendo de um processo formal de gestão ambiental, mas tão somente em função de limitações resultantes da falta de infra-estrutura básica do município aliada a outros entraves.

Mesmo com baixa compatibilidade para implementação de um programa de certificação do turismo sustentável, usando como referência os casos estudados (as pousadas do Caminho do Ouro, no formato proposto pelo PCTS) o município de Paraty, pelas limitações e características de seu território, a exemplo de outros no Brasil, tem no turismo sua principal vocação para o desenvolvimento de forma sustentável. Observa-se, contudo, que o

turismo carece de planejamento e de ações coordenadas, mas com os apoios institucionais adequados e o uso de ferramentas planejamento participativo já empregadas no município, um programa de certificação de turismo pode ser construído e implementado.

O presente estudo possui limitações por ser um estudo explanatório, que tem como principal finalidade verificar a compatibilidade de um programa de certificação para meios de hospedagem em área de conservação. Porém o tema dá margem a um vasto universo de estudos e pesquisas possibilitando o acesso a inúmeras comunidades que atualmente partilham do mesmo dilema, o de encontrar novas alternativas para o desenvolvimento da atividade turística em seus territórios de forma sustentável, Para tanto sugere-se temas como:

- A criação de ferramentas para o desenvolvimento de um sistema de indicadores que tenha a participação de atores locais (*stakeholders*) na seleção dos indicadores que respeitem as diferenças intrínsecas de cada comunidade, considerando-se as boas práticas já existentes e as limitações tecnológicas que cada território possui;
- Desenvolvimento de rede para compartilhamento das boas práticas de gerenciamento ambiental com base local e as soluções encontradas em cada comunidade;
- Guia de boas práticas para o turismo em áreas de conservação.

## REFERÊNCIAS

### Bibliografia

ANDRADE, Rui Otávio Bernardes; TACHIWA, Takeshy ; CARVALHO, Ana Barreiros de. **Gestão ambiental: Enfoque estratégico aplicado ao desenvolvimento sustentável**. São Paulo: Makron, 2000.

ANDRADE, Nelson. BRITO, Paulo Lúcio de, JORGE, Wilson Edson. **Hotel: Planejamento e Projeto**. São Paulo: Senac-sp, 2002

BARRETO, Margarita. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. 13ª ed. Campinas –SP: Papirus 2003.

BENCHIMOL, Mariana de Faria. **Marcos Institucionais e Gestão do Território Marinho: uma aplicação à APA Municipal da Baía de Paraty-RJ**. Dissertação de Mestrado em Geografia. UFRJ. 2005

BERTONCIELLO, Rodolfo - *Turismo altrnativo en Argentina: ? una nueva forma de conumo delpatrimônio natural?* In Revista Uruguiaia de Geografia GEOURUGUAI N° 1, setembro de 1998 p.p117:132.

BRÚSEKE, Franz Josef. **Desestrutuação e Desenvolvimento**, In Incertezas de Sustentabilidade na Globalização. VIOLA, Eduardo J.. e FERREIRA, Leila da Costa (Orgs.) Campinas–SP: Unicamp, 1996

CARLOS, Ana Fani Alessandri. **Espaço e Indústria**, São Paulo: Contexto, 2000

CASTELLS, Manuel. **O fim do milênio**. 2ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

\_\_\_\_\_. **A era da informação: economia, sociedade e cultura**, vol. 3, São Paulo: Paz e terra, 1999, p. 411-439

CHAFE, Zoe. *Consumer demand and operator support for socially and environmentally responsible tourism. Cesd/Ties -.Working paper n. 104, jan/ 2004.*

CALLENBACH, Ernest. *ett alli*. **Gerenciamento Ecológico EcoManagement**, São Paulo: Cutrix, 1998

CEBALLOS-LASCURÁIN, Hector. *Tourism, ecotourism, and protected areas. The state of nature-based tourism around the world and guidelines for its development. IUCN, Gland, Switzerland and Cambridge, UK, 1996*

COMISSÃO MUNDIAL SOBRE MEIO-AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO **Nosso futuro comum**. Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro: 1988.

CUNHA, Fernanda Craveiro. **Estudo das transformações nas formas de ocupação do solo, no traçado urbano e na arquitetura da cidade de Paraty ao longo do tempo.** (Dissertação em andamento) FAU/USP

CURY, Isabelle. **A evolução urbana e fundiária de Parati, de 1760 até o presente.** Dissertação de Mestrado em Arquitetura e urbanismo. FAU/USP, 2002

DELLA TORRE, Oscar. *El turismo: fenómeno social.* México: Fondo de Cultura Económica, 1997

FENGLER. Taciana Raquel Bazzan. **Modelo de gestão ambiental na atividade hoteleira.** 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis - SC, 2002.

GAVIRIA, Margarita Rosa. **Territorialidade, ruralidades e assimetria de poder na Comunidade de Taquai.** (Tese em andamento – CPDA/UFRRJ)

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, Laura Jane. **Conflitos entre a conservação e o uso da terra em comunidades rurais no entorno do parque nacional da serra da Bocaina: uma análise interpretativa.** Dissertação (Mestrado em Engenharia Agrícola) Universidade de Campinas. Campinas – SP. 2002

GURGEL, Heitor e AMARAL, Edelweiss. **Paraty, Caminho do Ouro.** Livraria São José. 1973.

HARVEY, David. **Condição Pós-Moderna,** São Paulo: Loyola, 1999.

HONEY, Martha; ROME, Abigail. *Protecting Paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism and Ecotourism.* Institute for Policy Studies, 2001.

IGNARRA, Luís Renato. **Fundamentos do Turismo.** São Paulo: Pioneira, 2000.

IBGE. **PIB dos municípios 1999 a 2002.**

\_\_\_\_\_. **PIB dos municípios 1999 a 2003.**

\_\_\_\_\_. **Índice de Desenvolvimento Humano – Municipal – 1991-2000**

IUCN – *International Union for Conservation of Nature and Natural Resources.* *Sustainable tourism in protected areas.* Gland, Switzerland and Cambridge, UK, 2005

JAMESON, Frederic. **Pós-modernismo: a lógica do capitalismo tardio.** São Paulo: Ática, 1997.

KINKER, Sônia. **Ecoturismo e conservação da natureza em parques nacionais**. Campinas, SP: Papirus, 2002

KNAFOU, Remy. (1996): **Turismo e Território. Por uma abordagem científica do turismo**. In: Adyr A. B. Rodrigues (org.). *Turismo e Geografia. Reflexões teóricas e enfoques regionais*. São Paulo: Hucitec, 1999.

KOTLER, Philip. **Marketing para o século XXI. Como criar, conquistar mercados**. São Paulo: Futura, 1999

MELLO, Diuner José. **Paraty - Notas Históricas**. Paraty-RJ: Instituto Histórico e Artístico de Paraty. 1994

\_\_\_\_\_. **Paraty para estudantes**. Paraty-RJ: Instituto Histórico e Artístico de Paraty. 2006

MILIARÉ, Edis, **O ambiente na legislação brasileira** in Direto do Ambiente. São Paulo: Revista dos Tribunais (2000, p.71 a 90)

MITRAUD, Sylvia. (Org.) Monitoramento e controle de impactos de visitação in MITRAUD, Sylvia. **Manual de ecoturismo de base comunitária: ferramentas para um planejamento responsável**. Brasília: WWF Brasil, 2003 p.315-362.

MOLINA, Sergio. – *Turismo y ecología*. México: Trillas, 1998.

\_\_\_\_\_. **O pós-turismo**. São Paulo: Aleph 2003.

MORETTO NETO, Luís.- **A atividade turística e o desenvolvimento sustentado**. Dissertação (Mestrado em Geografia) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1993.

MOURA, Luiz Antônio Abdalla de. **Qualidade e gestão ambiental – Sugestões para implantação das normas ISO 14.000 nas empresas**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2000.

MOURE, Laura Bahia Ramos **Mobilidade social e apropriação do espaço de Paraty: 1970 a 2000..2003**. Dissertação (Mestrado em Arquitetura) – FAU/UFRJ, 2003

MUSIELLO NETO, Francisco Eugênio. **A relação entre a cultura organizacional e a adoção de práticas de gestão ambiental: um estudo dos meios de hospedagem do pólo costa das piscinas – PB**. 2003. Dissertação (Mestrado em: Administração) Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa – PB. 2003

RIBAS, Marcos Caetano. **A história do caminho do ouro em Paraty**. Paraty – RJ: Contest Produções Culturais, 2003

RIBEIRO, Wagner Costa. **A ordem ambiental internacional**. São Paulo: Contexto, 2001, p.53-72.

RODRIGUES, Décio. **Muitas opções no turismo pelos Parques Nacionais Brasileiros**. Swisscam Magazine, nº 41, p. 27, 2005

RODRIGUES, Adyr Balastrieri (Org.) **Turismo e desenvolvimento local**. São Paulo: Hucitec, 1999

ROBSON, Colin. *Real world research: a resource for social scientists and practitioner*. Oxford: Blackwell, 1993.

RUESGA, Santos M.; DURÁN, Gemma. *Empresa y Medio Ambiente*. Madrid: Pirámide, 2000.

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

SALVATI, Sergio Calazan. **Certificação em turismo, noções mundiais e recomendação para o Brasil**. WWF. Brasil. Programa de Turismo e Meio Ambiente, Brasília – DF (s/d)

\_\_\_\_\_. **Certificação em turismo**. Brasília: WWF-Brasil, 2001.2001.

SANSOLO, Davis Gruber. **Planejamento Ambiental e as mudanças na paisagem no núcleo Picinguaba do Parque Estadual da Serra do Mar. Ubatuba SP**. Tese (Doutorado em Geografia). Universidade de São Paulo, 2002

SANTOS, Marcio. **A visão tradicional** in História Viva, edição especial temática – temas brasileiros – Caminhos antigos & Estrada Real, nº 4, p. 17-24, 2006

SANTOS, Milton. **Espaço e método**. São Paulo: Nobel, 1985

SEBRAE. **Meio ambiente e pequena empresa. A questão ambiental e as empresas**. Brasília: SEBRAE, 1998.

SHÄRER, René. **Prainha do Canto Verde – um resort de turismo diferente**. Swisscam Magazine, nº 41, p. 15-17, 2005

SOUZA, Marcelo Pereira de. **Instrumentos de Gestão Ambiental: fundamentos e prática**. São Carlos – SP: Riani Costa. 2000.

SILVEIRA, Aline Dario. **Avaliação de ações de empreendimentos ecoturísticos considerando a integração das dimensões conceituais do ecodesenvolvimento e do ecoturismo**. 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina - 2003

TACHIZAWA, Takeshy. **Gestão ambiental e o novo ambiente empresarial**. Revista Brasileira de Administração (RBA), ano XI, n. 32, p. 38-48, mar. 2001.

TEIXEIRA, Rivanda Meira, MORRISON, Alison. **Desenvolvimento de empresários em empresas de pequeno porte do setor hoteleiro: processo de aprendizagem, competência e redes de relacionamentos.** RAC, v.8, Jan/Mar. 2004: 105-128

TORRE, Francisco De La. **Administração hoteleira**, Roca: São Paulo 2001. p.9-23

TRIGO, Luiz Gonzaga G. **Turismo e qualidade: tendências contemporâneas.** Campinas - SP:Papirus,1993.

VALLE, Cyro Eyer do. **Como se preparar para as Normas ISO 14000: qualidade ambiental: o desafio de ser competitivo protegendo o meio ambiente.** São Paulo: Ideal, 2000.

VERGANA, Silvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** São Paulo: Atlas, 2004

YIN, Robert K. Estudo de caso. **Planejamento e métodos.** Porto Alegre – RS:, Bookmann, 2005

WERNKE, Rodney. **Custos ambientais: uma abordagem teórica com ênfase na obtenção de vantagem competitiva.** Revista Brasileira de Contabilidade, ano XXIX, n. 123, p. 45- 51, maio/jun. 2000.

## Documentos eletrônicos

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS. **Deliberação Normativa 429 de 23/01/2002**. Disponível em <http://www.abih.com.br/principal/classificacao/embratur.php> Acesso em: 01 set. 2005

\_\_\_\_\_. **Informativo ABIH de responsabilidade ambiental. Ano 1, No 000, 2001**. Disponível em [www.abih.com.br](http://www.abih.com.br) .Acesso em: 01 set. 2005

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. [http://www.abnt.org.br/home\\_new.asp](http://www.abnt.org.br/home_new.asp) . Diversos acessos.

ASSOCIAÇÃO DE HOTÉIS ROTEIROS DO CHARME. Disponível em: <http://www.roteirosdecharme.com.br/meioambiente.php>. Acesso em: 01 em set. 2005

BECKER, Egon (*et.all*) *Sustainability: a cross-disciplinary concept for social transformations. Policy paper nº 6. Unesco 1997*. Disponível em <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001134/113463Eo.pdf>. Acesso 15 de ago. 2005.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. **Agenda 21**. Disponível em: [www.mma.gov.br](http://www.mma.gov.br). Diversos acessos.

\_\_\_\_\_. Senado Federal. **Lei Federal nº 6938. Política Nacional de Meio Ambiente**. Disponível em: <http://www6.senado.gov.br/legislacao/ListaTextoIntegral.action?id=103484> Acesso em: 18 set. 2005

\_\_\_\_\_. **Constituição de 1988**. Disponível em: [http://www6.senado.gov.br/con1988/CON1988\\_05.10.1988/CON1988.htm](http://www6.senado.gov.br/con1988/CON1988_05.10.1988/CON1988.htm) Acesso em: 18 set. 2005

**BLUE FLAG**. Disponível em: [www.blueflag.org](http://www.blueflag.org) . Acesso em: 15/06/2005

CARSON, Rachel, **A primavera silenciosa** (*Silent Spring - 1962*), Resenha. Disponível em: [http://www.geocities.com/~esabio/cientistas/primavera\\_silenciosa.htm](http://www.geocities.com/~esabio/cientistas/primavera_silenciosa.htm). Acesso em: 20 jul. 2005.

CEBALLOS-LASCURÁIN, Hector. *El desafio del ecoturismo*. Artigo (s/d). Disponível em: [http://www.ecoviajes.freeservers.com/desafio\\_del\\_ecoturismo.htm](http://www.ecoviajes.freeservers.com/desafio_del_ecoturismo.htm) . Acesso em: 17 mai.2006

**CERTIFICATION SUSTAINABLE TOURISM PROGRAM (CST)**. Disponível em: [www.turismo-sostenible.co.cr](http://www.turismo-sostenible.co.cr). Acesso em: 14 jun.2005

DALAI-CLAYTON, Barry. *What is sustainable development*. Artigo disponível em <http://www.nssd.net/otherdocuments/sustdev2.doc> (s/d)

DECLARAÇÃO DE ESTOCOLMO. Disponível em: <http://www.dhnet.org.br/direitos/sip/ onu/doc/estoc72.htm> Acesso em: 14 jun.2005.

DEITOS, Maria Lúcia Melo de Souza. **Conhecer as especificidades das pequenas e médias empresas: uma necessidade que se impõe ao contador.** Revista do CRCPR. Ano 27 nº 136. 2003 Disponível em [http://crcpr.org.br/novo/publicacoes/revista/136/indice\\_136.htm](http://crcpr.org.br/novo/publicacoes/revista/136/indice_136.htm) . Acesso em: 04 set. 2005.

*ECO-CERTIFIED SUSTAINABLE TRAVEL.* Disponível em: [www.sustainabletravelinternational.org/documents/gi ecolabels.html](http://www.sustainabletravelinternational.org/documents/gi ecolabels.html) Acesso em: 14/06/2005

*ECOTEL.* Disponível em: <http://concepthospitality.com/ecotel/ECOTEL.htm>. Acesso em: 12/06/2005

FEATHERSTONE, Mike - Moderno e pós-moderno: definições e interpretações "**Cultura de Consumo e Pós-Modernismo**" Disponível em <http://www.angelfire.com/sk/holgonsi/mike.html> . Acesso em: 20/10/2005

*FOUNEX REPORT.* Disponível em: <http://www.southcentre.org/publications/conundrum/annex1.pdf> Acesso em: 20 jul.2005.

FRAGA, Margarida. **Turismo e Desenvolvimento Sustentável: referências e reflexões.** Disponível em: [www.embratur.gov.br/br/conteudo/index.asp?id=170](http://www.embratur.gov.br/br/conteudo/index.asp?id=170) - Acesso em: 18 set.2004.

FRANCO, Augusto de,. **Por que precisamos de desenvolvimento local integrado e sustentável.** Revista Século XXI, Brasília. Millennium, 2000. Disponível em [www.rededlis.org.br/textosdownloads](http://www.rededlis.org.br/textosdownloads). Acesso em: 05 out.2006.

GIORGI, Ari. **Investindo em pousadas** in Hotel Service 2002. Disponível em <http://www.hotelservice.com.br/destaques/destaque105.asp>. Acesso em: 23/08/2005.

*GREEN DEAL.* Disponível em: [www.greendeal.org](http://www.greendeal.org). Acesso em: 13/06/2005

*GREEN GLOBE 21.* Disponível em: [www.greenglobe21.com](http://www.greenglobe21.com). Acesso em: 16/06/2005

*GREEN SEAL, INC.* Disponível em: [www.greenseal.org](http://www.greenseal.org) . Acesso em: 12/06/2005

*GREEN TOURISM BUSINESS SCHEME.* Disponível em: [www.greentourism.org.uk](http://www.greentourism.org.uk) . Acesso em: 15/06/2005

HARVEY, David. **Passagem da modernidade à pós-modernidade - "Condição Pós-moderna".** Disponível em: <http://www.angelfire.com/sk/holgonsi/harvey1.html> Acesso em: 20/11/2005.

HONEY, Martha, ROME, Abigail. *Protecting Paradise: certification programs for sustainable tourism and ecotourism*. Institute for Policy Studies, 2001. Disponível em: <http://www.conservationfinance.org/Documents/Cfrelatedpapers/StandardsforParadise.pdf> . Acesso em: 10 de jun.2005

IBEXES. Disponível em: [www.oe-plus.ch](http://www.oe-plus.ch) Acesso em: 15 jun.2005

IBAMA. Plano de Manejo do Parque Nacional da Serra da Bocaina. Encarte 5. **Planejamento da Unidade de Conservação**. 2000. Disponível em: <http://www.paraty.com.br/bocaina/index.htm> . Acesso em: 15 fev. 2006

\_\_\_\_\_. Plano de Manejo do Parque Nacional da Serra da Bocaina. Encarte 6. **Unidade de Conservação e Zona de Amortecimento**. 2000. Disponível em: <http://www.paraty.com.br/bocaina/index.htm> Acesso em: 15 fev. 2006

KRAEMER, Maria Elisabeth Pereira. **Responsabilidade social corporativa: uma contribuição das empresas para o desenvolvimento sustentável**. Artigo 2005. Disponível em: <http://www.gestaoambiental.com.br/articles.php?id=66>. Acesso em: 20 mai. 2006.

LA CLEF VERTE. Disponível em: [www.laclefverte.org](http://www.laclefverte.org). Acesso em: 14/06/2005

LEGAMBIENTE. Disponível em: [www.legambiente.it](http://www.legambiente.it) . Acesso em: 16/06/2005

LIMA, Gustavo F. Costa. **O debate da sustentabilidade na sociedade insustentável**. Política e Trabalho n. 13 – setembro;1997 – pp.201-222. Disponível em:

MACLAREN Fergus Tyler. *A Strategic Overview of Ecotourism Accreditation and Certification: The Road Forward*. Disponível em: [http://www.world-tourism.org/sustainable/IYE/Regional\\_Activities/Brazil/cases/TIES.htm](http://www.world-tourism.org/sustainable/IYE/Regional_Activities/Brazil/cases/TIES.htm) Acesso em: 20/06/2005.

MILIEUBAROMETER ENVIRONMENTAL BAROMETER. Disponível em: [www.recron.nl/milieubarometer/en/intro.htm](http://www.recron.nl/milieubarometer/en/intro.htm) . Acesso em: 14/06/2005.

MORIN, Edgar. **Por uma globalização plural**. São Paulo, Folha de S.Paulo FolhaMundo 31/03/2002. Disponível em [www.centrorefeducacional.pro.br/moriglob.htm](http://www.centrorefeducacional.pro.br/moriglob.htm) - Acesso em: 28/10/2004

NATURE AND ECOTOURISM ACCREDITATION PROGRAM (NEAP). Disponível em: [www.neap.com.au](http://www.neap.com.au) Acesso em: 13/06/2005

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). *La calidad del turismo: un marco conceptual*. Disponível em: [www.world-tourism.org/quality/S/main.htm](http://www.world-tourism.org/quality/S/main.htm). Acesso em: 13 jun.2005

\_\_\_\_\_. *Desarrollo turístico sostenible*. Disponível em: [www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame\\_sustainable.html](http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame_sustainable.html). Acesso em: 13 jun.2005

\_\_\_\_\_. **Código mundial de ética do turismo.** Disponível em: [http://www.world-tourism.org/code\\_ethics/pdf/languages/Brazil.pdf](http://www.world-tourism.org/code_ethics/pdf/languages/Brazil.pdf) Acesso em: 13 jun.2005

*PAN PARKS.* Disponível em: [www.panparks.org](http://www.panparks.org). Acesso em: 10 jun.2005

PCTS – **Programa de certificação do turismo sustentável.** Disponível em: <http://www.pcts.org.br/pubpcts/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?tpl=home>. Diversos Acessos

PEGN. **Rotas dos bons negócios.** (2005). Disponível em: <http://pegntv.globo.com/Pegn/0,6993,LIR162746-5027,00.html>. Acesso em: 20 set. 2005

*QUALMARK.* Disponível em: [www.qualmark.co.nz](http://www.qualmark.co.nz) . Acesso em: 10 jun.2005

SACHS Ignacy. **Do crescimento econômico ao codesenvolvimento.** Artigo. 199?. Disponível em: <http://www.cfh.ufsc.br/~nmd/docrescimento-economicoao-ecod.htm>. Acesso em: 08 jul2005.

SEBRAE. **Fatores condicionantes e Taxa de Mortalidade de Empresas no Brasil.** Relatório de pesquisa. Brasília - Agosto 2004. Disponível em: [http://www.sebrae.com.br/br/mortalidade\\_empresas/index.asp](http://www.sebrae.com.br/br/mortalidade_empresas/index.asp) . Acessado em 02/09/2005.

*SASKATCHEWAN ECOTOURISM ACCREDITATION PROGRAM.* Disponível em: [www.ecotourism.sk.ca](http://www.ecotourism.sk.ca) . Acesso em::10 jun.2005

*SMARTVOYAGE.* Disponível em: [www.rainforestalliance.com/](http://www.rainforestalliance.com/) Acesso em: 12/06/2005

SOLVING CONSULTORIA EM TURISMO. Plano Diretor de Desenvolvimento Turístico do Município de Paraty. Inventário Turístico – Volume I – **Aspectos Gerais.** 2003. Disponível em: <http://t4.tur.br/empresa/pddtparaty.htm> . Acesso em: 05/01/2006

\_\_\_\_\_. Plano Diretor de Desenvolvimento Turístico do Município de Paraty. Inventário Turístico – Volume II – **Demanda.** 2003. Disponível em: <http://t4.tur.br/empresa/pddtparaty.htm> Acesso em: 05/01/2006

\_\_\_\_\_. Plano Diretor de Desenvolvimento Turístico do Município de Paraty. Inventário Turístico – Volume III – **Anexos.** 2003. Disponível em: <http://t4.tur.br/empresa/pddtparaty.htm> Acesso em: 05/01/2006

\_\_\_\_\_. Plano Diretor de Desenvolvimento Turístico do Município de Paraty. Inventário Turístico – **Projetos.** 2003. Disponível em: <http://t4.tur.br/empresa/pddtparaty.htm> Acesso em: 05/01/2006.

\_\_\_\_\_. Plano Diretor de Desenvolvimento Turístico do Município de Paraty. – **Planejamento Estratégico**. 2003. Disponível em: <http://t4.tur.br/empresa/pddtparaty.htm> Acesso em: 05/01/2006.

\_\_\_\_\_. Plano Diretor de Desenvolvimento Turístico do Município de Paraty. - **Mapa de Zoneamento, Potencialidades e Segmentação Turística do Município de Paraty**. 2003. Disponível em: <http://t4.tur.br/empresa/pddtparaty.htm> Acesso em: 05/01/2006.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Secretária do Planejamento. **Estudo Sócio Econômico Paraty. 2005**. Disponível em: <http://www.tce.rj.gov.br/sitenovo/develop/estupesq/gc04/2005/carmo.pdf>. Acesso em: 07 fev.2006

*THE GREEN KEY*. Disponível em: [www.green-key.org](http://www.green-key.org). Acesso em: 12 jun.2005

*THE LUXEMBOURG ECOLABEL*. Disponível em: [www.emweltzenter.lu/emweltzenter/oekofonds/welcome.htm](http://www.emweltzenter.lu/emweltzenter/oekofonds/welcome.htm) Acesso em: 12 jun.2005

*THE SWAN*. Disponível em: [www.svanen.nu/Eng/default.asp](http://www.svanen.nu/Eng/default.asp) Acessado em: 12 jun.2005

*UMWELTZEICHEN*. Disponível em: [www.umweltzeichen.at](http://www.umweltzeichen.at). Acessado em: 12 jun.2005.

UNEP/UNCTAD. *The Cocoyoc Declaration – 1974*. Disponível em: [www.southcentre.org/publications/conundrum/annex3.pdf](http://www.southcentre.org/publications/conundrum/annex3.pdf). Acesso em: 20 jun. 2005.

UNEP. *Making Tourism More Sustainable: A Guide for Policy Makers*. 2005. Disponível em: <http://www.uneptie.org/pc/tourism/library/A%20Guide%20for%20Policy%20Makers.htm> . Acesso em: 10 mar.2005

\_\_\_\_\_. *Integrating Sustainability into Business - Implementation Guide for Responsible Tourism Coordinators*. 2005a. Disponível em <http://www.uneptie.org/PC/tourism/library/Integrating%20Sustainability%20into%20Business.htm> . Acesso em: 10 mar.2005

\_\_\_\_\_. *Management Guide for Responsible Tour Operations*. 2005b. Disponível em <http://www.uneptie.org/PC/tourism/library/Integrating%20Sustainability%20into%20Business.htm> . Acesso em: 10 mar.2005

*VISIT*. Disponível em: [www.yourvisit.info](http://www.yourvisit.info). Acesso em: 12 jun.2005

WTTC - World Travel & Tourism Council. *AGENDA 21 for the Travel & Tourism Industry Towards Environmentally Sustainable Development*. Disponível em <http://www.wttc.org/promote/agenda21.htm> . Acesso em: 20 abr.2005

*WTO – World Tourism Organization. Voluntary Initiatives for Sustainable Tourism* Disponível em : [www.world-tourism.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1232-1](http://www.world-tourism.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1232-1) Acesso em:20 abr.2005

*WWF - A report by Synergy for WWF-UK August 2000.* Disponível em <http://www.wwf-uk.org/filelibrary/pdf/tcr.pdf> Acesso em: 20 abr.2005

\_\_\_\_\_. **Certificação em turismo.** Disponível em [www.wwf.org.br/projetos/siteturismo\\_oque.htm](http://www.wwf.org.br/projetos/siteturismo_oque.htm) Acesso em:20 abr.2005.

## Bibliografia complementar

AMAZONAS, Eny. **A hotelaria no mundo**. Artigo (s/d) Disponível em: <http://www.revistahoteis.com.br/portal/historia/historia.htm>. Acesso em: 10 set.2005.

ANDRADE, José Vicente de. **Turismo, fundamentos e dimensões**. São Paulo: Ática,2000

AGNES, Diane. **A importância do planejamento para a prática da atividade turística em áreas de proteção ambiental** – jun/03. Disponível em; <http://revistaturismo.cidadeinternet.com.br/artigos/planejamento.html>. Acesso em: 14 jul.2005

ALBERTON, Anete. **Meio ambiente e desempenho econômico financeiro: o impacto da iso 14001 nas empresas brasileiras**. 2003. Tese (Doutorado Engenharia de produção). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis – SC. 2003

ALBUQUERQUE, Alexandre Faria. **Gestão estratégica das informações internas na pequena empresa: estudo comparativo de casos em presas do setor de serviços (hoteleiro) da região de Brotas – SP. 2004**. Dissertação (Engenharia de produção). Universidade de São Paulo. São Carlos – SP. 2004

ALONSO, Ângela e COSTA, Valeriano. **Ciências sociais e meio ambiente no Brasil: um balanço bibliográfico**. BIB – Revista Brasileira de Informações Bibliográficas em Ciências Sociais, Anpocs. Nº 53, 1º semestre de 2002, p35-78

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis (org.). **Turismo. Como aprender, como ensinar**. São Paulo: Senac-sp, 2001

AZEVEDO, Carolina Alonso de. **Pousadas: impactos sócio-ambientais em morro de São Paulo e Boipeba – Bahia**. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo, 2006.

BARONI, Margaret. **Ambigüidade e deficiências do conceito de desenvolvimento sustentável**. Revista de Administração de Empresas. São Paulo, 32(2): p.14-24. abr/jun.1992

BENI, Mario Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: Senac, 2001.

\_\_\_\_\_. **Como certificar o turismo sustentável**. Revista Espaço Acadêmico, Nº 37 – Junho de 2004. Disponível em <http://www.espacoacademico.com.br/037/37ebeni.htm> . Acesso em: 18 jan. 2006

BOOG, Emilio Gruneberg & BIZZO, Waldir Antonio. **Utilização de indicadores ambientais como instrumento para gestão de desempenho ambiental em empresas certificadas com a ISO 14001. 2003.** Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais10/gestaoambiental/arq02.PDF> Acesso em: 20 set. 2005

BONOMA, Thomas e SHAPIRO S. - *Industrial marketing segmentation*. Massachussets: Lexington Books, 1983.

BRASIL JR, Antonio C.P. **Fundamentos para o desenvolvimento sustentável.** 2002 Disponível em <http://www.transportes.gov.br/CPMA/FundDesenSust090902.pdf> . Acesso em: 20 set. 2005

BUCKELY, Ralf. Research note. *Draft principles for tourism in protected areas*. 2002. Disponível em: <http://www.multilingual-matters.net/jet/001/0075/jet0010075.pdf>. Acesso em: 12 ago.2005

CALDAS, Eduardo de Lima. **Indicadores municipais de arrecadação.** Disponível em : <http://federativo.bndes.gov.br/dicas/F24%20-%20Indicadores.htm> Acesso em: 20 mar. 2006

CAMPOS, Luiz Cláudio de Menescal; GONÇALVES, Maria Helena Barreto, **Introdução a Turismo e Hotelaira.** Rio de Janeiro: Senac rj: 1998, p. 69-104.

CASTELI, Fátima Regina; SCMAEDECKE, Marlova; FRANSOLIN, Sandra. **Estudo sobre o Desenvolvimento do Turismo na Chapada dos Guimarães.** Artigo (s/d). Disponível em: <http://revistaturismo.cidadeinternet.com.br/artigos/chapadaguimaraes.html> . Acesso em 05 de jun.2005.

CLIFFORD Gordon. *What tourism managers need to know. Paper based on a practical guide to the development and use of indicator of sustainable tourism.* Disponível em: <http://www.milenio.com.br/ilhas/indicators.doc> . Acesso em: 20 mar. 2006

CHOUCRI, N. *Mapping sustainability.* Disponível em: <http://www.mapping-sustainability.com/> . Acesso em: 10 jun.2005

COELHO, Margaret Nunes. **Análise dos graus de participação da organização na implantação da NBR ISO 9000.** 2002. Dissertação (Mestrado Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis – SC. 2002

COSTA, Silva de Souza, AUTRAN, Margarida, VIERA, Silvia Marta. **Pousada. Como montar e administrar.** Rio de Janeiro: Senac, 2002.

COBRA, Marcos. - **Plano estratégico de marketing.** 3<sup>a</sup>.ed. São Paulo: Atlas, 1991

COUTO, Rosalina da Conceição. **Impacto Social do Turismo, os impactos causados pela hotelaria nas comunidades locais. Estudo de caso: complexo Costa do Sauípe**. 2003. Monografia (MBA em turismo, hotelaria e entretenimento) Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro, 2003.

DACHARY, Cesar et al. *Globalización, Turismo y Sustentabilidad*. Puer Vallarta, Jal: Centro Universitario de la Costa, Campus Puerto Vallarta. Universidad de Guadalajara. México, 2002

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisas em turismo**. São Paulo: Futura, 2004

DICKSON, Peter R. e GINTER, James L. - *Marketing segmentation, product differentiation and marketing strategy*, Journal of Marketing, vol. 51, April 1987, p. 1-10.

**DOLABELA, Fernando**. Oficina do empreendedor: a metodologia de ensino que ajuda a transformar conhecimento em riqueza. **Cultura, São Paulo, 1999**.

DORNELAS, José Carlos A. **Empreendedorismo: transformando idéias em negócios**. Rio de Janeiro: Campus, 2001

ESPIRITO SANTO JR. Respicio Antônio do. **Transporte aéreo internacional**. 2003. Disponível em [www.embratur.gov.br/0-catalogo-documentos/observatorio/TransporteAereoInternacional.pdf](http://www.embratur.gov.br/0-catalogo-documentos/observatorio/TransporteAereoInternacional.pdf). Acesso em: 20/04/2005

FILION, Louis Jacques.. **Empreendedorismo e gerenciamento: processos distintos, porém complementares**. RAE Light. v. 7. n. 3. p. 2-7. São Paulo. Jul./Set. 2000. Disponível em: <http://www.rae.br/artigos/102.pdf> Acesso em: 03 set.2005.

\_\_\_\_\_. **Sistemas gerenciais de empreendedores e operadores de pequenos negócios**. RAE - Revista de Administração de Empresas 39, n. 4, p. 6-20 Out./Dez. 1999. Disponível em <http://www.rae.br/artigos/30.pdf> . Acesso em: 03 set.2005.

FONT, Xavier. *Critical review of certification and accreditation in sustainable tourism governance*. 2003. Disponível em: <http://www.ecotourism.org/index2.php?onlineLib/searchResult.php&regionName=Africa>. Acesso em: jun.2005

GALBRAITH John Kenneth. **Era da incerteza**. São Paulo: Pioneira 1979 – Introdução

GOMES, Laura Jane (*et. all*). **Conflitos de interesses em unidades de conservação do município de Parati, Estado do Rio de Janeiro**. Disponível em: <http://www.iea.sp.gov.br/out/verTexto.php?codTexto=1402> . Acesso em: 20 abr. 2006

HARDIN Garrett, *The Tragedy of the Commons*. (A Tragédia dos Bens Comuns -1968) Artigo. Disponível em: <http://dieoff.org/page95.htm>. Acesso em: 20/07/2005.

Hotelaria e turismo em expansão. Edição Brasil 995 sexta-feira 010405. Disponível em <http://www.classhotels.com.br/news050401.htm>. Acesso em: 23 mar.2005

IRVING, Marta de Azevedo, AZEVEDO, Julia. Turismo. **O desafio da sustentabilidade**. São Paulo: Futura, 2002

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. São Paulo: Atlas, 1992.

JACOBI, Pedro. **Meio ambiente e redes sociais: dimensões intersetoriais e complexidade na articulação de práticas coletivas**. Disponível em: <http://www.fboms.org.br/doc/Meio%20ambiente%20e%20redes%20sociais.pdf> . Acesso em: 25 abr. 2006

LASHEY Conrad & MORRISON Alison. **Em busca da hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2004.

LEONE, Nilda Maria de Clodoaldo Pinto Guerra. **As especificidades das pequenas e médias empresas**. In: Revista de Administração. São Paulo V.34, n.2, p.91-94, abril/junho 1999.

LEIS, Ricardo Héctor. **A Modernidade insustentável. As críticas do ambientalismo à sociedade contemporânea**. Montevideo: Coscoroba. 2004

LEVITT, T. **A imaginação de marketing**. São Paulo: Atlas, 1985.

\_\_\_\_\_. *Marketing intangible products and products intangibles*. Harvard Business Review, may/jun1981; vol.59, lss3; 94p.

LOURENÇO, Fátima. **Pousadas. empresas negócios**. Ed. Globo, Edição 171, Abril 2003. Disponível em: <http://empresas.globo.com/Empresase negocios/0,19125,ERA 513684-2485,00.html>. Acesso em:: 27 ago.2005.

LA ROVERE, R. **Perspectivas das micro, pequenas e médias empresas no Brasil**. Rev. Economia Contemporânea, Rio de Janeiro: UFRJ, v. 5, 2001. Disponível em: [http://www.ie.ufrj.br/revista/pdfs/perspectivas\\_das\\_micro\\_pequenas\\_e\\_medias\\_empresas\\_no\\_brasil.pdf](http://www.ie.ufrj.br/revista/pdfs/perspectivas_das_micro_pequenas_e_medias_empresas_no_brasil.pdf). Acesso em: 04 set.2005.

MARCONI, Marina de Andrade, LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisas**. São Paulo: Atlas, 2002.

MATTOS, Andréa Cilene de. **Diretrizes para o dimensionamento do número de unidades habitacionais de hotéis resorts**. Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil e Urbana) Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. 2004.

MCINTOSH, Robert e GUPTA, Shashikant. *Turismo Planeación, Administración y Perspectiva*. Limusa Grupo Noriega Editores, Cidade do México, 1993.

MONTEIRO, Cristiano Fonseca. **Aviação comercial, globalização e a experiência brasileira**. Disponível em: [www.sbda.org.br/revista/anterior/168.htm](http://www.sbda.org.br/revista/anterior/168.htm) Acesso em: 02/04/2005.

MOREIRA, José Roberto e GAVIRIA, Margarida Rosa. **Territorialidade, ruralidade e assimetria de poder na comunidade de Taquari**. Revista Estudos Sociedade e Agricultura, 18, abril, 2002, p.47-72.

MUSIELLO NETO, Francisco Eugenio. **As práticas de gestão ambiental impostas pelos dirigentes/gerentes e seus reflexões culturais na performance nos empreendimentos hoteleiros de micro e pequeno porte**. 2005. Artigo disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/Semead/8semead/resultado/trabalhosPDF/396.pdf>. Acesso em: 15 fev.2006

NIEFLER, I; SILVA, J.C.L.G.da. Critérios para um ecoturismo ambientalmente saudável. **Cadernos da Biodiversidade**, v.2, n.1, jul. 1999, p.53-61, 1999. Disponível em: <http://www.superagui.net/criterios.htm>. Acesso em: 10 set. 2005

OCDE. *Core set of indicators for environmental performance reviews: a synthesis report by the group on the start environment*. Paris. OCDE, 1993

OTT, W. *Environment indices: theory and practice*. Michigan: Ann Arbor, 1978

PADUA, José Augusto. **Um sopro de destruição: pensamento político e crítica ambiental no Brasil escravista (1786-1888)**. Resenha Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2002.

RUSHMANN, Doris M.-**Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio-ambiente**. Campinas-SP: Papyrus, 1997.

SALGUEIRO, Valéria. **Grand tour: uma contribuição à historia do viajar por prazer e por amor à cultura**. Rev. Brasileira de História. vol. 22 no.44, pp 289-310 São Paulo 2002. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-01882002000200003&script=sciarttext>. Acesso em: 08 ago.2005

SALVATI, Sergio Calazan. **Criado o Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável**. Disponível em: [www.milenio.com.br/ilhas/CBTS.htm](http://www.milenio.com.br/ilhas/CBTS.htm). Acesso em: 28 out. 2004

SEBRAE. **Pousada. Defina seu negócio.** Ficha técnica. Disponível em [http://www.sebrae.com.br/br/parasuaempresa/ideiasdenegocios\\_1044.asp](http://www.sebrae.com.br/br/parasuaempresa/ideiasdenegocios_1044.asp) . Acesso em : 24 ago.2005.

\_\_\_\_\_. **Pousada. Parecer jurídico.** Legislação. Deliberação Normativa nº 387/98.

\_\_\_\_\_. ASN – Agência Sebrae de Notícias. **Rota dos tropeiros fortalece turismo de 16 municípios no sul.** 03/01/2005 Disponível em [http://www.endeavor.org.br/siteBR/library/bibliotecaartigo.asp?document\\_id=4591](http://www.endeavor.org.br/siteBR/library/bibliotecaartigo.asp?document_id=4591) . Acesso em: 24 ago.2005.

\_\_\_\_\_. **Fatores condicionantes e taxa de mortalidade de empresas no Brasil. Relatório de pesquisa.** Brasília - Agosto 2004. Disponível em: [http://www.sebrae.com.br/br/mortalidade\\_empresas/index.asp](http://www.sebrae.com.br/br/mortalidade_empresas/index.asp) . Acesso em: 02 set. 2005.

\_\_\_\_\_. **Empreendedorismo no Brasil – 2004.** Disponível em: [http://www.sebrae.com.br/br/aprendasebrae/empreendedorismo\\_brasil.asp](http://www.sebrae.com.br/br/aprendasebrae/empreendedorismo_brasil.asp). Acesso em: 01 set. 2005.

SIMÕES, André Felipe. **O transporte aéreo brasileiro no contexto de mudanças climáticas globais: emissão de CO2 e alternativas de mitigação.** 2003. Tese (Doutorado em ciências em planejamento energético) – Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro – RJ. 2003

SZYSZKA, Irene. **Implantação de sistemas da qualidade iso 9000 e mudanças organizacionais.** 2001. Dissertação (Mestrado em administração). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre – RS. 2001.

SWARBROOKE, J. - **Turismo sustentável: conceitos e impactos ambientais** vol.1;– São Paulo: Aleph,2000.

SWEETING, James E. N, SWEETING, Any Rosenfeld. **Um guia prático de boas praticas - Gerenciando questões ambientais e sociais no setor de hospedagem.** Disponível em <http://www.toinitiative.org/supplychain/supply.htm>. Acesso em: 06/10/2005

TRETIN, Fábila. **Políticas públicas de turismo e meio ambiente e indicadores de desenvolvimento sustentável: um estudo sobre bonito – MS.** 2005. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2005.

TEIXEIRA, Rivanda Meira e MORRISON, Alison. **Desenvolvimento de empresários em empresas de pequeno porte do setor hoteleiro. Processo de aprendizagem, competências e redes de relacionamento.** Rac, v.8, n.1, jan/mar.2004: 105 –128.

TOFFLER, Alvin. **O choque do futuro.** São Paulo: Artenova, 1972 p. 39-58

TORRE, Francisco De La. **Administração hoteleira**, Roca: São Paulo 2001. p.9-23

VALE Maria Leônia Alves do. **Modelo de gestão hoteleira para meios de hospedagem ambiental e ecológico**. 2003. Dissertação (Mestrado Engenharia de produção). Universidade Federal de Santa Catarina. Manaus – AM. 2003.

YÁZIGI, Eduardo. **A pequena hotelaria e o entorno municipal: guia de montagem e administração**. São Paulo: Contexto, 2000. p. 7-12

YANKELOVICH, Daniel. - *New criteria for market segmentation*. Harvard Business Review, March, 1964.

ZAMBONI, Fábio Martinho. **Gestão e Certificação ambiental para Hotéis: Ferramentas para a Promoção do Turismo Sustentável**. Dissertação (Mestrado em Engenharia Ambiental) Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis – SC, 2002.

## **APÊNDICE**

## APÊNDICE A

### UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI

#### Questionário para o empreendimento

1 Nome da Pousada \_\_\_\_\_ Fundação \_\_\_\_\_

2 Nome do Proprietário \_\_\_\_\_ Onde mora \_\_\_\_\_

3 Estado Civil    \_\_\_ Solteiro    \_\_\_ Casado    \_\_\_ Divorciado    \_\_\_ Outros

4 Idade    \_\_\_ 18/25    \_\_\_ 26/35    \_\_\_ 35/50    \_\_\_ + 50

5 Grau de Instrução    \_\_\_ 1º grau inc.    \_\_\_ 1º grau com.    \_\_\_ 2º grau inc.    \_\_\_ 2º grau com.  
                                  \_\_\_ superior inc.    \_\_\_ superior com.

6 Nacionalidade \_\_\_\_\_ Naturalidade \_\_\_\_\_

7 Administrar a pousada é atividade principal?    \_\_\_ sim    \_\_\_ não

8 Qual atividade que exerce além da administração da pousada? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

9 Como surgiu a idéia de montar uma pousada? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

10 Como ocorreu:    \_\_\_ construída    \_\_\_ comprada    outros \_\_\_\_\_

11 Origem dos recursos    \_\_\_ próprios    \_\_\_ financiamento

12 Teve alguma dificuldade para instalar a pousada nessa área?    \_\_\_ sim    \_\_\_ não  
 Quais \_\_\_\_\_

13 O sr pertence a alguma associação em Paraty ou do PNSB    \_\_\_ sim    \_\_\_ não  
 Qual \_\_\_\_\_  
 Que atividade ela promove \_\_\_\_\_

14 Quais são as implicações de ter uma pousada dentro de uma área de preservação?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

15 Quais são os cuidados que a pousada tem com relação ao meio ambiente?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_ qualidade da água    \_\_\_ água servidas    \_\_\_ resíduos    \_\_\_ reciclagem    \_\_\_ flora  
 \_\_\_ controle de água    \_\_\_ energia    \_\_\_ glp    \_\_\_ fauna

16 O sr. Conhece algum programa de certificação de meios de hospedagem?  
                                  \_\_\_ sim    \_\_\_ não    Qual? \_\_\_\_\_

17 O sr já ouviu falar do PCTS?    \_\_\_ sim    \_\_\_ não  
 E o que pensa sobre o assunto \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

#### Características atuais do empreendimento

Área ocupada \_\_\_\_\_ Área constr. \_\_\_\_\_

Nº de UHS \_\_\_\_\_ leitos \_\_\_\_\_ Media de ocup. \_\_\_\_\_

Valor da diária por pessoa    alta \_\_\_\_\_    baixa \_\_\_\_\_

Nº de funcionários    fixos \_\_\_\_\_    temporários \_\_\_\_\_

## APÊNDICE B

### UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI

#### Questionário de auto-avaliação

Nome da pousada

#### 1 Políticas e programas

- 1.1 A empresa identifica e monitora os impactos ambientais que são passíveis de ser causados em sua atividade mediante registro por escrito  
Ponderação  1      sim       não
- 1.2 A empresa possui programas específicos para minimizar ou eliminar impactos negativos ou para atuar em caso de emergência.  
Ponderação  1      sim       não
- 1.3 A empresa participa continuamente em programas para melhorar ambientalmente sua zona primária ou outras regiões  
Ponderação  1      sim       não
- 1.4 A empresa faz parte de organizações regionais ou locais que trabalham ativamente na problemática ambiental e social.  
Ponderação  1      sim       não

#### 2 Emissões e dejetos

- 2.1 A empresa mantém um controle por escrito sobre a composição e qualidade da águas residuais.  
Ponderação  1      sim       não
- 2.2 A empresa conta com certificado de qualidade de águas servidas emitido por algum órgão público de controle.  
Ponderação  2      sim       não
- 2.3 A empresa tem funcionando algum sistema de tratamento de águas residuais, para evitar a contaminação dos mananciais locais  
Ponderação  3      sim       não       n/a
- 2.4 As águas servidas, de qualidade aceitável, são despejadas, sem produzir alterações no meio ambiente.  
Ponderação  1      sim       não
- 2.5 As águas servidas de qualidade aceitável estão sendo reutilizada apropriadamente.  
Ponderação  2      sim       não       n/a
- 2.6 As águas de chuvas são aproveitadas e usadas por algum sistema que não implicam de nenhuma forma alteração no meio ambiente  
Ponderação  1      sim       não
- 2.7 Qualquer fonte de contaminação por emissões nos arredores do estabelecimento deve ser denunciada as autoridades competentes  
Ponderação  2      sim       não       n/a
- 2.8 Se há indicação de zonas contaminadas para advertir sobre seus riscos e perigos.  
Ponderação  1      sim       não       n/a
- 2.9 O estabelecimento está participando ativamente de algum programa de proteção ecológica ou parques.  
Ponderação  3      sim       não       n/a

### 3 Áreas verdes

- 3.1 Nas áreas de jardins a vegetação está composta predominantemente por espécies nativas da região  
Ponderação  sim  não  n/a
- 3.2 As espécies introduzidas em caráter ornamental não estão se propagando para outras regiões do entorno  
Ponderação  sim  não  n/a
- 3.3 As principais espécies de árvores estão devidamente identificadas com seus locais e seus nomes científicos  
Ponderação  sim  não  n/a
- 3.4 Se mantém por escrito uma pequena resenha ilustrativa para efeito de divulgação sobre as espécies e áreas verdes.  
Ponderação  sim  não
- 3.5 Para a manutenção das áreas verdes, se utilizam meios naturais evitando o uso de produtos químicos, pesticidas, fungicidas, herbicidas.  
Ponderação  sim  não

### 4 Áreas naturais

- 4.1 A empresa incentiva seus clientes a visitas às áreas protegidas do país.  
Ponderação  sim  não
- 4.2 A empresa mantém informações detalhadas sobre áreas naturais de interesses turísticos para seus clientes  
Ponderação  sim  não
- 4.3 A empresa conhece e cumpre com a política de manejo estipulada para realizar atividades turísticas em áreas naturais protegidas e a divulga aos clientes.  
Ponderação  sim  não
- 4.4 A pousada tem sua própria área de reserva natural  
Ponderação  sim  não
- 4.5 A reserva natural de propriedade da pousada está sendo manejada adequadamente.  
Ponderação  sim  não  n/a
- 4.6 A empresa participa e apoia a manutenção e manejo de alguma área protegida seja ela estatal ou privada  
Ponderação  sim  não  n/a

### 5 Proteção Flora e fauna

- 5.1 A pousada promove, ações específicas, para não remoção de plantas e animais silvestres por parte dos turistas ou de qualquer outra pessoa  
Ponderação  sim  não
- 5.2 A pousada demonstra sua resolução de evitar a comercialização de espécies ou produto da flora e fauna protegido por lei  
Ponderação  sim  não
- 5.3 Na pousada não se mantêm espécies de animais silvestres em cativeiro  
Ponderação  sim  não
- 5.4 A empresa desenvolve atividade para evitar a alimentação artificial direta ou indireta dos animais silvestres.  
Ponderação  sim  não  n/a

- 5.5 A iluminação artificial externa não causa perturbações ou alterações no meio natural que motive mudanças no comportamento dos animais  
Ponderação  1 sim  não
- 5.6 As fontes geradoras de ruídos se encontram alojadas e bem protegidas de lugares onde podem causar alterações ao meio.  
Ponderação  1 sim  não

## 6 Formulação de políticas

- 6.1 A empresa tem estabelecido sua missão e desenhado uma política de sustentabilidade para o estabelecimento  
Ponderação  1 sim  não
- 6.2 A empresa tem produzido documentação para divulgar e tornar de conhecimento geral suas políticas de sustentabilidade  
Ponderação  1 sim  não
- 6.3 Seus colaboradores tem conhecimento do alcance da missão e das políticas de sustentabilidade  
Ponderação  2 sim  não
- 6.4 A empresa tem um manual em que define os objetivos e seus planos de sustentabilidade e estão inclusos nos programas gerais de desenvolvimento da região  
Ponderação  1 sim  não
- 6.5 A empresa mantém registros de ações proposta e trabalha para o cumprimento dos objetivos do plano de sustentabilidade  
Ponderação  1 sim  não

## 7 Consumo de água

- 7.1 O consumo de água é monitorado continuamente por meio de medidores  
Ponderação  1 sim  não
- 7.2 Existe no estabelecimento um registro de dados de consumo geral e por locais de serviço e por unidade habitacional  
Ponderação  1 sim  não
- 7.3 Existe um plano onde se estabelecem metas de economia de água que o estabelecimento está planejando  
Ponderação  1 sim  não
- 7.4 Existe na empresa um responsável e um cronograma de execução de atividades para o economia de água que é conhecido por todos os colaboradores.  
Ponderação 2 sim  não
- 7.5 A empresa está implementando uma campanha para redução de água dirigida a hospedes e colaboradores.  
Ponderação  2 sim  não
- 7.6 Existe um programa de verificação de fugas de água e das instalações hidráulicas da pousada para o qual se faz revisões e manutenções periódicas e se tem um registro de situação e reparo  
Ponderação  1 sim  não
- 7.7 A empresa utiliza algum dispositivo para economia de água nas torneiras, chuveiros, etc  
Ponderação  2 sim  não

- 7.8 A empresa conta com uma análise atualizada bimensal da qualidade da água e do gelo para consumo humano por algum órgão autorizado  
Ponderação  3 sim  não
- 7.9 A empresa faz análise periódicas para assegurar a qualidade da água da piscina e isso está documentado  
Ponderação  3 sim  não  n/a
- 7.10 A empresa conta com algum sistema para misturar cloro na piscina ao longo do dia  
Ponderação  1 sim  não  n/a
- 7.11 Se faz tratamento para que a água da piscina não precise do uso de produtos químicos como cloro e algicidas  
Ponderação  2 sim  não  n/a

## 8 Consumo de energia

- 8.1 O consumo de energia é monitorado continuamente por meio de medidores  
Ponderação  1 sim  não
- 8.2 Existe no estabelecimento um registro de dados cronológico e estatísticos de consumo geral e por locais de serviço e por unidade habitacional  
Ponderação  1 sim  não
- 8.3 Existe um plano onde se estabelecem metas de economia de energia que o estabelecimento está planejando  
Ponderação  1 sim  não
- 8.4 Existe na empresa um responsável e um cronograma de execução de atividades para o economia de energia que é conhecido por todos os colaboradores.  
Ponderação  2 sim  não
- 8.5 Existe um programa de manutenção preventivo para todos os equipamentos e instalações elétricas da pousada  
Ponderação  1 sim  não
- 8.6 O estabelecimento está utilizando ao máximo a iluminação natural  
Ponderação  2 sim  não
- 8.7 Se promove o desligamento de luzes quando seu uso não é estritamente necessário  
Ponderação  1 sim  não
- 8.8 A empresa utiliza novas tecnologias para a economia de energia em iluminação, refrigeração e outros (sensores de presença, timers, etc.)  
Ponderação  2 sim  não
- 8.9 O estabelecimento está utilizando sistemas de iluminação eficientes que cobrem pelo menos 80% das necessidades da pousada  
Ponderação  2 sim  não
- 8.10 A empresa está utilizando algum sistema de energia alternativa (aquecimento solar, gás natural, etc)  
Ponderação  3 sim  não
- 8.11 A empresa está utilizando fontes de energia alternativas para o aquecimento ou pré-aquecimento de água, boiler, outros.  
Ponderação  3 sim  não

- 8.12 Os tanques de água quente e as torneiras expostas estão revestidas de material isolante para evitar perda de calor.  
Ponderação  sim  não
- 8.13 A empresa utiliza a ventilação natural, reflexão de luz e calor, sombra natural e outros para tornar o ambiente agradável.  
Ponderação  sim  não
- 8.14 Se faz uso de novas tecnologias para aumentar a eficiente do sistema de ar condicionados e refrigeradores.  
Ponderação  sim  não
- 8.15 Se tem um programa de controle de fugas de ar e de gás nos sistema de ar condicionados e refrigeradores  
Ponderação  sim  não  n/a
- 8.16 A empresa utiliza equipamentos elétricos eficientes para cumprir elo menos 50% das necessidades do estabelecimento  
Ponderação  sim  não
- 8.17 Na lavanderia se aproveita o calor solar para secar roupas, em áreas devidamente preparadas para este propósito.  
Ponderação  sim  não  n/a

### Consumo de produtos

- 9.1 Existe uma política de compras e utilização de produtos em geral para o estabelecimento em que se observam os critérios ambientais e sociais.  
Ponderação  sim  não
- 9.2 Os colaboradores conhecem as diretrizes e a política de compra do estabelecimento  
Ponderação  sim  não
- 9.3 O estabelecimento tem manual de fornecedores por meio dos quais se assegura o cumprimento de normas sociais e ambientais do plano de compra  
Ponderação  sim  não
- 9.4 O estabelecimento não se utiliza e não vende produtos que tenham contra-indicações ambientais  
Ponderação  sim  não
- 9.5 No mínimo 50% de todos os materiais impressos, incluindo os de promoção e informação são impressos em papel reciclado e branqueado sem uso de cloro  
Ponderação  sim  não

### Alimentos e Bebidas

- 9.6 O estabelecimento esta utilizando preferencialmente produtos frescos para preparar e servir alimentos  
Ponderação  sim  não
- 9.7 A empresa se abastece de fontes de agricultura orgânica devidamente certificada  
Ponderação 3 sim  não  n/a
- 9.8 No menu se oferecem pratos da comida regional e nacional  
Ponderação 2 sim  não

- 9.9 Os produtos em conserva necessários se compra em embalagem grandes de preferência envazados em vidro ou em metal reciclados  
Ponderação 2 sim  não
- 9.10 Como norma, o estabelecimento tem política de reutilizar e substituir embalagens e para tanto tem fornecedores que prestam efetivamente esse serviço  
Ponderação 2 sim  não
- 9.11 Utiliza-se embalagens recicladas para guardar comidas tais como recipiente para mantiega, mel, açúcar, etc  
Ponderação 2 sim  não  n/a
- 9.12 A cozinha, no salão de jantar e no bar, são utilizados acessórios de uso prolongado, evitando-se o uso descartáveis.  
Ponderação 2 sim  não  n/a

### Limpeza e cosméticos

- 9.13 A empresa utiliza produtos de limpeza biodegradável sem componentes corrosivos ou tóxicos.  
Ponderação 1 sim  não
- 9.14 Os detergentes para lavar louças e roupas não usam cloro  
Ponderação 1 sim  não
- 9.15 Os sabonetes e outros produtos cosméticos para uso dos clientes e colaboradores são biodegradáveis  
Ponderação 1 sim  não
- 9.16 Se utilizam produtos de limpeza e produtos cosméticos em embalagens biodegradáveis, recicláveis e reutilizáveis  
Ponderação 2 sim  não
- 9.17 Para abastecer de produtos cosméticos nos apartamentos e lavabos são empregado dosadores ou dispensadores  
Ponderação 2 sim  não
- 9.18 Se arrumam adequadamente, reciclando ou reutilizando as sobras de produtos cosméticos tais como, sabonetes, xampu e outros  
Ponderação 2 sim  não  n/a

### Gerenciamento de resíduos

- 10.1 A produção de resíduos sólidos, quanto quantidade e composição é monitorada continuamente  
Ponderação 1 sim  não
- 10.2 Existe registro com os dados da produção geral de resíduos por estação de trabalho e por unidade habitacionais.  
Ponderação 1 sim  não
- 10.3 Existe um plano de metas para redução da quantidade de resíduos que o estabelecimento tem implantado  
Ponderação 1 sim  não
- 10.4 Existe na empresa um responsável e um cronograma de execução de atividades para a redução de resíduos que é de conhecimento de todos os colaboradores.  
Ponderação 1 sim  não

### Resíduos orgânicos

- 10.5 Se utiliza lixeira adequada para o depósito e manejo de resíduos orgânicos.  
Ponderação 1 sim  não
- 10.6 Os resíduos orgânicos produzidos no estabelecimento são utilizados em programa de compostagem ou em outra aplicação apropriada  
Ponderação 2 sim  não  n/a

### Resíduos inorgânicos

- 10.7 O estabelecimento dispõe de recipientes adequados para a separação do lixo como alumínio, plásticos, vidro, papel, etc  
Ponderação 2 sim  não
- 10.8 O pessoal de limpeza das unidades habitacionais separa o lixo quando o hospede não o fazem  
Ponderação 2 sim  não
- 10.9 Existe lugar apropriado no qual se realiza a separação final dos resíduos  
Ponderação 1 sim  não
- 10.10 O estabelecimento participa em algum programa de reciclagem em que se envia os resíduos devidamente classificados  
Ponderação 3 sim  não

### Armazenamento final

- 10.11 Os resíduos sólidos gerados pelo estabelecimento são armazenados apropriadamente antes de sua coleta final.  
Ponderação 2 sim  não
- 10.12 O estabelecimento verifica e garante que coleta e destino final dos resíduos são feitos de forma adequada  
Ponderação 1 sim  não

### Capacitação dos colaboradores

- 11.1 Todos os colaboradores recebem informações e conhecem a política de sustentabilidade da empresa  
Ponderação 2 sim  não
- 11.2 Existe um programa de capacitação dirigido aos colaboradores de acordo com suas funções  
Ponderação 1 sim  não
- 11.3 Como resultado da capacitação os colaboradores conhecem e participam ativamente das iniciativas e programas ambientais da empresa  
Ponderação 2 sim  não
- 11.4 Os colaboradores do estabelecimento participam periodicamente de reuniões em que se discutem aspectos relacionados com a sustentabilidade  
Ponderação 1 sim  não
- 11.5 A empresa desenvolve estratégias de motivação que reconhece e incentiva as iniciativas viáveis para o programa  
Ponderação 2 sim  não

- 11.6 A empresa conta com um programa de avaliação e controle dos resultados dos programas de capacitação  
Ponderação 2 sim  não

#### Cliente externo

#### Comunicação e participação

- 12.1 São oferecidos aos clientes informações históricas-culturais e ecológicas do local onde o estabelecimento está localizado  
Ponderação 1 sim  não
- 12.2 A empresa tem um programa de informações aos hóspedes sobre seu compromisso e cumprimento do programa de certificação e de seus objetivos  
Ponderação 2 sim  não
- 12.3 A empresa declara que toda a informação contida em seus materiais promocionais são verdadeiras  
Ponderação 1 sim  não
- 12.4 O material promocional da empresa faz referências e promove o programa de certificação  
Ponderação 1 sim  não
- 12.5 A informação motiva o hóspede para participar dos diferentes programas de certificação que o estabelecimento está desenvolvendo  
Ponderação 2 sim  não
- 12.6 Os hóspedes são informados sobre as ações de proteção ambiental que se desenvolvem na região  
Ponderação 2 sim  não
- 12.7 Os hóspedes são informados sobre as ações sócio-culturais que se desenvolvem na região  
Ponderação 2 sim  não

#### Gerenciamento nas unidades habitacionais

- 13.1 As Uhs contam com informações e facilidades necessárias para que o hóspede possa fazer a separação dos resíduos  
Ponderação 3 sim  não
- 13.2 As Uhs contam com informações e facilidades necessárias para que o hóspede possa fazer economia de água e energia  
Ponderação 1 sim  não
- 13.3 São implementados programas específicos sobre a não troca diária de toalhas, roupa de cama, etc.  
Ponderação 3 sim  não
- 13.4 O estabelecimento oferece áreas e Uhs devidamente sinalizadas para fumantes e condições para minimizar a contaminação do ar  
Ponderação 1 sim  não

#### Gerenciamento de grupos

- 14.1 Se incentiva e orienta os hóspedes para visitar as diferentes áreas naturais protegidas e outros atrativos naturais  
Ponderação 1 sim  não

- 14.2 O estabelecimento conta com pessoal especializado que pode guiar e dar informações detalhadas para os hóspedes  
Ponderação  sim  não
- 14.3 O estabelecimento tem programa efetivo para motivar os hóspedes a ajudar na limpeza, manutenção e conservação das áreas visitadas  
Ponderação  sim  não
- 14.4 Os hóspedes tem informações de como comporta-se e sobre suas responsabilidades sobre os lugares que visita  
Ponderação  sim  não
- 14.5 Os tours e atividades em geral que o estabelecimento comercializa, promove a interação construtiva entre o hóspede, a comunidade e a natureza  
Ponderação  sim  não

### Feedback

- 15.1 O estabelecimento analisa as opiniões dos seus clientes sobre o programa de certificação em formulário próprio  
Ponderação  sim  não  n/a
- 15.2 São comunicados a coordenação e a comissão de certificação os resultados das pesquisas com os clientes pelo menos a cada semestre  
Ponderação  sim  não  n/a
- 15.3 O hóspede dispõe de um formulário para fazer comentários ou reclamações sobre o programa de certificação e sobre o funcionamento do estabelecimento  
Ponderação  sim  não  n/a
- 15.4 O estabelecimento tem algum tipo de garantia facilmente executável, para os hóspedes com relação aos serviços oferecidos e os resultados esperados pelo programa de certificação  
Ponderação  sim  não  n/a

### Entorno sócio-econômico

#### Benefícios econômicos diretos

- A empresa utiliza mais de 60% de mão de obra local em seu quadro de colaboradores  
16.1 Ponderação  sim  não
- 16.2 O estabelecimento investe em cursos de capacitação necessários para que as pessoas da comunidade possam ocupar os postos de trabalho do hotel.  
Ponderação  sim  não
- 16.3 O estabelecimento contrata pessoas de âmbito local e nacional para ocupar os níveis administrativos e gerenciais  
Ponderação  sim  não
- 16.4 O estabelecimento contribui e apóia a formação de recursos humanos para as atividades complementares do turismo  
Ponderação  sim  não
- 16.5 Os recursos humanos locais que foram capacitados são efetivamente contratado pelo estabelecimento  
Ponderação  sim  não
- 16.6 Não são contratados pessoal de forma ilegal ou abaixo dos quesitos mínimos da categoria  
Ponderação  sim  não

- 16.7 A oferta de trabalho no estabelecimento não esta gerando situações constrangedoras junto a comunidade  
Ponderação  sim  não

### Benefícios econômicos indiretos

- 17.1 Por meio de material promocional se informa sobre as atividades recreativas planejada por organizadores e empresas locais.  
Ponderação  sim  não
- 17.2 O material promocional informa sobre as atividades positivas de se desenvolve na comunidade  
Ponderação  sim  não
- 17.3 A empresa participa ativamente contribuindo para o desenvolvimento das atividades esportivas,  
Ponderação  sim  não
- 17.4 A empresas aproveita e promove o uso e consumo de insumos produzidos localmente  
Ponderação  sim  não
- 17.5 Na loja do estabelecimento se comercializa artesanatos e produtos característicos da região que são fabricados por pessoas ou empresas locais  
Ponderação  sim  não  n/a
- 17.6 Na decoração do estabelecimento e das Uhs se utilizam artesanato ou outro tipo de manifestação artística produzidas no local, região ou nacional.  
Ponderação  sim  não
- 17.7 A empresa tem programa específicos que promovem o turismo nacional e os que oferecem facilidades ou tarifas reduzidas  
Ponderação  sim  não
- 17.8 A empresa apóia ou tem uma relação comercial ou de apoio permanente com a menos uma microempresa regional ou nacional de caráter turístico ou não, com a qual colabora  
Ponderação  sim  não
- 17.9 A tecnologia e materiais utilizados pela empresa são produzidos localmente ou tem um percentual elevado de regionalização ou nacionalização.  
Ponderação  sim  não
- 17.10 A empresa tem programa de emergência para evacuação por terra ou mar das pessoas da comunidade.  
Ponderação  sim  não  n/a

### Contribuições ao desenvolvimento cultural

- 18.1 Nas promoções da empresa se integram os elementos culturas da região e da comunidade local.  
Ponderação  sim  não  n/a
- 18.2 Há no estabelecimento um espaço destinado para se organizar projetos e iniciativas de interesse turístico executado pela comunidade local  
Ponderação  sim  não
- 18.3 A empresa facilita o uso de suas instalações para reuniões ou encontros comunitários para tratar de assunto de interesse comum  
Ponderação  sim  não
- 18.4 O estabelecimento promove e incentiva manifestações e atividades culturais  
Ponderação  sim  não

**18.5** O estabelecimento proíbe o uso e promoção de atividades que explore a prostituição, consumo de droga ou outros problemas sociais  
Ponderação  sim  não

**18.6** A empresa estabelece ações praticas que não incentive a discriminação sexual e promove a igualdade e oportunidade de forma igualitária.  
Ponderação  sim  não

**18.7** Os anúncios desenvolvidos para a promoção da empresa não interfere com o meio cultural social e ambiental  
Ponderação  sim  não

### Contribuição a saúde

**19.1** Para o atendimento dos serviços básicos do estabelecimento, esse não está comprometendo as comunidades do entorno  
Ponderação  sim  não

**19.2** O estabelecimento participa como facilitador dos programas preventivos de saúde publica  
Ponderação  sim  não

**19.3** O controle de pragas são executados com produtos e procedimentos que não prejudicam os hospedes, trabalhadores, a comunidade, fauna silvestre e o meio ambiente  
Ponderação  sim  não

### Infraestrutura e segurança

**20.1** A empresa tem realizado ou realiza contribuições econômicas para a comunidade para obras especificas de infraestrutura e sua manutenção  
Ponderação  sim  não

**20.2** A empresa aplica seu know-how para apoiar ou solucionar os problemas de infraestrutura da comunidade  
Ponderação  sim  não

**20.3** A empresa se envolve em associações ou comitês para solucionar os problemas de infraestrutura da comunidade  
Ponderação  sim  não

**20.4** O estabelecimento apóia os programas de segurança turística que tem sido desenvolvido  
Ponderação  sim  não

**20.5** O estabelecimento tem ou respeita um código de ética  
Ponderação  sim  não

**20.6** O estabelecimento executa ações praticas para garantir a segurança dos turistas e seus colaboradores  
Ponderação  sim  não

**20.7** O estabelecimento conta com plano para atuar em casos de desastres naturais ou emergências  
Ponderação  sim  não

## APÊNDICE C

### UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI

#### Roteiro para entrevista com representantes da comunidade

- 1 Contextualização situação do turismo em Paraty?  
Verificar quais as principais mudanças ocorridas nos últimos anos no município em
- 2 função do aumento da atividade turística?
- 3 Verificar com está a questão ambiental e como esse assunto é tratado atualmente?
- 4 Verificar a percepção da comunidade com relação a preservação ambiental
- 5 Verificar como a comunidade em está organizada.  
Quais os principais problemas percebido pela comunidade (habitação, saneamento, infra-estrutura etc.)?
- 6
- 7 Verificar se existe algum projeto de preservação ambiental no município.
- 8 Verificar como os meios de hospedagem estão organizados.
- 9 Verificar atuação dos meios de fiscalização ambiental.
- 10 Verificar a existência de algum projeto de certificação em andamento.
- 11 Verificar o estágio do projeto de revitalização do Caminho do Ouro  
Verificar que tipo de apoio os meios de hospedagem tem no município, e como estão
- 12 organizados.  
Verificar os possíveis entraves para implantação de um programa de certificação para
- 13 meios de hospedagem

## APÊNDICE D

### NORMALIZAÇÃO – ISO 9000 e 14000 – CERTIFICAÇÃO – PLANEJAMENTO AMBIENTAL

#### D.1. NORMALIZAÇÃO: DEFINIÇÃO, ANTECEDENTES HISTÓRICOS E RELEVÂNCIA

##### **Definição de normalização:**

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) define normalização como “atividade que estabelece, em relação a problemas existentes ou potenciais, prescrições destinadas à utilização comum e repetitiva com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem em um dado contexto” (ABNT,2005).

O processo de normalização é parte da história da evolução do homem. A partir do momento em que assumiu a condição de ser social, ele vem utilizando-se de mecanismos que buscam organizar e sistematizar o meio em que vive. Formulou normas, regras, leis e soluções visando facilitar a convivência pessoal e da coletividade. Exemplos de sua aplicação estão ilustrados em inscrições de diferentes regiões do planeta e perdem-se na noite dos tempos.

Para ilustrar como a normalização já era empregada na padronização de diversos procedimentos, pesquisadores apontam a construção das pirâmides egípcias, templos babilônicos, muralhas chinesas e objetos arqueológicos pertencentes a antigos oleiros, entre outros. Também chegam até hoje, medidas internacionais, como o metro, o quilograma, o litro etc., demonstrando que as diferentes formas de normalização têm colaborado com a civilização humana em todas as áreas, mesmo em atividades básicas.

A Revolução Industrial trouxe crescimento e diversificação da atividade produtiva, saindo de uma base artesanal e manufatureira para se firmar na produção industrial mecanizada. O nascimento das fábricas e a produção de grande quantidade de um mesmo produto trouxeram a necessidade da criação de mecanismos que facilitassem e racionalizassem todos os recursos empregados, trazendo como resultado um menor custo operacional. Normas e padrões passaram a ser empregados nas organizações trazendo maior eficiência e produtividade.

Desde então, a história da normalização, como é descrita por Umeda (1997), evoluiu de um nível individual com a Revolução Industrial para um internacional, com a globalização. Entre esses dois pontos houve etapas intermediárias nas empresas, nas entidades e nas nações. Hoje, a normalização está presente na fabricação dos produtos, na transferência de tecnologia e na melhoria da qualidade de vida, com de normas relativas à saúde, à segurança e à preservação do meio ambiente.

O quadro seguinte demonstrará de forma cronológica essa evolução e alguns marcos históricos relevantes:

| Período                      | Local  | Evento   | Nível  |
|------------------------------|--|--|--|
|                              | (Europa)   | Era industrial manual. Fábrica por ajuste. A coisa real feita por operário experiente – Autocontrole   | Período nascente   |
| 1750<br>Revolução Industrial | (Inglaterra)<br><br>(EUA)  | <i>Henry Maudslay</i> (1771~1831) – Criação de um parafuso intercambiável por meio de uma base de lâmina deslizante no torno.<br><i>Eli Whitney</i> (1765~1814) (EUA) – Produção de rifle pelo princípio da intercambiabilidade.   | Padronização em nível individual   |
| 1800                         | (EUA)<br><br>(EUA)<br><br>(EUA)                                      | <i>Frederic W. Taylor</i> (1856 ~1915) – Início da padronização no método de execução do trabalho, com pesquisa e medição de tempos e movimentos.<br><i>Henry Ford</i> (1863 ~1947) – Adoção do sistema de operação em fluxo, pela simplificação de materiais e métodos.<br><i>Alfred P. Sloan Jr.</i> (1875 ~1966) – Estratégia do mercado por um único modelo de carro. Padronização de mais de um modelo de carro.<br><br>Convenção do metro (1875)   | Padronização em nível da empresa   |
| 1900                         | (EUA)<br><br><br><br><br>(Inglaterra)<br><br><br><br>(Internacional) | Início do estabelecimento das entidades de padronização mediante a criação da American Society for Testing and Materials (ASTM) e Society of Automotive Engineers (SAE) – 1902<br>IEC – International Electrotechnical Commission: Instituição de normas internacional em relação à tecnologia elétrica – 1908<br><br>Criação da Associação de Normas Industriais – 1918<br><br>British Standards Institution – BSI - 1931<br><br>Início do estabelecimento de norma nacional seguido por França, Alemanha, EUA e Japão (JIS, 1921)<br><br>ISA International Federation of the National Standardizing Associations – 1926<br><br>ISO – International Standardization for Organization – 1947<br><br>Instituição do código padrão – 1979<br>Instituição da série ISO 9000 – 1987<br>Instituição da série ISO 14000 - 1996 | Padronização em nível de entidade<br><br><br><br><br>Padronização em nível nacional<br><br><br><br>Padronização em nível internacional |

**Quadro 15:** Evolução histórica da normalização

Fonte: Umeda 1997 (apud COELHO 2002, p. 24).

## DEFININDO OS CONCEITOS

Para efeito deste trabalho se utilizarão conceitos definidos no relatório de normas e certificação de turismo de aventura, do Ministério do Turismo, (2005, p.27-34) e da Cartilha da CNI – Confederação Nacional da Indústria – barreiras técnicas 2002 (p.30-55).

**Normas Técnicas** são documentos *“estabelecidos por consenso e aprovados por um organismo reconhecido, que fornecem, para uso comum e repetitivo, regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados, visando à obtenção de um grau ótimo de ordenação em um dado contexto”*. No Brasil, a Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT é o organismo nacional oficial de normalização.

As normas são criadas a partir de necessidades sociais e em sua elaboração são envolvidas empresas e sua cadeia produtiva, entidades públicas e privadas, institutos de pesquisas e universidades, consumidores, trabalhadores e representantes das comunidades afins. São aplicáveis a: (i) produtos; (ii) serviços; (iii) processos; (iv) sistemas de gestão e (v) pessoas, podendo estabelecer requisitos como: (i) qualidade; (ii) desempenho; (iii) segurança (seja no fornecimento de algo, no seu uso ou mesmo na sua destinação final); (iv) estabelecer procedimentos; (v) padronizar formas, dimensões, tipos ou usos; (vi) estabelecer classificações ou terminologias e glossários e (vii) estabelecer a maneira de medir ou determinar características, como os métodos de ensaio, por exemplo.

Atualmente, as normas técnicas são de fundamental importância em um mundo cada vez mais globalizado, pois estabelecem uma linguagem comum entre as partes interessadas, proporcionando de modo objetivo e verificável os indicadores para requisitos como qualidade, funcionalidade e segurança. Elas desempenham um papel como instrumentos facilitadores das relações comerciais, já que traduzem para termos técnicos e objetivos conceitos complexos como qualidade, que envolve, além das características intrínsecas de produtos ou serviços, as expectativas explícitas ou implícitas do cliente em relação a eles.

A normalização evoluiu nas últimas décadas com o desenvolvimento das chamadas normas sistêmicas, que não mais tratam de produtos ou serviços, mas de sistemas de gestão empregados, quer seja na produção quer na prestação de serviços. Exemplos disso são as normas de sistemas de gestão da qualidade (como as ISO 9000), de gestão ambiental (como as ISO 14000), dos sistemas de gestão da saúde e segurança ocupacional ou de sistemas de gestão da segurança da informação.

Em geral as normas são de uso voluntário. Isso significa que empresas podem fornecer um produto ou serviço que não siga a norma respectiva de um determinado mercado. Contudo, em alguns países existe a obrigatoriedade de segui-las, pelo menos em alguns de seus requisitos essenciais. No caso brasileiro, o Código de Defesa do Consumidor estabelece que as normas brasileiras (NBR – as normas desenvolvidas no âmbito da ABNT) são as referências para as relações de consumo no país.

**Regulamento Técnico** é um documento que estabelece requisitos técnicos aplicáveis a um produto ou serviço, adotado por uma autoridade com poder legal para tanto.

Os regulamentos técnicos podem incluir o estabelecimento de regras aplicáveis não só ao produto ou serviço, mas também aos seus processos ou métodos de produção ou ainda regras para a demonstração da conformidade dos produtos ou serviços, a terminologia aplicável, regras para embalagem, marcação ou etiquetagem. Podem ser criados por autoridades nacionais em seus diferentes níveis. No caso brasileiro são: federal, estadual e municipal, dentro das suas respectivas competências. São emitidos pelos diversos órgãos governamentais, tais como ministérios, secretarias de governo, agências reguladoras, institutos de pesquisa ou comissões nacionais, entre outros, e ter diversas formas, como leis, decretos, portarias, instruções normativas etc.

Diferentemente das normas técnicas, o cumprimento de um regulamento técnico é obrigatório e o seu não cumprimento constitui uma ilegalidade sujeita às correspondentes sanções legais. Pelo caráter obrigatório,

constitui por si só uma barreira de acesso a um determinado mercado, por tornar ilegal um produto ou serviço que não adote as características nele fixadas.

Os regulamentos técnicos podem estabelecer os requisitos técnicos diretamente ou fazer referência a normas técnicas, incorporando o seu conteúdo, no todo ou em parte. O uso das normas técnicas na regulamentação técnica vem crescendo nos últimos anos, decorrente da formação dos grandes blocos econômicos. A tentativa de compatibilizar e unificar os diversos regulamentos de diferentes países mostrou-se uma tarefa praticamente impossível. A alternativa encontrada pela autoridade regulatória foi concentrar-se naquilo que é essencial aos interesses do Estado, notadamente os aspectos relativos a segurança, saúde, meio ambiente ou concorrência desleal.

**Avaliação da conformidade** é qualquer atividade que tenha como objetivo verificar, de forma direta ou indireta, que os requisitos especificados pelo comprador de um produto ou serviço estão sendo atendidos. Tais requisitos são normalmente estabelecidos previamente, sob forma de uma norma técnica, um regulamento técnico ou uma especificação. Desta forma, avaliar e atestar que um produto, serviço, ou sistema de gestão atende aos requisitos de uma norma é uma importante ferramenta, quer para o desenvolvimento empresarial quer para a proteção do consumidor.

A avaliação da conformidade pode ser tanto voluntária, por exemplo, numa relação contratual entre empresas, como obrigatória. Nesse caso há uma intervenção do Estado, por julgar que um produto poderá provocar de alguma forma impactos negativos à saúde, segurança, proteção do consumidor ou ao meio ambiente. Nesses casos a necessidade de avaliar a conformidade está estabelecida num regulamento técnico. Para citar alguns exemplos brasileiros: extintores de incêndio, preservativos masculinos e brinquedos estão dentro dessa categoria.

Para avaliar a conformidade, existem diversas formas ou ferramentas que podem ser utilizadas separadamente ou combinadas como, por exemplo:

- Auditoria: em Sistemas de Gestão da Qualidade (ISO 9001) ou Gestão Ambiental (ISO 14001);
- Ensaio: por exemplo, a resistência do aço é uma característica importantíssima dos vergalhões utilizados na construção civil para se garantir a segurança das estruturas de concreto armado;
- Inspeção: por exemplo, em elevadores, vasos de pressão, guindastes e extintores de incêndio

Para validação do processo de conformidade nas relações comerciais, são envolvidas geralmente três partes:

- 1.<sup>a</sup>: é o fornecedor ou quem represente os seus interesses (por exemplo, uma associação empresarial);
- 2.<sup>a</sup>: é o comprador ou quem represente os seus interesses;
- 3.<sup>a</sup>: é aquela que é independente das anteriores e não tem interesse direto na comercialização do produto ou prestação do serviço em questão.

Para garantir a conformidade cada uma das partes pode, por sua vez, efetuar a avaliação da conformidade para satisfazer suas necessidades específicas e proporcionar confiança de que o produto, serviço ou sistema de gestão atende aos requisitos estabelecidos. As formas empregadas para essa garantia são:

- Declaração do fornecedor (1.<sup>a</sup> parte) – o fornecedor dá garantia escrita de que o produto ou serviço está em conformidade com os requisitos.
- Qualificação de fornecedores (2.<sup>a</sup> parte) – é a avaliação realizada pelo comprador (segunda parte) em relação aos seus fornecedores de produtos ou serviços.

- Certificação (3.<sup>a</sup> parte) – quando uma organização de terceira parte dá uma garantia escrita de que o produto ou serviço está em conformidade com os requisitos especificados.

As exigências dos procedimentos de avaliação da conformidade, como ensaios laboratoriais, podem tornar-se complexas, pois muitas vezes as bases que as suportam como método empregado no ensaio, tipo de equipamento em tais inspeções, sua calibragem e o grau de treinamento do inspetor, entre outras, podem não ser aceitas ou reconhecidas pela outra parte. Com o intuito de reduzir essas dificuldades foram estabelecidos acordos entre países e blocos econômicos, criando-se mecanismos para o reconhecimento, com elaboração de guias e normas internacionais que servem de base para o procedimento.

Certificação é uma das maneiras de garantir a conformidade do produto, serviço, sistema de gestão da empresa ou pessoa com requisitos especificados.

As empresas vêm empregando este instrumento para criar diferenciais mercadológicos, abrir novos mercados, conquistar novos clientes ou comprovar, por meio da certificação, a conformidade de seus produtos, serviços ou sistema de gestão.

A certificação consiste na declaração escrita, efetuada por um organismo de certificação (podendo ser públicos ou privados, a chamada 3<sup>a</sup> parte. Estes podem, por livre iniciativa, ter sua competência técnica atestada por um organismo de acreditação<sup>1</sup>), de que um produto, processo, sistema ou pessoa está conforme os requisitos especificados. Essa declaração pode ter a forma de um certificado de conformidade ou na utilização de uma marca ou selo no produto ou na embalagem (marca de conformidade). Para efetuar-la, o

---

<sup>1</sup> O organismo de acreditação ou credenciamento é que concede reconhecimento formal da competência técnica do agente que desenvolveu a avaliação da conformidade. A maioria dos países conta com organismos acreditadores, de modo a prover confiança e reconhecimento das competências técnicas envolvidas nos diversos processos ou etapas da avaliação da conformidade.

No âmbito do Sinmetro – Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, o organismo autorizado para efetuar o credenciamento no Brasil é o Inmetro.

organismo de certificação realiza uma avaliação da conformidade, empregando as diversas ferramentas existentes para o fim, tais como a realização de ensaios, inspeções ou auditorias, o exame de documentos e projetos etc. Esses normalmente estabelecem um Programa de Certificação, de maneira que as certificações sejam sempre feitas segundo as mesmas regras e com base nas mesmas normas ou regulamentos técnicos.

A atividade de certificação pode ser classificada quanto ao foco em:

- Produtos ou serviços
- Sistemas de gestão
- Pessoas

A certificação de produtos ou serviços é a garantia dada por escrito pelo organismo independente de que determinado produto ou serviço encontra-se em conformidade com os requisitos técnicos estabelecidos.

A certificação de sistemas de gestão significa que determinada empresa implementou um Sistema de Gestão e o mantém em conformidade com uma norma, que pode ser de Gestão da Qualidade, de Gestão Ambiental, ou ainda de Gestão da Saúde e Segurança Ocupacional, dependendo do foco do sistema e da norma escolhida como referência.

A certificação de pessoas é o atestado de que os requisitos de competência estabelecidos numa norma são atendidos.

As normas internacionais mais utilizadas como referências para Sistemas de Gestão são:

- NBR ISO 9001 (qualidade)
- NBR ISO 14001 (meio ambiente)

No caso dos sistemas de gestão da saúde e segurança ocupacional, não existe uma norma internacional, apenas normas nacionais de alguns países, como a BS 8800 (do Reino Unido) ou de consórcios, como a

OSHA 18000 (emitida por um consórcio de organismos de certificação de diversos países e outras organizações interessadas no assunto).

A certificação pode ainda ser classificada como:

- Voluntária
- Compulsória (Obrigatória)

A certificação voluntária é de decisão exclusiva da empresa que fabrica produtos ou fornece serviços, ou exigência contratual de um cliente específico, ou seja, podem coexistir no mercado produtos e serviços certificados e não certificados. Nestes casos, a certificação torna-se um diferencial de mercado cada dia mais valorizado, em favor das empresas que a adotam. No âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade, deve ser efetuada com base nas normas brasileiras, regionais ou internacionais, mas pode também se basear em outras normas, desde que seu campo de ação não esteja coberto por aquelas.

A certificação compulsória é exigida quando o Estado, por meio de qualquer um dos seus agentes, estabelece a obrigatoriedade da demonstração prévia da conformidade de determinados produtos, mediante a sua certificação, como pré-condição para a sua colocação no mercado, por considerar que esses apresentam riscos para a segurança de pessoas e bens, ou para a saúde, para o meio ambiente, para os animais ou vegetais, seja pelo uso, distribuição ou fabricação, seja pelo seu descarte final. Exemplo: certificação de preservativos masculinos no Brasil.

### **As normas da série ISO**

A publicação da primeira edição de normas da Série ISO 9000 em 1987, sobre o gerenciamento e a garantia da qualidade, marcou o início de uma nova era no contexto da normalização internacional. Desde seu lançamento ocorreram duas revisões. Em 1994, a família ISO compreendia a ISO 9000, que fornece as diretrizes para implementar as normas, a 9001

(modelo para garantia da qualidade em projeto, desenvolvimento, produção, instalação e serviços associados), a 9002 (modelo para garantia da qualidade em produção, instalação e serviços associados) e a 9003 (modelo para garantia da qualidade em inspeção e ensaios finais).

Na revisão publicada em dezembro de 2000, ficou assim composta a ISO 9000 - fundamentos e vocabulário; 9001 - requisitos e 9004 - diretrizes para a melhoria do desempenho. No Brasil as normas ISO recebem a denominação de ABNT NBR ISO, seguida de seu respectivo número.

Para Maranhão (2001), a versão 2000 traz mudanças estruturais importantes, saindo de uma visão voltada na empresa para um foco no mercado. As principais diferenças dessa versão com relação à 1994 são:

- Maior foco no cliente;
- Maior foco em um sistema de gestão da qualidade;
- Abordagem por processos;
- Foco em melhoria contínua;
- Abordagem factual para a tomada de decisão;
- Maior ênfase na identificação e provimento de recursos.

## **ISO 14000**

A série ISO 14.000 é um conjunto de documentos que tem por objetivo geral fornecer assistência para as organizações na implantação ou no aprimoramento de um Sistema Gestão Ambiental (SGA) tendo como escopo o conceito de desenvolvimento sustentável, sendo compatível com diferentes estruturas culturais, sociais e organizacionais. Traz 5 princípios básicos para sua implementação, sendo: (i) comprometimento e política: definição de sua política ambiental e assegura o comprometimento com o seu SGA; (ii) planejamento: formulação de um plano para cumprir sua política ambiental; (iii) implementação: desenvolvimento de capacitação e de mecanismos de apoio necessários para atender a sua política, seus objetivos e metas ambientais; (iv)

medição e avaliação: mensurar, monitorar e avaliar seu desempenho ambiental e (v) análise crítica e melhoria: análise e aperfeiçoamento contínuo de seu sistema de gestão ambiental, com o objetivo de aprimorar seu desempenho ambiental global.

Essa série é composta de seis elementos: três que tratam da organização em si (14001 e 14004 – sistema de gestão ambiental; 14010 e seguintes – auditoria ambiental; 14031 – avaliação do desempenho ambiental); dois que tratam dos produtos (14020 e seguintes – rotulagem ambiental; 14040 e seguintes – avaliação de ciclo de vida) e um vocabulário e definições (14050). Também nesse caso a série recebe a denominação de ABNT NBR.

## D.2. PLANEJAMENTO AMBIENTAL

O planejamento ambiental, de acordo com Silveira (2003, p.120, apud ALMEIDA 1999), encontra-se presente no planejamento urbano, territorial e regional contemporaneamente, sendo considerado base para as ações, em qualquer tipo de empreendimento social. É um processo preditivo de tomada de decisões, relativo a um conjunto de problemas interdependentes, resultantes da produção social em determinado espaço, que são gerados num contexto caracterizado por constante mutação e incerteza. Tal processo permite a operacionalidade e avaliação das ações implementadas.

Diversos sistemas e métodos foram desenvolvidos e são empregados no planejamento ambiental visando o monitoramento dos impactos gerados no ambiente, de forma que os danos ao território não sejam irreversíveis e que venham a comprometer tanto a comunidade local como as atividades que são desenvolvidas, dentre elas o turismo. De acordo com MITRAUD (2003, p 317-320), independentemente da complexidade do sistema a ser montado, este deve ter as seguintes características: (i) prático com procedimentos e instrumentos de monitoramento o mais simples possível; (ii) dinâmico, permitindo a fácil adequação do sistema de acordo com o aprendizado gerado pela sua aplicação; (iii) acessível aos proprietários,

gerentes, ou pessoas responsáveis pela aplicação do sistema; (iv) confiável, com coleta e registro de dados realizados nos prazos e na forma definida no sistema; (v) focalizado no manejo da visitação e não em pesquisa em geral; (vi) gerador de informações cumulativas, ou seja, seu objetivo é observar mudanças em um mesmo elemento ao longo do tempo; (vii) sistematicamente organizados, para não haver perda ou mistura de informações sobre os dados coletados e (viii) de aplicação imediata, sem estar condicionado à realização de pesquisas prévias, ou do alcance de condições ótimas de gestão.

Segundo a mesma autora, até agora nenhum método desenvolvido foi suficiente para isoladamente atender às características acima descritas. Assim sugere a associação de quatro métodos:

**Limites de Mudança Aceitável** – *Limits of Acceptable Change* – LAC desenvolveu-se com base no princípio de que qualquer ação de manejo ou uso (inclusive visitação recreativa) em um ambiente natural necessariamente gera alterações no mesmo. Portanto, o objetivo do gestor não deve ser evitar ou eliminar as alterações no ambiente natural causadas pela ação humana, mas sim mantê-las dentro de parâmetros aceitáveis. No caso da visitação recreativa, os gestores devem estabelecer a quantidade e o tipo admissíveis ou aceitáveis. Outro ponto-chave do método é que ele não define os limites em termos de quantidade e tipo de uso da área, mas sim em termos de impactos gerados pelo uso.

**Capacidade de Carga:** desenvolveu-se com o objetivo de gerar um indicador quantitativo, uma espécie de “termômetro” para os gestores de áreas onde nunca se fez o acompanhamento sistemático dos impactos de visitação. Os gestores da área devem manter o número de visitantes em uma área protegida abaixo da capacidade de carga estabelecida, ou seja, do número máximo de visitantes que a área pode receber, estabelecido pelo método. A capacidade de carga garante um instrumento de controle mínimo para iniciar a implementação do sistema de monitoramento e controle de impacto de visitação. A determinação da capacidade de carga de visitação de uma área pode também auxiliar no estudo de viabilidade econômica do ecoturismo no local. Por exemplo, em um atrativo, público ou privado, onde a

única infra-estrutura para visitação é uma trilha, a capacidade de carga dessa trilha será o fator limitante do faturamento.

***Visitor Impact Management – VIM*** (Manejo de Impacto de Visitação): aceita o princípio fundamental do LAC. Sua principal contribuição para o método proposto é o estabelecimento dos mecanismos e procedimentos para fazer do manejo de visitação um processo dinâmico para diagnóstico de impactos, subsidiando a tomada de decisões. Na definição das variáveis e padrões para a determinação de parâmetros aceitáveis de mudança, os pesquisadores envolvidos no desenvolvimento do VIM chegaram às seguintes conclusões: (i) dentre as variáveis biológicas, sociais, físicas etc., não é possível estabelecer uma única resposta previsível dos impactos do uso recreativo. Os impactos são geralmente identificados por uma relação entre diversos fatores, ou seja, é muito difícil identificar variáveis que isoladamente indiquem a ocorrência de algum dano inaceitável (ou seja, que descaracteriza o ambiente ou alguma de suas partes de forma irreversível); (ii) para a maioria dos impactos, não se pode estabelecer uma relação direta e linear com a intensidade de uso (número de visitantes). A relação varia de acordo com diversos fatores, podendo ser mais ou menos forte. Essa conclusão indica que os métodos de aferição da capacidade de carga são instrumentos limitados de controle de impactos inaceitáveis; (iii) um dos principais fatores que influenciam a determinação da capacidade de carga (ou limite de uso) é a tolerância diferenciada dos elementos do ecossistema (resiliência) e dos diferentes grupos de visitantes às alterações ambientais. A intensidade de uso pode beneficiar alguns elementos/grupos, enquanto prejudica outros; (iv) algumas atividades geram impactos mais rapidamente do que outras, e a forma como a atividade é realizada pode acelerar ou desacelerar esse processo. Ou seja, dependendo do comportamento do visitante e do tipo de atividade, um único visitante pode causar mais impacto ao ambiente do que um grupo com 20 ou mais pessoas e (v) os impactos do uso recreativo também são influenciados por fatores específicos de cada local visitado, como o clima, a topografia ou o solo.

**Sistema de Monitoramento de Projetos:** permite a sistematização da coleta e registro de dados de forma contínua e confiável, sendo um instrumento que possibilita a identificação de problemas potenciais ou efetivos relacionados à visitação. É constituído por uma tabela, chamada Matriz de Monitoramento, que orienta o que se deve acompanhar, onde, quando, e por quem. A Matriz é complementada por diversos formulários que auxiliam a coleta e o registro dos dados, de acordo com as determinações da Matriz<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Maiores informações sobre a montagem de um Sistema de Monitoramento e Controle de Impacto de Visitação (MIV) estão no III, capítulo 9 do Manual de Ecoturismo com base comunitária do WWF.