

O FATOR TURISMO E SUSTENTABILIDADE COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO NA ESTALAGEM ALTER REAL

Estella de Paula Costa Guimarães¹
Joana D'arc Bardella Castro²

RESUMO

Este artigo busca enfatizar e explicar o turismo de forma sustentável, sua importância e necessidade dentro do setor, mostrando como a mudança de pensamento, aliada à conscientização, tornam-se grandes forças na luta pela preservação dos recursos naturais, trazendo estrategicamente a responsabilidade dentro das empresas, refletindo a preocupação ambiental de maneira competitiva e diferenciada. Turismo e hotelaria são citados mostrando a realidade do setor e o crescimento exacerbado sem preocupações futuras para com a natureza. Essas evidências serviram de apoio para a análise da empresa Estalagem Alter Real, onde foi possível planejar um diagnóstico ambientalmente sustentável, com novas rotinas de trabalho, investimentos em novos equipamentos e atitudes refletidas positivamente na preservação dos recursos naturais e atração de novos clientes.

Palavras-chave: Gestão Ambiental. Turismo Sustentável. Hotelaria.

ABSTRATC

This article has priorities and emphasis in explications about the tourism likes sustentable form, its importance and necessity, showing how the ideas's change, with conscience, converts big powers in the naturals recourses preservation fight, bringing strategies and responsibilities inside companies, reflecting the concern ambient in competitive and differentiated way. Tourism and hotelaria are cited showing the reality of the sector and a big growth without future concerns stops with the nature. These evidences had served of support for the analysis of the company Real Alter Inn, where it was possible to plan an ambiently sustainable diagnosis, with new routines of work, investments in new equipment and reflected attitudes positively in the preservation of the natural resources and attraction of new customers.

Key-Words: Gestapo ambient. Tourism sustentable. Hotelaria

1-INTRODUÇÃO

A economia do turismo apresenta um índice considerável dentro do PIB nacional, e o número de turistas dentro do território cresce por volta de 5% ao ano. Dentro desse considerável índice, vão crescendo também as necessidades de maiores infra-estruturas que norteiam o turismo, como transportes, acomodações, alimentação, vestuário, entre outros. Surge então novos negócios, que geram novos empregos, aumentando a renda local. (DIAS, 2003)

¹Bacharel em Administração – Gestão Hoteleira UniEvangélica

²Economista e Mestre em Economias de Empresas pela UCB- Brasília, professora de Economia da UEG e Gestão Ambiental na UniEVANGÉLICA.

Ainda no turismo atual, o mesmo é representado por um aumento considerável de pessoas que buscam cidades e lugares rodeados pela natureza. Isso acarretou, conseqüentemente, em um maior consumo dos recursos naturais.

Como qualquer negócio ou ramo de atividade, o turismo apresenta seus pontos positivos e negativos. Cabe aos consumidores e administradores a responsabilidade pelo monitoramento dos pontos positivos e quais atividades serão realizadas para o controle dos pontos negativos, evitando assim que os recursos naturais, culturais e econômicos não sejam afetados incorretamente.

A cidade de Pirenópolis, estado de Goiás, vem desenvolvendo grande potencial para o turismo ecológico, motivado pela grandeza natural de suas cachoeiras, morros, trilhas ecológicas existentes no local.

Nela está a Estalagem Alter Real, empresa hoteleira com papel importante para a cidade de Pirenópolis. Além de sua estrutura bucólica e arquitetônica que valoriza a tradição da cidade, o hotel promove o incentivo à preservação quanto à estrutura da cidade. A empresa, preocupada com o desenvolvimento inadequado do turismo ecológico e lazer local, pretende desenvolver soluções e propostas para que o turismo seja explorado de forma sustentável dentro de seu estabelecimento, motivando clientes internos e externos, a comunidade local e outros consumidores.

Partindo dessa necessidade, este artigo propõe melhorias na área ambiental da Estalagem Alter Real, com novos métodos, atividades e tarefas dentro do turismo e da sustentabilidade que o local pode oferecer.

O principal objetivo do trabalho é ampliar a atuação da empresa para com a gestão ambiental, preservando-a e explorando os recursos naturais de maneira sustentável com vistas à melhoria do ambiente natural, influenciando clientes, funcionários e aumentando a demanda de hóspedes. Essa exploração positiva dos recursos naturais proporcionará ao hotel um maior leque de atrativos turísticos, ganhando um diferencial em relação aos concorrentes.

2-DESENVOLVIMENTO

A partir do século XVIII, mais precisamente com a Revolução Industrial, houve um maior desenvolvimento econômico e tecnológico dos países em geral, aumentando suas riquezas. Esse crescimento desordenado propiciou uma grande exploração e degradação dos recursos naturais, poluindo o ar, a água, o solo, entre outros. (DIAS, 2003)

Foi um marco importante nas emissões de substâncias tóxicas e gases poluentes, que contribuíram para grande parte da poluição ambiental, devido ao rápido desenvolvimento das empresas e indústrias.

Nas últimas três décadas do século XX, a preocupação ambiental aumentou, visto que a tecnologia atual é superior tanto em benefícios para o ser humano, como em malefícios para a natureza.

O desenvolvimento sustentável ressalva a idéia de que a geração presente deve agir de maneira com que os recursos naturais atuais atendam tanto as suas necessidades, como também as carências futuras.

Essas necessidades de cada ser devem ser resguardadas, limitando a tecnologia para que a mesma respeite os limites da natureza. O meio ambiente, a atividade econômica e o bem estar da sociedade devem estar interligados, como um tripé. (Economia Net, 2006)

A preservação da natureza torna-se primordial tanto na vida de cada ser humano, como também nas empresas; não apenas pelo motivo real em síntese, mas pela vantagem competitiva que estas ações trazem para as mesmas no mercado atual.

As empresas sentem-se também como sistemas vivos e não passam a visar somente o lado econômico da empresa. É a então administração ambiental que aparece nas organizações.

Os seres humanos e as empresas necessitam dos recursos naturais para serem transformados em produtos, serviços e até momentos que nos agradem ou nos supram em diferentes circunstâncias de nossas vidas. (BARBIERI, 2006)

Como em todos os outros segmentos, independentemente do ramo, qualquer atividade que se inicie, deve ser considerado o meio ambiente. E no turismo não poderia ser diferente. A iniciação da atividade turística, quando realizada e projetada enfocando os recursos naturais, reflete positivamente na qualidade de vida da população. (FONTELLES, 2004)

Essa é a relação homem/ natureza. O homem está inserido na natureza, e não o contrário, então ele deve procurar uma reconciliação com a mesma.

Com o turismo, é possível criar essa relação de harmonia. O espaço turístico que é construído valorizando os aspectos naturais torna-se um novo ambiente, uma nova natureza, com qualidade e trazendo benefícios a curto, médio e longo prazo. Essa nova construção que transforma o ambiente num local turístico. (FONTELLES, 2004)

A esse espaço denominamos ação em turismo sustentável. Para o hotel desenvolver-se sustentavelmente, é necessário implementar práticas e operações que favoreçam à preservação dos recursos naturais. O Sistema de Gestão Ambiental nas organizações do ramo

hoteleiro cria condições para as mesmas controlarem os efeitos negativos ao meio ambiente que elas causam ao realizarem suas próprias atividades, evitando assim a degradação.

A responsabilidade ambiental dos hotéis passa a ser inevitável. Todo o planejamento hoteleiro precisa estar engajado com os ideais de desenvolvimento sustentável.

Os recursos naturais são os verdadeiros atrativos que farão com que turistas dos grandes centros urbanos desloquem-se de suas casas a procura de um ambiente saudável e tranquilo, atividades recreativas, contato direto com a natureza.

Devido essas positivas perspectivas, implantação do turismo sustentável na Estalagem Alter Real poderá tornar-se algo promissor.

Levando-se em consideração o fato do grupo de clientes freqüentes na empresa possuir um poder aquisitivo maior, a conscientização do mesmo sobre o problema ambiental mundial é superior às classes mais baixas, pois possuem um grande contato com a mídia, canais de comunicação e muitas vezes vivenciam e trabalham com isso em seus próprios negócios.

Diante dessas perspectivas, é notória que a globalização passa para as organizações ambientalmente corretas, a aplicação de um desenvolvimento do turismo de forma sustentável induzindo os consumidores a uma nova visão quanto à empresa, valorizando ainda mais por preocupar-se não apenas com lucros, mas também com o futuro das próximas gerações, com os recursos naturais existentes hoje e amanhã. Essa reflexão ampliará o universo dos hóspedes no que tange a uma nova vantagem competitiva para a Estalagem Alter Real. A apreciação dos hóspedes com esse tipo de estratégia os deixará ainda mais motivados em hospedar-se no local, compartilhando essa experiência com amigos e familiares, o que possivelmente atrairá outras pessoas para conhecerem o hotel. Assim, novos e mais clientes freqüentarão a empresa, despertando a idéia da concorrência, que ficará motivada ou até mesmo sentindo-se obrigada a agir similarmente em suas organizações, trazendo assim mais benefícios ao meio ambiente e atraindo um maior número de pessoas. Uma cadeia começará indubitavelmente a se formar. Diferentes empresas do turismo local terão constatado in loco que a sustentabilidade contribui não somente para o meio ambiente, mas também em favor da empresa, atraindo mais clientes com menos desperdícios e mais lucros. A participação de diferentes organizações do turismo local trará à população uma conscientização mais elaborada, com inúmeras práticas de preservação tanto nas empresas, como em seus lares.

Os funcionários aprenderão outras modalidades na maneira de agir dentro de suas atuais tarefas diárias, cujas mudanças refletirão em grande escala no meio ambiente.

Como principal fator motivante aos colaboradores na implantação desse trabalho, sugere-se a instauração de benefícios financeiros por programas de comissionamento,

especificados em cada setor. Os valores a serem pagos dependeriam do aumento de clientes no período, comparado com o ano anterior. A estipulação dos valores poderia ser feita através da quantidade real de aumento do lucro naquele período, repassando percentuais financeiros a cada colaborador, ressaltados pelo cargo e hierarquia do mesmo. Isso motivaria ainda mais o funcionário a evitar desperdícios e atender os hóspedes com grande preocupação e cortesia.

De início, na implantação, não seriam necessárias novas contratações, pelo fato da alta ou quase nula ocupação de hóspedes durante a semana. Portanto, nesse período, os colaboradores apresentam tempo livre para a realização de novas tarefas.

Em virtude de uma vistoria anteriormente realizada na estrutura do hotel quanto aos recursos já existentes, observou-se que o que poderiam ser reaproveitados no sentido de diminuir os custos e os investimentos desnecessários.

2.1. O LIXO

Um material produzido em grande escala na pousada, como em qualquer outra organização, é o lixo.

Mesmo diante da idéia que o turismo é uma indústria “sem chaminés” comparado com os outros setores, o lixo gerado pelo setor, principalmente pelos hotéis, caso não seja administrado sustentavelmente, pode gerar grandes impactos ambientais.

No hotel, os lixos mais produzidos provêm de:

Matéria Orgânica: restos de alimentos não consumidos e não aproveitáveis pelo restaurante, como cascas de legumes, frutas e ovos, entre outros.

Resíduos Químicos: pilhas e baterias em geral ou produtos similares que apresentam elevados materiais tóxicos em sua composição.

Materiais Facilmente Recicláveis: papéis utilizados na recepção e outros setores, latas de cerveja, refrigerantes e afins, garrafas e galões plásticos e de vidro descartáveis.

Materiais de não Recicláveis ou de Difícil Decomposição: fraldas descartáveis, chicletes, pontas de cigarros, absorventes, papéis sanitários e guardanapos usados; (Natural Limp, 2006)

Materiais Inorgânicos e Reutilizáveis: restos de sabonetes, velas, óleos e afins.

Uma pessoa produz, por dia, uma média de 500g a 1kg de lixo. Assim, dentro da Estalagem a subdivisão foi feita em dois momentos: o período durante a semana, de segunda à quinta, em que os funcionários ficam cerca de 8 horas na jornada de trabalho, e seu consumo foi feito na Tabela 1; e o período de final de semana, de sexta à domingo, onde os hóspedes

permanecem praticamente 24 horas dentro do hotel, o respectivo consumo é apresentado na Tabela 2.

Tabela 1

Consumo de Lixo durante a semana pelos funcionários da Estalagem Alter Real – 2006

<i>Item e sua Especificação</i>	<i>Quantidade</i>
Funcionários	12
Média dos dias de trabalho por mês sem presença de hóspedes	18
Consumo de lixo por funcionário/dia*	0,400 kg
Total do lixo produzido pelos funcionários por mês	86,4 kg

* Média de 8 horas diárias.

Fonte: as autoras.

Tabela 2

Consumo de Lixo aos finais de semana pelos hóspedes da Estalagem Alter Real

<i>Item e sua especificação</i>	<i>Quantidade</i>
Média de hóspedes por mês	84
Total de dias de ocupação por mês	15
Produção de lixo por pessoa	0,750 kg
Total do lixo produzido pelos hóspedes por mês	189 kg

Fonte: As autoras.

De acordo com a Tabela 1 e 2, o consumo mensal total de lixo na Estalagem é de 275,40 quilos. Deste total, há uma subdivisão especificando cada tipo de lixo, conforme a Tabela 3.

Tabela 3

Subdivisão do Lixo Produzido na Estalagem Alter Real - 2006

<i>Tipo de Lixo</i>	<i>Valor em kg</i>	<i>Porcentagem</i>
Lixo Orgânico	165,24	60 %
Plástico	30,294	11 %
Papel	27,54	10 %
Alumínio	16,524	6 %
Vidro	16,524	6 %
Químicos e outros de difícil reciclagem/ decomposição	13,770	5 %
Metal	5,508	2 %

TOTAL	275,40	100 %
-------	--------	-------

Fonte: As autoras.

A solução viável para os resíduos produzidos pelo hotel baseia-se praticamente na meta dos três R's: reduzir, reutilizar e reciclar. (COSTA, 2004)

Todo programa deve iniciar com atividades que reduzam a produção do lixo. Posteriormente, o material que, já em menor escala, foi para o lixo, deve ser separado e reaproveitado ao máximo, de acordo com suas características. Por fim, o restante passará por nova seleção e reciclagem. Com isso, uma pequena quantidade de resíduos será verdadeiramente produzida e não reaproveitada pelo hotel.

Ao fazer esta seleção, seria necessário um local correto para armazenagem. O ideal são as latas de seleção coletiva, plásticas e de cores variadas, onde cada uma representaria um tipo de lixo. Elas seriam instaladas uma ao lado da outra com o auxílio de um suporte de madeira, adaptada pelo chefe de manutenção, formando um grupo de latas que armazenaria todos os tipos de lixo. A instalação desses grupos de latas aconteceria nos seguintes locais, com suas respectivas quantidades e custos de aquisição, como mostra a Tabela 4.

Tabela 4

Demonstrativo quantitativo e de custos na implantação de latas de seleção coletiva - 2006

<i>Setor</i>	<i>Quantidade de grupos de latas</i>	<i>Custo unitário do grupo de latas (R\$)</i>	<i>Valor Total (R\$)</i>
Piscinas	2	156,00	362,00
Jardim	1	156,00	156,00
Recepção	1	156,00	156,00
TOTAL	4	-	624,00

Fonte: As autoras e www.naturallimp.com.br.

Para o bar e cozinha, o modelo de lata de seleção coletiva Recicla Fácil da empresa Dix Higiene é o mais adequado, pois ocupa menos espaço e separa todos os materiais, conforme mostra a Figura 1.



Figura 1: Lata de Seleção Coletiva Modelo Recicla Fácil
 Fonte: www.dixhigiene.com.br

O orçamento para a aquisição segue de acordo com a Tabela 5.

Tabela 5

Demonstrativo quantitativo e custos das latas de seleção coletiva no Modelo Recicla Fácil -
 2006

<i>Setor</i>	<i>Quantidade</i>	<i>Preço Unitário (R\$)</i>	<i>Valor Total (R\$)</i>
Bar	1	79,00	79,00
Cozinha	1	79,00	79,00
TOTAL	2	-	158,00

Fonte: As autoras e www.dixhigiene.com.br

Para obter os resultados baseados na redução de desperdícios, aproveitamento e diferenciada coleta de lixo, seria necessário iniciar um curso para os funcionários do hotel, enfatizando todas as mudanças com os respectivos benefícios ao meio ambiente, fator influenciável na vida de todos, incluindo hóspedes. Deve ficar claro que essas mudanças aumentam a demanda do hotel, proporcionando assim benefícios à empresa de um modo geral.

À finalização do curso faria uma prática metodológica dentro de todos os setores, mostrando como as tarefas e atividades poderiam ser executadas por cada pessoa em seu determinado setor.

2.2 O SETOR DA COZINHA

A cozinha apresenta praticamente toda a porcentagem de produção do lixo orgânico. São destaques: cascas de legumes, ovos, frutas e restos de comida que vêm dos pratos dos hóspedes e não podem ser reaproveitados em outros.

As ações sugeridas são:

Um percentual do lixo orgânico provém de desperdícios na cozinha. Para evitar isso poderia ser feito constantemente um acompanhamento do processo de produção do setor, verificando e corrigindo as tarefas que venham trazer possíveis falhas no processo;

Ensino de diferentes cortes de alimentos e técnicas de cocção para que mais alimentos sejam aproveitados;

Seria necessária a observação de tudo que pode ser reaproveitado antes de ir para o lixo. O Quadro 2 mostra alguns exemplos de restos de alimentos que não precisariam ir para o lixo, com as sugestões de uso;

Alimento	Sugestões de Reaproveitamento
Casca de abacaxi	A casca desse alimento é muito rica em nutrientes e poderia ser usada para fazer suco para os funcionários, sendo um item nutritivo a mais para os mesmos.
Restos de pães que vêm dos pratos	Utilizar como alimento para as galinhas que são criadas na pousada.
Pães não consumidos	Fazer torradas e farinha de rosca.
Restos de carnes que vêm dos pratos	Utilizar como alimento para os cães que são criados no canil da pousada.
Arroz que sobra nas panelas	Preparo de suflês e bolinhos de arroz para servir aos funcionários.
Sobras de batata	Cozimento e preparo de purê.
Leguminosas	Alimentação extra para os cavalos que compõem o Haras.
Tomates muito maduros	Preparo de tomate seco, ingrediente que agrega valor aos pratos do cardápio.
Frutas muito maduras, impróprias ao consumo.	Alimentar galinhas e colocar parte nas árvores para os pássaros.
Frios fatiados para o café da manhã que não foram consumidos	Picar e reservar na geladeira para utilizar no próximo café da manhã como ingrediente de omeletes.

Quadro 1: Alimentos e Sugestões de Aproveitamento – Pirenópolis, 2006.

Fonte: As autoras.

A outra seleção a ser feita é separar todo o lixo orgânico produzido dos outros. Esse lixo poderia ser utilizado como adubo para horta, viveiro e plantas do jardim do hotel. O

procedimento geraria uma economia para a empresa, como mostra o demonstrativo da Tabela 6;

Tabela 6

Demonstrativo de Economia em Substituir Adubo Industrial por Orgânico – Pirenópolis/2006

<i>Área</i>	<i>Consumo mensal de Adubo (kg)</i>	<i>Gasto Mensal com Adubo (R\$)</i>	<i>Produção Mensal de Adubo Orgânico (Kg)</i>	<i>Economia Mensal na Substituição do Adubo (R\$)</i>	<i>Economia Anual na Substituição do Adubo (R\$)</i>
Horta	35	17,50	-	17,50	210,00
Jardim da Pousada	30	15,00	-	15,00	180,00
Viveiro	58	29,00	-	29,00	348,00
Cozinha	-	-	144	-	-
Total	123	61,50	144	61,50	738,00

Fonte: As autoras.

Seguindo para os papéis, poucos são utilizados pelo setor. O papel toalha, colocado sobre as cestinhas do café da manhã poderia ser reaproveitado para tirar o excesso de frituras, como batata frita. O guardanapo utilizado pelos hóspedes seria armazenado juntamente com os itens não recicláveis, assim como o papel toalha;

O restante dos papéis que provém de embalagens de: farinha de trigo, cereais, chocolate em pó, entre outros, são armazenados na lata de lixo específica e depois juntarão aos dos outros setores, para serem vendidos a empresas de reciclagem;

O mesmo processo repete com os metais que provém das latas de óleo, leite condensado, creme de leite, latas de atum e achocolatados;

Os plásticos também têm presença significativa no setor, e compreendem embalagens de diversos produtos como: leite, frios, iogurte, manteiga, açúcar, arroz, feijão, biscoitos, polpas de frutas, sal, carnes em geral, macarrão, vinagre, entre outros. Incluem ainda as embalagens de produtos de limpeza (detergente, água sanitária, sabão, álcool e desinfetante), sacolas plásticas de supermercado, plástico-filmes e embalagens para armazenar pequenas porções de alimentos. Os baldes que trazem alimentos em conserva como champignon, azeitonas e alcaparras poderiam ser reaproveitados para guardar pequenas sobras na geladeira e armários. O mesmo acontece com os potes de sorvete;

Os vidros são pouco utilizados na cozinha, restringindo-se apenas a palmito e pimentas em conserva. Estes poderiam ser doados à loja de doces em compotas que fornece biscoitos para o café da manhã no hotel, oferecendo descontos nas quitandas pela doação; Óleo de cozinha: é um produto inorgânico e se for jogado na pia causa um entupimento progressivo nos canos e futuros gastos com manutenção. Uma solução seria o armazenamento desse ingrediente em embalagens plásticas de desinfetante, iogurte (1 litro) para serem repassadas a pessoas que produzem sabão. É feita a doação e em troca o produtor oferece parte do sabão produzido para a pousada, evitando assim a emissão desse resíduo em locais desapropriados e das embalagens plásticas também.

2.3 RESTAURANTE E BAR

No restaurante e bar estão compreendidos os serviços do garçom em servir bebidas e preparar drinques, além de manutenção e limpeza do local.

O lixo produzido pelo setor que não é entregue à cozinha abrange todas as embalagens das bebidas.

Os ingredientes que compõem drinques elaborados (creme de leite, leite condensado, frutas, açúcar e outros) vêm da cozinha. Assim, a mesma é responsável pelo despejo do lixo gerado por estes ingredientes. Portanto, o processo de separação é o mesmo da cozinha.

As bebidas mais consumidas pelos hóspedes são: refrigerantes e cervejas em lata, cervejas com embalagens de vidro do tipo “long-neck” e garrafas plásticas de água mineral com e sem gás. Vinhos, whiskies, vodkas, pingas e outras bebidas alcoólicas também apresentam grande consumo, oriundas das embalagens de vidro.

Durante o expediente do garçom seria viável que o mesmo já colocasse cada embalagem dentro da lata de lixo específica e, durante a semana que praticamente não há movimento de hóspedes, este funcionário, juntamente com o encarregado dos serviços gerais, recolheriam todos os mais variados recicláveis e com o objetivo de reservá-los para a venda.

2.4 RECEPÇÃO

O setor que controla as reservas, entradas e saídas dos hóspedes e seus demais consumos utiliza-se de uma grande quantidade de papéis.

Uma maneira de economizar o consumo deste material seria a utilização do verso das folhas e documentos não mais importantes à pousada como rascunho para anotar recados, listas informais de compras e afins. Essa medida impediria que novos papéis fossem gastos para estes fins.

Jornais e Revistas velhos também são recicláveis e poderiam ser armazenados juntamente com esses papéis.

Após o uso total destes itens, os mesmos seriam separados e reservados e vendidos às empresas de reciclagem.

2.5 GOVERNANÇA E SERVIÇOS GERAIS

Governança é o setor responsável pela limpeza dos apartamentos e áreas externas dos apartamentos como: recepção, banheiros sociais, sauna, sala de massagem e sala de ginástica.

O setor de serviços gerais é chefiado pela manutenção e é o responsável pela coleta das latas de lixo, limpeza das calçadas, piscinas e auxílio no conserto de equipamentos, parte elétrica, encanamentos e afins.

Nas áreas que excedem os apartamentos e banheiros externos, estariam instaladas as latas de lixo específicas para cada material e estas ficariam sob a responsabilidade do encarregado de serviços gerais.

Nos apartamentos e banheiros externos haveria apenas uma lata de lixo que seria revista uma vez ao dia e repassada ao depósito de lixo, onde o encarregado dos serviços gerais faria a coleta e separação do lixo, utilizando roupas adequadas, botas e luvas de borracha e máscara para evitar a contaminação.

Todo o material de limpeza utilizado por esses setores é separado ao fim de seu uso e as embalagens armazenadas de acordo com sua composição. Merece destaque as embalagens de plástico, por serem muito utilizadas em produtos como: detergente, água sanitária, desinfetante, sabão e afins.

Os papéis sanitários utilizados pelos hóspedes não são recicláveis e estariam em locais separados dos demais materiais que também não apresentam chances de reciclagem.

Os sabonetes que restarem nas acomodações seriam reservados para doações a terceiros autônomos produtores de sabão caseiro.

O funcionário de serviços gerais realizaria, além de suas atuais atividades, as seguintes tarefas:

Coleta de todos os lixos constantes nas latas, abrangendo a área da pousada; Separação dos lixos que vêm dos banheiros e apartamentos, respeitando cada tipo; Armazenagem do lixo em sacos separados, de acordo com suas diferenças no depósito;

Acompanhamento com o gerente e carregamento dos sacos no automóvel que levaria os materiais plásticos, metais e papéis para a venda.

2.6 A VENDA DOS RECICLÁVEIS

Após todo o recolhimento e armazenamento dos materiais recicláveis, estes iriam para a venda em empresas especializadas.

Com o processo de redução da produção do lixo, os recicláveis também diminuiriam nas latas de lixo. Essa diminuição, analisadas pelas novas tarefas realizáveis no hotel, seria de, em média 10%, exceto os metais e alumínio que não podem ser reaproveitados em nenhum setor da pousada sem a reciclagem. Assim, a produção apresentaria novos valores, apresentados na Tabela 7.

Tabela 7

Demonstrativo de Novos Volumes de Lixo Mensais dos Recicláveis

<i>Tipo de Lixo</i>	<i>Produção Anterior em Kg</i>	<i>Estimativa de Nova Produção em Kg</i>
Plástico	30,294	27,265
Papel	27,540	24,786
Alumínio	16,424	16,524
Vidro	16,524	14,872
Metal	5,508	5,508

Fonte: As autoras.

Estes valores de produção dos lixos recicláveis são consideráveis e, em suas vendas, renderiam uma arrecadação financeira para a pousada que poderia ser revertidas nos investimentos em equipamentos para reduzir os danos à natureza. Seguem os dados na Tabela 8.

Tabela 8

Demonstrativo de Valores Arrecadados com a Venda dos Lixos Recicláveis

<i>Tipo de Lixo</i>	<i>Quantidade (Kg)</i>	<i>Valor Médio de Compra pelas Empresas (R\$/1 quilo)</i>	<i>Valores Arrecadados por Mês (R\$)</i>	<i>Valores Arrecadados por Ano (R\$)</i>
Plástico	27,265	0,50	13,63	163,56
Papel	24,786	0,20	4,96	59,52
Alumínio	16,524	2,80	46,27	555,24
Vidro	14,872	0,10	1,49	17,88
Metal	5,508	0,17	0,94	11,28
TOTAL	86,201	-	67,29	807,48

Fonte: As autoras e www.cempre.org.br.

Somando-se os valores economizados com o lixo orgânico utilizado como adubo natural e os ganhos com a venda de materiais recicláveis, a receita aumentaria por mês em R\$ 128,79, e R\$ 1545,48 por ano. Este valor cobre as despesas com investimentos nas latas de lixo, que totalizam R\$ 782,00, restando R\$ 763,00 para compra de equipamentos em outras áreas.

3. A ÁGUA

O segundo item de extrema importância para o hotel é a água.

Apesar de essa substância estar em abundância na Terra, apenas 3% corresponde à água doce, ou seja, a consumível pelos seres humanos. E essa quantidade disponível está cada vez menor, devido à atuação do homem nos recursos naturais com forte exploração e degradação, causando uma forte ameaça de escassez de água no mundo. (VIEIRA, 2004)

Na Estalagem também são vistas ações em que há desperdício de água e situações inexploradas que poderiam economizar essa preciosa substância.

A redução e economia quanto ao uso da água resume-se em educar com novas práticas todas as pessoas que, direta ou indiretamente, participam da atividade hoteleira e utilizar a tecnologia em alguns casos.

A água captada pela pousada provém de um poço artesiano localizado numa altitude mais elevada comparado com a área física da empresa. Ele apresenta 60 metros de profundidade e o tratamento é feito com a dosagem de cloro na caixa d'água estabelecida pela ANVISA. A captação desse poço é de 10 mil litros/hora, valor altamente superior à necessidade de consumo da pousada. A caixa d'água armazena 10 mil litros.

3.1 AÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

Novas práticas para a economia de água precisam partir inicialmente dos funcionários. Uma sugestão começaria com relatos pela gerente dos dados estatísticos da água e apresentar as maneiras e caminhos para evitar o desperdício, tais como:

Fechar as torneiras e mangueiras quando estiver esfregando alguma área externa. Religi-las apenas para enxágüe;

Ao lavar a louça, primeiramente ensaboar os materiais com a torneira desligada e ligar somente para enxágüe dos itens, todos de uma vez;

Regar o jardim nos períodos da manhã, ao fim da tarde e à noite, pois nesses períodos o calor do sol é menor, a evaporação diminui e as plantas absorvem mais água;

O setor de manutenção precisaria dar grande atenção às torneiras e encanamentos, verificando se há vazamentos, grandes responsáveis pelo desperdício de água;

Para lavar pequenas áreas como banheiros, cozinha, pisos do restaurante e bar, utilizariam baldes ao invés de mangueiras. Um ou dois baldes seria o necessário para molhar o local, sendo feita posteriormente a higienização e por fim o enxágüe com mais um ou dois baldes novamente. O gasto de água é consideravelmente inferior que com a mangueira;

Ao lavar legumes e verduras, retirar inicialmente todas as partes inaproveitáveis e somente quando estiverem prontas ao uso desejado que deverão ser lavadas. (VIEIRA, 2004).

3.2 IMPLANTANDO NOVOS EQUIPAMENTOS

O desperdício de água poderia ser reduzido consideravelmente com a implantação de equipamentos em locais específicos e estratégicos.

Com grande destaque, as torneiras colaboram muito ao desperdício, conforme mostra a Figura 2, com dados informados para um dia.

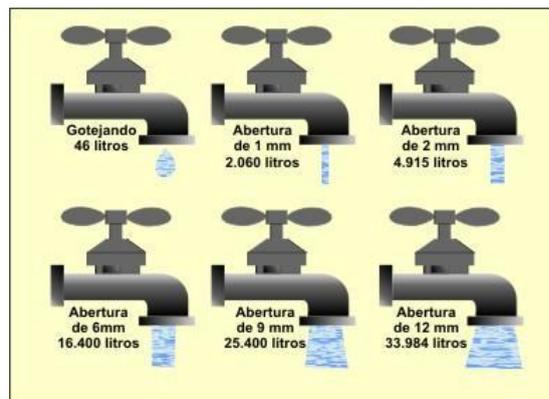


Figura 2: Desperdício com torneira aberta desnecessariamente

Fonte: VIEIRA, Elenara Vieira de. Desperdício em Hotelaria: soluções para evitar, 2004, pág. 24.

Para solucionar este caso, um equipamento que não consome energia elétrica e contribuiria com o fim do desperdício seria a instalação de torneiras de pressão.

A empresa Lorenzetti possui um modelo número 7010013 com sistema de acionamento hidromecânico, ou seja, para que ela funcione é necessária a força da pressão de

água que está interrompida por uma câmara de compensação e esta é aliviada pela força da mão

sobre a torneira, que é mecânica. Quando essa força e pressão são finalizadas, o fechamento e atuação da câmara na torneira entram em vigor passados poucos segundos. Esse tempo predeterminado provoca o fim da passagem de água automaticamente. A Figura 4 ilustra o processo de lavagem das mãos de uma pessoa e a Figura 5, o modelo sugerido para instalação.

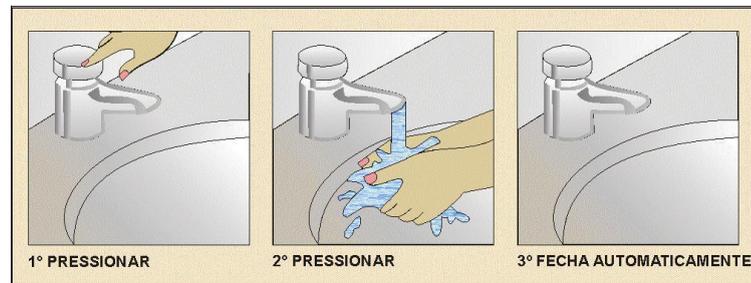


Figura 3: Funcionamento da Torneira de Pressão

Fonte: VIEIRA, Elenara Vieira de. Desperdício em Hotelaria: soluções para evitar, 2004, pág. 28.



Figura 4: Modelo de Torneira Hidromecânica Lorenzetti

Fonte: www.submarino.com.br.

A Tabela 9 mostra a quantidade necessária de torneiras a serem instaladas em cada setor e o valor da aquisição.

Tabela 9

Demonstrativo do Custo na Compra de Torneiras Hidromecânicas em cada Setor

<i>Setor</i>	<i>Quantidade de Torneiras</i>	<i>Custo Unitário (R\$)</i>	<i>Custo Total (R\$)</i>
Banheiro dos funcionários	1	107,00	107,00
Apartamentos	11	107,00	1177,00
Academia	4	107,00	428,00
Recepção	1	107,00	107,00
Sauna	1	107,00	107,00
Lavabo do Restaurante	1	107,00	107,00

TOTAL	19	-	2033,00
-------	----	---	---------

Fonte: As autoras.

Como na pousada a água não é paga e sim extraída de poço artesiano, o investimento dessas torneiras seria exclusivamente de caráter ambiental, preservando os recursos naturais e servindo como um diferencial aos olhos dos hóspedes.

O dinheiro recebido pelo lixo contribuiria nesse investimento, diminuindo em R\$ 763,48, faltando R\$ 1269,52, valor que seria efetivamente desembolsado pela empresa.

Pequenas placas poderiam ser colocadas próximas às torneiras das áreas sociais esclarecendo o motivo das substituições, de forma comovente para os clientes, que possivelmente comentariam essa atitude com amigos e familiares, despertando-lhes novos interesses em conhecer o estabelecimento. Neste aspecto, haveria o retorno financeiro para a empresa.

O material dessas placas seria de acrílico, e o orçamento para adquiri-las é apresentado na Tabela 10.

Tabela 10

Demonstrativo do Custo das Placas Informativas das Torneiras

<i>Quantidade de placas necessárias</i>	<i>Valor Unitário (R\$)</i>	<i>Valor Total (R\$)</i>
19	9,50	180,50

Fonte: As autoras.

É certo que a água das chuvas ajuda intensamente o processo de irrigação do grande jardim da pousada. Mas a água que desce dos telhados poderia ser utilizada. Todos os telhados da estrutura já apresentam calhas e a água escoava com o auxílio de uma corrente.

Debaixo dessas correntes poderiam ser colocados coletores que depositariam a água das chuvas e serviriam para lavar as calçadas do hotel.

A Tabela 11 demonstra os locais onde apresentam calhas, assim como, a quantidade de coletores a serem adquiridos.

Tabela 11

Demonstrativo de Custos e Aquisição de Cestos de Plástico em cada Setor – 2006

<i>Setor</i>	<i>Quantidade de coletores</i>
Apartamentos	12
Restaurante	2
Academia	2
Recepção	1
TOTAL	17

4. A ENERGIA ELÉTRICA

Além do aspecto financeiro, o alto consumo de energia elétrica afeta o meio ambiente com a necessidade de utilizar mais água e construção de hidrelétricas, desestruturando o ecossistema natural.

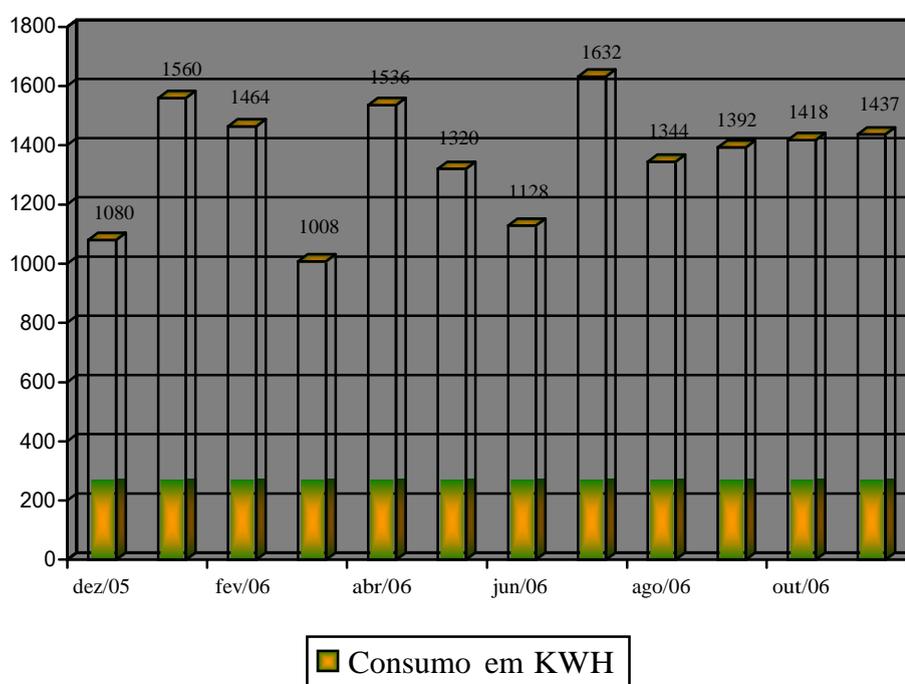
Convém enfatizar também que, se em alguns lugares há excesso de consumo, as regiões mais pobres e com difícil acesso à energia elétrica deixam de recebê-la, ou possuem chances menores devido ao fato das companhias elétricas terem que produzir mais e com enormes custos financeiros.

Por isso, o item economia de energia não é algo de interesse apenas financeiro e ambiental, mas também da sociedade como um todo.

Muitos hotéis aderem a padrões rigorosos de economia, sem que estes alterem o conforto e a qualidade dos serviços prestados aos hóspedes. (VIEIRA, 2004)

A questão da Estalagem Alter Real é parcialmente similar. Os custos com energia elétrica são elevados, conforme é visto no Gráfico 1.

Gráfico 1 - Consumo de energia elétrica na estalagem Alter Real –2005/2006



Fonte: CELG.

Conforme pesquisas e análises realizadas na empresa a respeito do consumo, evidenciou-se que o aumento da despesa com este produto, ocorre como consequência dos serviços prestados aos hóspedes, nos meses em que a demanda é maior. Neste contexto, conclui-se que os recursos elétricos utilizados são realmente para servir aos hóspedes, e que os colaboradores não realizam consumo exagerado.

4.1 A AJUDA E CONTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES

O fato dos colaboradores não exagerarem no consumo de energia não significa que não há desperdícios. Foram observados no hotel os momentos de:

Descuido dos funcionários ou até mesmo a despreocupação ao sair de um local, deixando luzes e materiais eletrônicos ligados.

Às vezes, tal desatenção é involuntária e pode acontecer em todos os locais, seja na prática do ofício ou mesmo nos próprios lares.

A empresa é também um dos agentes de maior relevância no processo de conscientização dos colaboradores. Daí, a necessidade de fornecer informações sobre a pedagogia econômica e financeira aos seus subordinados e trabalhar essa temática através da ação crítica, reflexiva e educativa, articulando, portanto, a promoção de funcionalidade nos serviços executados.

As questões relativas ao intenso consumo de energia elétrica também poderiam ser minimizadas com a aquisição e utilização de novos equipamentos, propulsionando ainda mais a qualidade do hotel.

A conscientização dos colaboradores é tão importante quanto a dos hóspedes, afinal, são eles que ocupam todos os setores do hotel, exceto os apartamentos.

As ações e medidas internas que poderiam reduzir o consumo de energia são:

Sugerir ao setor de recepção ligar o computador durante a semana apenas em horários específicos, decididos pelos mesmos, para realizar todas as tarefas necessárias. As solicitações de reservas seriam anotadas nos rascunhos reaproveitando os versos não mais essenciais. Caso haja necessidade de manter o computador ligado, deixar a tela desligada do desuso, pois esta é a maior consumidora de energia elétrica de todo o equipamento;

Orientar aos funcionários para desligarem luzes ao sair de um local;

Durante a semana deixar o máximo de luzes apagadas na área externa, permanecendo ligadas apenas as de locais estratégicos;

Como o maior movimento de hóspedes é aos finais de semana, o estoque de produtos nas geladeiras diminui de segunda à quinta, podendo armazenar todos em um só refrigerador, desligando uma geladeira na cozinha e um freezer no bar;

Programar antecipadamente a quantidade necessária de frios a serem fatiados, para que a máquina de cortar frios não seja ligada várias vezes; (VIEIRA, 2004)

As camareiras, ao limparem apartamentos quando os mesmos estiverem ocupados, poderiam desligar todos os equipamentos eletrônicos que estivessem ligados pelos hóspedes;

Quando não houver hóspedes, desligar televisores e mini-geladeiras das tomadas dos apartamentos;

Revisão periódica do manutencionista nas instalações elétricas do hotel, verificando a possibilidade de fuga de energia;

Descongelar freezers e geladeiras sempre que apresentarem uma camada de gelo nas paredes internas impedindo o fechamento completo das portas;

Durante o dia utilizar a iluminação natural, sempre abrindo as portas e janelas, evitando acender lâmpadas.

4.2 SUBSTITUIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

Alguns equipamentos consomem grande quantidade de energia elétrica e, se fossem substituídos por outros com menor consumo, economizariam consideravelmente esta energia.

Nas áreas externas, são encontradas cerca de 25 lâmpadas e, no mínimo 12 precisam estar ligadas a noite toda nos finais de semana para garantir segurança aos hóspedes. Todas atualmente são incandescente. Durante a semana quando não há hóspedes são ligadas apenas 7 lâmpadas da área externa. A Tabela 12 mostra a quantidade de lâmpadas utilizadas e seus respectivos consumos.

Tabela 12

Consumo de Energia das Lâmpadas Incandescentes da Área Externa da Estalagem - 2006

<i>Lâmpadas Incandescentes e Classificação</i>	<i>Quantidade</i>	<i>Horas de Utilização Diária</i>	<i>Total de KWH Consumidos Diariamente</i>	<i>Quantidade de dias correspondentes ao período</i>	<i>Total de KWH Consumidos Mensalmente</i>
Ligadas toda a noite nos finais de semana	12	11	132	8	1056
Ligadas periodicamente nos finais de semana	13	5	65	8	520
Ligadas toda a noite durante a	7	11	77	22	1694

semana					
TOTAL	-	-	-	-	3270

Fonte: As autoras.

Na seqüência é apresentado na Tabela 13 um demonstrativo de consumo em substituição às lâmpadas incandescentes por fluorescentes no mesmo setor.

Tabela 13

Demonstrativo do Consumo de Energia das Lâmpadas Fluorescentes da Área Externa da Estalagem - 2006

<i>Lâmpadas Fluorescentes e Classificação</i>	<i>Quantidade</i>	<i>Horas de Utilização Diária</i>	<i>de Total de kWh Consumidos Diariamente</i>	<i>de Quantidade de dias mensais correspondentes ao período</i>	<i>Total de kWh Consumidos Mensalmente</i>
Ligadas toda a noite nos finais de semana	8	11	88	8	704
Ligadas periodicamente nos finais de semana	13	5	65	8	520
Ligadas toda a noite durante a semana	5	11	55	22	1210
TOTAL	-	-	-	-	2250

Fonte: As autoras.

A redução de quatro lâmpadas ligadas à noite toda nos finais de semana e duas no meio da semana, deu-se ao fato da lâmpada fluorescente apresentar maior luminosidade que a atual. Como os postes que ficam ligados à noite apresentam dois compartimentos para lâmpadas, após a troca seria necessária apenas uma lâmpada em cada poste.

O consumo de lâmpadas incandescentes, de acordo com a ELETROBRÁS, é de 0,04 kWh. As lâmpadas fluorescentes apresentam 75% de economia deste valor, resultando num consumo de 0,01 kWh. Considerando-se os itens vida útil de cada tipo, preço por aquisição e consumo médio de horas mensais necessários para essa área externa, as Tabelas 14 e 15 apresentam o demonstrativo de comparação entre os dois tipos de lâmpada.

Tabela 14

Demonstrativo de Consumo de cada tipo de Lâmpada na Área Externa da Estalagem

<i>Tipo de Lâmpada</i>	<i>Quantidade Necessária</i>	<i>Média Mensal de Horas de Consumo</i>	<i>Consumo kWh</i>	<i>Valor da Tarifa kWh Comercial</i>	<i>Valor Gasto Total (R\$)</i>
Incandescente	25	3270	0,04	0,468520	61,28
Fluorescente	21	2434	0,01	0,468520	11,40

Fonte: As autoras e CELG.

A média de economia mensal na substituição é apresentada na Tabela 15.

Tabela 15

Demonstrativo de Economia Mensal na Substituição das Lâmpadas da Área Externa da Estalagem

<i>Período</i>	<i>Valor Economizado (R\$)</i>
Mensal	49,88
Anual	598,00

Fonte: A autora.

Considerando-se ainda, que de acordo com o rótulo das lâmpadas da empresa PHILIPS, a durabilidade das incandescentes é de 1000 horas e a das fluorescentes é de 6000 horas, os valores de aquisição de ambas é apresentado na Tabela 16.

Tabela 16
Demonstrativo do Investimento Anual na Aquisição de cada Tipo de Lâmpada

<i>Tipo de Lâmpada</i>	<i>Valor Unitário da Lâmpada (R\$)</i>	<i>Quantidade Total na Área Externa</i>	<i>Valor Total do Investimento Anual (R\$)</i>
Fluorescente	12,00	21	252,00
Incandescente	1,25	25	31,25

Fonte: As autoras

Observados os valores da Tabela 16, conclui-se que, no primeiro ano, o valor de compra das lâmpadas incandescentes é menor. Mas, com a alta durabilidade da lâmpada fluorescente, que é de 6000 horas, a mesma duraria um tempo muito maior, conforme apresenta a Tabela 17.

Tabela 17
Tempo de durabilidade em anos de uma Lâmpada Fluorescente em cada situação

<i>Tipo de Lâmpada</i>	<i>Consumo Anual (h)</i>	<i>Durabilidade total (h)</i>	<i>Tempo de uso de cada lâmpada (ano)</i>
Fluorescentes ligadas à noite toda nos finais de semana	1056	6000	5,68
Fluorescentes ligadas periodicamente nos finais de semana	480	6000	12,50
Fluorescentes ligadas à noite toda durante a semana	2904	6000	2,07

Fonte: As autoras.

A Tabela 18 mostra quantas lâmpadas incandescentes seriam necessárias para completarem o mesmo tempo de duração das fluorescentes.

Tabela 18
Quantidade de lâmpadas incandescentes necessárias para durarem o mesmo que as fluorescentes em cada ponto

<i>Tipo de Lâmpada</i>	<i>Tempo Necessário de Uso (anos)</i>	<i>Quantidade Necessária Anual</i>	<i>Quantidade Necessária para os Anos Estipulados</i>
Incandescentes ligadas à noite toda nos finais de semana	5,68	1,06	6,02

Incandescentes ligadas periodicamente nos finais de semana	12,50	0,48	6,00
Incandescentes ligadas à noite toda durante a semana	2,07	2,90	6,00

Fonte: As autoras.

Observando-se o tempo total que uma lâmpada fluorescente dura e o baixo consumo em kWh desta, em relação às incandescentes, conclui-se que, privilegiando a economia que a fluorescente traz para a empresa e sua alta durabilidade, esta contribui em grande escala na redução do consumo de energia elétrica.

Essas substituições da área externa não afetam a qualidade dos serviços, nem a decoração da estrutura. No interior dos apartamentos continuariam as lâmpadas incandescentes, pois são pouco usadas e a cor da iluminação é de acordo com a decoração. O mesmo acontece com o salão do restaurante e outras áreas sociais, como recepção, sauna, bar e academia.

As áreas de serviço dos funcionários, almoxarifado e cozinha já apresentam lâmpadas fluorescentes.

O planejamento de economia quanto à energia não é fato novo na empresa. Esta, desde a inauguração prima por o aquecimento de energia solar nos chuveiros dos apartamentos. De aproximadamente um ano para cá, o aquecedor elétrico de uma piscina fora desligado, por apresentar-se grandes gastos com manutenção e energia elétrica. A reação dos hóspedes não foi negativa a ponto de diminuir a demanda, já que o clima do local é muito quente, não havia tanta necessidade do mesmo. Todavia, como o sentido e o papel principal da pousada é se destacar pela qualidade dos serviços, com sua ampla área verde, vista privilegiada e apartamentos grandes e confortáveis, a direção apresentou que estuda a possibilidade de instalar um aquecedor solar na piscina, visando proporcionar uma melhor comodidade aos seus hóspedes. Para dar vazão à esse intento, realizou-se pesquisas de mercado, e a empresa Viniltec apresentou o valor de R\$ 5.720,00. Em estudo e avaliando se tal investimento é compensatório, todos aguardam por uma conclusão a contento.

4.3 MOTIVANDO HÓSPEDES À CONTRIBUIÇÃO

A participação dos hóspedes perante a redução do consumo de energia elétrica precisa ser algo aplicado singelamente, com métodos que os convençam de estarem participando do bem comum, não devendo ser uma coisa imposta.

Os perfis dos hóspedes que freqüentam a empresa no geral procuram fugir da urbanização e grandes tecnologias, em busca do contato com a natureza, aliado ao conforto e qualidade nos serviços.

Esse fato já contribui para que estes tenham atitudes indiretamente sustentáveis.

Poderia vir como sugestão a instalação de chaves com sensores nas portas dos apartamentos e, para que a energia do local funcione, esta chave em formato de cartão ficaria acoplada num compartimento eletrônico localizado próximo à porta. Quando ela fosse retirada, todas as luzes e equipamentos eletrônicos, exceto as mini-geladeiras seriam desligados. E ela precisaria ser retirada, pois quando a porta é fechada, a mesma não necessita de tranca. Isso é feito automaticamente e o cartão consegue abri-la.

Porém, este alto investimento não é necessário, por diversos motivos:

Presença de poucos equipamentos eletrônicos nas acomodações. Apenas televisão, ventilador de teto e frigobar que não podem ser desligadas;

Grande parte dos hóspedes permanece na pousada durante todo o dia. O período que ficam na área externa geralmente é após o café da manhã até à tarde, onde os mesmos ficam nas piscinas, bar e restaurante, usufruindo das estruturas e serviços. Os hóspedes que saem para passeios e alimentações fora da Estalagem também se ausentam no mesmo período. Estes momentos coincidem com os que a camareira faz a limpeza diária dos apartamentos, e a mesma poderia desligar luzes e equipamentos desnecessários;

Quando os hóspedes permanecem nos apartamentos durante o dia, não são observadas lâmpadas acesas, porque a claridade no interior dos cômodos é satisfatória, pelo fato de apresentarem janelas grandes, que facilitam a entrada do sol, gerador de intensa iluminação natural na região;

À noite, ou os hóspedes jantam no hotel, ou saem para a cidade, a fim de visitarem restaurantes e outros atrativos, mas dificilmente retornam aos seus apartamentos depois da meia noite. Este período é praticamente o único com possibilidades de desperdícios de energia elétrica.

Para resolver e reduzir este índice, sugere-se a instalação de pequenas placas de acrílico, similares às das torneiras, com um formato pouco maior (15 x 15 cm), com escrita motivante e convincente para os hóspedes desligarem as luzes e equipamentos.

As placas seriam instaladas próximo às portas dos apartamentos, na parte interna, nas saídas que dão acesso às garagens privativas e às da área de lazer da empresa, totalizando duas por apartamento. Estas também poderiam ser instaladas nos banheiros do restaurante, recepção e próximos à sauna. A Tabela 19 demonstra o orçamento na aquisição do material.

Tabela 19

Orçamento para Aquisição de Placas no Formato 15 x 15 cm

<i>Local</i>	<i>Quantidade</i>	<i>Valor Unitário (R\$)</i>	<i>Valor Total (R\$)</i>
Apartamentos	22	11,50	253,00
Banheiros Externos	5	11,50	57,50
TOTAL	27	-	310,50

Fonte: As autoras.

Tal investimento propõe uma mudança e conscientização do hóspede que, ao colaborar, estaria diminuindo custos de consumo de energia elétrica, e estes valores poderiam cobrir o custo de aquisição das placas.

5. FERRAMENTAS DE ALIANÇA DAS ATIVIDADES SUSTENTÁVEIS COM O DIFERENCIAL E ATRATIVO AOS HÓSPEDES

A finalização dos resultados expõe o elo entre todas as atividades sustentáveis sugeridas ao longo deste artigo, que possivelmente tornariam a empresa diferenciada das concorrentes, atraindo novos, atuais e antigos clientes.

Já é fato que os atuais clientes da Estalagem buscam a empresa com vistas à natureza e ao serviço especializado. Esses dados foram obtidos com longas observações no local.

Porém, é necessário que os serviços, atividades, produtos e inclusive a estrutura de qualquer empresa sofram constantes atualizações, buscando a conquista de novos clientes e diversos atrativos para os atuais, fidelizando-os.

Uma modalidade diferenciada no tratamento da empresa para com o meio ambiente seria então um paradigma para atrair clientes.

Com todas as novas atividades sustentáveis, a pousada teria mais um valor agregado, mostrando que ela atua no mercado através de um crescimento harmônico com o meio ambiente, ou seja, os interesses particulares não são obtidos nem evoluídos à custa de perdas dos recursos naturais. (LEMOS, 2005)

Surgiria, então, um marketing novo na empresa: o marketing ético. Ele representa as questões sociais, ambientais e/ ou culturais estampadas na lista de preocupações da empresa, refletindo em novas formas de trabalho, tornando seu produto diferenciado das concorrentes. (SWARBROOKE, 2000d)

A sustentabilidade se encaixa perfeitamente neste caso. Para ser sustentável, não basta enfatizar preços, mas sim a qualidade.

Segundo Swarbrooke, os perfis dos clientes atraídos por essas novas características buscam a qualidade e exclusividade. Os que conhecem e apreciam a temática sustentável, geralmente apresentam menor sensibilidade a preços, pagando até custos mais altos para vivenciarem esta experiência.

Portanto, o preço deve ser superior aos custos da pousada, ter uma margem de lucro e abranger todos os gastos necessários a tornar o hóspede satisfeito. Ele necessita conscientizar-se que o seu dinheiro foi bem empregado. Desta forma, o cliente sairá satisfeito da Estalagem, compartilhando de sua experiência com amigos e familiares. Isso resultaria na presença do melhor marketing, o “boca a boca”.

A indicação de antigos hóspedes é um fator que ajuda bastante na obtenção de novos clientes. Uma modernização no site e folder da pousada, atuais ferramentas de divulgação da empresa, mostrando as novas modificações de suas atividades também serviria de suporte para o aumento da demanda. A mala-direta on-line para os antigos hóspedes poderia despertar-lhes interesses no sentido de usufruírem desta nova experiência.

Todos os itens citados projetariam a empresa perante a sociedade devido aos novos valores agregados, obtendo assim, uma vantagem competitiva.

6-CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como forma de amenizar um atual desgaste e possível futuro com o fim dos recursos naturais, este trabalho propôs idéias que abrangem a inclusão de outras tarefas em cada setor da Estalagem Alter Real, abordando maneiras corretas de pensamentos e conscientização dos

colaboradores, que reflitam positivamente no tratamento dos mesmos com as novas práticas de atividade. A ajuda do funcionário é fundamental na implantação e sucesso deste trabalho. Por isso, as atividades sugeridas na instauração viriam através de ensinamentos claros e motivacionais para a equipe. A mudança seria abordada e transmitida de forma positiva, mostrando a todos como a metodologia garantiria maiores lucros para a pousada, refletindo nos colaboradores e desenvolvendo a atividade hoteleira num longo prazo, e os recursos naturais estariam evoluindo apenas em seu bem comum, sem a interferência humana.

A instalação de novos equipamentos geraria um custo, e este, poderia ser parcialmente pago com os novos métodos sugeridos, como a venda de lixos recicláveis da coleta seletiva, substituição de adubos industriais por orgânicos e redução do consumo de energia elétrica. Reunindo tais fatores, o investimento proposto seria pago em até dois anos, com base nos cálculos feitos durante a elaboração deste.

Porém, a maior obtenção de renda proviria dos hóspedes. O investimento em placas informativas para os mesmos, enfatizando a preocupação do hotel com temáticas ambientais, unindo-se às divulgações propostas, comprovou que novos e atuais hóspedes viriam à Estalagem atraídos pela modal forma sustentável de ser, por meio de inusitadas ações. Surgiria então, um diferencial competitivo na empresa em relação aos concorrentes.

O trabalho ora apresentado, diante de todos os fatos expostos, é considerado viável, por apresentar de uma só vez três benefícios imprescindíveis ao funcionamento e continuidade nas explorações das atividades turísticas locais:

Realização de serviços com qualidade, sem afetar o desenvolvimento natural do ecossistema e recursos naturais, apenas com o propósito de valorizá-los;

Crescimento da demanda na empresa com um arrojado diferencial competitivo, agregador de valores à mesma;

Conscientizações aos clientes, colaboradores e aos mais próximos pela importância de proteger a natureza, refletindo em atitudes humanizadas e benéficas ao meio ambiente.

O turismo em Pirenópolis, como em qualquer outro local com características similares, necessita ser explorado de forma sustentável, porque os recursos naturais são os principais atrativos de turistas para a cidade, e precisa ser conservado, buscando garantir o sustento dessa economia por muito tempo, favorecendo futuras gerações em ambos os aspectos.

7-REFERENCIAS

- ALMEIDA, Fernando. O bom negócio da sustentabilidade. Rio de Janeiro: Nova Fronteira. 2002.
- ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de; TACHIZAWA, Takeshy; CARVALHO, Ana Barreiros de. Gestão ambiental: Enfoque estratégico aplicado ao desenvolvimento sustentável. 2. ed. São Paulo: Makron, 2003.
- ANNAN, Kofi A. Estado do Mundo 2002: Um relatório do Worldwatch Institute sobre o avanço em direção a uma sociedade sustentável. Salvador: UMA, 2002.
- BENI, Mário Carlos. Análise estrutural do turismo. 5. ed. São Paulo: Senac, 2004.
- BONELLI, Valério Vitor; JÚNIOR, Antonio Robles. Gestão da qualidade e do meio ambiente: Enfoque econômico, financeiro e patrimonial. São Paulo: Atlas, 2006.
- CAIRNCROSS, Francês. Meio ambiente: Custos e benefícios. São Paulo: Nobel, 1992.
- CAPRA, Fritjof: O que é sustentabilidade. Disponível em: **Erro! A referência de hiperlink não é válida.** . Acesso em: 15 de agosto de 2006.
- CASTELLI, Geraldo. Administração Hoteleira. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
- CASTRO, Joana D'arc Bardella. Água: Uso e Desperdício. Disponível em: http://www.aee.edu.br/graduacao/administracao/revista/pdf3/AGUA_USO_E_DESPERDICIO.PDF . Acesso em: 21 de novembro de 2006.
- COSTA, Silvia de Souza. Lixo Mínimo: Uma proposta ecológica para hotelaria. Rio de Janeiro: Senac, 2004.
- CUNHA, Sandra Baptista; GUERRA, Antonio José Teixeira. A questão ambiental: Diferentes abordagens. 2. ed. Rio de Janeiro: Bertrand, 2005.
- DIAS, Reinaldo. Turismo sustentável e meio ambiente. São Paulo: Atlas. 2003.
- Dix Higiene: Produtos de coleta seletiva. Disponível em: <http://www.dixhigiene.com.br/> . Acesso em: 19 de novembro de 2006.
- DREW, David. Processos interativos homem – meio ambiente. 5. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil. 2002.
- Economia Net: Conceito de desenvolvimento sustentável. Disponível em: http://www.economiabr.net/economia/3_desenvolvimento_sustentavel_conceito.html . Acesso em: 15 de agosto de 2006.
- FENNEL, David A. Ecoturismo: uma introdução. São Paulo: Contexto. 2002. FONTELLES, José Osmar. Turismo e impactos socioambientais. São Paulo: Aleph. 2004. GONÇALVES, Luís Cláudio. Gestão ambiental em meios de hospedagem. São Paulo: Aleph. 2004. LEMOS, Amália Inês G. de. Turismo: impactos sócio ambientais. 2. ed. São Paulo: Hucitec. 1999. LEMOS, Leandro de. O valor turístico na economia da sustentabilidade. São Paulo: Aleph, 2005. MCKERCHER, Bob. Turismo de Natureza: Planejamento e Sustentabilidade. São Paulo: Contexto, 2002.
- Natural Limp: Lixeiras e Coletoras de Lixo. Disponível em: <http://www.naturallimp.com.br/index3.htm>. Acesso em: 19 de novembro de 2006.
- NEIMAN, Zysman (Org). Meio ambiente, educação e ecoturismo. Barueri / (SP): Manole. 2002.
- PINTO, Antonio Carlos Brasil. Turismo e meio ambiente: Aspectos Jurídicos. 2. ed. Campinas: Papirus, 1999.
- PIRES, Paulo dos Santos. Dimensões do Ecoturismo. São Paulo: Senac, 2002.
- Setor Reciclagem: Cotação dos Recicláveis em Outubro de 2006. Disponível em: <http://www.setorreciclagem.com.br> . Acesso em: 03 de novembro de 2006.
- Submarino: Ferramentas para Banheiro. Disponível em: http://www.submarino.com.br/tool_productdetails.asp?Query=ProductPage&ProdTypeId=15&ProdId=735328&ST=SR . Acesso em: 21 de novembro de 2006.
- SWARBROOKE, John. Turismo sustentável: Conceitos e impacto ambiental. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2000a.
- _____. Turismo Sustentável: Meio ambiente e economia. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2000b.
- _____. Turismo Sustentável: Setor Público e Cenários Geográficos. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2000c.
- _____. Turismo Sustentável: Gestão e Marketing. São Paulo: Aleph, 2000d.
- VIEIRA, Elenara Vieira de. Desperdício em hotelaria: Soluções para evitar. Caxias do Sul: EDUCS, 2004.