

**PROGRAMA HÓSPEDE DA NATUREZA:**  
**UMA FERRAMENTA PARA A EDUCAÇÃO AMBIENTAL.**

**Clezio Gontijo Amorim<sup>1</sup>**

**Simone Eloisa Villanueva De Castro Ramos<sup>2</sup>**

**Resumo:** Com o crescimento do turismo, muitos empreendimentos hoteleiros foram construídos. Consciente da responsabilidade ambiental que seus filiados devem ter para com os recursos naturais explorados direta ou indiretamente, a ABIH-Nacional elaborou o “Programa Hóspedes da Natureza” como ferramenta destinada a minimizar impactos ambientais negativos e assegurando meios para alcançar a sustentabilidade.

**Palavras-chave:** Hotelaria, Hóspedes da Natureza, Conscientização ambiental

## **1 – INTRODUÇÃO**

A preocupação ambiental entrou na vida das empresas turísticas para ficar. A discussão da sustentabilidade como condição básica e indispensável para o desenvolvimento, de há muito, saiu do campo teórico para fazer parte das decisões estratégicas de empresas, turísticas ou não, em todo o mundo.

Pelo fato do Brasil ser um país com grande potencial turístico é natural que esteja inserido nesse contexto. A preocupação com o meio ambiente teve início nas grandes empresas do segmento industrial e, aos poucos, vem se tornando uma referência para a realização de negócios em outros setores; as empresas turísticas brasileiras não podem ficar fora dessa tendência e passaram a se preocupar com a possibilidade de deixar de realizar negócios caso seu produto – especificamente o Hotel - estivesse à margem das exigências ambientais.

---

<sup>1</sup> Administrador, Doutorado em Turismo e Sustentabilidade- ULPGC, Espanha, Professor da SPEI e FACINTER - Curitiba, PR.

<sup>2</sup> Economista, Mestre em Administração de Turismo e Hotelaria pela UEx, Espanha, Professora da Universidade Tuiuti do Paraná - UTP, FACINTER e SPEI – Curitiba, PR.

Nas últimas décadas, o turismo sofreu uma série de pressões que acabaram por fazer com que empresários do setor mudassem suas atitudes, especialmente com relação aos recursos naturais explorados direta ou indiretamente. Dentro desse grupo, os empreendimentos hoteleiros têm se destacado com inovações na gestão ambiental, orientadas por políticas conservacionistas/preservacionistas.

Recentemente, com o objetivo de assegurar a exploração sustentável dos recursos naturais, a Associação Brasileira da Indústria Hoteleira (ABIH-Nacional) criou o “Programa Hóspede da Natureza” como forma de utilização mais racional dos recursos naturais, contribuindo com a conservação/preservação desses recursos. A adesão ao programa é voluntária e visa vincular a imagem da hotelaria brasileira às causas ambientais.

Diante dessa realidade, o presente trabalho tem como objetivo analisar se o “Programa Hóspedes da Natureza”, desenvolvido pela ABIH-Nacional, para os meios de hospedagem, constitui uma ferramenta para a educação ambiental, despertando preocupação individual e coletiva para a questão ambiental.

## **2 – BASE TEÓRICO-EMPÍRICA**

### **2.1 – PROGRAMA HÓSPEDES DA NATUREZA**

De acordo com a ABIH, desde 1960 e com especial destaque para os anos 90, a Indústria Turística Brasileira demonstra um significativo crescimento mais orientado pelas demandas de mercado do que seguindo um planejamento. A ABIH - Nacional, preocupada com este cenário, assumiu a responsabilidade de fomentar a gestão ambiental na área privada do turismo, por entender que esta ação começa, necessariamente, pela hotelaria, que mantém interação contínua e permanente com a comunidade, parceiros, fornecedores, funcionários e hóspedes, tornando-se assim um perfeito agente multiplicador. Nesse contexto, foi criado o **Programa Hóspedes da Natureza**, inspirado no projeto desenvolvido pela *International Hotel Environment Initiative* - IHEI, criado na Inglaterra após a Eco-92.

O programa brasileiro é representado por uma política definida como um “conjunto de ações planejadas de modo a proporcionar a qualificação de pessoal, a implementação de projetos e a certificação de hotéis e congêneres, em relação ao aprimoramento de suas responsabilidades sócio-ambientais”. Distingue-se da certificação ambiental, conquistada

por estabelecimentos dotados de um sistema de gerenciamento ambiental e que observam às exigências das normas da ISO 14000. Entretanto, é um ponto de partida para a obtenção dessa certificação. Para atingir o nível proposto pela ISO é necessário cuidar de outros tópicos, tais como, comprovação do atendimento às legislações, planos de emergências, comunicação com as partes interessadas, além de plano de metas de melhorias. O manual de práticas ambientais criado para o programa foi adaptado à realidade da hotelaria brasileira. A decisão da ABIH-Nacional mantém coerência com a política do desenvolvimento sustentável do turismo, com o interesse direto do setor em proteger os recursos naturais e culturais no seu entorno.

A adoção do “Programa Hóspedes da Natureza” poderá proporcionar ao hotel uma economia de até 30% na energia elétrica e de 20% no consumo de água. O objetivo do programa é fomentar nos empresários hoteleiros a cultura de investir em ações sócio-ambientais, demonstrando que revertem em benefícios econômicos, sociais e ambientais para o empreendimento em si e para a comunidade em geral, com efetiva participação de hóspedes e funcionários.

Em sua primeira formatação, o Programa Hóspedes da Natureza era composto de três fases: 1) conscientização, sensibilização e adesão, capacitação do empreendedor e de seus funcionários, 2) realização de diagnósticos e, 3) desenvolvimento de programas ambientais, as três fases levariam em média dois anos para serem completadas. Esse modelo inicial não funcionou como se previa. O programa foi reestruturado, a partir de parceria da ABIH com o Instituto Brasileiro de Qualidade e Produtividade (IBQP-PR).

As posteriores modificações buscaram adequá-lo ainda mais à realidade brasileira, na tentativa de proporcionar maior flexibilidade para favorecer a adesão de mais empreendedores. Além disso, segundo a ABIH, algumas questões relacionadas à responsabilidade social foram acrescentadas à nova edição do Programa. Essa inserção justificou-se, pois, atualmente, ações de proteção ambiental não podem estar desvinculadas de ações relativas à qualidade de vida das pessoas, dado o seu interrelacionamento. Ao ser abordada a questão social na hotelaria, torna-se necessário enfatizar que a participação e o envolvimento de todos os públicos de interesse é de suma importância, o que equivale dizer que é necessária a participação do público interno, do público externo (hóspedes, fornecedores e comunidades do entorno).

A nova proposta desenvolvida no Programa tem como objetivo harmonizar o desenvolvimento de ações que promovam o fortalecimento do patrimônio cultural local. Ao inserir o patrimônio cultural local, abrange-se a capacidade de atuação do mesmo e, de acordo com a ABIH, *“assume-se que o problema da gestão dos patrimônios comuns da humanidade – naturais e culturais – emergem atualmente como um desafio de primeira grandeza”*.

O novo Programa está baseado no conceito de ecodesenvolvimento. De acordo com a ABIH, esse conceito *“se refere a um processo criativo de transformação do meio com a ajuda de técnicas ecologicamente prudentes, concebidas em função das potencialidades deste meio”*, impedindo, desta forma, o desperdício de recursos e visando que os mesmos sejam empregados na satisfação das necessidades dos membros da sociedade, dada a diversidade dos meios naturais e dos contextos culturais e não restrito apenas a introdução de tecnologias limpas, mas sim de soluções amplas, adequadas, integradas e eficazes do ponto de vista ambiental e social. A nova proposta do Programa visa uma ação sistêmica de disseminação e de fortalecimento do processo de responsabilidade sócio-ambiental.

## **2.2 – DESENVOLVIMENTO E TURISMO SUSTENTAVEIS**

A interface entre o conceito de desenvolvimento e a sustentabilidade é relativamente recente. Oficialmente, apareceu pela primeira vez, em 1987, no Relatório Brundtland - *“Nosso Futuro Comum”* - na forma de conceito do desenvolvimento sustentável como estratégia alternativa do desenvolvimento *“que harmoniza o imperativo do crescimento econômico com a promoção da equidade social e a proteção do patrimônio natural, garantindo, assim, que as necessidades das atuais gerações sejam atendidas sem comprometer o atendimento das gerações futuras”*.

Para PASSET (1979), integrante da elaboração do Relatório Brundtland, os prejuízos causados ao meio ambiente fazem parte da própria lógica do sistema de livre troca e produtivista, já que tem como objetivo principal a maximização do lucro, que leva à rejeição dos custos de produção sobre o meio ambiente. A corrida produtivista e a superexploração dos recursos estão ligadas aos imperativos de rentabilidade rápida do patrimônio financeiro.

Em 1992, o Conselho Mundial da Indústria de Viagens e Turismo (WTTC), a Organização Mundial de Turismo (OMT) e o Conselho da Terra uniram esforços para realizar um estudo sobre a Agenda 21 – resultado da Conferência das Nações Unidas RIO-92 – e desenvolver um plano de ação para o turismo. Esse esforço resultou na Agenda 21 para a Indústria de Viagens e Turismo, publicado pela OMT em 1994.

Segundo DIAS (2003), esse documento “*define o desenvolvimento sustentável como parte central do negócio do turismo e reconhece que as práticas sustentáveis serão as que controlarão os preços em longo prazo*”.

A Agenda 21 para a Indústria de Viagens e Turismo é parte das estratégias do WTTC que afirma que a Indústria de Viagens e Turismo tem interesse em proteger os recursos naturais e culturais que são essenciais para o “seu” negócio. Além disso, também tem os meios para realiza-lo. Como maior indústria do mundo, o turismo, apresenta o potencial de trazer o desenvolvimento sustentável às comunidades e países nos quais opera. Ações conjuntas, de governo e de todos os setores da indústria serão necessárias para que se possa aferir esse potencial e assegurar desenvolvimento, a longo prazo.

Uma dúvida permeia as ações empresariais: Será que os princípios da sustentabilidade podem ser aplicados no dia a dia das empresas e em suas práticas operacionais? Essa mesma dúvida é levantada quando se fala da adoção do Programa Hóspedes da Natureza pela hotelaria. Nas últimas décadas, o mundo tem sido alvo de diferentes tipos de impactos ambientais e sociais. FURTADO et. al ( 2000) afirma que esses impactos foram provocados pelo modelo de desenvolvimento estabelecido pelo homem contemporâneo e adverte que esse mesmo modelo contribuiu para “*evidenciar a fragilidade e o risco ao qual o meio ambiente estava sujeito, desencadeando sentimento conservacionista/preservacionista*”, na tentativa de se repensar o modelo de desenvolvimento existente e tentar minimizar os impactos negativos por ele gerado.

### **2.3 – PROGRAMA HÓSPEDES E EDUCAÇÃO AMBIENTAL**

Segundo Trigueiro (2003 - coordenação), educação ambiental é um processo de mudança que visa despertar a preocupação nos níveis individual e coletivo para a questão ambiental. Essa mudança tem por objetivo contribuir para o desenvolvimento de uma consciência crítica sobre questões ambientais e sociais, por meio do acesso a informação.

Não busca somente a mudança cultural senão a transformação social, assumindo a crise ambiental como um problema coletivo. Ter conhecimento, atitudes e habilidades necessárias à preservação e melhoria da qualidade ambiental é fundamental para a consolidação da educação ambiental.

Programas que visem despertar para as questões ambientais devem se desenvolver visando fazer da informação um instrumento para a mudança de atitudes e para o desenvolvimento de habilidades necessárias para tratar as questões ambientais e não meramente como modismos ou questões pontuais no desenvolvimento das organizações.

O Programa Hóspedes da Natureza tem como premissa o envolvimento, em primeira instância, dos *stakeholders* diretamente envolvidos no processo principal dos estabelecimentos: os funcionários, fornecedores e hóspedes. Faz parte da educação ambiental a informação sobre o meio ambiente. O ambiente geral e no entorno da empresa devem ser conhecidos para que se estimule a necessidade de preservação. Pontos críticos devem ser expostos e indicadores desenvolvidos para que os stakeholders compreendam que a sua mudança de atitude pode mudar a qualidade do meio ambiente.

Um dos principais stakeholders nesse processo é o próprio funcionário. A orientação para os procedimentos ambientalmente corretos no exercício de suas funções é fundamental para o sucesso dos programas de educação ambiental. Dessa maneira, o funcionário torna-se responsável pelas práticas conservacionistas em seu ambiente de trabalho ([www.ambiental.com.br](http://www.ambiental.com.br)). A mudança de atitude transcende as fronteiras da organização e se expande para os lares dos funcionários.

O Programa Hóspedes da Natureza pode constituir um instrumento com forte potencial para a educação ambiental. Dentro das políticas estabelecidas pelo Programa, espera-se que os impactos ambientais negativos provocados pelos efluentes lançados na natureza sejam minimizados, com pequenas ações desenvolvidas pelos funcionários dos estabelecimentos.

O Programa Hóspedes da Natureza além de minimizar os impactos ambientais negativos diretos, pode reduzir o consumo de recursos naturais como, por exemplo, água. Ações simples como não trocar as toalhas diariamente (uma opção do hóspede) pode, ao final de um mês, levar a uma economia considerável de água, bem como reduzir a quantidade de detergentes utilizados nos processos de limpeza e higienização das toalhas.

A troca de lâmpadas comuns por lâmpadas que consomem menos energia e com vida útil mais longa também reduz o consumo de recursos naturais, além de, indiretamente, minimizar a geração de lixo com a troca constante das lâmpadas.

Todas essas ações do Programa Hóspedes da Natureza são simples, porém com grande efeito multiplicador. Aderindo ao programa, o setor hoteleiro passa a ser um agente de mudança: mudança de atitude dos hóspedes, dos fornecedores e dos funcionários. Todos passam a ser gestores ambientais. Talvez esse seja o resultado mais valioso do programa: a conscientização ambiental, vale dizer, conservar/preservar a natureza.

### **3 – METODOLOGIA**

Esta pesquisa se caracteriza por ser descritivo-qualitativa. Os dados foram coletados em fontes primárias e secundárias. As informações foram obtidas por meio de pesquisa realizada na internet, livros e artigos e pela aplicação de um questionário semi-estruturado aos Responsáveis pela Qualidade Ambiental do Hotel Mabu-Foz do Iguaçu, PR, primeiro hotel a implantar o Programa Hóspedes da Natureza. Os dados foram tratados utilizando-se a técnica de análise de conteúdo das respostas do questionário e dos informes da ABIH-Nacional sobre os resultados do programa.

### **4 – ANÁLISE DOS DADOS**

#### **4.1 – Programa Hóspede da Natureza do Hotel Mabu – Foz do Iguaçu, PR.**

O Hotel Mabu Thermas & Resort, inaugurado no final de 1998, decidiu implantar o Programa Hóspedes da Natureza orientado por políticas ambientalistas que guiam as ações dos dirigentes do hotel. Atualmente, o Hotel Mabu emprega aproximadamente 180 funcionários, dos quais 5 foram capacitados pelo Instituto Brasileiros de Qualidade e Produtividade – IBQP para o Programa. Eles são denominados Responsáveis pela Qualidade Ambiental. São agentes multiplicadores de conhecimentos baseados nos 3 Rs (redução, reutilização e reciclagem). Todos os funcionários da empresa estão envolvidos nas ações que possam gerar qualidade ambiental no hotel e ao seu redor.

As premissas básicas do programa, segundo os Responsáveis pela Qualidade Ambiental são: a conscientização de todos os funcionários com relação à melhor forma de utilização dos recursos naturais e manuseio de produtos químicos; estudo de como otimizar os

recursos naturais como energia elétrica, água e gás dentro da empresa; tratamento de resíduos sólidos adequado para minimizar impactos na natureza, seguindo a filosofia dos 3 Rs; diminuição de emissão de gases e produtos químicos na natureza; organização de procedimentos para manipulação, aplicação e armazenamento de substâncias perigosas ao meio ambiente; melhor utilização do solo; política de relacionamento com os fornecedores com atenção especial à qualificação daqueles que estejam igualmente preocupados com a natureza.

O hotel já conseguiu o selo Hóspedes da Natureza, o que o certifica como “ecologicamente correto”. O empreendimento teve que passar por todas as etapas do processo, sendo a primeira - conscientização, o comprometimento e a motivação de todos os funcionários com as premissas do programa - considerada a mais importante, já que assegura a continuidade do programa. Atualmente, são feitos reforços periódicos no sentido de não deixar cair no esquecimento as premissas do programa. Desde o início, os retornos financeiros decorrentes da redução do consumo de energia elétrica e água foram perceptíveis,. Tal redução deveu-se a uma série de atitudes adotadas, entre elas a troca das lâmpadas dos apartamentos: cada unidade habitacional possui 8 lâmpadas; antes do programa eram utilizadas lâmpadas de 40 watts e, atualmente, utilizam-se lâmpadas de 9 watts. Neste exemplo pode-se verificar a diminuição de consumo causada pela implantação do programa. Realizam a coleta seletiva do lixo e o tratamento do esgoto. Conforme informações fornecidas pelos dirigentes do hotel, todas essas ações não exigiram grandes mudanças estruturais, **“pois as maiores mudanças devem ocorrer nas atitudes das pessoas envolvidas no processo”<sup>3</sup>**.

O programa envolve uma rede de atores: funcionários administrativos e operacionais, hóspedes e fornecedores. O público mais diretamente envolvido como alvo de campanhas são os funcionários e hóspedes. Segundo os responsáveis pela qualidade ambiental do hotel, os fornecedores ainda não tiveram conhecimento de certas solicitações e adequações de produtos dentro das conformidades ambientais exigidas pelo programa. O fato de não conhecerem não significa que o fornecedor deixará de operar com o hotel, pois até o momento todos se prontificaram a promover as alterações necessárias no sentido de se

---

<sup>3</sup> grifo por conta do autor.



adequarem às exigências, pois também estão conscientes que esta é uma tendência de mercado.

Os setores do hotel que mais contribuem com ações e participação são: governança, alimentos e bebidas e administração. Vale ressaltar que a direção do hotel optou por desenvolver todas as ações envolvidas com o programa, incluindo capacitação durante o horário de trabalho, não tendo assim, que alterar a rotina diária dos funcionários e nem onerar a folha de pagamento com horas extras.

Desde a fase inicial de implantação do programa, o hotel, obteve resultados positivos, tanto econômicos quanto ambientais. Além da redução no consumo de energia elétrica, houve redução de consumo de produtos de limpeza devido a reutilização de toalhas de banho, rosto e enxoval de cama conforme determinado pelo hóspede, redução de água através da instalação de redutores de vazão nas torneiras dos lavatórios e na irrigação pré-programada, bem como pela diminuição no volume de lavagem de roupas, redução na geração de resíduos sólidos, na troca de produtos de *amenities*. A redução de emissão de poluentes gerados através do esgoto foi sensivelmente reduzida após a implantação do Reator Anaeróbico de Lodo Fluidizado (RALF), que proporciona o lançamento do esgoto com 90% de pureza, minimizando drasticamente as agressões provocadas ao meio ambiente. O hotel reutiliza a água de chuva na irrigação dos jardins, e pretende num futuro próximo utiliza-la nas descargas das caixas sanitárias e na limpeza de todas as áreas de serviço.

Essas ações são obtidas com a conscientização dos funcionários e dos hóspedes envolvidos, que não são excluídos do programa. Para inserir os últimos no programa, o hotel desenvolve atividades recreativas com as crianças sobre a necessidade da conscientização ecológica, multiplicando os efeitos positivos da educação ambiental.

A adesão ao programa por parte do empresariado hoteleiro não tem sido expressiva. Talvez com o aumento de empresas a receberem a ISO 14000 alguns hotéis se sensibilizem pelo receio de serem excluídos da lista de fornecedores por essas empresas.

## **5 – CONCLUSÃO**

Frente às necessidades de mudança de atitudes ambientalistas por parte de todos, a ABIH-Nacional está contribuindo direta e indiretamente com a preservação do meio ambiente quando passa a estimular a rede hoteleira nacional a implantar o “Programa Hóspedes da

Natureza”. O projeto piloto iniciou-se justamente em uma cidade ícone da natureza no Brasil: Foz do Iguaçu, PR.

Os resultados alcançados pelos hotéis que aderiram ao programa podem influenciar na melhoria da qualidade ambiental devido à diminuição de impactos negativos ao meio ambiente. O “Programa Hóspedes da Natureza” possibilita a construção de redes de preservação, onde os membros da rede possuem a mesma missão: respeito pela natureza e ações que visem garantir a sustentabilidade no uso dos recursos naturais. O programa consegue unir funcionários, hóspedes e fornecedores, multiplicando ações ambientalmente corretas no uso dos recursos. São funcionários buscando racionalizar o uso de recursos como energia elétrica e água; são hóspedes conscientes exigindo menos troca de toalhas e enxovais de cama, o que reduz as lavagens e, fornecedores se adequando às conformidades de produtos químicos menos agressivos à natureza.

O resultado da ação de todos os membros da rede de preservação tem influência direta na qualidade ambiental. Há grande redução na quantidade e melhoria na qualidade dos efluentes lançados no meio ambiente; menor consumo de água, seja por economia no uso ou pela reutilização; Conscientização no consumo de detergentes e uso de detergentes biodegradáveis, reduzindo danos ambientais; redução de odores e atração de insetos, por meio da coleta seletiva de lixo; geração de menor quantidade de lixo, pois a coleta seletiva recicla a maior parte do que antes não tinha valor e redução de poluentes gerados por meio de esgoto, com a implantação de mecanismos de tratamento.

Não obstante a importância das ações acima, o “Programa Hóspedes da Natureza” destaca-se pelo seu potencial de conscientização ambiental, influenciando para um melhor uso dos recursos naturais. Todos são responsáveis pela preservação da natureza, seja por seu valor tangível ou intangível e disseminadores da consciência. Pequenos atos geram grandes resultados.

Mas sem dúvida, o maior ganho não é de caráter físico, nem a curto e médio prazos, mas a longo prazo quando se consegue a mudança de atitude dos envolvidos. Quando se cria uma cultura da preservação em si e não meramente motivados pela questão econômica, mas pela necessidade real de preservar para melhorar a qualidade de vida das pessoas, assegurando assim a sustentabilidade das atividades desenvolvidas pelo homem. O Programa Hóspedes da Natureza vem constituindo num valioso instrumento de educação

ambiental, seja no nível informativo, de mudança de atitude ou de criação de uma cultura da preservação. O Hotel Mabu – Foz do Iguaçu é um exemplo desse potencial de mudança que implica na melhoria do meio ambiente no seu entorno, no comprometimento dos funcionários, fornecedores e hóspedes para alcançarem os resultados e para a mudança da ética e valores que norteia a relação homem-natureza.

## **BIBLIOGRAFIA**

- COSTA, Patrícia Cortes. *UC: matéria-prima do ecoturismo*. São Paulo: Aleph, 2002.
- FURTADO, R., FURTADO, M.; *A gestão empresarial e o meio ambiente*; Centro de Conservação Integrada Urbana e Territorial, [www.ceci-br.org/artigos.html](http://www.ceci-br.org/artigos.html)
- HERAS, Mónica Pérez de Lao. *La Guía del Ecoturismo: cómo conservar la naturaleza a través del turismo*. MADRID : Ediciones Mundi-Prensa, 1999.
- KINLOW, D. C. - *Empresa Competitiva Ecológica: Desempenho Sustentável na Era Ambiental* - São Paulo: Makron do Brasil, 1998
- PASSET, R., *A proteção do meio ambiente*, Revista Eletrônica Label France, nº 45, Dezembro de 2001, visitada em 20 de Julho de 2002.
- TRIGUEIRO, André (coordenação). *Meio ambiente no século 21* especialistas falam da questão ambiental nas suas áreas de conhecimento. Rio de Janeiro : Sextante, 2003.
- TURNER, R. K., D. PEARCE e I. BATEMAN – *Environmental Economics: An Elementary Introduction* – Hemel Hempsted: Harvester Wheatsheaf, 1994.
- [www.abih.com.br](http://www.abih.com.br) - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis, visitado no dia 19.05. 2002
- [www.estadao.com.br](http://www.estadao.com.br) – Jornal O Estado, visitado no dia 19 de maio de 2002
- [www.folhadatarde.com.br](http://www.folhadatarde.com.br) – Jornal Folha da Tarde, visitado no dia 19 de maio de 2002
- [www.valoronline.com.br](http://www.valoronline.com.br) - Visitado no dia 19 de maio de 2002
- <http://www.ambientebrasil.com.br> – visitado em 20.10.2003