

10 e 11 de setembro de 2004

## GESTÃO DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL EM MEIO DE HOSPEDAGEM: ESTUDO DE CASO DA Pousada DO RIO QUENTE RESORTS

*Claúdio A de Souza<sup>1</sup>*

**Resumo:** Este artigo é resultado de pesquisas desenvolvidas no mestrado de hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi – UAM, sobre a temática ambiental e as empresas do setor de hospitalidade. O mesmo apresenta exemplos de ações práticas efetivamente realizadas pela empresa Pousada do Rio Quente Resort. Possibilita a análise de exemplo de ações de Educação Ambiental que se enquadram nas definições acadêmicas apresentadas pelos principais congressos internacionais da área. Este artigo serve como referência para as empresas da área de turismo no tocante aos impactos e suas respectivas responsabilidades junto das comunidades do entorno, funcionários, clientes e para com o meio ambiente como um todo.

**Palavras-chave:** Educação ambiental, resorts, recursos naturais.

### Introdução

Analisando o contexto ambiental que o planeta e o país, especificamente, estão passando teremos o reflexo de constantes descasos para com os recursos naturais, oriundos ou não da industrialização.

Estes fatores geram no país e quiçá no planeta condições de sobrevivência extremamente abaladas pelos impactos que os seres humanos causam as suas localidades.

A compreensão destas realidades e a tomada de atitudes se fazem urgentes por parte das comunidades por intermédio de diversos atores, pessoas físicas e/ou jurídicas.

Diversas empresas, por apelo mercadológico ou não, vêm aumentando suas ações em benefício de seus funcionários e comunidade em geral, afinal “ser sócio ambientalmente responsável é positivo perante os consumidores”, o que promove melhoria na imagem da empresa e agrega valor aos produtos e serviços.

---

<sup>1</sup> Mestrando em Hospitalidade – UAM; Especialista em Ecoturismo - UFLA; Bacharel em Turismo e Hotelaria – UNVALI; Professor e Coordenador dos cursos de Turismo – FTM e no Curso de Turismo e Hotelaria - UNITRI, E-mail: turismo@ftm.edu.br.

No Brasil, há uma série de ações no sentido de aumentar a quantidade de hotéis de lazer e pela própria singularidade deste tipo de meio de hospedagem eles serão instalados em áreas de singular valor ambiental, em comunidades relativamente pouco desenvolvidas e com forte dependência da sua área rural.

Verifica-se nos eventos da área que as relações destes tipos de meios de hospedagem com as comunidades do entorno e com os funcionários serão cruciais para o sucesso destes empreendimentos.

A Pousada do Rio Quente Resorts destaca-se neste cenário por ser o hotel de lazer, atualmente, com maior taxa de ocupação média anual contínua nos últimos 10 anos, com índices acima de 70%.

Apresenta-se também, como um meio de hospedagem de referência no tocante a ações de Responsabilidade sócio-ambiental no Brasil, pelos eventos e publicações da área hoteleira.

Questiona-se atualmente, as ações destes tipos de meios de hospedagem para com as comunidades do entorno e os benefícios que o investimento social pode proporcionar a qualidade de vida das comunidades.

Este artigo foi realizado através de pesquisa documental e bibliográfica sobre definições e conceituações tidas como referência nacional e internacional sobre as teorias e práticas de Educação Ambiental - EA.

Foi feita também pesquisa de campo, por intermédio de visitas e entrevistas aos responsáveis pelas ações nas comunidades de entorno e na Pousada do Rio Quente Resorts, visando identificar junto aos mesmos as ações de educação ambiental.

Este artigo apresenta exemplos de ações de educação ambiental proporcionadas por um resort à comunidade do entorno e seus funcionários. Tendo ainda como objetivo fomentar esta prática no país.

São apresentadas as seguintes hipóteses:

- as ações de educação ambiental realizadas contribuem efetivamente para melhoria da qualidade de vida da comunidade de entorno;
- as ações de educação ambiental realizadas contribuem para conscientização dos funcionários;
- as ações de educação ambiental realizadas contribuem para mudança de comportamento dos atores envolvidos nas ações;
- as ações de educação ambiental realizadas contribuem para o aumento da visibilidade da imagem sócio ambientalmente responsável da empresa.

Neste trabalho, será utilizada a palavra “Pousada” para fazer referência à Pousada do Rio Quente Resorts.

## **Resultados - Práticas de EA na Pousada do Rio Quente Resorts**

As práticas de EA na Pousada do Rio Quente Resorts apresentadas neste estudo, são realizadas pela empresa junto aos seus funcionários e a comunidade do entorno que envolve os municípios da região das Águas Quentes: Caldas Novas, Morrinhos e Rio Quente, todos no estado de Goiás, sendo este último sede da empresa.

### **Rio Quente – GO**

Município fundado em 11 de maio de 1988, conta atualmente com 2097 habitantes, com uma área 256.739 km<sup>2</sup>, localizado no sul do estado de Goiás. (IBGE, 2003)

A cidade possui este nome em alusão ao rio quente que nasce neste município e percorre uma extensão de 22 km aproximadamente, desembocando no rio Piracanjuba, “suas águas tem propriedade terapêutica em virtude de ser constituído de sais, bicarbonato e cálcio, magnésio e potássio”, sendo considerado um dos únicos rios de água quente que corre a céu aberto, no mundo, com temperatura média de aproximadamente 37° C. (CATH/CTRQ, 2000, p. 22)

As 18 (dezoito) nascentes do rio Quente, localizam-se dentro da área que foi construída a Pousada, com vazão de aproximadamente 6.228.000 litros/hora, de água. (op. cit.)

### **Pousada do Rio Quente Resorts**

Empresa de capital aberto, fundada em 1964 pelo médico Ciro Palmerston, hoje, gerida pelos grupos ALGAR de Uberlândia - MG e GEBEPAR de Goiânia - GO, situada na Fazenda Água Quente, s/n no município de Rio Quente, estado de Goiás. Tendo como razão social Companhia Thermas do Rio Quente-CTRQ.

### Características Geográficas

Localizada no extremo oeste da Serra da Caldas Novas<sup>2</sup>, na latitude oeste 48° 45' e 16'' e longitude sul 17°45' e 24'', com altitude média de 685 m. (op. cit.).

Encontra-se na área da mesma, abundante diversidade e quantidade de espécimes da fauna e da flora típicas de Cerrado, bioma predominante na região do planalto central do Brasil.

### Estrutura Física Atual

A Pousada é composta por 06 (seis) Meios de Hospedagem - MH, com um total de 818 Unidades Habitacionais - UH.

A Pousada conta ainda com dois Parques: Parque das Fontes, onde se localizam as nascentes do rio Quente e o *Hot Park*, 06 (seis) bares, 05 (cinco) restaurantes, e 01 (uma) boate.

Quadro 1 - Meios de Hospedagem da Pousada do Rio Quente

<i>Unidade</i>	<i>Nome</i>	<i>Unidades Habitacionais</i>
1	Hotel Pousada	257
2	Hotel Turismo	122
3	Chalés	46
4	Suíte & Flat I	186
5	Suíte & Flat II	126
6	Suíte & Flat III	81

Fonte: CATH/CTRQ, 2000.

### Quadro Funcional

A pousada conta atualmente em seu quadro funcional com aproximadamente 1.100 funcionários, sendo que mais de 95% são residentes da região das Águas Quentes, ou seja dos municípios do entorno Caldas Novas, Morrinhos e Rio Quente.

Os funcionários da Pousada são oriundos proporcionalmente dos seguintes municípios, aproximadamente: Calas Novas com 30%, Morrinhos com 60% e Rio Quente com 10%.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Gerida na forma de unidade de Conservação – UC, Parque Estadual da Serra de Caldas Novas – PESCAN.

A Pousada é atualmente uma das maiores empregadoras do município de Rio Quente, sendo responsável pela geração de empregos, direta e indiretamente, para aproximadamente 45% dos habitantes do município.<sup>4</sup>

### **Ações Práticas de Educação Ambiental da Pousada**

Entende-se por ações práticas de EA da Pousada, as práticas realizadas pela empresa, voltadas para a comunidade e para os funcionários que visem sensibiliza-los e qualificá-los para atuarem, direta e indiretamente, em atividades lúdicas e ou educativas, formal ou informal, relacionadas com questões ambientais.

Dentre as ações realizadas, apresenta-se neste estudo as seguintes práticas: cursos; dia 10, turma do cerrado, bombeiro mirim, cante comigo; projeto horizontes, creche comecinho da vida, semana do meio ambiente.

As ações não estão sendo apresentadas por ordem de importância ou ocorrência cronológica, sendo cada uma identificada de forma a possibilitar a compressão de seus pressupostos básicos de operação.

### **Cursos**

A Pousada vem estabelecendo parceria com entidades ambientais, como: Fundação Estadual do Meio Ambiente - FEMAGO; Parque Estadual da Serra de Caldas Novas – PESCAN; para realização de cursos diversos direcionados para os funcionários e interessados, que já atuem na área.

Dentre os cursos realizados, com relação direta com o proposto neste trabalho, cita-se: Coleta Seletiva; Formação de Condutores Ambientais e Gestores Ambientais.

Os cursos são realizados periodicamente, conforme disponibilidade de tempo da demanda e prévio agendamento com os parceiros.

### **Dia 10**

Em parceria com a Prefeitura Municipal de Rio Quente e por intermédio da Secretaria Municipal de Educação, a Pousada esta desenvolvendo ações sócio-ambientais para os alunos matriculados no ensino fundamental do município.

---

<sup>3</sup> Informações disponibilizadas pelo CATH/CTRQ, em entrevista realizada no mês de novembro do corrente ano.

São realizadas diversas ações que visam promover a educação ambiental dos estudantes.

Dentre as ações podemos destacar as seguintes atividades: palestras com colaboradores sobre meio ambiente e assuntos correlacionados; práticas de trilhas ecológicas com desenvolvimento de estudo de meio e oficinas de reciclagem de resíduos sólidos.

Esta ação é realizada ao longo do período letivo municipal no décimo dia de cada mês, possuindo como lema “Nossa diversão é preservar a natureza”.

Procura trabalhar com os estudantes de uma forma lúdica a compreensão, sensibilização e educação sobre o meio ambiente, tendo já atuado com mais de 450 alunos.

### **Turma do Cerrado**

Foi criado no ano de 2001, para a equipe de lazer e entretenimento da Pousada, um grupo de personagens para ser trabalhado em ações mercadológicas, difundindo a marca e os conceitos de educação ambiental.

Os personagens foram inspirados na fauna, folclore e personagens da região das Águas Quentes e especialmente do Bioma Cerrado.

Os mesmos realizam apresentações e aparições pelo empreendimento e participam das ações de EA realizadas durante as atividades para os hóspedes e também para a comunidades do entorno, principalmente o público infantil.

### **Bombeiro Mirim**

Em parceria com o Corpo de Bombeiros de Caldas Novas, escolas municipais e estaduais das cidades de Caldas Novas, Morrinhos e Rio Quente, criou-se um curso de formação de Bombeiros Mirins.

O curso propõe-se a uma formação técnica e humanista dos bombeiros mirins, tendo disciplinas, tais como: educação ambiental; cidadania; responsabilidade social; técnicas de primeiros socorros, entre outras.

O mesmo é oferecido gratuitamente a crianças de 09 a 14 anos de idade, aos filhos de funcionários e de moradores das comunidades do entorno. Já foram formadas três turmas na região contando com mais de 90 bombeiros mirins capacitados.

---

<sup>4</sup> (op.cit.)

### **Cante Comigo**

É uma parceria entre a pousada e o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI, que já existia nas cidades de Caldas Novas e Morrinhos, que atua com crianças entre 07 e 14 anos.

O evento acontece em um dia do mês de novembro, com abertura dos portões do *Hot Park* as crianças atendidas pelo programa. Toda arrecadação da bilheteria do dia de realização desta atividade é doada para o programa.

São oferecidas, às crianças no *Hot Park*, atividades que promovem a EA de forma lúdica, contando com a participação da Turma do Cerrado.

Já foram atendidas mais de 400 crianças com atividades no *Hot Park* e o evento já possibilitou a arrecadação de mais de R\$ 20.000,00 que foram doadas a partir desta ação.

### **Projeto Horizontes**

Em parceria com a Prefeitura Municipal de Rio Quente, funcionários da Pousada, prestando serviço voluntário, atuam junto à comunidade rio quentense, atuando como agentes multiplicadores da EA no município.

Voluntários prestam serviços de orientação educacional aos cidadãos do município nas áreas de português, matemática, atendimento ao cliente, relações humanas, marketing pessoal e educação ambiental.

### **Creche Comecinho da Vida**

Em parceria com uma creche, situada no município de Rio Quente, nutricionistas voluntárias, desenvolvem projeto de educação alimentar e nutricional desde 2002, voltadas para as crianças, educadores e familiares.

A Pousada além de disponibilizar os profissionais, auxilia em parceria com o poder público municipal, com os recursos materiais necessários para a execução das atividades, *in company* e *in loco*.

São desenvolvidas atividades tais como: orientação para elaboração e planejamento de cardápio para refeição *per capita*; treinamento sobre ética profissional, higiene pessoal,

ambiental e alimentar; recepção e armazenamento de alimentos e orientação para elaboração de uma cartilha de Boa “Prática de Manipulação de Alimentos”.

Já foram atendidas mais 90 crianças e familiares com esta ação, bem como as merendeiras da creche. Estes receberam orientação de como analisar e acompanhar o estado nutricional das crianças.

#### Semana do Meio Ambiente

Anualmente, em parceria com as prefeituras da região das Águas Quentes, das escolas destes municípios, funcionários, hóspedes e comunidade realizam-se no mês de junho a Semana do Meio Ambiente

O estabelecimento de parceria com órgãos ambientais e regionais, como SEBRAE, Associação de Recursos Hídricos do Brasil Central – ARBRAC; Associação Mineira das Águas Termais de Goiás – AMAT, possibilita a busca de subsídios para o planejamento do desenvolvimento sustentável, bem como elaboração de programas de melhoria da qualidade de vida na região das Águas Quentes.

São realizadas as seguintes atividades, ressaltando a importância do cerrado e da riqueza de diversidade local: trilhas e passeios no PESCAN; concursos culturais; limpeza do Rio Quente e do Lago Corumbá; plantio de mudas e soltura de alevinos nativos da região.

No ano de 2002, a semana contou com mais 4000 pessoas participando das atividades. No ano de 2003 o evento superou este número, transformando-se a partir de então, pelo vulto que possui, no I Festival do Meio Ambiente da Região das Águas Quentes.

#### **Análise e Discussão dos Resultados**

A localização da Pousada, em uma área de Cerrado, próxima a uma UC – PESCAN, faz com que a mesma esteja constantemente exposta a possíveis impactos ambientais. No sentido de reduzir a ocorrência destes impactos, a Pousada vem realizando ações mitigadoras junto a comunidade do entorno.

A Pousada por apresentar um número de 818 UH's e aproximadamente 1.100 funcionários, está entre os 10 maiores meios de hospedagem do Brasil, e em função do desempenho, principalmente no tocante a gestão e administração financeira, vem sendo considerada um *benchmarking* para o setor de turismo.



A Pousada possui um forte relacionamento com as comunidades do entorno, principalmente em função da quantidade significativa de funcionários com origem nas localidades circunvizinhas.

Este fator promove um vínculo significativo e extremamente importante uma vez que muitos funcionários são promotores das ações para as suas próprias comunidades, atuando como ator conhecedor das demandas existentes, gestor e agente de possíveis soluções para as mesmas.

Verifica-se, nas ações de educação ambiental, uma preocupação com a obrigatoriedade da presença das mesmas em todos os municípios do entorno, promovendo, sempre que possível em função da característica da atividade, uma integração entre as comunidades.

Identificou-se 08 ações de educação ambiental realizadas junto as comunidades do entorno ocorridas de forma contínua e com acompanhamento de equipes criadas somente para este fim.

Podemos destacar, também, que tais ações são elementos de promoção da Pousada enquanto empresa sócio ambientalmente responsável, como preconizado por Ruschmann (2003); como uma necessidade futura das empresas da área de turismo e hospitalidade.

Verifica-se nas ações uma participação direta de um público significativo de todos os municípios da região; de diversas faixas etárias e em diversos momentos do ano, conforme cada ação; com ênfase para o público infantil, contribuindo para formação de cidadãos conscientes de seus direitos e deveres.

Este envolvimento das comunidades do entorno é elemento crucial para a perpetuidade da efetividade das ações ambientais na região sem a “tutoria” da Pousada, pois transfere conhecimento e informação, dando condições de que os membros destas comunidades compreendam os processos ocorridos e saibam geri-los, a *posteriori*, de forma independente e autônoma.

As ações realizadas apresentam uma diversificação, quanto a área e formas de atuação, desde atividades efetivamente educativas, como atividades exclusivamente lúdicas que promovem a aproximação do público, de forma clara e objetiva com a temática ambiental em diversos momentos e das mais variadas formas.

Contribuindo assim com o processo de formação e informação dos indivíduos de uma comunidade sobre a temática ambiental enfocando a interdisciplinaridade intrínseca a atividade conforme apresenta o CONAMA (CURSO, 1996).

Nota-se um apoio efetivo por parte do corpo diretivo e participação constante do corpo operacional da Pousada, não somente no aspecto articulador e no operacional, bem como na disponibilização de recursos de ordem financeira.

Este ponto vem ao encontro do previsto nos eventos internacionais sobre educação ambiental, conforme verificamos em Tibilisi, Belgrado e outras, quando cobram uma participação das pessoas físicas e jurídicas. (UNILIVRE, [S.I.]

A Pousada se utiliza da proximidade com o PESCAN e otimiza as ações de educação ambiental que tenciona realizar, desenvolvendo um conjunto de atividades em parceria com o mesmo.

Muitas ações realizadas são resultados de estratégias parceiras realizadas para este fim, com entidades públicas e privadas da região que já desenvolviam ou desejavam desenvolver ações desta ordem, conforme apresentado em União Européia/ Embratur (1994, p. 64).

Nas ações apresentadas destacamos a conformidade das mesmas com os elementos destacados nas definições de educação ambiental; atendendo desta forma as fundamentações conceituais, discutidas e aceitas nacional e internacionalmente.

Acredita-se que os funcionários estejam mais conscientes com as responsabilidades ambiental, uma vez que o processo da gestão ambiental implantado nos últimos dois anos; que resultou na obtenção da certificação ISO 14000, tenha transcorrido de forma tranqüila e rápida.

Contudo, sabe-se que a operacionalização da atividade de turismo no dia a dia dentro do complexo, em função da acentuada sinalização com informações sobre as questões ambientais, contribuam para a constante lembrança sobre os procedimentos a serem adotados nas práticas diária de cada funcionário.

O desenvolvimento das funções operacionais, dos funcionários da Pousada, sob a orientação da gestão ambiental e a efetiva participação em ações junto as suas próprias comunidades, promove uma transferência de responsabilidade sobre o meio, contribuindo para que as suas práticas sejam mais conscientes, tanto no trabalho quanto em suas residências.

A Pousada faz uso mercadológico da imagem que lhe é atribuída pelo público, em função da visibilidade positiva que obtêm com a pratica e divulgação das ações de educação ambiental.

Tal fato “aprisiona” a Pousada na necessidade de manutenção destas ações uma vez que ela será lembrada e cobrada pelo seu público pela prática das mesmas, uma vez que sua imagem passa a ser vista como uma empresa socioambientalmente responsável.

Haverá também, uma cobrança e atenção maior por parte dos especialistas e entidades da área quanto à efetividade e veracidade das ações realizadas e divulgadas, para que as mesmas não sejam tão somente instrumentos mercadológicos, mas principalmente ações de Educação Ambiental, que contribuam para a melhoria da consciência ambiental, mudança comportamental e manutenção do patrimônio ambiental.

### **Considerações Finais**

A compreensão sobre o significado do que estamos fazendo com o planeta, com nossas cidades e nossas vidas, é de fundamental importância para entender o que é educação ambiental.

Realizar EA, é saber que todo dia, a todo momento, podemos fazer algo. O conjunto destas pequenas ações individuais, mas diárias e contínuas farão parte das mudanças das condições ambientais do planeta. Informar-se sobre EA é primordial, contudo aplicá-la corretamente e adequadamente a cada caso torna-se necessário para o desenvolvimento sustentável de qualquer empreendimento.

Tanto pessoas físicas, quanto jurídicas, vivem no mesmo planeta, todos usam os mesmos recursos naturais. Fazer algo pelo próximo, é ter a consciência de estar fazendo algo para si mesmo.

Não é objetivo, deste trabalho, julgar as ações práticas, aqui apresentadas, como boas ou más, mas tão somente alertar que se elas são necessárias, isto quer dizer que toda empresa deveria fazer a sua parte.

Meios de hospedagem, não têm mais ou menos obrigações que outros tipos de empresas, independente de localização, devem possuir o mesmo comprometimento. Sabemos que muito do que é feito, é em função do marketing empresarial. No entanto, devemos aproveitar a existência dessas ações, adequá-las e aprender com os erros para fazer com que elas aconteçam de forma ambientalmente correta.

## **Referencias Bibliográficas**

UNIÃO EUROPÉIA/EMBRATUR. **Manual de ecoturismo**. Brasília, DF, 1994.

CONAMA, **Curso de formação e capacitação de agentes municipais responsáveis pela gestão ambiental**. Joinville, 1996.

FEMAGO/DEIAM. **Coletar e preservar**. Goiânia, 1998.

AS PRINCIPAIS tendências. **Revista SENAC e Educação Ambiental**, Rio de Janeiro, v. 1, p.33-34. 1999.

**MANUAL da Pousada do Rio Quente Resorts**. Rio Quente: CATH/CTRQ. Rio Quente, 2000.

Disponível em: <http://www.ibge.gov.br>. acessado em 29 nov. 2003.

**EDUCAÇÃO ambiental: princípios e práticas**. Curitiba: UNILIVRE, [S.I.]

NEIMAM, Zysman. O verdadeiro ecoturismo é necessariamente participativo. In: **2ª Premio SENAC – SP de turismo ambiental 1996**. Rio de Janeiro: SENAC, 1998. p. 111-119.

RUSCHMANN, Doris. 2003. **Turismo no Brasil: uma análise e tendência**. SãoPaulo: MANOLE, Capítulo XI – Turismo sustentado para a preservação do patrimônio ambiental.