

Os resorts e seus impactos nas comunidades locais: estudo de caso do Águas do Treme Lake Resort no município de Inhaúma em Minas Gerais

The resorts and it's impacts in the local communities: the case study of Águas do Treme Lake Resort in the Inhaúma city, Minas Gerais

Karla Márcia da Silva(UNA)¹

Nelson A. Quadros Vieira Filho (UNA)²

Resumo

Este artigo discute os impactos dos resorts nas comunidades locais por meio de um estudo de caso do Águas do Treme Lake Resort, localizado em Inhaúma, Minas Gerais. A metodologia da pesquisa envolveu observação direta no resort e em Inhaúma, além de entrevistas semiestruturadas com representantes deste empreendimento, do Poder Público local e de lideranças comunitárias. Essas entrevistas buscaram captar as percepções desses atores quanto às ações do resort e seus impactos na comunidade local. Concluiu-se que é pequeno o impacto negativo causado pelo resort à comunidade de Inhaúma e que o empreendimento almeja um desenvolvimento mais sustentável, embora suas ações de responsabilidade social ainda sejam tímidas.

Palavras-chave: resorts, impactos, desenvolvimento sustentável, responsabilidade social

Abstract

This article discusses the impacts of resorts in local communities through a case-study in the Águas do Treme Lake Resort, located in Inhauma, Minas Gerais. The research methodology involved direct observation in the resort and in Inhaúma, as well as semi-structured interviews with representatives of this enterprise, the public sector and community leaders. These interviews aimed at understanding the perceptions of these social actors about the resort's actions and its impacts in the local community. It concludes that the small negative impact caused by the resort in the community of Inhaúma and that this enterprise aims a more sustainable development. However its social responsibility actions are still timid.

Key words: resorts, impacts, sustainable development, social responsibility

¹ Mestre em Turismo e Meio Ambiente pelo Centro Universitário UMA (2008), especialista em Turismo e Desenvolvimento Sustentável pela UFMG (2003). Atua como consultora e instrutora de cursos de qualificação profissional na área de Turismo, hospitalidade e Educação Ambiental. Professora de cursos de graduação e técnico em Turismo <karlamarcia@terra.com.br>.

² PhD em Antropologia Social/Turismo (Univ. of Manchester, UK, 1999), mestre em Area Studies/Sociologia (Univ. of London, 1986); bacharel em Economia (UFMG, 1983). É presidente do Instituto KULTUR de Fomento a Cultura, Turismo e Desenvolvimento Sustentável, diretor acadêmico da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo, sócio-diretor da Quadros Consultoria Ltda., assessor e consultor de organizações públicas, privadas e não governamentais em planejamento, cultura e turismo <nelson.quadros@terra.com.br>.

1. Introdução

O termo *resort* refere-se aos hotéis que agregam hospedagem e lazer em uma mesma área cercada de atrativos naturais e muitas alternativas de descanso e entretenimento. A OMT (2003:61) define *resorts* como “destinos turísticos integrados e relativamente independentes que oferecem uma variedade de instalações e atividades para os turistas”. Já para a Associação Brasileira de *Resorts* são empreendimentos hoteleiros

de alto padrão em instalações e serviços, fortemente voltados para o lazer em área de amplo convívio com a natureza, nos quais o hóspede não precise se afastar para atender [a] suas necessidades de conforto, alimentação, lazer e entretenimento. 3

A classificação usada habitualmente pelo setor de turismo agrupa os hotéis em seis categorias no que se refere à faixa de preços e à qualidade de serviços e instalações: simples, econômica, turística, superior, luxo e superluxo. Os *resorts*, normalmente, situam-se nas três últimas categorias, já que é difícil compatibilizar a oferta de serviços diversificados com os preços baixos praticados pelos hotéis das outras espécies.

Nos últimos vinte anos, houve um significativo crescimento do número de *resorts* no Brasil. Até a década de 1970, existiam apenas 13 *resorts* no Brasil e, atualmente, esse número é superior a 45, segundo estudos realizados pela *BSH Travel Research*⁴. A Associação Brasileira de *Resorts* (ABR) tem 39 desses meios de hospedagem filiados distribuídos por 12 estados do Brasil. Vale lembrar que o crescimento dos *resorts* no Brasil favorece a competitividade do produto turístico brasileiro no exterior, uma vez que tais empreendimentos são comumente tidos como uma maneira viável de países em desenvolvimento incrementarem a atividade turística e a entrada de divisas em seus territórios.

Os *resorts* normalmente beneficiam economicamente a região onde estão inseridos na medida em que pagam impostos, geram empregos e contribuem para o equilíbrio da balança de pagamentos. Todavia é questionável até que ponto eles realmente contribuem para o desenvolvimento sociocultural e econômico das comunidades locais e para a preservação do meio ambiente onde se inserem.

Este artigo busca refletir sobre os impactos dos *resorts* nas comunidades locais por meio de um estudo de caso no Águas do Treme Lake Resort que foi escolhido por sua representatividade no cenário turístico mineiro⁵, além de ser o único *resort* do Brasil situado em região de lago. O empreendimento dista apenas 8 km do município de Inhaúma (MG); assim não é necessário que os turistas cruzem a cidade para chegar até ele.

Como a empresa e a atividade turística ali praticada impactam a comunidade de Inhaúma? Beneficia ou prejudica os autóctones? Contribui para a valorização do local e de seus moradores? Adota ações de responsabilidade social? Eis as questões que o artigo busca responder com base na percepção dos representantes do Poder Público local, da comunidade e dos gestores do empreendimento.

³ Fonte: Associação Brasileira de *Resorts* — ABR. Endereço eletrônico: <<http://www.resortsbrasil.com.br>>. Acesso em: 27 fev. 2006.

⁴ A BSH International é uma empresa de consultoria hoteleira com escritórios espalhados em diversas localidades das Américas. Endereço eletrônico: <<http://www.bshinternational.com>>. Acesso em: 9 jun. 2007

⁵ Águas do Treme Lake Resort é um dos três empreendimentos localizados em Minas Gerais. A ele se juntam o Ouro Minas Grande Hotel e Termas de Araxá e o Águas de Santa Bárbara Resort Hotel.

2. Metodologia

De acordo com a classificação sugerida por Vergara (2000), a presente pesquisa, com relação aos fins, é tanto exploratória — já que aborda questões ainda pouco trabalhadas na literatura —, quanto descritiva — na medida em que visou a descrever as percepções e expectativas dos representantes do Poder Público, das lideranças comunitárias e do Águas do Treme Lake Resort (Inhaúma-MG) acerca dos impactos causados pela presença do resort no município e das ações de responsabilidade social desenvolvidas pelo empreendimento.

A metodologia de pesquisa baseou-se em uma abordagem qualitativa. Quanto aos meios, efetuou-se inicialmente o levantamento e a revisão bibliográfica dos principais trabalhos existentes para a fundamentação teórico-conceitual que poderiam fornecer informações relevantes relacionadas com o tema estudado: impactos econômicos, ambientais e sociais do turismo, desenvolvimento sustentável, responsabilidade social e resorts. Utilizou-se também de pesquisa documental sobre o objeto de estudo na Prefeitura Municipal de Inhaúma, no Águas do Treme Lake Resort e na Associação dos Hotéis Roteiros de Charme, da qual o resort faz parte.

A pesquisa de campo abrangeu a comunidade de Inhaúma, município-sede do empreendimento, além do próprio empreendimento. Utilizaram-se entrevistas semiestruturadas realizadas entre os meses de fevereiro e maio de 2007 com atores-chave, objetivando conhecer como eles percebiam o resort e seus impactos. Foi possível entrevistar, como representantes do Poder Público local, quatro funcionários da Prefeitura de Inhaúma: o diretor municipal do Meio Ambiente⁶; o chefe de gabinete, o vice-prefeito e também diretor do Depto. Municipal de Educação, Cultura, Turismo e Desporto e a diretora do Depto. Municipal de Ação Social. Foram também entrevistados moradores apontados como líderes comunitários informais, pois em Inhaúma as lideranças não são formalmente constituídas.

Dessa forma e seguindo indicações do sr. Luiz Albano, psicólogo do Departamento Municipal de Ação Social e dos próprios informantes abordados, foram entrevistados o sr. Mauro Lúcio, presidente da Associação dos Artesãos; a sra. Cleide, congadeira e representante do grupo de congado da cidade e por esse motivo indicada como uma liderança popular e cultural; a sra. Francisca, conselheira tutelar de Inhaúma e a srta. Welciana, coordenadora da Escola de Música Municipal, representando uma liderança cultural. Foi possível entrevistar dois gestores do Águas do Treme Lake Resort: a srta. Kyscila Coelho, gerente de Marketing e Relacionamento com o Cliente, e o sr. Nilton Quirino, técnico de controle do meio ambiente.

Após a coleta dos dados, as informações foram analisadas, buscando-se verificar a visão e o posicionamento de cada grupo sobre o tema estudado nesta pesquisa.

3. Os impactos da atividade turística e dos resorts, o desenvolvimento turístico sustentável e a responsabilidade social no setor

⁶ O entrevistado também ocupava, à época da entrevista, o cargo de diretor do Depto. Municipal de Cadastro Imobiliário e de chefe do Depto. de Tributos.

Vários autores, como Ruschmann (1997:34), sustentam que os impactos do turismo dizem respeito “à gama de modificações ou à sequência de eventos provocados pelo processo de desenvolvimento turístico nas localidades receptoras. [...] Eles são consequência de um processo de interação entre turistas, comunidade e meios receptores”. É importante ressaltar que a atividade turística pode causar agressões e alterações socioculturais nas comunidades anfitriãs, desigualdades no padrão econômico local e danos irreversíveis aos recursos naturais. Eis a assertiva de Vieira Filho (2005:3):

O fenômeno do turismo pode impactar as sociedades locais de diferentes formas e trazer como consequência tanto a degradação como a conservação e revitalização do ambiente e patrimônio das regiões de destino. Os impactos podem ser considerados “positivos” ou “negativos”, dependendo do ponto de vista em questão. [...] Muitas vezes é difícil separar os impactos ocasionados pelo turismo das influências devidas a outros fatores.

Ruschman (1997), Vieira Filho (2005) e outros autores, tais como Swarbrooke (2000), Fonteles (2004), Dias (2003), Lage e Milone (1998), alertam para os possíveis impactos ambientais, econômicos e socioculturais que podem ocorrer nos destinos turísticos.

Entre os principais impactos ambientais positivos decorrentes da atividade turística, destacam-se: a melhoria da qualidade ambiental, pela utilização de modernas tecnologias e outras facilidades; a conservação e a preservação de áreas naturais — como parques, florestas e mangues, de sítios arqueológicos e históricos —, pela criação de planos e programas; os melhoramentos na infraestrutura com a construção de estradas, aeroportos, terminais rodoviários, saneamento básico, etc.; os investimentos empresariais em medidas preservacionistas.

Como impactos ambientais negativos, tem-se: a poluição das águas em razão do lançamento de águas residuais diretamente em rios próximos ou em áreas costeiras; o comprometimento do lençol freático pela ausência de um sistema de tratamento de esgoto; as poluições do ar e sonora geradas pelo excesso de visitantes e de veículos automotores nas localidades turísticas; a poluição visual em consequência de uma arquitetura em desarmonia com o estilo local e com a paisagem natural; a compactação e erosão do solo; o assoreamento de rios, represas e lagos; a perda de mata ciliar, acarretando o desmoronamento de terras e a sedimentação dos leitos dos rios; a perda de vida da flora e da fauna nos *habitats* selvagens e o lixo.

E mais: como impactos econômicos positivos potenciais do turismo em um destino tem-se: a geração de divisas e o equilíbrio da balança de pagamentos; o aumento da distribuição de renda; a redução do desemprego; o aumento do recolhimento de impostos diretos e indiretos. Como impactos negativos deve-se considerar, entre outros: o risco de inflação local; o desvio de mão de obra para o setor turístico, ocasionando problemas no desenvolvimento de outros setores econômicos; a evasão de divisas por causa da remessa de lucros ao exterior no caso de empreendimentos estrangeiros; além da especulação imobiliária.

O turista, para consumir o produto, precisa estar no local de consumo. Assim, significa que a comunidade receptora entrará em contato com pessoas estranhas, muitas vezes com modos de vida bastante diversos, portadoras de algo mais do que apenas o poder de compras; trazem, pois, um peculiar modo comportamental. Assim, esse contato da

população local com os turistas resulta no estabelecimento de uma relação em que podem ocorrer mudanças socioculturais, principalmente na sociedade visitada — na estrutura familiar, no estilo de vida, nas manifestações artísticas, em cerimônias tradicionais, no sistema de valores, no comportamento individual, enfim em toda a organização social. Muitas dessas mudanças podem implicar prejuízos para os autóctones, mas também podem granjear um mecanismo de transformação social pela melhoria de qualidade de vida da população.

As principais contribuições socioculturais da atividade turística comumente observadas são: a melhoria da qualidade de vida e o aumento da mobilidade social da população local por meio da geração de empregos e renda; a valorização e preservação do patrimônio histórico; a valorização do artesanato, da herança cultural — folclore, religião, artes de modo geral; a valorização de hábitos e costumes que já haviam caído em desuso; a melhoria das infraestruturas básicas e o apoio ao turismo, beneficiando diretamente os moradores. Por outro lado, constituem-se em possíveis interferências dos turistas nas comunidades visitadas: a cópia de novos hábitos de consumo e comportamento; alterações na moralidade; aumento da prostituição, criminalidade, violência e do uso de drogas; a proliferação/transmissão de doenças, principalmente doenças tropicais endêmicas; a “comoditização” e conseqüente vulgarização das manifestações culturais, que passam a ser produzidas para o consumo; a xenofobia; a transformação de hábitos sociais locais perturbando e modificando as normas já estabelecidas; a descaracterização do artesanato; a destruição do patrimônio histórico, causada por atos de vandalismo, depredações e grande circulação de veículos; o surgimento de “guetos” luxuosos em lugares onde predomina a pobreza e outros problemas sociais.

Uma das áreas mais controversas do debate sobre turismo sustentável tem sido o crescimento dos complexos turísticos autônomos com marcas como Sandals e o Club Med. Como colocado por Swarbrooke (2000:55) “a visão convencional seria normalmente de crítica a esses complexos pela falta de contato entre os turistas e a população local”.

Os *resorts* muitas vezes se encontram desvinculados do entorno e da comunidade (NICOLETTI, 2003:62), não geram renda nem emprego, não valorizam a cultura local como um atrativo turístico ou contribuem de alguma forma para a melhoria da qualidade de vida da população local. Esses empreendimentos são ainda alvo de inúmeras críticas pelo fato de satisfazerem todas as necessidades dos turistas, o que reduz consideravelmente a oportunidade de os comerciantes locais beneficiarem-se com a presença dos turistas, que poderiam adquirir souvenirs e utilizar os serviços locais, como restaurantes, lanchonetes e táxis. Se por um lado os moradores locais podem ser utilizados como mão de obra, por outro o acesso deles às instalações do *resort* costuma ser inviável, dados os altos preços praticados no empreendimento. Em outra perspectiva, Swarbrooke (2000) diz que os *resorts* poderiam ser vistos como instrumentos de proteção da cultura local, não deixando que a mesma seja influenciada pela cultura dos turistas ali instalados.

Com base nos estudos dos impactos do turismo, percebeu-se, cada vez mais, a importância de planejar-se e desenvolver-se o turismo de forma sustentável, evitando-se, assim, a exploração desenfreada dos recursos em que apenas o lucro e a satisfação dos turistas sejam objetivados. O desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis consiste no atendimento das necessidades dos turistas atuais e das regiões receptoras e, ao mesmo tempo, na proteção local e no fomento de oportunidades para o futuro. Busca-se, assim, o desenvolvimento do turismo sustentável caracterizado por uma melhoria de qualidade de

vida das populações humanas, sem causar necessariamente um aumento da quantidade de recursos consumidos (ENDRES, 1998).

Os administradores de empreendimentos turísticos — como os *resorts* — devem contemplar o planejamento e a administração das unidades produtoras de serviços no contexto do seu ambiente. Em um empreendimento turístico, deve-se considerar as consequências que ele poderia criar no meio ambiente e, diante disso, programar ações de responsabilidade socioambientais. Na busca da sustentabilidade, é preciso um esforço conjunto de empresários, governo e comunidades locais para empreender ações efetivas que resultem num ambiente natural e social adequado ao desenvolvimento do turismo.

Quando se trata de desenvolvimento sustentável, não se pode descartar a questão da responsabilidade social, que é uma das vertentes desse tipo de desenvolvimento (MELO NETO e FROES, 1999). Vale destacar que, quando empresas privadas desenvolvem ações que contribuem para o desenvolvimento sustentável, nomeia-se essa atitude de *responsabilidade social empresarial*. E ainda: as empresas atuam na dimensão social do desenvolvimento sustentável quando participam de ações sociais que beneficiem a comunidade onde estão inseridas e concorrem para minimizar os impactos ambientais decorrentes da atividade que exercem.

Dessa maneira, adotar um comportamento que vai além do exigido legalmente contribui para fidelizar os clientes — fator-chave diante da concorrência em nível mundial. Atualmente não basta oferecer bons produtos e tratar de forma ética os parceiros e fornecedores para ter-se uma boa imagem no mercado, pois este exige que as empresas empreendam ações voltadas à área de recursos humanos e à comunidade onde se inserem. Surgiram, então, novos modelos de organizações, ou seja, empresas preocupadas com as questões sociais e que desenvolvem processos de responsabilidade social. De acordo com o Instituto ETHOS⁷:

A empresa é socialmente responsável quando vai além da obrigação de respeitar as leis, pagar impostos e observar as condições adequadas de segurança e saúde para os trabalhadores, e faz isso por acreditar que assim será uma empresa melhor e estará contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa.

A responsabilidade social corporativa envolve ações relacionadas com todos os *stakeholders*⁸ de uma organização, abrangendo tanto o público interno quanto o externo. O público interno de uma empresa é constituído de acionistas, funcionários e dependentes e das ações de responsabilidade social cabíveis. Nesse caso, compreendem transparência na comunicação organizacional, programas de capacitação e qualificação dos empregados e de participação nos lucros, entre outras iniciativas que visem beneficiar esses atores. Já o público externo de uma organização compreende governo, fornecedores, clientes e comunidade, a qual, normalmente, é o principal alvo das ações de responsabilidade social corporativa. Além da seleção de fornecedores socialmente responsáveis e da adoção de programas de excelência no atendimento, podem ser desenvolvidas ações nas áreas de educação, saúde, assistência social, ecologia, geração de empregos, qualidade no atendimento e seleção de fornecedores socialmente responsáveis, entre outras (MELO NETO e FROES, 1999).

⁷ Fonte: Instituto ETHOS. Endereço eletrônico: <<http://www.ethos.org.br>>. Acesso: 8 mar. 2007.

⁸ Termo criado para designar todas as pessoas ou as empresas que, de alguma maneira, são influenciadas pelas ações de uma organização, constituindo-se dessa forma em “partes interessadas” na mesma.

O turismo é potencialmente um instrumento de responsabilidade social das empresas. Por meio dele e das empresas do ramo, os benefícios decorrentes dessa atividade podem contribuir para amenizar os grandes problemas sociais brasileiros. A atividade turística deve primar pelo desenvolvimento integrado mediante ações conjuntas — entre Poder Público, iniciativa privada e Organizações Não Governamentais (ONGs) — que objetivem beneficiar as populações das cidades envolvidas. A cadeia produtiva do turismo necessita considerar a sua relação com o meio ambiente. Dessa forma, uma atividade turística de qualidade depende diretamente de uma atitude mais responsável, social, cultural e ambientalmente, das empresas inseridas no contexto. Para que possa haver uma gestão social do turismo de qualidade, algumas ações devem ser consideradas, tanto por parte da iniciativa privada, quanto dos gestores públicos: avaliar a oferta da mão de obra local de modo que seja suficiente para atender à demanda turística; construir entre a população local conscientização ambiental, capacitação e qualificação adequada para o trabalho; proporcionar a participação de todos os setores da sociedade no processo turístico; estimular a produção e o consumo de produtos regionais; reverter a porcentagem do dinheiro recebido com a atividade turística para atividades sociais e ambientais; conservar energia e água; tratar a água utilizada de maneira a não causar poluição, entre outras (RIBEIRO e LACORTE, 2007)

Na cadeia produtiva do turismo — mais especificamente no setor hoteleiro — já existem algumas iniciativas de ações de responsabilidade social e ambiental, em que as empresas se comprometem com programas sociais voltados para o futuro da comunidade e para a conservação ambiental. As redes hoteleiras Sol Meliá e Marriot International são exemplos dessa afirmativa. Ribeiro e Lacorte (2007) citam um Plano de Ação Social criado pela Sol Meliá que contempla ações no sentido de formar e empregar pessoas com incapacidades, elaborar novos produtos e serviços, em colaboração ou prestando apoio a projetos sociais, entre outros. Já a Rede Hoteleira Marriot International busca identificar as necessidades mais críticas das comunidades locais e atuar em diversas áreas, como oportunidades na carreira profissional, auxílio a pessoas desfavorecidas economicamente e serviços de apoio à família. A responsabilidade social é, contudo, um tema novo cabendo investigar em que medida e com que grau de sucesso tem sido de fato incorporado na experiência de *resorts* no Brasil.

4. O caso do Águas do Treme Lake Resort em Inhaúma — Minas Gerais

Situado a 85km de Belo Horizonte, o município de Inhaúma está localizado na região central do estado de Minas Gerais numa área de 245,51km². O acesso ao município pode ser feito pela rodovia federal BR-040 e pela rodovia estadual MG-238.

De acordo com o Censo-2000 realizado pelo IBGE — Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística —, sua população era de 5.195 habitantes⁹. As principais atividades econômicas do município são a extração de minerais não metálicos, a fabricação de produtos alimentícios e de bebidas — café e frios — e fabricação de produtos de metal. O turismo na região é ainda incipiente, apesar de apresentar potencialidades para o seu desenvolvimento efetivo. Vários empreendimentos ali localizados oferecem atividades

⁹ Fonte: IBGE — Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1>>. Acesso: 10 dez. 2008.

voltadas para o segmento de turismo rural e, mediante o devido planejamento, poderão tornar-se atrativos turísticos de qualidade. Há vários pesque-pague e o artesanato é também um atrativo turístico potencial do município, com destaque para o trabalho das paneleiras de Inhaúma, que produzem panelas de barro.

Com uma área de 300 hectares, o Águas do Treme Lake Resort localiza-se a apenas 83km de Belo Horizonte, cerca de 8km do município do Inhaúma e a 65km do aeroporto internacional de Confins. Insere-se na região do Circuito Turístico das Grutas que dispõe de inúmeras belezas naturais, artísticas e culturais.

Sua proprietária é a Cial — *holding*. O resort nasceu de uma proposta inicial de criação de um Centro de Pesca Esportiva, integrado à natureza, oferecendo lazer de qualidade. Em 2002, decidiu-se pela ampliação do conceito de Pesca Esportiva para *resort*, após a abertura de sua estrutura hoteleira. A razão do nome “Águas do Treme” deve-se ao fato de que a região, conhecida anteriormente como Açude do Treme, é formada por um solo mole em sua nascente que tremia quando os animais iam beber água.

Em 2006, o Águas do Treme passou a fazer parte da Associação Roteiros de Charme, compartilhando dos mesmos objetivos, ou seja, de praticar uma atividade turística de qualidade, evitando impactos ambientais e criando benefícios para as comunidades do entorno. Para ingressar na Associação Roteiros de Charme é preciso atender a certas exigências e seguir uma filosofia comum e, após ser aceito como associado, o empreendimento precisa comprometer-se a seguir os princípios associativos, os estatutos e as normas da Associação. Uma vez associado, o hotel também deverá obrigar-se a adotar posturas ambientais contidas no Código de Ética e de Conduta Ambiental estabelecido pela Associação. Mais especificamente, esse Código aborda questões relativas à incorporação dos princípios ambientais às práticas administrativas e aos programas de treinamento dos funcionários da empresa; à busca de redução de riscos de impactos ambientais por parte dos hóspedes por meio de informações sobre a região, a fauna, a flora e a cultura local; e à adoção de práticas de consumo consciente e eficiente designando um funcionário responsável para cada aspecto fundamental do programa — energia, água e resíduos. Ao integrar esse roteiro, os estabelecimentos associados buscam agregar valor a seus produtos, proporcionando atividades que envolvem a educação ambiental em suas dependências e sugerem medidas que contribuam para alcançar-se a sustentabilidade em todas as suas dimensões: financeira, social e ambiental.

4.1 Ações e condutas do resort relacionadas com o meio ambiente e stakeholders

Na visita realizada ao Águas do Treme Lake Resort foi possível observar algumas ações e condutas relacionadas com o meio ambiente no qual se insere o empreendimento. Como suporte para a análise realizada, consultou-se também o Relatório da Primeira Avaliação Ambiental do Águas do Treme Lake Resort, realizado pela Associação dos Hotéis Roteiros de Charme, em setembro de 2006.

Identificou-se, inicialmente, que as ações direcionadas ao desenvolvimento sustentável da região e do empreendimento podem ser detectadas ainda na sua construção, quando grande parte do material utilizado foi obtida na região, como a ardósia, adquirida de fornecedores do município de Papagaios. A área onde se ergueu o empreendimento era utilizada como área de reflorestamento de eucaliptos e existia uma lagoa completamente assoreada. O

projeto paisagístico contemplou a valorização da flora e da fauna local, pois pretendeu recuperar grande parte da vegetação nativa do cerrado. Assim, plantou-se, até o presente, um total de oitenta mil mudas e revitalizou-se o lago.

Na pintura do teto da Igreja de São Joaquim e Sant'ana, encontram-se obras de artistas de Sete Lagoas, fato que também atesta a valorização de atributos culturais da região e que constituem pilares filosóficos do empreendimento.

Cabe ressaltar que o *resort* adota a política de valorização da mão de obra local, já que são contratados moradores da região que, atualmente, constituem 80% do quadro funcional. Valoriza também a cultura local convidando grupos folclóricos, bandas e demais artistas para apresentarem-se para os hóspedes e comercializa peças do artesanato local na loja de conveniências e produtos artesanais. No que se refere à culinária regional, são elaborados pratos utilizando frutas da época, originárias do cerrado (como jabuticaba e pequi).

Outra prática do *resort* que demonstra seu interesse pelo desenvolvimento da região é a existência de passeios turísticos que levam os hóspedes a conhecer atrativos do entorno em um raio de até 40km, incluindo fazendas vizinhas, onde conhecem a produção de doces e cachaça artesanal. O objetivo dessa política é incentivar a interação entre turistas e comunidade local.

De acordo com o Relatório de Avaliação Ambiental (2006), embora o desempenho ambiental do *resort* possa ser aprimorado, já se colocam em prática algumas ações relacionadas com a conservação de energia e de água, a gestão dos resíduos sólidos e o controle de esgotos. Entre as práticas já adotadas pelo empreendimento está a utilização de placas de retenção de energia solar objetivando a redução de consumo de energia elétrica. A preocupação com a redução do gasto de água é percebida na adoção da prática de solicitar aos hóspedes que decidam sobre a lavagem diária ou não de roupa de banho, deixando mensagens nos banheiros das suítes. Se por um lado o *resort* possui lavanderia própria, o que pode significar uma economia financeira para o empreendimento, por outro lado, ainda não há um sistema que objetive o reaproveitamento das águas ali utilizadas. Na cozinha, há lixeiras para coleta seletiva do lixo: uma para papel e plástico — que são doados para a Prefeitura de Inhaúma — e outra para o lixo orgânico — que é posteriormente utilizado como adubo para a horta orgânica e alimento para os animais. A coleta seletiva de lixo não é estendida aos hóspedes. Há várias lixeiras espalhadas por toda a orla do lago e próximas aos equipamentos de lazer, mas não foram encontradas lixeiras específicas para a realização de coleta seletiva.

O *resort* mantém um viveiro de produção de mudas, dando continuidade ao seu programa de reflorestamento. Há também uma horta orgânica — que fornece 40% das hortaliças consumidas no *resort* — e um pomar.

Um dos fatores que contribuem para uma gestão sustentável é o envolvimento dos funcionários e dos hóspedes nas questões ambientais. Segundo informações verbais¹⁰, o *resort* desenvolve um trabalho permanente de conscientização entre os funcionários. Atualmente, desenvolve-se, no *resort*, um programa ecológico cujo conceito é “Conhecer para preservar” que busca valorizar a fauna e a flora do cerrado, orientando os hóspedes sobre o respeito à natureza por meio de placas informativas, da carta de “boas-vindas” e da filosofia do *resort*, passada pelos funcionários aos hóspedes. Existem ainda placas de

¹⁰ Informações fornecidas pela funcionária Pâmela Galves.

sinalização apresentando aos hóspedes lembretes e mensagens para a preservação do ambiente. Os funcionários também são orientados a transmitir informações na chegada dos hóspedes, além de orientações escritas deixadas nos apartamentos. Oferecem-se trilhas ecológicas com caminhadas monitoradas em meio ao cerrado. Não há circulação interna de veículos, e o transporte interno dos hóspedes realiza-se por meio de trenzinhos.

4.2 Os impactos do resort na comunidade de Inhaúma, na percepção dos representantes do Poder Público local, da comunidade e dos gestores do empreendimento

Os representantes do Poder Público local e as lideranças comunitárias que foram entrevistados enfatizaram os benefícios econômicos e financeiros advindos do *resort*, como a geração de emprego e renda, o aumento da arrecadação de impostos, a melhoria no nível de vida da população. No aspecto social, não foi apontado impacto significativo. Parte da população, entretanto, queixa-se de que os salários pagos pelo *resort* poderiam ser maiores e a rotatividade da mão de obra local empregada, menor. Observou-se que os moradores que trabalham no empreendimento procuram qualificar-se para melhor atender o público do lugar.

No plano ambiental, houve queixas, de modo geral, quanto à sujeira e ao lixo oriundos de turistas na cidade, mas não foram apontados maiores prejuízos ambientais decorrentes da presença do *resort* no município.

Os dois gestores do *resort* entrevistados também evidenciaram os benefícios econômicos na comunidade relacionados diretamente com a presença do empreendimento no município de Inhaúma. Assim, geração de emprego foi o principal benefício apontado, com um percentual variando de 50% a 80% de mão de obra local empregada. Não se indicaram quaisquer prejuízos ou situação negativa decorrentes da presença do Lake Resort no município.

4.3. Relacionamento entre o Poder Público local, a comunidade e o Águas do Treme

Lake Resort

Segundo entrevista das lideranças comunitárias e dos representantes do Poder Público, conclui-se que o relacionamento existente entre o empreendimento e os órgãos públicos é bom, estando o *resort* sempre “aberto” a conversações, solicitações e visitas previamente agendadas. Por outro lado, as lideranças comunitárias entrevistadas afirmaram que não há um relacionamento mais estreito entre a comunidade e/ou associações representativas e o *resort*.

Os líderes comunitários entrevistados afirmaram não conhecer nenhum projeto que o *resort* desenvolva e em que a comunidade participe ou dele se beneficie e sugeriram algumas ações que poderiam ser desenvolvidas pelo empreendimento que seriam fundamentais para melhorar a relação com a comunidade, como patrocinar as apresentações da banda de música e oferecer o espaço físico do *resort* para as entidades levarem grupos específicos da comunidade — estudantes, idosos e crianças carentes. Uma ação possível do *resort*, sugerida pelos entrevistados, seria estender à comunidade os cursos profissionalizantes relacionados com a área de hotelaria e oferecidos aos funcionários do empreendimento. Outra sugestão que, decerto, impactaria positivamente a

comunidade seria a oferta de um incentivo, não necessariamente financeiro, aos componentes dos grupos que se apresentassem no *resort*, como forma de reconhecimento e valorização do trabalho.

Na entrevista, os gestores do empreendimento apontaram, como política do *resort* em relação à comunidade, o apoio à preservação da cultura regional mediante valorização das manifestações típicas da região, como o congado e a folia de reis. E mais: a contratação de mão de obra local como forma de incentivo ao desenvolvimento socioeconômico da região e a condução de turistas aos atrativos turísticos do local como forma de promover a interação entre visitantes e comunidade.

De acordo com os gestores entrevistados, existem ainda projetos no *resort* que visam a beneficiar a comunidade de alguma forma, como o de capacitação e treinamento da equipe, que envolve não apenas aspectos técnicos, mas também orientações de cunho social (aulas de etiqueta, orientação sexual, aulas de inglês). Nesse projeto, são oferecidos cursos variados direcionados aos funcionários; porém não são gratuitos para a comunidade em geral. Há ainda o projeto de comercialização de produtos artesanais da região e o de apoio a artistas e grupos locais, nas apresentações programadas no empreendimento.

Para os gestores, a responsabilidade social de uma empresa está no seu envolvimento para o crescimento sustentável da sociedade. Assim, é preciso um especial cuidado com essa sociedade. Segundo eles, o *resort* adota esse conceito, pois valoriza e contrata a mão de obra local, apoia e considera a cultura local, promove passeios pelos atrativos turísticos da região além de outras condutas citadas anteriormente e que já fazem parte da política do *resort*.

Eis as ações e/ou práticas de responsabilidade social adotadas pelo *resort* com seus *stakeholders* (fornecedores, governo, clientes, colaboradores e acionistas) e indicadas pelos entrevistados: aquisição de produtos locais com vistas ao desenvolvimento do comércio local; pagamento de todos os impostos inerentes à atividade econômica da empresa; adoção do sistema de reaproveitamento de toalhas visando a reduzir o consumo de água; mensagens aos hóspedes sobre conservação do meio ambiente — como a de proibição do uso de embarcações a motor no lago; investimentos em qualificação — oferta de cursos de capacitação e assistência aos funcionários; re-investimento do lucro e desenvolvimento da região.

Além disso, o *resort* atua como disseminador de conceitos de preservação ambiental e de redução do consumo de água na sociedade civil organizada da região — Associação do Circuito das Grutas, Associação dos Hotéis, entre outras. Os princípios contidos no Código de Ética e de Conduta Ambiental são repassados para as associações, incentivando-as a adotá-los nos demais empreendimentos hoteleiros associados.

5. Considerações finais e recomendações

Observa-se, atualmente, crescente tendência à concentração espacial do equipamento e da oferta de serviços turísticos. Assim, essa tendência se explica, em parte, pelo barateamento nos custos dos investimentos em infraestrutura obtido por meio da concentração territorial dos equipamentos. Nesse caso, muitas vezes, criam-se territórios turísticos isolados do contexto em que se inserem, que visam a manter o turista, com segurança, naquele espaço, e atendendo a todas as suas necessidades de descanso, lazer e entretenimento.

Entretanto, cada vez mais, percebe-se a importância atribuída aos componentes culturais das viagens turísticas — em um mundo cada vez mais globalizado, onde as diferenças culturais estão sendo crescentemente valorizadas. Há uma valorização da consciência ambiental e social fazendo com que a escolha dos destinos seja precedida de uma análise da situação quanto à proteção ambiental e ao respeito com o entorno social.

Contudo o que se percebe é que muito se fala sobre desenvolvimento sustentável, turismo responsável e outros termos, mas a adoção de políticas e de condutas que levem a esse objetivo é ainda incipiente. No caso do Águas do Treme Lake Resort, a preocupação com a conservação e a preservação do ambiente natural, da flora e da fauna configura-se na prática de responsabilidade social mais evidente; porém são ações que beneficiam indiretamente a comunidade visto que os moradores não usufruem dos benefícios de uma natureza preservada que se restringe aos limites do empreendimento.

Uma consideração a ser feita diz respeito à valorização não apenas das manifestações culturais locais, mas daqueles que a mantêm viva. O resort Águas do Treme dá valor às manifestações culturais locais, mas, conforme indicado por uma das representantes da comunidade, não se oferece qualquer tipo de apoio mais efetivo, inclusive financeiro, pelas apresentações.

Diante dos dados e das análises apresentadas neste artigo, é possível afirmar que o Águas do Treme Lake Resort objetiva um desenvolvimento mais sustentável e sua presença no município pouco impacta negativamente a comunidade. Pequena também é sua contribuição para o desenvolvimento equilibrado da localidade. Apesar de apresentar boas práticas no que se refere a minimizar os impactos decorrentes de suas atividades, o empreendimento ainda não pode ser considerado uma empresa socialmente responsável e suas ações não impactam significativamente a comunidade onde está inserido. Percebeu-se uma preocupação dos gestores do empreendimento com a adoção de mais ações de responsabilidade social. O que dificultaria o planejamento dessas ações, na perspectiva dos gestores, seria o custo envolvido. Dessa forma, é necessário buscar parcerias com outras empresas da região que tenham o mesmo objetivo.

As ações do resort designadas como de responsabilidade social são ainda tímidas. Vale lembrar que uma empresa socialmente responsável e que exerce verdadeiramente o seu papel participa de ações sociais, investiga as necessidades e busca minimizá-las, o que não é o caso do empreendimento em tela.

Considera-se que a ausência de parcerias — envolvendo tanto o setor privado quanto o público — dificulta a implementação de ações mais concretas e abrangentes por parte do Águas do Treme. Apesar do Poder Público manter um ótimo relacionamento com o empreendimento, notou-se certa apatia de seus representantes do em relação a possíveis ações que venham beneficiar relevantemente o município e sua população. Observou-se que os impactos causados pelo resort, com base na percepção dos representantes do Poder

Público local, são positivos e que os gestores públicos locais ainda não perceberam a oportunidade de crescimento municipal e melhoria da qualidade de vida dos moradores decorrentes de uma presença mais efetiva de um empreendimento do porte do *resort* em seus limites.

Por fim, percebeu-se que os gestores do empreendimento têm consciência da necessidade de melhorar e ampliar as ações atualmente desenvolvidas pelo empreendimento que beneficiam a comunidade local. Compreendem, ainda, que não causam prejuízos ao município e aos moradores ao exercerem suas atividades hoteleiras. Buscam manter uma conduta baseada em princípios éticos, em cuidados com o meio ambiente e nos compromissos assumidos com a Associação de Hotéis Roteiros de Charme.

O estudo de caso aqui analisado contribui para a literatura existente, que é ainda incipiente no trato da questão dos impactos decorrentes dos *resorts* com as comunidades locais e sua responsabilidade social perante esse público. Os resultados obtidos na pesquisa corroboram e ratificam a opinião dos diversos estudiosos citados que alegam que os *resorts*, de modo geral, podem ser considerados “paraísos privados” ou mesmo “enclaves”, visto o papel que representam no desenvolvimento das comunidades onde se inserem ser pequeno ou praticamente nulo.

Por outro lado, espera-se que as conclusões desta pesquisa possam auxiliar na adoção de ações pró-ativas que visem a promover o bem-estar social da comunidade estudada. Conforme afirma Cooper¹¹: “[...] faz-se necessário também a implementação de ações afirmativas, a fim de preparar a comunidade local para receber o empreendimento e capturar os benefícios gerados por ele”.

Referências

ÁGUAS DO TREME LAKE RESORT. Disponível em: <<http://www.aguasdotrema.com.br>>. Acesso em: 27 fev.2006.

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Disponível em: <<http://www.almg.gov.br/munmg/m31000>>. Acesso em: 27 fev.2006.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE RESORTS. Disponível em: <<http://www.resortsbrasil.com.br>>. Acesso em: 9 jun.2007.

ASSOCIAÇÃO ROTEIROS DE CHARME. Disponível em: <<http://www.roteirosdecharme.com.br/quemsomos.php>>. Acesso em: 9 jun.2007.

BENI, Mário Carlos. *Análise estrutural do turismo*. 3. ed. São Paulo: SENAC, 2001.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. *Plano Nacional de Turismo 2007-2010*. Ministério do Turismo, Brasília: 2007.

BSH CONSULTORIA HOTELARIA. Disponível em: <<http://www.bshinternational.com>>. Acesso em: 9 jun.2007.

CRUZ, Rita de Cássia A. da. *Introdução à geografia do turismo*. São Paulo: Roca, 2001.

DIAS, Reinaldo. *Turismo sustentável e meio ambiente*. São Paulo: Atlas, 2003.

¹¹ Cooper *apud* Couto, 2004:112.

ENDRES, Ana Valéria. Sustentabilidade e ecoturismo: conflitos e soluções a caminho do desenvolvimento. *Turismo em Análise*, [local?]ano 9, n.º 1, p. 37-50, maio 1998.

FONTELES, José Osmar. *Turismo e impactos socioambientais*. São Paulo: Aleph, 2004.

IBGE — Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1>>. Acesso em: 10 dez.2008.

INSTITUTO ETHOS. Disponível em: <http://www.ethos.org.br/docs/conceitos_praticas/indicadores/temas/comunidade.asp>. Acesso em: 8 mar.2007.

LAGE, Beatriz H. Gelas; **MILONE**, Paulo César. Impactos socioeconômicos do turismo. *Revista de Administração*, São Paulo, v. 33, n.º 4, p. 30-44, out./dez. 1998.

MELO NETO, Francisco Paulo de; **FROES**, César. *Responsabilidade social e cidadania empresarial: a administração do terceiro setor*. 2.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

MORAES, Cláudia Correa de A. Responsabilidade social e meio ambiente. Estudo de caso —Guias Philips do Brasil. In: BAHL, Miguel (org.). *Turismo com responsabilidade social*. São Paulo: Roca, 2004 (Coletânea do XXIII CBTUR, Congresso Brasileiro de Turismo 2003).

NICOLETTI, Lenita. Turismo e desenvolvimento sustentável. IN: MONTORO, Tânia Siqueira (org.). *Cultura do turismo: desafios e práticas socioambientais*. Brasília: Thesaurus, 2003.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. *Introdução ao turismo*. Trad. de Dolores Martin Rodriguez Córner. São Paulo: Roca, 2001.

RIBEIRO, Mônica do Nascimento; **LACORTE**, Gisele Albuquerque. Gestão Social do Turismo. In: BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO, Brasília: 2007. Disponível em: <<http://institucional.turismo.gov.br/>>. Acesso em: 20 maio 2007.

RUSCHMANN, Doris. *Turismo e planejamento sustentável*. A proteção do meio ambiente. 6. ed. Campinas: Papyrus, 1997.

SWARBROOKE, John. *Turismo sustentável: conceitos e impacto ambiental*. Trad. Margarete Dias Pulido. São Paulo: Aleph, 2000. V. 1.

_____. *Turismo sustentável: meio ambiente e economia*. Trad. Esther Eva Horovitz. São Paulo: Aleph, 2000. V. 2.

UENOYAMA, Rosângela H. Sakurai. Desenvolvimento do turismo com responsabilidade social. In: BAHL, Miguel (org.). *Turismo com responsabilidade social*. São Paulo: Roca, 2004. (Coletânea do XXIII CBTUR, Congresso Brasileiro de Turismo 2003).

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas, 2000.

VIEIRA FILHO, Nelson A. Q. Novas reflexões sobre o velho tema dos impactos socioculturais do turismo à luz de um estudo antropológico em Lavras Novas, Ouro Preto (MG) In: II SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO — ANPTUR. Anais... Camboriú-SC[: editora?], abr. 2005. [P.?)