



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

FACULDADE DE PLANALTINA

FLÁVIA GREGÓRIO DA SILVA RODRIGUES

**APLICABILIDADE DO TURISMO RESPONSÁVEL NO SETOR HOTELEIRO:
estudo de caso no Hotel Villa Triacca Eco Pousada - Distrito Federal**

PLANALTINA-DF

2018

FLÁVIA GREGÓRIO DA SILVA RODRIGUES

**APLICABILIDADE DO TURISMO RESPONSÁVEL NO SETOR HOTELEIRO:
estudo de caso no Hotel Villa Triacca Eco Pousada - Distrito Federal**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Gestão do Agronegócio, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Gestão do Agronegócio.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Donária Coelho Duarte

Planaltina-DF

2018

Aos meus pais, que sempre me incentivaram e apoiaram, e a minha querida e amada filha Júlia que é minha motivação diária.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que sempre me deu forças para prosseguir, pois sei que sem Ele não teria chegado até aqui. Meus pais, Lázaro Marcos e Maria Aparecida que sempre me incentivaram e apoiaram na minha jornada acadêmica e na vida, tenho eles como um exemplo de superação e motivação para tudo.

Agradeço minha querida e amada irmã Máira, que foi meu suporte durante toda minha jornada na UnB.

Meu agradecimento em especial é para minha filha Júlia, na qual gerei dentro da Universidade, sempre foi minha motivação, por ela enfrentei meus medos, superei meus bloqueios e encarei os problemas de frente, apesar de ser uma criança de apenas 3 anos, ela me dá forças, minha companheira de todas as horas na qual dedico toda minha superação.

Não poderia deixar de fazer um agradecimento especial a minha querida professora e orientadora Prof. ^a Dr ^a., Donária Coelho Duarte que durante toda minha jornada acadêmica me ajudou, me orientou com toda dedicação, à ela toda minha gratidão.

Agradeço a Coordenadora de Curso Professora Luciana, que esteve sempre presente, exercendo com muito amor e carinho sua função.

Aos meus queridos amigos nos quais levarei da UnB para vida, Lucas, Jovania, Fernanda, Janaína, Géssika e Ana Dark, à vocês um agradecimento por todo apoio e carinho.

RESUMO

O objetivo deste estudo é analisar as práticas voltadas ao Turismo Responsável no setor hoteleiro, fazendo um estudo de caso no Hotel Villa Triacca Eco Pousada, situado no PAD-DF, Distrito Federal. O método de pesquisa utilizada foi uma entrevista semiestruturada com carácter exploratório. Realizou-se uma pesquisa bibliográfica e documental explicando os conceitos de Turismo Rural e o Turismo Responsável no Setor Hoteleiro a fim de obter uma fundamentação teórica para levantar a importância do turismo responsável trabalhado na propriedade investigada e o que atinge nas comunidades locais. Constatou-se que além de fornecer serviços e produtos o turismo responsável trabalhado no Hotel Villa Triacca Eco Pousada ajuda a potencializar a geração de renda e também de emprego, assim como valoriza o comércio local. Entretanto, recomenda-se que o Hotel consolide efetivamente a sua relação com a comunidade local, a fim de que haja um maior envolvimento entre ambas as partes. Isso permitirá a geração de emprego regional, fazendo com que a economia local alavanque, o que dará respaldo as responsabilidades sociais e ambientais. Recomenda-se que haja um cuidado especial quanto a responsabilidade social, uma vez que o fortalecimento dessa vertente fomenta o desenvolvimento da economia local.

Palavras-Chave: Turismo Responsável. Turismo rural. Desenvolvimento Local.

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the practices aimed at Responsible Tourism in the hotel sector, making a case study at the Hotel Villa Triacca Eco Pousada, located in PAD-DF, Federal District. The research method used was a semistructured interview with exploratory character. A bibliographic and documentary research was carried out explaining the concepts of Rural Tourism and Responsible Tourism in the Hotel Sector in order to obtain a theoretical basis to raise the importance of responsible tourism worked on the property investigated and what it affects in the local communities. It was found that in addition to providing services and products the responsible tourism worked in the Hotel Villa Triacca Eco Pousada helps to boost the generation of income as well as employment, as well as enhances local commerce. However, it is recommended that the Hotel effectively consolidate its relationship with the local community so that there is greater involvement between the two parties. This will allow the generation of regional employment, causing the local economy to leverage, which will support social and environmental responsibilities. It is recommended that special attention be paid to social responsibility, since strengthening this strand encourages the development of the local economy.

Keywords: Responsible Tourism. Rural tourism. Local Development.

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	7
1.1 OBJETIVOS	8
1.1.1 Objetivo geral	8
1.1.2 Objetivos específicos	8
1.2 JUSTIFICATIVA	8
2. REFERENCIAL TEÓRICO	10
2.1. Abordagem conceitual: O Turismo no contexto rural	10
2.2. Turismo Responsável e o Setor Hoteleiro	12
3. METODOLOGIA	19
4. ANÁLISE DE DADOS	21
4.1 Caracterização do Hotel Villa Triacca Eco Pousada	21
4.2. A percepção do proprietário do Hotel em relação ao Turismo Responsável	25
4.3. Responsabilidade Social	27
4.4 Responsabilidade Ambiental	28
4.5. Responsabilidade Econômica	29
5.CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
REFERÊNCIAS	35
APÊNDICE A	37

1.INTRODUÇÃO

O presente estudo tem por objetivo analisar a aplicabilidade do turismo responsável no setor hoteleiro, fazendo um estudo de caso no Hotel Villa Triacca Eco Pousada, que é situado em uma comunidade rural na região do PAD/DF.

No Brasil o turismo é visto como uma nova concepção estratégica, e deve ser entendido como um conjunto de bens e serviços que promovam um desenvolvimento justo socialmente e equilibrado economicamente. Manter, valorizar e proteger as paisagens naturais e sua diversidade biológica, assim como o patrimônio histórico-cultural, é a base essencial para o desenvolvimento responsável do turismo, contribuindo para a sua manutenção em longo prazo (SALVATI, 2002).

Com o passar do tempo, surgiu a necessidade de responsabilidade no turismo, pois desde as últimas décadas é notório o impacto que o turismo tem causado. Uma preocupação com preservação com os recursos naturais vem tomando frente dos empreendedores do setor hoteleiro.

Dessa forma o Turismo responsável surge como uma reação ao mal-estar gerado pelo crescimento turístico, resultado de muitos impactos negativos ao meio ambiente, na economia, na cultura e na sociedade.

Portanto, pode-se constatar que o Turismo Responsável surge como uma alternativa para o desenvolvimento do turismo, não só para a conservação do meio ambiente, e também no ajuste e melhoria condições das comunidades. Logo, ao desenvolver o Turismo Responsável é de muita relevância utilizar planejamento e gestão, como forma de minimizar os impactos que a atividade turística exercerá na localidade.

O setor de turismo e hotelaria, apresentam grande parte da mão-de-obra da população que são economicamente ativas. Observa-se que existe grande número de investimentos na construção de hotéis de lazer e negócios. Sendo assim, pode-se dizer que a hotelaria se trata de uma indústria do futuro por ser uma atividade que emprega um grande percentual de trabalhadores em várias atividades que estão totalmente interligadas.

Portanto, o trabalho a seguir tem por objetivo apresentar uma análise em relação turismo no contexto rural, assim como verificar os atores sociais envolvidos no segmento do turismo responsável e no setor hoteleiro, fazendo um estudo de caso sobre a aplicabilidade do turismo responsável no setor hoteleiro no Hotel Villa Triacca Eco Pousada, situado na região do PAD-DF.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 *Objetivo geral*

- O presente estudo visa analisar as práticas voltadas ao Turismo Responsável no setor hoteleiro, fazendo um estudo de caso no Hotel Villa Triacca Eco Pousada, situado no PAD-DF, Distrito Federal.

1.1.2 *Objetivos específicos*

- Realizar pesquisa bibliográfica sobre o Turismo Responsável e sobre as peculiaridades dos meios de hospedagem;
- Identificar as variáveis que envolvem o Turismo Responsável;
- Elaborar roteiro de entrevista de teor qualitativo;
- Caracterizar o Hotel foco do estudo;
- Entender a percepção do proprietário do hotel em relação a importância do Turismo Responsável;
- Identificar as práticas voltadas para o turismo responsável no hotel em questão;
- Propor sugestões de melhorias tendo como base o referencial teórico realizado.

1.2 JUSTIFICATIVA

Em virtude da globalização e os avanços tecnológicos, que permitiram a modernização e expansão do turismo, com novas comodidades, facilidade de transporte, os novos meios de atividades explorativas no turismo entre outros fatores, o presente estudo fez se importante para conscientização da necessidade de um turismo responsável no âmbito rural, visto que a atividade econômica em questão pode trazer prejuízo, quando não consciente ao meio ambiente, a cultura local e aos aspectos sociais.

Atualmente as práticas sustentáveis sozinhas não permitem um turismo que englobe todos os fatores que o rodeiam, mas a vertente responsável pode contribuir para que o crescimento do setor hoteleiro pertencentes no turismo rural ocorra fazendo o uso dos recursos naturais de maneira consciente, com respeito as comunidades locais entre outros, ao mesmo tempo em que os turistas podem ter suas experiências.

Em dias atuais, há hotéis que já se enquadram no turismo responsável, porém não é uma realidade que se aplica a todos, e diante dessa situação o presente relatório abordará um estudo de caso no Hotel Villa Triacca Eco Pousada, para assim abordar na prática como que a adoção de ações responsáveis podem proporcionar um turismo melhor no setor hoteleiro rural.

Diante disso esta pesquisa visa aprofundar o estudo sobre o segmento hoteleiro, especificamente no hotel estudado, segmento este que aproximam os turistas não só com a natureza, mais também com a comunidade e a cultura local. Assim, se faz necessário este estudo, pois aborda a importância de trabalhar o tripé do Turismo Responsável (social, econômico e ambiental) no âmbito do turismo rural.

Em congruência ao tema abordado, o Responsible Travel (2018) entende, portanto, o turismo responsável como um meio de melhorar os lugares para se morar ao mesmo tempo em que se tornam melhores lugares para se visitar. De modo que a própria comunidade seja beneficiada e assim esteja também disposta a colaborar com o turismo local, pois quando percebem que são respeitadas e tratadas com justiça, se tornam mais abertas aos turistas para conhecerem sua cultura, o seu povo e a sua natureza

Assim, o turismo rural e responsável é um tema bastante relevante ao Agronegócio, pois está totalmente relacionado a atividades no meio rural, onde faz parte da realidade de moradores de comunidades rurais.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

É correto afirmar que o turismo pode contribuir positivamente para o desenvolvimento socioeconômico e cultural dos destinos turísticos, contanto também é certa a afirmação que o turismo tem seu contraponto, onde sem o devido cuidado e planejamento adequado, este mesmo turismo pode degradar o ambiente natural, as estruturas sociais e a herança cultural dessas populações.

É de suma importância ressaltar que o turismo responsável não se restringe unicamente a preocupação com a sustentabilidade do meio ambiente, mas também visa fazer referências aos outros aspectos que visam minimizar os impactos culturais e sociais do turismo.

Contanto, a seguir será apresentado o embasamento teórico dos temas relevantes à execução do estudo que visa entender o Turismo no contexto rural, bem como compreender a aplicabilidade do turismo responsável no setor hoteleiro. Para tanto, busca-se conceituar o turismo no contexto rural.

Por fim, faz necessário elaborar um levantamento sobre as peculiaridades do Turismo Responsável e o Setor Hoteleiro, visando compreender sua aplicabilidade no hotel estudado em questão.

2.1. Abordagem conceitual: O Turismo no contexto rural

Observa-se atualmente uma valorização do espaço rural, no qual diversas atividades passam a ser incorporadas nesse meio. O turismo enquanto atividade econômica está cada vez mais presente no âmbito rural.

Segundo Souza (2016), o conceito de Turismo pode ser entendido como a combinação de relação complexa entre produção e serviços, no qual há uma integração entre a prática social com base cultural, com herança histórica, a um meio ambiente diverso.

Portanto, desse ponto de vista o turismo pode ser compreendido como atividade econômica que une a oferta de produtos e serviços, observando que essa oferta integra o âmbito social ao cultural proporcionando um ambiente diversificado.

Brandão, Barbieri e Reyes Junior (2015) definem o turismo como:

O conjunto de atividades que as pessoas realizam durante viagens e estadas a lugares distintos de seu entorno habitual, por um período inferior a um ano, com fins de lazer, negócios e outros motivos não relacionados com o exercício de uma atividade remunerada no lugar visitado (OMT, 2001 apud BRANDÃO; BARBIERI; REYES JUNIOR, 2015, p. 502).

Infere-se que para esses autores o turismo é quando pessoas procuram um local onde seja distinto da realidade na qual é vivenciada, afim de lazer ou negócios.

Brandão, Barbieri e Reyes Junior (2015), afirmam que o turismo sustentável é um conceito e não uma modalidade, ou seja, não faz parte da segmentação do turismo, mas foi incorporado no turismo com o objetivo de unir as práticas turísticas ao meio ambiente.

Portanto para eles, o turismo sustentável não faz parte da segmentação do turismo, pois afirmam que é um conceito.

O turismo, segundo Britto e Fontes (2002, p.30) é “um instrumento de desenvolvimento econômico e social (qualidade de vida) da maior relevância, dentro de um universo de serviços e tecnologias avançadas”. Infere-se que o turismo pode ser exercido por qualquer pessoa ao visitar lugares diferentes de sua moradia como o intuito de lazer ou outro tipo de objetivo, ao qual a remuneração não se inclui dentre os objetivos das visitas ou viagens.

A atividade de destaque do turismo é a hotelaria e traz o papel de planejar entre suas práticas e seus objetivos a responsabilidade pensada nos âmbitos social, ambiental e econômica (SILVA, 2012).

Assim, o autor destaca a atividade principal do turismo como sendo a hotelaria ressalta suas práticas e seus objetivos enquadradas nas três vertentes da responsabilidade, sendo elas: social, ambiental e econômica.

Nos dias atuais, diversos setores se segmentaram em busca do alcance de novos mercados e na tentativa de atender a demandas cada vez mais distintas. No turismo podemos observar essa segmentação quando nos deparamos com o turismo ecológico, o turismo cultural e o turismo rural. Para um melhor entendimento do tema central do estudo, é importante entender o conceito da segmentação do turismo enquanto turismo rural.

Para Gonçalves (2016)

O turismo rural trata de uma oferta de atividades recreativas, alojamentos e serviços, que tem como base o meio rural, especialmente aos habitantes das cidades que buscam gozar suas horas de lazer, descanso ou férias, em contato com a natureza e junto à população local (ARAÚJO, 2000, p. 31 apud GONÇALVES, 2016, p. 6).

Pode-se entender que, o turismo rural refere-se ao desenvolvimento de atividades relacionadas ao turismo no meio rural, ou seja, e o turismo aliado a natureza.

Aproveitando o contraponto do turismo desencadeado no campo observa-se a existência de um conceito que possui relação direta com o turismo rural e com a natureza, principalmente, com a sustentabilidade dessa natureza, já que apesar de capitalista, o mundo atualmente tem abordado mais as práticas sustentáveis.

A atividade do turismo rural ganhou destaque quando as novas atribuições da agricultura passaram a desenvolver atividades não agrícolas, em que para atender as necessidades da sociedade tornou-se mais dinâmico a economia do espaço rural. “o turismo rural pode ser explicado por duas razões: pela necessidade de diversificação da fonte de renda do produtor rural e de agregação de valor ao produto; ou pela necessidade da sociedade urbana de retorno as raízes rurais e ao contato com a natureza” (SILVA et al ,2017, p. 435). São esses os fatores que explicam o surgimento do turismo rural.

Infere-se, portanto, que a partir de uma necessidade de uma variação de fonte de renda, o produtor rural notou que o turismo rural seria uma alternativa. Também com a demanda de moradores urbanos retornarem a suas raízes rurais, a fim de retomar contato com a natureza.

Surge a necessidade do produtor rural diversificar sua renda, agregando valor em seus produtos, assim “O turismo rural busca a valorização do patrimônio cultural e natural, conservando raízes e divulgando costumes, trabalhando com a perspectiva e manutenção do homem no campo.”. (FORTES, 2017, p.53). O autor aborda também que o turismo rural pode ser agregado a atividade econômica da propriedade.

Analisa-se que o turismo rural vem como forma alternativa de renda, visto que agrega valores e aumenta a atividade econômica de muitas famílias que vivem no meio rural.

O turismo rural fornece bens e serviços e ainda pode “[...] potencializa a geração de renda e emprego, valorizando e estimulando o comércio local, ao dar oportunidade às pessoas de realizarem outras atividades sem que saiam de sua região, evitando assim o êxodo rural.” (OLIVEIRA, 2016, p.35).

Percebe-se que o turismo rural trás segurança de trabalho a famílias que vivem no meio rural, possibilitando assim que estas pessoas não saiam de suas comunidades de origem, pois oportunidades de empregabilidade passam a surgir com a demanda do turismo, assim cada vez mais é valorizado o comércio local.

2.2. Turismo Responsável e o Setor Hoteleiro

O cenário do setor turístico vem se diferenciando cada vez mais. Como visto na seção anterior, novos segmentos e novas formas de turismo surgiram. O turismo rural que pode ser entendido como um segmento turístico desenvolvido no campo com suas peculiaridades pode ser unido ao turismo responsável, ganhando características responsáveis.

De acordo com Koch, Junqueira e Anjos (2017), no turismo responsável os fatores econômicos, ambientais e socioculturais são interdependentes, pois este aborda os atuais e

futuros impactos econômicos, sociais e ambientais no contexto do turismo, atendendo as demandas do mercado.

Infere-se que para esses autores os fatores socioculturais, ambientais e econômicos são interdependentes, visto que os mesmos afirmam que tais fatores abordam não só impactos atuais, como também os que estão por vir.

Souza (2014, p. 83.) ressalta que “O Turismo Responsável não é outro segmento ou nicho de turismo, não é um tipo de turismo, e sim uma forma de se fazer turismo.”.

Assim, compreende-se que o turismo responsável é uma forma de fazer turismo e não um seguimento.

O turismo responsável enquadra-se então como uma receita de se fazer turismo. Desse ponto de vista, podemos observar uma contraposição do turismo responsável com o turismo sustentável.

Enquanto o turismo sustentável é considerado pelo Ministério do Turismo (2015) como o tipo de turismo de cunho econômico que protege o ambiente e os recursos naturais nele existentes. O turismo responsável é,

[...] o turismo que promove a responsabilidade com o meio ambiente através do seu uso sustentável; responsabilidade em envolver as comunidades locais no setor do turismo, responsabilidade pela segurança e proteção dos visitantes, com um governo, empregados, empregadores, sindicatos e comunidades locais responsáveis (GOODWIN, 2012. p. 07, tradução nossa).

Portanto, os termos turismo responsável e turismo sustentável são considerados conceitos e não uma modalidade, ou seja, não faz parte da segmentação do turismo, mas foi incorporado no turismo com o objetivo de unir as práticas turísticas a responsabilização socioambiental, no qual o turismo sustentável tem ligação direta com o ambiente e o turismo responsável possui uma relação tanto com o ambiente quanto com o social.

Salvatti (2004) apresenta um conceito, onde o mesmo transcreve uma preocupação em relação melhoria da qualidade de vida das comunidades locais, não só a melhoria como por muitas vezes a inclusão.

O turismo responsável, no contexto de uma estratégia para a sustentabilidade ampla dos destinos turísticos, é aquele que mantém e, onde possível, valoriza as características dos recursos naturais e culturais nos destinos, sustentando-as para as futuras gerações de comunidades, visitantes e empresários (Salvatti, 2004, p. 16).

Infere-se aqui uma alternativa que o conceito de sustentabilidade não prioriza, que é a inclusão e melhoria da qualidade de vida das comunidades locais.

Dentre as várias oportunidades para se investir no turismo responsável, a valorização das tradições locais e conseqüente resgate é nítido. Pois “manifestações culturais que podem

se enfraquecer com a dinâmica social e virtual dos dias atuais tem uma chance de manterem vivas suas raízes a partir do despertar do interesse da própria comunidade com sua história” (KOCH; JUNQUEIRA; ANJOS, 2017, p. 51).

Infere-se que a comunidade tem importância fundamental pois, a partir do momento em que a população local começa a resgatar suas tradições locais, passa a dar oportunidade no seguimento do turismo responsável.

Em 2004 a Responsible Travel fundou o Prêmio de Turismo Responsável, que depois passou a ser a nível mundial, em que os vencedores ganham por categorias, sendo elas: melhor acomodação para acesso de deficientes, melhor acomodação para emprego responsável em que o empregado recebe salários justos, com boas condições de trabalho, além de valorizar as habilidades das pessoas locais, melhor iniciativa de bem-estar animal, melhor contribuição para a conservação da vida selvagem, melhor atração do patrimônio cultural, melhor destino para turismo responsável, entre outros (RESPONSIBLE TRAVEL, 2018).

Dentre as premiações o Brasil por duas vezes foi altamente recomendado, apesar de não ser o ganhador, no ano de 2008 com o Refúgio Ecológico Caiman, localizado no Mato Grosso do Sul, na categoria de premiação para a “Melhor conservação de espécies ameaçadas ou área protegida”. E em 2009, com o Estrela, do Rio Grande do Sul, na categoria de “Melhor operadora de turismo para o envolvimento cultural”. Somente em 2013 chegou a vencer a categoria de “Melhor destino para o turismo responsável” no município de Bonito no Mato Grosso do Sul, e desde então não chegou a ganhar outro prêmio (RESPONSIBLE TRAVEL, 2018).

A Responsible Travel (2018) vê, portanto, o turismo responsável como um meio de melhorar os lugares para se morar ao mesmo tempo em que se tornam melhores lugares para se visitar. De modo que a própria comunidade seja beneficiada e assim esteja também disposta a colaborar com o turismo local, pois quando percebem que são respeitadas e tratadas com justiça, se tornam mais abertas aos turistas para conhecerem sua cultura, o seu povo e a sua natureza.

Portanto, compreende-se a partir do que a Responsible Travel afirma, o turismo responsável é uma alternativa com que sejam melhorados os lugares, tanto para moradores locais quanto para os empreendedores ou seja, a comunidade local também se beneficia, uma vez que esteja disposta a colaborar com o turismo local.

Já para Harold Goodwin, como já aqui citado, explica o turismo responsável como uma tomada de responsabilidade que respondam e resolvam os problemas de sustentabilidade em relação ao social, econômico e ambiental.

[Turismo Responsável] tem a ver com fazer algo. Tem a ver com fazer a diferença. É nos destinos que turistas e comunidades locais interagem na natureza local e no ambiente sociocultural. É nos destinos que o turismo precisa ser administrado para que minimize os impactos negativos e potencialize os positivos. A administração do turismo nos destinos não pode ser reduzida à agenda ambiental, é também importante considerar os aspectos econômicos e sociais que surgem nos destinos [tradução livre]. (GOODWIN, 2012 apud GOODWIN; FONT; ALDRINIQUE, 2012, p.399).

Infere-se, que é preciso tomar as decisões de acordo com a localidade vivenciada, tendo em vista que cada local possui suas peculiaridades diferenciadas. Contudo, preocupa-se em alertar que as decisões precisam ser tomadas localmente, já que os destinos do mundo são muito diversificados e os problemas e as questões mudam de local para local.

Goodwin afirma que “Turismo Responsável não se trata de se criar longas listas de verificações, mas sim de se identificar as questões econômicas, sociais e ambientais as quais sejam importantes localmente e ultrapassá-las” (GOODWIN, 2012, p.08). Nota-se aqui que o autor coloca em evidência os três pontos importantes: econômico, social e ambiental.

Portanto podemos denotar que os pilares do turismo responsável são: a integridade ambiental, justiça social e maximizar os benefícios econômicos locais (GOODWIN, 2012).

Agregado com esse pensamento de Goodwin, é de suma importância citar o documento “Responsible Tourism in Cape Town”:

Turismo Responsável tem a ver com legalidade e as consequências do turismo – para o meio-ambiente, comunidade local e economia local. Turismo Responsável não acontece somente em lugares de ambientes naturais – Qualquer negócio de turismo, localizado em metrópoles em desenvolvimento, um deserto, zona rural, ilha subtropical, cidade medieval – pode estar relacionada com operações de Turismo Responsável. Turismo Responsável é de responsabilidade de grandes negócios – O administrador do menor negócio de turismo já está praticando Turismo Responsável [tradução livre].¹² (ÁFRICA DO SUL, 2007, p.02).

Nesse documento é perceptível notar que a importância e a responsabilidade da realização do turismo responsável é de todos.

A Declaração da Cidade do Cabo, de 2002, documento que não só conceitua o turismo responsável, como também o caracteriza:

Minimiza os impactos negativos sociais, econômicos e ambientais; Gera mais benefícios econômicos para a população local e melhora o bem-estar das comunidades receptoras, melhorando as condições de trabalho e o acesso ao mercado de trabalho; Envolve pessoal local nas decisões que afetam suas vidas e oportunidades; Traz contribuições positivas para a conservação do patrimônio natural e cultural, e para a manutenção da diversidade mundial; Oferece experiências mais interessantes para os turistas por meio de conexões mais significativas com moradores do local, maior compreensão das questões culturais, sociais e ambientais; Oferece acesso a pessoas com deficiência; É culturalmente sensível, estimulando o respeito entre turistas e anfitriões, fortalecendo a confiança e o orgulho locais. (ÁFRICA DO SUL, 2002, p. 02).

Portanto, o documento apresenta não só o conceito de turismo responsável, como também denota suas características, onde ressalta que é vital a minimização para os impactos nas três vertentes do turismo responsável, estas quais sendo: sócias, ambientais e econômicas.

Se faz necessário aqui, abordar o conceito de hotel que diferencia nos demais tipos de hospedagens, para que assim haja a conotação do turismo responsável em hotéis.

A hotelaria é um componente essencial para o desenvolvimento do turismo. Devido a sua complexidade, esse setor abrange heterogeneidades quanto ao tipo de organização, segmentação, tamanho e público-alvo. A hospedagem pode se dar em diversos tipos de instalações, com os mais variados propósitos, refletindo assim, no tipo de turista que será atendido. Obter um posicionamento no mercado hoteleiro não é uma tarefa fácil, uma vez que esse ramo se torna ainda mais diversificado e competitivo (SILVA; MOTA, 2010, p.2).

As definições de hotel demonstram que o produto principal de um hotel é a acomodação (que é um serviço) seguido por outros serviços, que podem ser alimentação, lazer, salas para reuniões e congressos, informações turísticas, serviços de quarto, lavanderia entre outros. (LEMOS; ERDMANN, 2018, p.2).

Na visão de Castelli (2002) a definição de hotel parte do mesmo princípio de acomodação, mais é vista como um estabelecimento comercial de hospedagem, que oferecem desde quartos mobiliados, com banheiros, que pode ser tanto para ocupação rápida ou temporária, além de oferecer serviço completo de alimentação.

Infere-se, que o princípio é a hospedagem, que é um serviço oferecido, seguido de outros serviços, como por exemplo a alimentação.

Entretanto temos recentemente uma definição em que ressalta que “Hotéis são estabelecimentos de hospedagem temporária, com ou sem alimentação, variedade de serviços e conforto. É a opção mais utilizada para quem está em viagem, seja a lazer ou a negócios. Possui serviço de recepção 24 horas, variando com a categoria, podendo atender até 24 horas com a recepção aberta e por telefone, com serviços no quarto, de acordo com as necessidades de cada cliente. Oferecem menos serviços que os resorts, mas, podem ter a mesma qualidade nas acomodações. Os pré-requisitos para classificação variam de acordo com cada categoria, ou seja, quanto mais estrelas o hotel tiver, mais conforto e comodidade o hóspede vai ter.” (BARROS, 2018).

Ao apresentar definições de Hotéis, surge a necessidade de abordar o Turismo Responsável em Hotéis.

Sobre a responsabilidade socioambiental em hotéis- fazenda Souza, Sobral e Melo (2015) apontam que:

A responsabilidade socioambiental desenvolvida pelas empresas surge como fator determinante de uma nova era que traz no compromisso com a sociedade uma forma de melhoria das condições atuais da coletividade, facilitando ou reordenando a vida em sociedade e objetivando torná-la, do ponto de vista qualitativo, melhor para todos (VIRGINIO; FERRNANDES, 2011 apud SOUZA; SOBRAL; MELO, 2015. p.108)

Dessa forma, o turismo responsável no setor hoteleiro abrange um conjunto de boas práticas socioambientais desenvolvidas pelos dirigentes dos hotéis em busca da redução de fatores negativos relacionados às suas atividades.

O turismo pode impactar de maneira positiva ou não os seus destinos, e para que a economia local seja beneficiada é necessária uma construção responsável na qual todo o setor trabalha conjuntamente. Os clientes, a comunidade local, os colaboradores, os fornecedores e as organizações governamentais ou não têm o seu papel para concretização desse segmento de turismo. Regulamentações e políticas com cunho sustentável são exemplos de mecanismos de incentivo a responsabilidade ambiental e social também, uma vez que a própria comunidade pode ser instruída quanto as práticas de preservação. As empresas turísticas também devem procurar aproximar e envolver a comunidade local para que ocorra o respeito mútuo entre eles com os turistas que devem ter a conscientização do respeito para com o patrimônio artístico, arqueológico e cultural (SERRA, 2015).

Observa-se que são vários os fatores que determinam se o turismo é responsável ou não em um determinado destino.

No turismo responsável, as relações sociais decorrentes no processo têm como ponto principal “[...] o equilíbrio amplo e irrestrito de benefícios e responsabilidades. Desse modo, tanto visitantes quanto visitados são chamados à reflexão sobre suas ações no processo turístico e às consequências das mesmas.” (GABRIELLI, 2017, p.93).

Percebe-se que tanto o turista, quanto os funcionários que os recebem e a própria comunidade local, têm responsabilidades, e assim se faz necessário o equilíbrio entre as ações de ambos para que exerçam o turismo responsável de forma coerente.

Dentre os setores que participam do Produto Interno Bruto- PIB do turismo, os estabelecimentos hoteleiros são fundamentais para o seu desenvolvimento econômico. A hotelaria, portanto, é essencial para o turismo já que os turistas procuram hospedagens que lhe ofereçam segurança, alimentação entre outros serviços garantindo-lhes experiências agradáveis (BRAZ, 2006).

Contanto “o desenvolvimento do setor hoteleiro deve ocorrer de maneira harmoniosa com a natureza e com o ambiente rural utilizando-se dos recursos naturais e culturais

existentes numa determinada região” (SILVA; PANDOLFI, 2015, p.7). Para isso os gestores ambientais devem procurar viabilizar estratégias que minimizem os impactos ambientais na construção de um setor hoteleiro.

Portanto, muito mais que desenvolvimento econômico, o Turismo Responsável e o Setor Hoteleiro fortalece no desenvolvimento da comunidade local em variáveis questões, tais estas de base sociais, ambientais e econômicas, fortalecendo, potencializando e dando mais visibilidade a comunidade.

3. METODOLOGIA

O presente relatório caracteriza-se como um estudo de caso realizado no Hotel Villa Triacca Eco Pousada, situado na região do PAD-DF, Planaltina-DF, que representará em parte a realidade da aplicabilidade do turismo responsável no setor hoteleiro. Para Pádua (2007, p.74), o estudo de caso, “[...] não pode ser considerado uma técnica que realiza a análise do indivíduo em toda a sua unidade, mas é uma tentativa de abranger as características mais importantes do tema que se está pesquisando, bem como seu processo de desenvolvimento.”. Logo, o estudo permitirá uma visualização do tema abordado em um caso real.

Para alcance do objetivo, realizou-se uma pesquisa bibliográfica, pois tem como fonte obras e citações disponíveis em artigos de revistas científicas dissertações, teses e livros, explicando os conceitos de Turismo Rural, e o Turismo Responsável no Setor Hoteleiro a fim de obter uma fundamentação teórica para levantar a importância do turismo responsável e a sua necessidade frente ao crescimento do setor hoteleiro. Segundo Prodanov e Freitas (2013), a revisão de literatura contextualiza o trabalho, apontando a criação intelectual de outros autores ao passo que evidencia o campo de conhecimento que já está estabelecido, e que pode receber novas contribuições a partir de outras pesquisas. “Através da revisão de literatura, você reporta e avalia o conhecimento produzido em pesquisas prévias, destacando conceitos, procedimentos, resultados, discursões e conclusões relevante para o seu trabalho.” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p.79).

Como instrumento da coleta de dados, foi elaborado um roteiro de entrevista semiestruturado, disponível no Apêndice A. Apesar das perguntas terem sido formuladas previamente, o entrevistado teve a liberdade para responde-las, foi feita uma visita no hotel, onde a entrevista realizada foi gravada com a autorização do entrevistado. A coleta de dados ocorreu no mês de junho de 2018.

A entrevista tem caráter exploratório, em que “[...] serão permitidas eventuais indagações ou levantamento de dados e informações que não estejam contempladas no formulário.” (KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010, p.62). Assim, são feitos absorvidos não só as informações prescritas no formulário, mais também indagações extras que são mencionadas pelo entrevistado.

O estudo tem aspecto qualitativo pois, “Aqui se analisa o exame da natureza, do alcance e das interpretações possíveis para o fenômeno estudado; não se restringe a uma contagem ou a uma descrição, mas busca-se a essência do fenômeno ou teoria.” (BONAT,

2009, p. 12). Ou seja, o estudo vai muito além de uma simples descrição , ele respalda a teoria.

Assim, realizada a coleta de dados, foram feitas a organização das respostas obtidas, a fim de atender os objetivos prescritos neste trabalho.

4. ANÁLISE DE DADOS

Em relação à discussão anteriormente levantada ao Turismo Responsável, a seguir será abordado todas as informações coletadas na propriedade investigada, enfatizando os aspectos referentes ao que foi proposto no objetivo do trabalho.

4.1 Caracterização do Hotel Villa Triacca Eco Pousada

A propriedade investigada tem como nome Villa Triacca Eco Pousada, está localizada na Rodovia BR 251, Km 6, s/n - Paranoá, Brasília - DF, 73370-994. Está situado a 60 km do centro de Brasília.

O hotel fica dentro de uma fazenda que tem outras funcionalidades além da hospedagem. A área que é ocupada dentro da fazenda para o hotel é de 7 hectares, mais a fazenda como um todo possui 300 hectares, que são destinadas a atividades agrícolas.

A seguir as fotos da fazenda, com todas suas atividades agrícolas, em nela exercida.

Figura 1- Foto da fazenda



Fonte: Villa Triacca Eco Pousada (2018).

A figura 1 é uma foto da fazenda, onde é notório que a fazenda tem sua mata preservada, e que apesar de ser situada em uma região potencialidade pela agricultura ela

possui o percentual que é determinado por lei de mata virgem intocável. É possível ver o hotel em meio a mata.

Na figura 2 é perceptível observar com mais clareza a mata preservada aos arredores observa-se a lavoura, nessa parte é onde funciona a parte agrícola, são feitas plantações de cultivares predominantes na região.

Figura 2- Mata preservada na fazenda.



Fonte: Villa Triacca Eco Pousada (2018).

Conforme foi analisado na figura 2, percebe-se uma preservação da mata onde o próprio entrevistado relata que para a construção do hotel não foi preciso desmatar, o mesmo ainda afirma que o estabelecimento é “embrenhado” na mata. Constata-se que de fato há essa preocupação com a preservação ambiental.

A figura a seguir demonstra uma colheita agrícola realizada na fazenda, aqui é notório observar uma das atividades agrícolas sendo realizada na propriedade. A mesma, por ser bastante extensa, apesar de possuir sua reserva intacta, a agricultura também está presente.

Figura 3- Atividade de colheita sendo feita na fazenda.



Fonte: Villa Triacca Eco Pousada (2018).

Conforme analisado na figura 3, percebe-se que por possuir mais de 300 hectares a fazenda possui além do Hotel, atividades voltadas a agricultura. Como mostrado na imagem uma colheita sendo realizada na propriedade.

O entrevistado, ao ser questionado sobre quanto tempo o hotel existe, faz uma analogia dando uma retrospectiva do que antecede o hotel explicando que o hotel estudado em questão é localizado dentro da reserva de uma fazenda. Fazenda está, na qual ele reside a mais de 40 anos. Assim se faz necessário fazer uma caracterização da fazenda como um todo, para adentrarmos no Hotel Villa Triacca Eco Pousada.

Ao ser questionado em relação a quanto tempo o hotel desenvolve práticas turísticas, o entrevistado menciona: “[...] desde que ele iniciou em 2011 foram abertas as primeiras unidades sempre foi aberto ao turismo [...]”. Aqui infere-se as práticas de turismo rural, onde ele enfatiza que desde o início o Hotel, já eram desenvolvidas atividades turísticas.

Ainda nessa analogia o entrevistado complementa a sua resposta mencionando: “[...] possuímos dois públicos distintos, durante a semana recebemos um público bem forte executivo que ajuda a manter e otimizar o hotel, que é o público do Agronegócio, em função

da região ser um polo do agronegócio [...]”. Portanto, aqui ele, ressalta a importância que o Hotel tem na região que é um polo forte no setor do Agronegócio.

Contanto, ele indaga: “[...] também recebemos os nossos hóspedes, que querem conhecer nosso hotel, e por muitas vezes conhecer nossa região [...]”. Infere-se a percepção dos hóspedes em relação ao Turismo Responsável praticado no Hotel, onde por muitas vezes o hotel faz ponte/ligação em relação aos hóspedes com a comunidade.

Como mencionado neste estudo, Koch, Junqueira, Anjos (2017) trazem uma definição em que eles afirmam que a comunidade tem importância fundamental, pois a partir do momento em que a população local começa resgatar suas tradições locais, passa a dar oportunidade no seguimento do turismo responsável. O entrevistado em questão, mostra claramente em suas conotações que grande maioria dos seus hóspedes ao se hospedarem no seu Hotel, também querem conhecer a comunidade e suas tradições locais. Pois o próprio ressalta que o Hotel procura trazer alimentos locais, a fim de demonstrar a cultura local da região otimizando a sua comunidade, dando mais visibilidade, empregabilidade e assim gerando um aumento da economia local.

A imagem 1.4 mostra com mais clareza o Hotel Villa Triacca Eco pousada, trazendo uma vista panorâmica, onde é possível ter uma visão do hotel.

Figura 4- Panorâmica do Hotel Villa Triacca Eco Pousada



Conforme analisado na figura 4, percebe-se a panorâmica do Hotel. Dada visibilidade do estabelecimento. É possível ver a complexidade do mesmo, seus dois logos, a mata e a sede do Hotel com seus apartamentos.

Foi entrevistado o proprietário do Hotel Villa Triacca Eco Pousada, ele possui 53 anos, é morador local a mais de 40 anos, contanto a Pousada existe a pouco mais de 6 anos. Quando questionado quais são as atividades desenvolvidas no hotel, o entrevistado menciona: “[...] Descanso, mergulho, pesca esportiva e trilhas [...]”.

Quando questionado a respeito das atividades turísticas desenvolvidas no hotel o entrevistado faz ênfase que: “[...] são poucas as atividades desenvolvidas na Pousada, e são todas voltadas ao descanso e ao silêncio. A prioridade é a tranquilidade, não temos nenhuma atividade de barulho [...]”.

Ainda sobre essa problemática de atividades desenvolvidas no hotel, ele ressalta que:

Entrevistado: Possuímos uma bela mata, onde é possível fazer uma trilha, onde se encontra uma nascente que é bem preservada, a caminhada na mata é guiada por um funcionário do hotel, ou a pessoa pode fazer sozinha pois é bem tranquilo e possui sinalização no percurso. Nós temos também piscinas aquecidas, dois lagos, um deles com pedalinhos no qual também pode ser feita pesca esportiva, o outro com peixes no qual pode realizar mergulho com snorkel. Nós costumamos dizer que o nosso lema é: “Um bom lugar para se ler um livro”.

Inferese que o entrevistado percebe que suas atividades remetem a tranquilidade, porém ele ressalta e detalha a qualidade de tais.

No bloco a seguir, notaremos a percepção que o dono do Hotel tem em relação ao termo Turismo responsável e os entraves dessa vertente implantada em sua propriedade.

4.2. A percepção do proprietário do Hotel em relação ao Turismo Responsável

Aqui o entrevistado relata seu ponto de vista em relação ao Turismo responsável, onde indaga sobre tudo que o motivou a implantar essa vertente em sua propriedade, fala de suas dificuldades e entraves na implementação e relata a importância que o Turismo Responsável tem no seu hotel.

Ao ser questionado sobre o que é o Turismo Responsável, ele responde mencionando o tripé do Turismo Responsável: “[...]é a responsabilidade com o social, ambiental e com o econômico. Primamos empregar pessoas da região, preservação da água, da natureza, da fauna e da flora, colocamos na nossa mesa produtos da região [...]”. Percebe-se que, ele tem um conhecimento aprofundado de tal atividade exercida no seu hotel.

Ao analisar sua percepção é contundente a analogia com a percepção de alguns autores citados neste estudo. Koch, Junqueira e Anjos (2017), ressaltam que no turismo responsável os fatores econômicos, ambientais e socioculturais são interdependentes, pois este aborda os atuais e futuros impactos econômicos, sociais e ambientais no contexto do turismo, atendendo as demandas do mercado. Assim, Harold Goodwin, explica o turismo responsável como uma tomada de responsabilidade que respondam e resolvam os problemas de sustentabilidade em relação ao social, econômico e ambiental.

Quando questionado por que o Hotel tem essa vertente voltada para a responsabilidade, e há quanto tempo é desenvolvida ele responde:

Aos poucos estamos conseguindo colocar em prática, como o idealizador e mentor que enxerguei isso, como forma de realizar sua vontade de ter o hotel, colocando em prática a questão do turismo responsável, tanto que desde o princípio em 2011, na criação da pousada ele já havia colocado o “Eco” no nome. Estamos aprimorando com o tempo.

Ao perguntar o por que trabalha com essa vertente da Responsabilidade no hotel, ele responde: “[...]eu já tinha essa vontade antes mesmo de dar início a Pousada, por morar na fazenda há 40 anos, já possuía essa vontade de ter uma pousada voltada para essa vertente [...]”.

Em relação a importância do Turismo Responsável no seu hotel, ele responde:

Valorização tanto de pessoas quanto de produtos, eu vejo que é uma forma de marketing também, muito positiva por sinal, um atrativo que hoje em dia as pessoas estão valorizando muito isso e é uma coisa que está na gente, que faz bem para nós, e se faz bem para nós e nos deixam feliz, vão fazer as pessoas felizes também.

Percebe-se que o entrevistado tem uma percepção bem promiscua sobre o turismo responsável, onde o mesmo menciona a importância desse turismo dentro do hotel.

Já em relação aos entraves na implantação dessa vertente, o entrevistado fala:

Assim de dificuldade, me “pegou” o turismo responsável é tão natural, como se fosse uma coisa que já nasceu com a pousada, pois eu sempre trabalhei na terra, trabalhei com essa questão de preservação, tanto é que a fazenda preserva mais de 20% da PP, que é exigência legal, nós costumamos dizer que já fizemos um hotel embrenhado na mata. Uma dificuldade que temos ainda hoje é na reciclagem de lixo, na questão de responsabilidade do funcionário, tivemos dificuldade de formar equipe.

Infere-se contanto, que o entrevistado em questão tem uma formação muito ampla desse termo Turismo Responsável, e encara seus problemas como desafios, assim é notório uma relação clara com a definição que Salvati (2004), onde o autor demonstra uma preocupação maior com a inclusão e melhoria da qualidade de vida das comunidades locais, ponto este que o conceito de sustentabilidade não prioriza.

Contanto, observa-se que Salvati indaga sobre uma preocupação com a comunidade local, assim como o proprietário do hotel.

Com toda essa percepção do entrevistado enquanto ao que se remete ao turismo responsável, se fez necessário uma abordagem assídua sobre as três vertentes da responsabilidade, sendo elas: Social; Ambiental; e Econômica.

4.3. Responsabilidade Social

Neste bloco, o entrevistado faz suas conotações em relação aos preceitos da Responsabilidade Social, onde foram feitas perguntas relacionadas essa vertente.

Ao ser questionado que o hotel é situado em uma comunidade rural e se o mesmo dispõe de alguma atividade que beneficie os moradores locais, o entrevistado responde:

O que fazemos aqui é anualmente abrimos as portas para um grupo de idosos da comunidade local, onde eles passam o dia onde proporcionamos atividades e oferecemos um almoço. Esse ano fizemos para um grupo de crianças de uma escola de uma comunidade vizinha “Núcleo Rural Capão Seco”, onde foram premiados na escola, e vieram passar uma manhã aqui na pousada, onde puderam desfrutar da piscina, servimos um lanche para eles. Anualmente fazemos uma confraternização com os funcionários, fechamos o hotel para os hóspedes, a abrimos para nossos funcionários e colaboradores funestamente com seus familiares, onde eles são os convidados.

Em relação à atividade beneficente a comunidade foi possível perceber que eles fazem esse trabalho voluntário, mais ainda não tem um projeto concluso que vá mais a fundo nessa questão.

Quando questionado sobre a inserção da mão de obra, se advinda da comunidade local o entrevistado menciona: “[...] nossa equipe é toda moradora local, onde além dos 20 funcionários, temos outros colaboradores que prestam serviços quando preciso [...]”. é perceptível que toda equipe de funcionários é advinda da comunidade local, e que assim faz com que cresça uma geração de emprego, dando oportunidade de trabalho para os moradores da comunidade.

Remete ao que a Responsible Travel (2018) denota, portanto, o turismo responsável como um meio de melhorar os lugares para se morar ao mesmo tempo em que se tornam melhores lugares para se visitar. De modo que a própria comunidade seja beneficiada e assim esteja também disposta a colaborar com o turismo local, pois quando percebem que são respeitadas e tratadas com justiça, se tornam mais abertas aos turistas para conhecerem sua cultura, o seu povo e a sua natureza.

É relevante mencionar que quando questionado se há alguma prestação de serviço advindos de proprietários locais, o entrevistado menciona que: “[...] nós pegamos quase tudo

daqui da região local e de comunidades próximas, só não pegamos o que ainda não encontramos na região[...]”.

Assim é possível notar que os proprietários locais também se beneficiam com a existência do Hotel na região, pois além de gerar emprego interno, o hotel possibilita a comercialização dos produtos regionais, gerando emprego e elevando o social da região dando possibilidades de crescimento interno.

Com a vertente da responsabilidade social denotado pelo entrevistado, abordaremos a seguir a responsabilidade ambiental dado continuidade à esse seguimento.

4.4 Responsabilidade Ambiental

Aqui o entrevistado faz suas inferências ao que se trata da Vertente Ambiental, onde o mesmo narra os impactos ambientais, causados na região, qual preocupação com a preservação ambiental e se existe algum projeto/programa que promova a preservação e conscientização.

Quando questionado sobre qual impacto ambiental o hotel causou na região, o mesmo menciona: “[...] já fazíamos esse trabalho de conservação de preservação da natureza na fazenda, com a pousada continuamos com essa vertente caminhando para o lado do ambiental [...]”. Infere-se que mesmo antes da existência do Hotel já existia esse foco de preservação, assim com sua criação, deu-se continuidade ao trabalho de preservação. O entrevistado complementa dizendo que: “[...] nós não mexemos em nada da natureza para fazer o hotel, só mantemos o que já havia [...]”.

Portanto, compreende-se que as práticas de Responsabilidade Ambiental exercidas dentro do Hotel Villa Triacca Eco Pousada são efetuadas de maneira responsável.

Assim é congruente ao que Souza, Sobral e Melo (2015) apontam em relação a “[...] responsabilidade socioambiental desenvolvida pelas empresas surge com fator determinante de uma nova era que traz no compromisso com a sociedade uma forma de melhoria das condições atuais da coletividade [...]”. Aqui, os autores enfatizam que essa responsabilidade desenvolvida vem facilitando a vida em sociedade e objetivando torná-la do ponto de vista qualitativo, melhor para todos.

Foi possível notar que os responsáveis pelo hotel juntamente com sua equipe, vêm trabalhando nesse âmbito para que os cuidados ambientais cresçam de forma gradativa, porém é notório a falta de um projeto/programa que promova isso de uma forma clara e com responsabilidade. Eles fazem esse trabalho na informalidade e de maneira promiscua.

Logo, surge uma necessidade de legitimar um projeto nesse âmbito, para que assim a responsabilidade para com o meio ambiente seja mais eficiente e eficaz.

Ao que se remete a responsabilidade ambiental, o entrevistado norteia seus pontos trabalhados em sua propriedade.

A seguir, trabalharemos a responsabilidade econômica onde temos uma abordagem dos aspectos envolvidos neste meio, a fim de nortear essa vertente.

4.5. Responsabilidade Econômica

Neste bloco se faz inferências ao que se remete a responsabilidade econômica do Hotel Villa Triacca Eco Pousada, trazendo informações ao fator econômico e suas respectivas ações que interferem nas comunidades locais.

Foi possível fazer uma analogia ao que se remete a economia gerada através do Hotel, e também local. Observa-se que com a criação do estabelecimento na região, otimizou a renda local, dando empregabilidade para moradores das comunidades próximas. Por se tratar de uma região rural potencializada pela agricultura os empregos que antes eram limitados e destinados a somente um público alvo, com o Hotel foi possível constatar que movimentou a econômica local.

Além dos 22 funcionários registrados no estabelecimento, o entrevistado menciona que o número de pessoas envolvidas no progresso do mesmo é muito maior. O mesmo afirma que devido eles priorizarem todos os serviços e produtos sendo advindos da região, não só cresceu com a economia interna, mais também externa, otimizando de forma geral, a economia local.

Ao que se remete a concorrência, o entrevistado indaga sobre sua medida de defesa, expondo quais as medidas tomadas: “[...] apesar de não termos um hotel próximo ao nosso, nós consideramos concorrência os dos arredores e entorno. Até Pirenópolis GO nós consideremos concorrência, o que fazemos é o *benchmarking*[...]”. O mesmo ainda ressalta que essa é a forma que eles trabalham, visitando outros hotéis, buscando sempre novidades para que seu trabalho sempre seja aperfeiçoado.

Nesse sentido Goodwin (2012) afirma que um dos pilares do turismo responsável é “[...] maximizar os benefícios econômicos locais.”. Logo o entrevistado do hotel faz inferências que comprovem isso.

Ainda nessa discussão, o entrevistado julga como aspectos percussores do desenvolvimento econômico a valorização do meio ambiente e a agregação de valor nos

produtos locais, ressaltando que por essas qualidades o Hotel tenha mais visibilidade e credibilidade.

Ressalta que sempre trabalhou com essa vertente da responsabilidade, mais assume que de forma informal. Pois para ele, é uma forma tão natural de se trabalhar que em nenhum momento pensou em colocar como destaque essa vertente da responsabilidade existente no Hotel Villa Triacca Eco Pousada.

Em vista disso, compreendeu-se que o impacto econômico que o Turismo Responsável pode gerar ao obter os produtos fornecidos e produzidos nas comunidades locais é bastante acentuado. É notório como essa vertente da responsabilidade fortalece a economia local, ao potencializar a produção e venda de mercadorias na região.

Por fim é relevante apresentar a relação entre a teoria e prática através de um quadro comparativo, afim que se possa notar de maneira mais clara esse confronto entre o campo teórico e o prático em relação ao que se trata do Turismo Responsável e suas vertentes: Social; Ambiental; e Econômica.

Quadro 1- Comparativo entre a teoria e a prática

TEORIA	PRÁTICA – HOTEL VILLA TRIACCA ECO POUSADA
<p style="text-align: center;"><u>Turismo Responsável</u></p> <p>“Turismo Responsável não se trata de se criar longas listas de verificações, mas sim de se identificar as questões econômicas, sociais e ambientais as quais sejam importantes localmente e ultrapassá-las” (GOODWIN, 2012, p.08).</p>	<p style="text-align: center;"><u>Turismo Responsável</u></p> <p>O entrevistado diz: “[...]é a responsabilidade com o social, ambiental e com o econômico. Primamos empregar pessoas da região, preservação da água, da natureza, da fauna e da flora, colocamos na nossa mesa produtos da região [...]”.</p> <p>Constatou-se que ele possui um conhecimento do turismo responsável, assim é possível perceber que dentro do hotel essa vertente é trabalhada de forma assídua, logo o turismo responsável no hotel Villa Triacca Eco Pousada é marcado pela aplicação das vertentes:</p>

	<p>socias, ambientais e econômicas. Observa-se que essa vertente da responsabilidade é trabalhada dentro do estabelecimento, além de que são respeitadas suas vertentes.</p>
<p><u>Responsabilidade Social</u></p> <p>O turismo responsável, no contexto de uma estratégia para a sustentabilidade ampla dos destinos turísticos, é aquele que mantém e, onde possível, valoriza as características dos recursos naturais e culturais nos destinos, sustentando-as para as futuras gerações de comunidades, visitantes e empresários (Salvatti, 2004, p. 16).</p>	<p><u>Responsabilidade Social</u></p> <p>O entrevistado menciona: “[...] nossa equipe é toda moradora local, onde além dos 20 funcionários, temos outros colaboradores que prestam serviços quando preciso. “[...] os alimentos nós pegamos quase tudo daqui da região local e de comunidades próximas, só não pegamos o que ainda não encontramos na região[...]”.</p> <p>Constatou-se que ainda nessa vertente é preciso sanar alguns problemas, para que haja uma efetiva aplicabilidade da responsabilidade Social dentro do Hotel, dando respaldo nas comunidades locais, assim fazendo com que alavanque e valorize a economia regional.</p>
<p><u>Responsabilidade Ambiental</u></p> <p>A responsabilidade socioambiental desenvolvida pelas empresas surge como fator determinante de uma nova era que traz no compromisso com a sociedade uma forma de melhoria das condições atuais da coletividade, facilitando ou reordenando a vida em sociedade e objetivando torná-la, do ponto de vista qualitativo, melhor para todos. (VIRGINIO; FERRNANDES, 2011 apud</p>	<p><u>Responsabilidade Ambiental</u></p> <p>“[...] já fazíamos esse trabalho de conservação de preservação da natureza na fazenda, com a pousada continuamos com essa vertente caminhando para o lado do ambiental, nós não mexemos em nada da natureza para fazer o hotel, só mantemos o que já havia [...]”.</p> <p>De fato, a responsabilidade ambiental tem se destacado dentro do estabelecimento estudado, pois é sem</p>

SOUZA; SOBRAL; MELO, 2015. p.108)	dúvidas a vertente mais trabalhada dentro do Hotel. Constatou-se que desde a criação do estabelecimento existe essa preocupação e efetivação da responsabilidade ambiental.
<p style="text-align: center;"><u>Responsabilidade Econômica</u></p> <p>Goodwin (2012) diz que um dos pilares do turismo responsável é maximizar os benefícios econômicos locais.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Responsabilidade Econômica</u></p> <p>O entrevistado julga como aspectos percussores do desenvolvimento econômico a valorização do meio ambiente e a agregação de valor nos produtos locais, ressaltando que por essas qualidades o Hotel tenha mais visibilidade e credibilidade.</p> <p>Com base no turismo responsável com sua vertente econômica e a sua relação com a comunidade local, constatou-se que existe uma relação do Hotel com os moradores locais, gerando empregos, aumentando a renda, pois o estabelecimento é uma importante fonte fornecedora de serviços, emprego e renda.</p>

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Dessa forma, compreende-se que teoria forneceu informações para que se pudessem ser formuladas análises em torno desta relação do Turismo Responsável e suas vertentes no Hotel Villa Triacca Eco Pousada. Podendo assim enfatizar o tripé do Turismo Responsável. No entanto, possui algumas dificuldades a serem tratadas como por exemplo no âmbito social, que ainda é preciso sanar, para que haja coerência com a vertente da responsabilidade. Em contrapartida, o hotel trabalha mais assiduamente com vertente ambiental, onde mesmo sem existir um projeto específico, o mesmo trata de efetivar no que diz a teoria. Portanto, essa análise foi contundente pois com ela foi possível fazer a conjuntura da teoria com a realidade vivenciada do Hotel em estudo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que este trabalho teve por objetivo analisar as práticas voltadas ao Turismo Responsável no setor hoteleiro, fazendo um estudo de caso no Hotel Villa Triacca Eco Pousada, situado no PAD-DF, Distrito Federal.

Assim buscou-se através de uma pesquisa qualitativa e descritiva mostrar de que maneira a propriedade investigada trabalha o Turismo Responsável e como contribuem para com os aspectos sociais, ambientais e econômicos de sua região e comunidades locais.

A caracterização do estabelecimento investigado contribuiu tanto para a análise, quanto para a conclusão do objetivo deste trabalho. Tendo em vista que que permitiu conhecer os segmentos do turismo responsável que o hotel executa.

Analisou-se que o turismo responsável trabalhado no estabelecimento investigado tem sido um importante potencializador socioeconômico para a região. Pois com o Hotel as comunidades locais obtiveram lucro, os produtos locais passaram a compor o cardápio do estabelecimento, assim como todos os 22 funcionários são locais, sem contar os serviços informais que são executados.

Constata-se que além de fornecer serviços e produtos o turismo responsável trabalhado no Hotel Villa Triacca Eco Pousada ajuda a potencializar a geração de renda e também de emprego, assim como valoriza o comércio local.

Assim, com a pesquisa bibliográfica sobre o Turismo Responsável e sobre as peculiaridades dos meios de hospedagem, foi possível identificar as variáveis que envolvem o turismo responsável, dando a segmentação de suas vertentes, através da caracterização do hotel e, a partir da compreensão da percepção do proprietário, em relação a importância do turismo responsável. Foi possível identificar a partir da pesquisa realizada, as práticas voltadas para o turismo responsável no hotel em questão,

Por fim, observou-se que o estudo apresentou algumas limitações, nas quais constata-se na vertente social onde por meio desta pesquisa foi perceptível que na propriedade investigada existe uma dificuldade na implementação de programas/projetos que interliguem de fato a comunidade local no hotel. Conforme visto, existe a troca de serviços e produtos, onde produtores da região fornecem seus produtos e serviços para o estabelecimento, porém é notório a ausência de um projeto concluso para uma maior inserção social, como o próprio entrevistado afirma que é um caso a se avaliar. Assim, muito mais que uma contribuição meramente econômica, o turismo responsável também tem concedido um olhar social sobre a comunidade local. No entanto, recomenda-se uma maior efetivação no que se diz respeito aos

aspectos sociais trabalhados dentro do estabelecimento estudado em questão, pois ao se tratar dessa vertente, nota-se uma ausência de projetos que respaldem suas características, dando mais respostas as comunidades locais.

REFERÊNCIAS

África do Sul (2002). Declaração da Cidade do Cabo sobre Turismo Responsável. Cidade do Cabo, África do Sul.

África do Sul (2007). Responsible Tourism in Cape Town. Cidade do Cabo, África do Sul.
 BARROS, A. **Hotel, Hotel Fazenda, Resorte, Pousada, quais as diferenças?**. Disponível em: <<http://dicasdepousadasehoteis.com.br/tipos-de-hotel/>>. Acesso em 11 jun. 2018.

BONAT, D. **Metodologia da Pesquisa**. 3 ed. Curitiba: IESDE Brasil S. A., 2009.

BRANDÃO, C. N; BARBIERI, J. C; REYES JUNIOR, E. Análise da Sustentabilidade do Turismo: um Estudo em Comunidades Indígenas no Estado de Roraima, Brasil. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. Vol. 9, n. 3. p. 500-518. São Paulo, 2015.

BRASIL. **Turismo Sustentável**. Ministério do Turismo: Brasília, 2015.

BRAZ, Alessandra. Os impactos econômicos da hotelaria no turismo. 2006. 46 f. Monografia (Especialização em Consultoria em Turismo) -Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

BRITTO, Janaina. FONTES, Nena. **Estratégias para eventos: Uma ótica do marketing e do turismo**. São Paulo: Aleph, 2002.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul/RS: EDUCS, 2002.

FORTES, Cleuber Vieira Alves. **Turismo rural: uma ferramenta de inclusão social – os passos do planejamento**. 2007. 99 f. Monografia (Especialização em Turismo e Desenvolvimento Sustentável) -Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

GABRIELLI, C. P. Turismo responsável: caminhos possíveis? **Revista de Turismo Contemporâneo – RTC**, Natal, v. 5, n. 1, p. 81-97, jan./jun. 2017.

GONÇALVES, A. L. C. (2016). Turismo Rural: Uma Abordagem Conceitual. Anais do Seminário do ANPTUR. KAUARK, F. S.; MANHÃES, F. C.; MEDEIROS, C. H. **Metodologia da pesquisa: um guia prático**. Bahia: Via Litterarum, 2010.

GOODWIN, H. Ten years of Responsible Tourism: an assessment. **In: GOODWIN, H.; FONT, X. (orgs.) Progress in Responsible Tourism Vol 2(1)**. Woodeaton, Oxford: Ed. Goodfellow Publishers Limited, 2012.

KOCH, M. O. P.; JUNQUEIRA, L. D. M.; ANJOS, F. A. Dos. Análise comparativa do turismo sustentável e turismo responsável: semelhanças e diferenças nos destinos turísticos do Brasil. **Caderno de Estudos e Pesquisa do Turismo**. Curitiba, v.6, nº 9, p. 39-56, jul/dez. 2017.

LEMONS, R. N.; ERDMANN, R. H. **O conceito de planejamento e controle da produção e o serviço hoteleiro**. Disponível em: <<https://monografias.ufma.br/jspui/bitstream/123456789/2077/1/Jeiane%20Santos.pdf>>. Acesso em: 11 jun. 2018.

OLIVEIRA, Gleiton Alves de. **O turismo rural como um potencializador socioeconômico para a região de Planaltina-DF**. 2016. 43 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Gestão do Agronegócio) - Universidade de Brasília, Brasília, 2016.

PÁDUA, E. M. M. De. **Metodologia da Pesquisa:** abordagem teórica e prática. 13ed. Campinas, SP: Papirus, 2007.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. De. **Metodologia do trabalho científico:** métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2ed. Rio Grande do Sul: FREVALE, 2013.

RESPONSIBLE TRAVEL. Disponível em: <
<https://www.responsibletravel.com/holidays/responsible-tourism/travel-guide/responsible-tourism-awards>>. Acesso em: 14 maio 2018.

SALVATTI, S. S. (Org.). **Turismo responsável:** manual para políticas públicas. Brasília: WWF Brasil, 2004.

SERRA, Farah Azenha. **Conceito de turismo responsável.**2015. Disponível em: <
<https://www.temposdegestao.com/conceito-de/conceito-de-turismo-responsavel>>. Acesso em: 14 maio 2018.

SILVA, D. R. F. D.; MOTA, K. C. N. **O segmento da hotelaria de charme como estratégia mercadológica no Ceará.** I Encontro Semintur Jr. Rio Grande do Sul, 2010.

SILVA, L.G.; PANDOLFI, M.A.C. O Setor Hoteleiro e o Turismo Rural Sustentável. **In:** III SIMTEC – Simpósio de Tecnologia da FATEC Taquaritinga. 9p. Outubro de 2015.

SILVA, M. A. C. Da. et al. O Turismo Rural e os Produtos Locais: Construção Social da Qualidade a Partir da Teoria das Convenções. Revista: **ROSA DOS VENTOS-Turismo e Hospitalidade**, v. 9, n. 3, p. 433-466, jul-set, 2017.

SOUZA, J. C. Turismo Rural e Comunitário como vetores para o fortalecimento de cadeias agroalimentares familiares e agroecológicas. **Revista Cenário**, vol. 4. p. 112-127, 2016.

SOUZA, Carolina Fávoro de. **Turismo Responsável: Uma análise da responsabilidade de gestão pública brasileira.** 2014. 219 p.: Dissertação de Mestrado –Universidade de Brasília, Centro de Excelência em Turismo, 2014.

VILLA TRIACCA ECO POUSADA. Disponível em [www.villatriacca.com.br] Acesso em:10 jun. 2018.

APÊNDICE A

Roteiro de entrevista – No hotel fazenda Villa Triacca Eco Pousada

Este estudo visa verificar o panorama do hotel fazenda Villa Triacca Eco Pousada, bem como entender a aplicabilidade do turismo rural responsável no setor hoteleiro, a fim de compreender a importância da implementação desse seguimento neste setor, analisando as vantagens e seus traves na realidade atual. O roteiro é destinado ao proprietário do Hotel Fazenda, e se necessário se faz a garantia do anonimato do entrevistado.

1) Caracterização do Entrevistado

- a. Nome do proprietário:
- b. Idade:
- c. Grau de instrução:
- d. Estado civil:
- e. É um morador local? Se não for, onde reside?
- f. Qual cargo desenvolve no Hotel Fazenda?

2) Caracterização do Hotel Fazenda

- a. Nome do hotel:
- b. Localização/ endereço do hotel:
- c. Área da localização do hotel (Hectares):
- d. Quais atividades são desenvolvidas no hotel fazenda?
- e. Qual atividade turística é desenvolvida no hotel fazenda?
- f. Há quanto tempo o hotel fazenda desenvolve a prática de atividades turísticas?
- g. Quantidade de funcionários?

3) Turismo Responsável

- a. Na sua opinião, o que é turismo responsável?
- b. Por que o Hotel tem essa vertente voltada para a responsabilidade? Desde quando tem essa vertente
- c. Quem foi o responsável/idealizador para que o Hotel tivesse esse diferencial? Explique.
- d. Na sua opinião, qual a importância da implementação do Turismo Responsável no Hotel Fazenda?
- e. Quais são os entraves/ dificuldades que o senhor teve na implantação do Turismo Responsável no hotel?

4) Responsabilidade Social

- a. Levando em consideração que o hotel fazenda é situado em uma comunidade rural, este dispõe de algum projeto ou programa que beneficie os moradores locais? Se sim qual (is)?

- b. Existe alguma forma de inserção da mão de obra local no Hotel Fazenda? Se sim, quais atividades são exercidas pelos contratados da região?
- c. Existe alguma prestação de serviço advindos de proprietários locais? Como por exemplo, fornecedores de produtos e serviços? Explique.
- d. Da quantidade total de funcionários do Hotel, quantos são moradores locais? Qual foi o critério para selecioná-los?
- e. Quais as funções exercidas por eles?
- f. Existe alguma preocupação da gerência do Hotel Fazenda em disponibilizar vagas de emprego aos moradores locais? Explique.
- g. Existe alguma preocupação em buscar fornecedores locais para o Hotel? Explique.
- h. Na sua opinião quais as vantagens e desvantagens de ter fornecedores locais?
- i. Na sua opinião, os fornecedores do hotel também atuam de forma responsável? Explique
- j. Quanto aos alimentos oferecidos no hotel, são alimentos adquiridos na região? Se não, qual o motivo de não aproveitar os alimentos locais?
- k. Na sua opinião, qual impacto social o hotel causou na região? Explique.

5) Responsabilidade Ambiental

- a. Na sua opinião, qual impacto ambiental o hotel causou na região? Explique
- b. Por se tratar de um estabelecimento situado em uma área rural, existe alguma preocupação com a preservação do ambiente local?
- c. Existe algum projeto/programa que promova a preservação ambiental local?
- d. Como o hotel trabalha com o desperdício de água? Existe algum programa nesse sentido?
- e. Quanto ao desperdício de alimentos, como trabalham com isso? O que fazem com os alimentos não utilizados? Há algum convênio com alguma instituição? Explique.
- f. Há algum programa para redução do uso da energia?
- g. Há horta orgânica? Explique.
- h. Há visitação de escolas para conhecer as atividades executadas pelo hotel?
- i. Existe algum projeto sobre Educação Ambiental para os turistas, moradores locais, alunos de escolas nas proximidades e visitantes?
- j. Há passeios ecológicos? Explique.
- k. Há alguma orientação para os funcionários do hotel quanto a preocupação com a preservação ambiental, reciclagem, uso adequado de recursos, etc? Explique.
- l. Há algum programa para os filhos dos funcionários como orientação sobre a questão ambiental? Explique.

6) Responsabilidade Econômica

- a.** Na sua opinião, qual impacto econômico o hotel causou na região? Explique.
- b.** Na sua opinião, houve resultados econômicos que contribuíram para o progresso do hotel? Se sim, quais? Se não, por que?
- c.** Existem “instrumentos” utilizados pelo hotel para implementar medidas de defesa contra concorrência? Se sim, quais?
- d.** Na sua opinião houve crescimento econômico com essa vertente da responsabilidade inclusa no hotel? Explique.
- e.** Em relação ao desenvolvimento econômico, quais aspectos o senhor julga como percussores?
- f.** Qual o impacto econômico? O hotel conseguiu mais clientes com a vertente da responsabilidade? Explique.
- g.** Em relação ao desenvolvimento econômico, quais são os aspectos/indicadores que se enquadram como impulsionadores dessa vertente? Explique.
- h.** Qual a vantagem de produtores locais fornecerem seus produtos para o hotel? Existe alguma vantagem econômica para ambas as partes?
- i.** Com a implementação da vertente da responsabilidade no hotel, houve um crescimento econômico notório?
- j.** Existe o interesse de abrir um novo hotel com essa mesma vertente?
- k.** Na sua opinião, com a implementação dessa vertente responsável no hotel, houve resultados financeiros mais significativos?
- l.** Gostaria de comentar algo sobre sua experiência relacionada ao turismo responsável com suas vertentes implementado em sua propriedade?