

SEÇÃO CASES

Programa Bem Receber em Foz do Iguaçu, Paraná: O Resgate de uma Experiência nos Meios de Hospedagem

Claudio Alexandre de Souza¹, Amanda Trofino Laurino²

RESUMO

O propósito deste trabalho é o de resgatar o processo de implantação do Programa Bem Receber, como desenvolvido no município de Foz do Iguaçu. Os componentes do Programa estiveram voltados à qualidade profissional e à gestão sustentável, sendo esse último baseado em norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas, voltada ao Sistema de Gestão da Sustentabilidade em meios de hospedagem. Procurou-se reunir os conceitos trabalhados pelo Programa Bem Receber e analisar suas fases de implantação. A pesquisa envolveu revisão bibliográfica e documental e observação participante. Os resultados indicam os pontos positivos e negativos da experiência.

ABSTRACT

Bem Receber Program in Foz do Iguacu, Paraná: The Rescue of an experience in the hospitality enterprises - The purpose of this work is to rescue the implantation process of Welcoming Program, as developed in the city of Foz do Iguaçu. The components of the program were focused on professional quality and sustainable management, based on the standard of the Brazilian Association of Technical Standards, focused on Sustainability Management System in lodging facilities. We present the concepts developed by the Program Welcoming analyzing their deployment phases. The research involved reviewing literature and documents and participant observation. The results indicate the positive and negative aspects of the experience.

Revista Rosa dos Ventos

4(IV) 625-637, out-dez, 2012

© O(s) Autor(es) 2012

ISSN: 2178-9061

Associada ao:

Programa de Mestrado em Turismo

Hospedada em:

<http://ucs.br/revistarosadosventos>



Palavras-chave: Meios de Hospedagem. Gestão. Sustentabilidade. Programa Bem Receber. Foz do Iguaçu, Paraná.

Keywords: Hospitality Enterprises. Management. Sustainability. Bem Receber Program. Foz do Iguaçu, Paraná.

¹ Mestre em Hospitalidade. Doutorando Programa de Geografia. Professor do Curso de Hotelaria – Unioeste, Campus de Foz do Iguaçu. E-mail cas_tur@yahoo.com.br.

² Bacharel em Hotelaria. E-mail amandatlaurino@hotmail.com.

CENÁRIOS

Na década de 1970, as discussões em torno da questão ecológica se intensificaram, surgindo questionamentos que levaram a realização de eventos como a Conferência das Nações Unidas, na Suécia, em 1972 (SAMPAIO, 2001). Mais tarde, em 1983, foi estabelecida a Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, presidida pela norueguesa Gro Brundtland. Essa Comissão contou com participação de governos, comunidade científica e organizações não governamentais. Em 1987, o relatório final da Comissão, denominado *Nosso Futuro Comum* ou *Relatório de Brundtland*, deu destaque à expressão 'desenvolvimento sustentável'.

Em 1992 houve a Rio 92, evento em que foi acordada a Agenda 21, compromisso internacional que determinou a necessidade de estabelecer, adotar e implementar códigos de conduta para que as indústrias alcançassem os objetivos propostos para o desenvolvimento sustentável. Baseando-se nisso, a Organização Mundial de Turismo - OMT publicou, em 1994, a *Agenda 21* destinada à Indústria de Viagem e Turismo para o Desenvolvimento Sustentável. Essa publicação representou avanço importante nos estudos sobre o turismo sustentável, por apresentar diretrizes oriundas do próprio setor (IRVING 2002).

Considerando contexto brasileiro de desenvolvimento sustentável, o Comitê Brasileiro do Turismo, através da Comissão de Estudo de Turismo Sustentável, criou, em 2006, a norma ABNT NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão da Sustentabilidade - Requisitos. Essa norma tem como princípio os requisitos de desempenho para as dimensões da sustentabilidade, especificamente para a hotelaria (ABNT, 2006). A adoção de uma norma, seja nacional ou estrangeira, por parte de uma organização, não consiste em buscar, obrigatoriamente, uma certificação; pode servir, apenas, como base para a mudança de hábitos, novas práticas ou implantação de um sistema de gestão. Ressalta-se, entretanto, a credibilidade de um processo de gestão quando certificado por uma entidade externa a si (CARVALHO 1996).

Entende-se como *norma* um documento que forneça regras, diretrizes ou características para atividades ou resultados, estabelecidos por consenso e aprovado por um organismo reconhecido (ABNT, 2008). No Brasil, as normas técnicas são criadas a base de consenso com a sociedade pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT ou sob coordenação da mesma. Quando uma norma é criada por outro órgão que não a ABNT, que é o órgão oficial do país, recebe o nome de *norma empresarial*, se obedecer ao padrão. Um exemplo é a NIH-54:2004 – Meios de Hospedagem – Requisitos para Sustentabilidade, criada pelo Instituto de Hospitalidade (IH), uma fundação privada sem fins lucrativos. O IH elaborou, em 2002, o Programa de Certificação do Turismo Sustentável (PCTS), em parceria com o Conselho Brasileiro para o Turismo Sustentável (CBTS) e com o apoio da Agência de Promoção de Exportações e Investimentos (APEX) e do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) (HOSPITALIDADE, 2008). Para publicação da norma, juntamente, com guias e manuais de boas práticas sustentáveis para os meios de hospedagem, elaborados pelo PCTS, houve apoio do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae). Vale ressaltar que para a elaboração dessa norma foram utilizadas como referências critérios da NBR ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade), a NBR ISO 14001 (Sistema de Gestão Ambiental) e a NBR 14900 (Sistema de Gestão da Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle) (HOSPITALIDADE, 2008).

Em abril de 2006, com o apoio do Sebrae Nacional e agora com o incentivo do Ministério do Turismo, foi adicionado ao PCTS o componente Qualidade Profissional. Com essa inclusão, criou-se um novo nome para o Programa, o qual reflete, além das ações de Gestão Sustentável, as ações de Qualidade Profissional. Definiu-se, então, que o nome seria Programa

Bem Receber. Tal Programa prestou assistência técnica a 580 meios de hospedagem no Brasil, 180 a mais do que previsto pelo PCTS (BEM RECEBER, 2008).

Seis meses depois da criação do Bem Receber, a ABNT publicou a norma ABNT NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão da Sustentabilidade – Requisitos. Essa norma foi elaborada no Comitê Brasileiro de Turismo, o qual possuía como órgão responsável pela Secretaria Técnica, o Instituto de Hospitalidade. O Bem Receber passou a basear-se nessa norma para a implantação do Sistema de Gestão de Sustentabilidade (HOSPITALIDADE, 2008).

Fialho *et al.* (2008, p.91) defendem que a “empresa, para diferenciar-se, tem de buscar ser distinguida na sociedade a partir da adoção de uma cultura de valorização de padrões socioambientais, como um mérito em si, e, principalmente, pela sua preocupação em divulgar seu procedimento enquanto este for reconhecido e valorizado socialmente [...]”. É importante o estabelecimento de requisitos de desempenho sustentável nos empreendimentos, pois os mesmos possibilitam a normatização da sustentabilidade do turismo e a implementação de sistema de certificação dos empreendimentos que os aplicam. Os requisitos de desempenho sustentável são suportados por um sistema de gestão da sustentabilidade (BEM RECEBER, 2008).

Quanto a sistema, se pode defini-lo como a série de funções ou atividades que trabalham de forma unida a fim de atingir o objetivo do organismo. No sistema existe interdependência entre os componentes. Sendo assim, é necessário conhecimento dos mesmos. Aqueles que gerenciam o sistema devem estabelecer objetivos para esses (DEMING, 1990). No que diz respeito a sistema de gestão, a norma ABNT NBR ISO 9000:2000 (2000) *apud* norma ABNT NBR 15401 (2006, p.3)³, o define como “sistema para estabelecer política e objetivos e para atingir estes objetivos”. Ou seja, sistema de gestão é a própria estrutura organizacional, incluindo suas atividades e procedimentos. Porém, existem modelos padrões que são as normas, que podem ser utilizadas como referência na implantação de um sistema de gestão específico, como o da qualidade, proposto pela NBR ISO 9001 e o ambiental, NBR ISO 14001.

A NBR 15401 tem como objetivo especificar os requisitos relativos à sustentabilidade de meios de hospedagem, aplicando-se aos aspectos que podem ser controlados pelo próprio empreendimento e permitir que os mesmos elaborem sua política e seus objetivos levando em conta os requisitos legais e informações referentes aos significativos impactos ambientais, socioculturais e econômicos. É aplicável a qualquer meio de hospedagem que deseje implementar práticas sustentáveis em suas operações, bem como mantê-las e aprimorá-las. Além disso, tem utilidade para aqueles que buscam assegurar-se da conformidade de sua política de sustentabilidade e assim divulgá-la, buscar certificação e realizar auto-avaliação. (ABNT, 2006).

Nesse contexto e levando em conta a importância do turismo sustentável, o Programa Bem Receber desenvolveu ações nas cinco regiões do Brasil, buscando elevar a qualidade profissional e a gestão sustentável de empreendimentos com até 50 unidades habitacionais não pertencentes a redes hoteleiras. O Programa teve em Foz do Iguaçu, Paraná, a cidade com maior número de empreendimentos inscritos (BEM RECEBER, 2008).

³ A norma ABNT NBR 15401 teve como referências: a ABNT NBR ISO 9000:2005 – Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário, a ABNT NBR ISO 14001:2004 – Sistema de Gestão Ambiental – Requisitos com Orientações de Uso e a OHSAS 18001 – Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional – Especificação (ABNT, 2006)

METODOLOGIA

O Programa Bem Receber teve como objetivo a elevação da qualidade profissional e a gestão sustentável de meios de hospedagem formais, com até 50 unidades habitacionais, não pertencentes a redes hoteleiras. Abrangeu cerca de 30 localidades brasileiras e certificou 200 empresas com base na norma ABNT NBR 15401. Na fase aqui descrita, teve 21 destinos participantes, totalizando 350 empreendimentos. Em Foz do Iguaçu, participaram nove meios de hospedagem entre junho de 2007 e março de 2008 (BEM RECEBER, 2008).

Durante o Programa, o gestor ou empresário deveria elaborar todos os documentos, procedimentos e processos que a norma exige; dispor de tempo para receber uma visita mensal do consultor, com duração de seis horas; e participar de pelo menos uma oficina mensal, de oito horas. Essas ações eram subsidiadas pelo Programa e os gastos que o gestor ou empresário tinha com o Bem Receber restringiam-se a hospedagem e alimentação dos consultores, bem como a cedência de espaço para reuniões e oficinas. Porém, se o meio de hospedagem desistisse do Programa sem uma justificativa de caráter técnico, o mesmo deveria indenizar o Instituto de Hospitalidade no montante de R\$ 200,00 por cada mês de participação⁴.

Para realizar suas ações, o Programa fornecia consultorias durante um período estimado em sete meses. Essas consultorias eram fornecidas por profissionais qualificados, que orientavam o empreendimento sobre como aplicar as práticas sustentáveis à sua realidade. A empresa também podia contar com o suporte técnico do Instituto de Hospitalidade. Além disso, o Programa fornecia ferramentas didáticas para o componente Qualidade Profissional, com manuais de treinamentos impressos e eletrônicos, e tutoria pedagógica *on line*, além de possibilitar que o meio de hospedagem participante se integrasse a uma rede de empreendimentos comprometidos com a sustentabilidade, beneficiando-se da mesma na sua divulgação. Vale lembrar que os componentes oferecidos pelo Programa não poderiam ser aplicados separadamente.

O componente Qualidade Profissional do Programa tratava da educação continuada, para treinamentos dos colaboradores do meio de hospedagem. O sistema didático era composto, principalmente, pela designação de um ou dois colaboradores, que seriam Instrutores no Local de Trabalho (ILT). Dentre os requisitos para ser um ILT, destacavam-se a necessidade de ter o segundo grau completo, capacidade de liderança, facilidade de comunicação, possuir habilidades como multiplicador de conhecimento e ter acesso a Internet. O treinamento do ILT envolvia 40 horas de curso, em etapas presenciais e a distância. Deveria dedicar em média quatro horas semanais ao Programa, para poder planejar e desenvolver as sessões de aprendizagem. O ILT contava com o apoio do Agente de Mobilização, pessoa contratada pelo IH para acompanhar e apoiar seu trabalho, em seis visitas. Esse Instrutor Master era o consultor do IH que ministrava cursos aos ILTs e os supervisionava em duas visitas técnicas, também acompanhadas pelo Agente de Mobilização.

O processo de Qualidade Profissional do Programa dividia-se em duas etapas. A primeira etapa concentra-se na competência Hospitalidade, realizada com o apoio de um guia, com duração de dois meses. Já a segunda etapa era focada no treinamento específico das ocupações, durando três meses. Vários guias abordavam, cada um, uma ocupação a ser treinada pelos colaboradores que exercessem aquela função (Camareira ou Arrumador; Garçom Polivalente;

⁴ Todos os dados apresentados para descrição da Metodologia neste item foram retirados de Bem Receber, 2008.

Recepcionista Polivalente; Mensageiro e Cozinheiro Polivalente). Havia ainda o *Guia de Hospitalidade*, todos distribuídos gratuitamente; para isso, o empreendimento deveria fornecer o número de empregados no meio de hospedagem. Alguns desses guias estavam disponíveis somente *on line*, como o de *Maître, Recepcionista Especializado, Chefe de Governança, Segurança Alimentar para Supervisores e Gerentes e Hospitalidade para Supervisores e Gerentes*. Além disso, o empreendimento recebia outros guias, como o *Guia para Ler, Escrever e Interpretar Palavras e Números* e *Guia do Manipulador de Alimentos e Bebidas*.

Para avaliar a implementação do componente nas empresas, o Programa Bem Receber realizava duas avaliações diagnósticas. A primeira era aplicada logo após o curso de ILT, para verificar a satisfação dos participantes e, a segunda, realizada ao final do Programa para verificar a participação dos colaboradores durante os treinamentos, a utilização de materiais didáticos e se houve mudanças no desempenho profissional dos colaboradores. Após, os colaboradores tinham a opção de realizar uma nova avaliação, a fim de serem certificados em suas ocupações, contribuindo para o seu maior reconhecimento profissional, além de agregar valor ao empreendimento. Porém, essa certificação era opcional e deveria ser paga em separado.

Metodologia para o presente artigo - Nesses termos, o presente *case* tem por objetivo realizar um resgate descritivo analítico da implantação do Programa Bem Receber nos meios de hospedagem participantes no município de Foz do Iguaçu, no viés das ações relativas aos funcionários. Os dados para análise são oriundos de observação empírica pelos pesquisadores, a partir da situação de apoio ao Representante da Direção na implantação do Programa em um dos meios de hospedagem participantes, no período de fevereiro a agosto de 2008. Seguiu-se estudo de corte transversal, no qual “os dados são coletados em um ponto no tempo” (RICHARDSON 1999, p.148), ou seja, informa-se a situação existente no momento da coleta dos dados, no caso, entre os dias 11 e 16 de agosto de 2008. Foram aplicadas, ainda, entrevistas em oito meios de hospedagem participantes do Programa. Coletados, os dados foram organizados com auxílio do programa Microsoft Excel, as questões fechadas tabuladas de modo a gerar gráficos para melhor compreensão dos dados.

Em função desta atuação, os pesquisadores tiveram a oportunidade de participar de oficinas do Programa, acompanhar visitas dos consultores, elaborar documentos referentes ao Sistema de Gestão da Sustentabilidade e acompanhar uma auditoria interna. Um dos pesquisadores também atuou como instrutor no meio de hospedagem, cumprindo um dos requisitos do Programa. Verificou-se, durante o período de observação que nenhum meio de hospedagem participante, no Brasil, conseguira a certificação, até aquele momento, e que em Foz do Iguaçu os meios de hospedagem encontravam dificuldades na implementação do Programa.

RESULTADOS

O município Foz do Iguaçu está situado a uma média de 192 metros acima do nível do mar, no extremo oeste do Estado do Paraná, entre os rios Paraná e Iguaçu, e faz fronteira com o Paraguai e a Argentina. Por possuir elementos naturais como o Parque Nacional do Iguaçu, onde estão localizadas as Cataratas do Iguaçu, é considerado um dos mais belos destinos turísticos do mundo. Além das Cataratas, o destino conta com diversos atrativos turísticos, como a Itaipu Binacional e seu Complexo Turístico, a estrutura de eco aventura dentro do

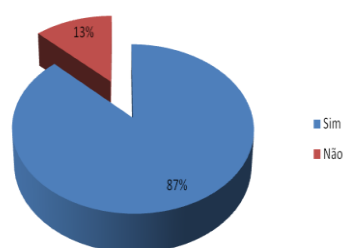
Parque Nacional do Iguaçu, o Marco das Três Fronteiras e atrativos culturais como a Mesquita Árabe e o Templo Budista (FOZ DO IGUAÇU, 2008).

O município tem posição de destaque na hotelaria nacional. No período analisado, 2007-2008, dados do Inventário da Oferta Turística de 2007, da Secretaria de Turismo do Município de Foz do Iguaçu (2008), apontavam 151 meios de hospedagem. Porém, após recontagem pelos pesquisadores, constatou-se apenas 148 meios de hospedagem, havendo, assim, divergência nas informações do Inventário. A pesquisa ainda localizou 22 motéis, os quais não foram considerados, por não enquadrados no estipulado pelo Programa Bem Receber, restando, portanto, 126 meios de hospedagem.

Considerando-se os 126 meios de hospedagem, 58,7% possuíam até 50 unidades habitacionais. Ou seja, mais da metade dos meios de hospedagem considerados poderiam participar de Programa Bem Receber, uma vez que os mesmos também não pertenciam a nenhuma rede hoteleira. Outros 27 meios de hospedagem possuíam de 101 a 150 unidades habitacionais, e 12 acima de 150 unidades habitacionais. Percebe-se, portanto, que uma das características da hotelaria do município era a de ser a mesma constituída, em sua maioria, por meios de hospedagem com até 150 unidades habitacionais, não pertencentes a redes.

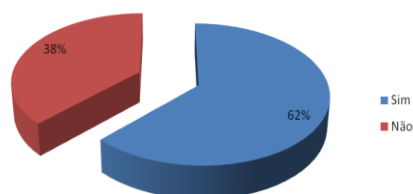
Reportando a norma ABNT NBR 15401:2006, já citada, a mesma exige que o empreendimento defina uma pessoa que, independente de suas atividades profissionais, exerça o papel de Representante da Direção, também conhecido pela sigla RD. O Representante da Direção é o responsável pela implementação do Programa Bem Receber no meios de hospedagem. Como pode ser observado no Gráfico 1, 87% dos meios de hospedagem pesquisados indicaram um de seus colaboradores para ser o Representante da Direção. Porém, 13% não cumpriram essa etapa, ou seja, não escolheram nenhum de seus colaboradores para ser o Representante da Direção.

Gráfico 1: Representante da Direção



Fonte: Pesquisadores, 2008.

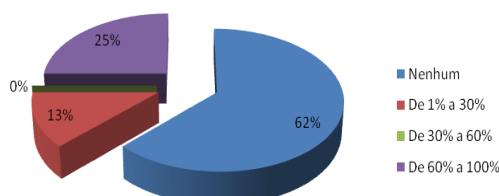
Muito importante é a atuação do Instrutor do Local de Trabalho. É ele quem é o responsável pela implementação do componente Qualidade Profissional do Programa Bem Receber, conforme já mencionado no capítulo anterior.

Gráfico 2: Instrutor no Local de Trabalho

Fonte: Pesquisadores, 2008.

Diferentemente do resultado de 87% de meios de hospedagem que designaram o Representante da Direção, apenas 62% empreendimentos entrevistados escolheram um colaborador para ser o Instrutor no Local de Trabalho. Percebe-se que a designação de um dos colaboradores para ser o Instrutor foi menor que a designação de um Representante da Direção. Sendo assim, meios de hospedagem que se preocuparam em escolher um de seus colaboradores para ser RD, não tiveram o mesmo cuidado para designar o ILT. Para os que indicaram o Instrutor, foi questionado na entrevista se os mesmos chegaram a ser treinados e a atuar como Guias de Treinamento posteriormente: 100% dos entrevistados afirmaram que o treinamento fora realizado. Entretanto, em reunião presenciadas pelos pesquisadores, a principal queixa dos ILTs era a falta de tempo para reunir os colaboradores e treiná-los, devido às obrigações de trabalho dos mesmos e a impossibilidade de realizar revezamentos, pelo número pequeno de funcionários nos empreendimentos.

O Programa Bem Receber previa, nesse momento, que os colaboradores dos meios de hospedagem realizassem uma avaliação no início do Programa e outra no final da implantação. Essas avaliações são direcionadas ao cargo de cada colaborador e constituem em ferramenta para o ILT direcionar seu trabalho e para o Programa avaliar como foi a absorção de conteúdo.

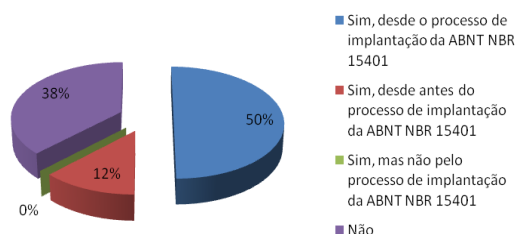
Gráfico 3: Avaliações diagnósticas

Fonte: Pesquisadores, 2008.

É possível perceber que um grande número de meios de hospedagem não aplicou as avaliações, mesmo que todos devessem solicitá-las nos momentos que julgassem adequado. Sendo assim, 62% dos empreendimentos não aplicaram as avaliações. Já aqueles que aplicaram somente em parte dos colaboradores (entre 1% e 30%), constituem 13% dos empreendimentos.

Para o correto funcionamento do Sistema de Gestão da Sustentabilidade proposto pela norma utilizada como referência pelo Programa Bem Receber, o empreendimento devia desenvolver procedimentos para comunicações internas, ou seja, entre as pessoas do empreendimento, e externas, para informar o público sobre suas ações relacionadas à sustentabilidade.

Gráfico 4: Comunicação interna e externa

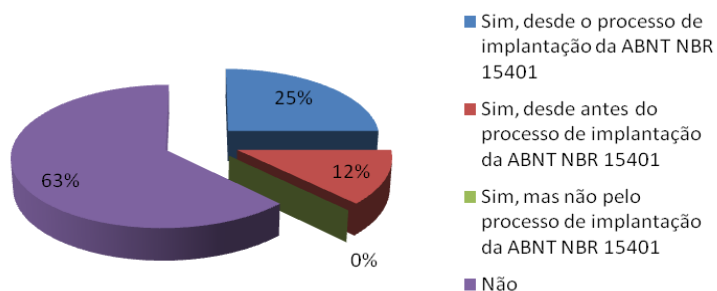


Fonte: Pesquisadores, 2008.

Analisando os dados fornecidos na entrevista no que diz respeito a comunicação interna e externa, metade dos entrevistados desenvolveram os procedimentos motivados pelo Programa Bem Receber. Entretanto, 12% dos entrevistados responderam que antes do processo de implantação do Programa já havia procedimentos para comunicação interna e externa sobre ações de sustentabilidade. Isso é possível, pois alguns empreendimentos, segundo comentado durante a pesquisa, já tinham preocupações com a sustentabilidade, especialmente com a questão ambiental, mas não seria algo tão completo como um sistema de gestão e, sim, algumas ações isoladas.

Para melhor controle em seu recrutamento e seleção, bem como programação de treinamentos, o meio de hospedagem devia criar um documento onde determinasse quais as competências mínimas necessárias a que o candidato deveria atender para o preenchimento da vaga. Para as vagas ocupadas também deveria ser criado tal documento, pois isso permite elaborar um plano de treinamento e buscar formas para que os colaboradores cumpram com as competências necessárias.

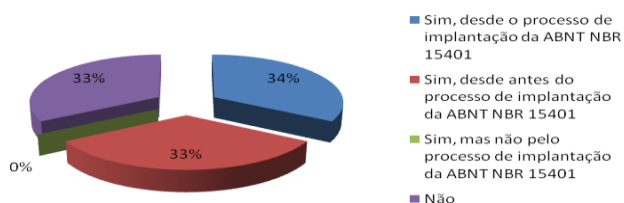
Gráfico 5: Competências mínimas necessárias



Fonte: Pesquisadores, 2008.

Nota-se que 25% dos empreendimentos, devido ao Programa Bem Receber, determinaram as competência mínimas necessárias para a força de trabalho. Já 12% responderam na entrevista que antes do processo de implantação do Programa já haviam realizado a elaboração de documento com competências mínimas. Porém, 63% dos empreendimentos responderam que não possuíam qualquer documento para esse fim. Para aqueles que possuíssem esse documento, foi perguntado se forneciam treinamentos para satisfazer as necessidades previstas nas competências mínimas e se obteve o resultado exposto no Gráfico 6:

Gráfico 6: Treinamento ou outras ações para satisfazer às necessidades de competência

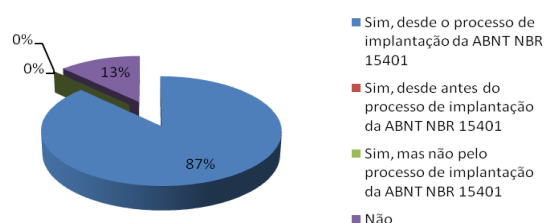


Fonte: Pesquisadores, 2008.

Dos 37% que responderam positivamente (25% responderam que possuíam o documento graças ao Programa Bem Receber e 12% afirmaram que desde antes da implantação do Programa já possuíam esse documento), 34% realizam treinamentos ou outras ações para satisfazer as necessidades de competência mínima que o empreendimento estabeleceu.

Para o correto funcionamento do Sistema de Gestão da Sustentabilidade é necessário o envolvimento de todos os colaboradores. É, portanto, essencial que o meio de hospedagem assegure-se no que diz respeito a conscientização de seus colaboradores. Devem conhecer a importância de suas atividades e sua contribuição para atingir os objetivos da sustentabilidade.

Gráfico 7: Conscientização de Colaboradores

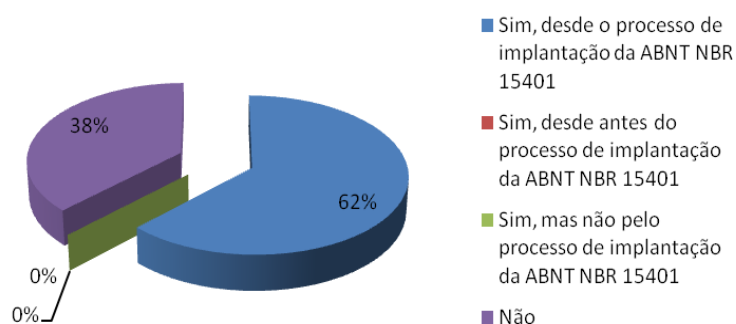


Fonte: Pesquisadores, 2008.

Pode-se considerar os dados apresentados como resultado positivo, pois 87% dos entrevistados afirmaram que, devido ao Programa Bem Receber, asseguraram-se que seus colaboradores estavam conscientes sobre a importância de suas atividades no que diz respeito à sustentabilidade. Apenas 13% não se asseguraram a respeito dessa conscientização. Os pesquisadores puderam perceber que, de uma maneira simples e eficaz para conscientização está o treinamento dinâmico e a promoção da união entre os colaboradores, mostrando que todos juntos atingirão os objetivos da sustentabilidade.

É de grande importância que a direção do empreendimento se reúna em intervalos predeterminados para analisar criticamente o Sistema de Gestão da Sustentabilidade proposto pela norma utilizada como referência no Programa Bem Receber. Ou seja, a direção deveria reunir-se para verificar se o sistema está adequado e eficaz.

Gráfico 8: Análise crítica



Fonte: Pesquisadores, 2008.

Os dados apresentados são positivos, pois 62% dos entrevistados afirmaram realizar reuniões para analisar criticamente o Sistema de Gestão da Sustentabilidade. No entanto, 38% não realizavam qualquer tipo de encontro para avaliar o andamento do sistema e, importante ressaltar, as reuniões de análise crítica, pois nela é que se definem necessidades de alterações em documentos de grande relevância para o sistema.

No tocante às questões que obtiveram uma resposta unanime, destacaram-se pontos como o fato de as pesquisadas empregarem, no mínimo, 50% de trabalhadores das comunidades locais e regionais, assegurando que os salários pagos atendiam o mínimo do piso da categoria, tendo como referência o sindicato regional e, além disso, que a composição de salários e benefícios era detalhada de forma clara e permanente, e que buscavam assegurar que as instalações destinadas aos colaboradores atendem às condições mínimas de higiene, segurança e conforto.

CRITICAS E RECOMENDAÇÕES

Considerando o papel das organizações na sociedade, o Programa Bem Receber viria ao encontro das necessidades de posturas voltadas à preocupação com a qualidade de vida das gerações futuras. Por propor atitudes sustentáveis, ou seja, aquelas voltadas às questões ambientais, socioculturais e econômicas especificamente aos meios de hospedagem, o Programa mereceria destaque no país. Tratou-se de uma iniciativa de grande valor por incentivar a preocupação dos empresários do ramo às dimensões da sustentabilidade. Entretanto, não se pode negar a necessidade de avaliar sua implantação nos destinos contemplados.

Sabe-se que para a concretização das mudanças propostas seriam necessários estudos de viabilização financeira, uma vez que alterações na estrutura propostas pelo Programa Bem Receber gerariam gastos. No entanto, ressalta-se que é necessário melhorar a qualidade da implantação do Programa. Essa necessidade de reestruturação também pode ser percebida quando se considera que nenhum meio de hospedagem do país conseguiu, até o momento da presente pesquisa, receber a certificação pela norma ABNT NBR 15401, referência para o Programa.

Não se deve julgar as dificuldades de implantação do Programa Bem Receber somente pelo fato do mesmo ser focado às empresas do ramo de hospitalidade com até 50 unidades habitacionais, pois, apesar das peculiaridades dos pequenos empreendimentos, é possível minimizar os impactos relacionados à sustentabilidade. Para tanto, a relevância que o Programa Bem Receber tenha sua continuidade foi o que motivou a elaboração das proposições, as quais objetivam mudanças na estrutura do Programa.

Foi possível identificar o processo de implantação do Programa Bem Receber no município de Foz do Iguaçu, além dos resultados aqui apresentados, benefícios como a redução de custos, melhoria no planejamento dos meios de hospedagem e melhoria na gestão do consumo de energia elétrica e de água que o mesmo trouxe aos empreendimentos participantes. Também se observaram dificuldades como a ausência de dados do próprio meio de hospedagem, ausência de sistema de gestão estruturado e uma ausência de gestão interna para implementação das ações necessárias relacionadas ao processo de implantação, possibilitando

assim que proposições fossem feitas com o objetivo de homogeneizar o processo, além de aprimorá-lo.

Percebe-se então que o sucesso na implantação do Programa Bem Receber seria de grande valia, pois, além de trazer os benefícios à sustentabilidade, impulsionaria novos meios de hospedagem a participarem e mudaria a imagem de que pequenos empreendimentos não possuem responsabilidade ambiental, sociocultural e econômica.

LEITURAS SUGERIDAS

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. *O que é norma?* Disponível em: <<http://www.abnt.org.br/default.asp?resolucao=1024X768>>. Acesso em 28 out.2008.

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. *NBR 15401*, Rio de Janeiro, out. 2006.

BEM RECEBER. *Programa Bem Receber: Qualidade Profissional e Gestão Sustentável*. Disponível em: <<http://www.bemreceber.org.br>>. Acesso em: 10 set. 2008.

CARVALHO, H.R de. *ISO 9000: Passaporte para a Qualidade*. Rio de Janeiro: Campus, 1996.

CASTELLI, G. *Administração Hoteleira*. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

DEMING, W.E. *Qualidade: A Revolução da Administração*, Rio de Janeiro: Marques - Saraiva 1990.

DIAS, R. *Turismo Sustentável e Meio Ambiente*. São Paulo: Atlas, 2007.

FIALHO, F.A.P. *et al. Gestão da sustentabilidade na era do conhecimento*. Florianópolis: Visual Books, 2008.

FOZ DO IGUAÇU. *Secretaria Municipal de Turismo*. Disponível em: <<http://www2.fozdoiguacu.pr.gov.br>>. Acesso em: 26 ago. 2008.

HOSPITALIDADE. *Instituto de Hospitalidade*. Disponível em: <<http://www.hospitalidade.org.br>>. Acesso em: 15 de set. 2008.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE; PROG. DE CERTIFICAÇÃO EM TURISMO SUSTENTÁVEL. *Caderno de indicadores para o sistema de gestão da sustentabilidade*. Salvador: Cipó Produções, 2004.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE; PROG. DE CERTIFICAÇÃO EM TURISMO SUSTENTÁVEL. *Guia de interpretação da Norma NIH-54 – meios de hospedagem: requisitos para a sustentabilidade*. Salvador: Cipó Produções, 2004.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE; PROG. DE CERTIFICAÇÃO EM TURISMO SUSTENTÁVEL. *Manual das boas práticas: aspectos ambientais relacionados ao turismo sustentável*. Salvador: Cipó Produções, 2004.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE; PROG. DE CERTIFICAÇÃO EM TURISMO SUSTENTÁVEL. *Manual das boas práticas: aspectos econômicos relacionados ao turismo sustentável*. Salvador: Cipó Produções, 2004.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE; PROG. DE CERTIFICAÇÃO EM TURISMO SUSTENTÁVEL. *Manual de boas práticas: aspectos socioculturais relacionados ao turismo sustentável*. Salvador: Cipó Produções, 2004.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE; PROG. DE CERTIFICAÇÃO EM TURISMO SUSTENTÁVEL. *Manual de boas práticas: implementação do sistema de gestão*. Salvador: Cipó Produções, 2004.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE; PROG. DE CERTIFICAÇÃO EM TURISMO SUSTENTÁVEL. *Norma NIH-54 meios de hospedagem: requisitos para a sustentabilidade*. Salvador: Cipó Produções, 2004.

ISO. International Organization for Standardization. *The ISO Story*. Disponível em <http://www.iso.org/iso/about/the_iso_story/iso_story_foreword.htm>. Acesso em 10 de agosto 2008.

IRVING, M. A; AZEVEDO J. *Turismo: O desafio da sustentabilidade*. São Paulo: Futura, 2002.

FOZ DO IGUAÇU - LEI ORDINÁRIA, N º 1626. *Dispõe sobre a Coleta, Coleta Seletiva, e Disposição Final de Resíduos Sólidos Gerados por Estabelecimentos prestadores de Serviços em Atividades Turísticas e Comerciais de Foz do Iguaçu*. Disponível em: <<http://www.leismunicipais.com.br/cgi-local/showinglaw.pl>>. Acesso em: 10 de out.2008.

FOZ DO IGUAÇU LEI ORDINÁRIA, N º 2702. *Dispõe sobre a Coleta, o Recolhimento e o Destino Final de Resíduos de Sólidos Potencialmente Perigosos que Menciona e Adota Outras Providências*. Disponível em: <<http://www.leismunicipais.com.br/cgi-local/showinglaw.pl>>. Acesso: em 10 de out.2008.

NAÇÕES UNIDAS. *Declaração Política da Cúpula Mundial de Desenvolvimento Sustentável*.

Disponível em:

<<http://daccessdds.un.org/doc/UNDOC/GEN/N02/636/93/PDF/N0263693.pdf?OpenElement>>

Acesso em: 20 de set.2008.

RICHARDSON, R.J. *Pesquisa social: Métodos e Técnicas*. São Paulo: Atlas, 1999.

RUSCHMANN, D.V.M. *Turismo e planejamento sustentável: A proteção do meio ambiente*. Campinas: Papirus, 1997.

SAMPAIO, C.A.C. Turismo: Sob Análise do Desenvolvimento Sustentável, *Turismo: Visão e Ação*, Ano 4, n. 8, 2001. p-29-44.

SANSOLO, D. G. Turismo e o aproveitamento da biodiversidade para sustentabilidade. In: IRVING, M. A; AZEVEDO, J. *Turismo e o desafio da sustentabilidade*. v. 1. Rio de Janeiro: Futura, 2002. p. 69-92.

SANTOS, R. *ISO 9000 na hotelaria: O primeiro passo para atingir a excelência*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

WORLD IN BALANCE. *Relatório de Brundtland*. Disponível em: <<http://www.worldinbalance.net/pdf/1987-brundtland.pdf>> Acesso em: 20 de set.2008.