

UNIVERSIDADE DE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
PROGRAMA DE POS GRADUAÇÃO STRICTO SENSU EM ADMINISTRAÇÃO

MARIA CAROLINE MORON URT

**AS ORGANIZAÇÕES E O TURISMO SUSTENTÁVEL: UMA
ANÁLISE NO CONTEXTO DO CÓDIGO DE ÉTICA E
CONDUTA AMBIENTAL DA ASSOCIAÇÃO ROTEIROS DE
CHARME NO BRASIL**

CAMPO GRANDE/ MS
ABRIL/ 2017

MARIA CAROLINE MORON URT

**AS ORGANIZAÇÕES E O TURISMO SUSTENTÁVEL: UMA
ANÁLISE NO CONTEXTO DO CÓDIGO DE ÉTICA E
CONDUTA AMBIENTAL DA ASSOCIAÇÃO ROTEIROS DE
CHARME NO BRASIL**

Dissertação apresentada como requisito à obtenção do grau de Mestre em Administração. Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Escola de Administração e Negócios. Programa de Pós-Graduação *strictu sensu* em Administração. Área de concentração em Gestão do Agronegócio e Organização.

Orientador: Milton Augusto Pasquotto Mariani, Dr.

**CAMPO GRANDE, MS
2017**

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA E CATALOGAÇÃO

URT, Maria Caroline Moron. **As Organizações e o Turismo sustentável: uma análise no contexto do Código de Ética e Conduta Ambiental da Associação Roteiros de Charme do Brasil** XXXf. 2017. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campo Grande – MS, 2017.

É concedida à Universidade Federal de Mato Grosso do Sul permissão para reproduzir cópias desta dissertação de mestrado para propósitos acadêmicos e científicos. O autor reserva para si os outros direitos autorais de publicação. Nenhuma parte desta dissertação de mestrado pode ser produzida sem a autorização por escrito do autor. Citações são estimuladas, desde que citada à fonte.

Ficha Catalográfica

URT, Maria Caroline Moron. As organizações e o turismo sustentável: uma análise no contexto do Código de Ética e Conduta Ambiental da Associação Roteiros de Charme do Brasil– Campo Grande, 2017. _XXX f. Orientador: Prof. Dr. Milton Augusto Pasquotto Mariani Dissertação (Mestrado em Administração) Programa de Pós-Graduação strictu sensu em Administração. Escola de Administração e Negócios. Universidade Federal do Mato Grosso do Sul Inclui Referências Bibliográficas 1. Turismo Sustentável 2. Comportamento organizacional 3. Racionalidade 4. Comportamento sustentável 5. Ética I. Maria Caroline Moron Urt. II. Universidade Federal do Mato Grosso do Sul. Escola de Administração e Negócios. Curso de Pós-Graduação em Administração. III. Título.

MARIA CAROLINE MORON URT

**AS ORGANIZAÇÕES E O TURISMO SUSTENTÁVEL: UMA ANÁLISE NO
CONTEXTO DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA AMBIENTAL DA ASSOCIAÇÃO
ROTEIROS DE CHARME DO BRASIL**

Esta dissertação foi julgada adequada pela Banca abaixo qualificada, como requisito à obtenção do Grau de Mestre em Administração na área de concentração em Gestão de Agronegócio e Organizações do Programa de Pós-Graduação *strictu sensu* em Administração da Escola de Administração e Negócios da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, em sua forma final, na data de 04 de Maio de 2017.

Profa. Dra. Denise Barros de Azevedo
Coordenadora do Curso

Apresentada à Comissão Examinadora composta pelos professores:

Profa. Dra. Caroline Pauletto Spanhol Finochio
Universidade Federal do Mato Grosso do Sul

Prof. Dr. Elcio Gustavo Benini
Universidade Federal do Mato Grosso do Sul

Prof.Dr. Milton Augusto Pasquotto Mariani
Universidade Federal do Mato Grosso do Sul
(orientador)

Prof. Dr. Mauro José Ferreira Cury
Unioeste - Universidade Estadual do Oeste do Paraná
(Examinador externo)

Prof. Dr. Michel Ângelo Constantino de Oliveira
UCDB - Universidade Católica Dom Bosco
(Examinador externo)

“Pedimos expressamente que não achem natural
aquilo que acontece sempre!
Que nada seja tido como natural neste tempo
de confusão sangrenta,
de desordem ordenada,
de arbitrariedade sistematizada,
de humanidade desumanizada,
para que nada disso se mantenha.”

(Brecht, A exceção e a regra, 1930)

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que participaram com empatia nessa montanha-russa intelecto-emocional entrópica sobre trilhos instáveis que chamamos formalmente de Mestrado acadêmico.

Em especial, agradeço ao meu orientador Professor. Dr. Milton Augusto Pasquotto Mariani, que me proporcionou autonomia na escolha do meu tema, do meu objeto e dos pressupostos teóricos que orientaram a minha pesquisa. Pela paciência e amizade nos momentos difíceis, por perdoar minhas loucuras, meu signo e não desistir de mim.

Ao Professor Dr. Elcio Gustavo Benini, pela sensibilidade e amizade enquanto professor e amigo, por compartilhar seu extenso conhecimento de maneira tão generosa e brilhante, sejam dentro da sala de aula, seja com um copo de cerveja na mão, e por sempre amenizar a pressão nos tranquilizando com palavras de incentivo em todas as etapas dessa jornada. É e será sempre minha grande inspiração enquanto ser humano e professor.

A todos os outros professores do Programa de Pós-Graduação em Administração e do Curso de Turismo, por estarem sempre que possível, disponíveis para me auxiliar no que fosse necessário, com destaque aos professores Leandro, Erick, e Noslin e as professoras Carol, Priscila e Luciana.

Agradeço à Associação Roteiros de Charme pelo apoio e disponibilidade que me atenderam e forneceram as informações necessárias para que esta pesquisa fosse possível de se concretizar. Especialmente ao Sr. Luiz Penna pela parceria.

Aos amigos, companheiros de jornada, que dividiram comigo as angústias e alegrias desse período incrível de transformação pessoal e profissional. Destacando aqui meus amigos Eziel, Diego e Yuri por compartilharem comigo o desejo por um mundo justo e igualitário. Sem esquecer-me da alegria do Luiz, da Dani, da Carol Amin e Jean, e tantos outros que dividiram esse momento comigo.

Em especial a minha amiga eterna e sempre presente Laís Gregório, que se tornou o meu exemplo de dedicação, responsabilidade e força pra superar os desafios de maneira brilhante. O universo foi muito generoso em colocar-te no meu caminho. Ao amigo Paulo Vinícius, pela amizade e alegria, pelas caronas, cafés na padaria, e muitas risadas que nós três já demos juntos. Não teria sido completo sem vocês!

Aos amigos de longa data, que estiveram sempre comigo, me incentivando e motivando a realizar meus sonhos, Hevelyn, Maria Alice e Juliana, e meu calouro-amigo-mestre Victor Hugo. Eu nada seria sem vocês.

Ao meu eterno e melhor chefe e amigo Laercio de Souza Machado, por ser meu alicerce para continuar seguindo e acreditando nos meus sonhos.

E por fim, aos familiares que estiveram presentes durante essa jornada. Meu pai querido, minha mãe e principalmente meu primo-irmão de sangue e alma, que sempre foi uma inspiração na minha vida e meu mais sincero amigo. Às minhas sobrinhas Mariana e Amanda, a razão pra nunca desistir. Que bom ter vocês na minha vida!

RESUMO

URT, Maria Caroline Moron. **As Organizações e o Turismo sustentável: uma análise no contexto do Código de Ética e Conduta Ambiental da Associação Roteiros de Charme do Brasil** XXXf. 2017. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campo Grande – MS, 2017.

Orientador: Milton Augusto Pasquotto Mariani

Defesa: 04 de Maio de 2017

Apesar de medidas regulatórias, corporativas e tecnológicas gerarem importantes respostas aos impactos do turismo, explorar os sentidos e significados individuais e organizacionais diante da responsabilidade ética perante o meio ambiente e o uso sustentável dos recursos, pode levantar questões ainda não exploradas sobre o assunto, e influenciar que novas abordagens sejam consideradas no âmbito organizacional. Esta análise de conteúdo constitui-se uma pesquisa essencialmente qualitativa, um estudo de caso de natureza descritiva e exploratória, que se propôs analisar comportamento sustentável das organizações sob a ótica da racionalidade substantiva e instrumental, tendo como objeto de estudo um Código de Ética e Conduta Ambiental que orienta empreendimentos hoteleiros filiados a uma associação privada sem fins lucrativos. Especificamente se pretende: i) identificar o tipo predominante de ação racional na construção do Código de ética e conduta ambiental; ii) caracterizar os sentidos e significados, relativos à sustentabilidade que têm orientado às organizações associadas através do código de ética e conduta ambiental ; iii) avaliar a aderência do código de ética e conduta ambiental às políticas internacionais para o desenvolvimento sustentável no âmbito do turismo sustentável. Foram aplicadas entrevistas semiestruturadas aos membros da Associação Roteiros de Charme e as entrevistas foram transcritas e analisadas através de técnicas de análise de conteúdo, e comparadas com a análise documental de acordo com as categorias analíticas pré-definidas. Foram verificadas características substantivas como a autonomia, o entendimento, valores emancipatórios e julgamento ético, e no âmbito instrumental foram verificados os sentidos de cálculo, fins, êxito e resultados. A presença do julgamento ético garante a predominância da ação racional substantiva no contexto do Código de ética e Conduta Ambiental, além disso, observou-se também que o mesmo tem relação com os objetivos para o Turismo Sustentável e contribui para o desenvolvimento de ações sustentáveis nas organizações associadas. As diversas formas éticas presentes na elaboração do Código de Ética e Conduta Ambiental, aliado às características substantivas e instrumentais da ação racional dos sujeitos e a afetividade em relação ao Meio Ambiente gerou uma ética voltada à sustentabilidade no contexto analisado, propiciando, portanto, novas abordagens e insights em relação à sustentabilidade e responsabilidade ética e socioambiental das organizações do turismo.

Palavras-Chave: turismo sustentável, comportamento organizacional, racionalidade, comportamento sustentável, ética.

ABSTRACT

URT, Maria Caroline Moron. **As Organizações e o Turismo sustentável: uma análise no contexto do Código de Ética e Conduta Ambiental da Associação Roteiros de Charme do Brasil** XXXf. 2017. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campo Grande – MS, 2017.

Orientador: Milton Augusto Pasquotto Mariani
Defesa: 04 de Maio de 2017

Although regulatory, corporate and technological measures generates important outcomes to the impacts of tourism, exploring the individual and organizational meanings and actions in face of ethical responsibility to the environment and the sustainable use of resources may raise unexplored questions of the subject, and new approaches might be considered at the organizational level. This content analysis constitutes an essentially qualitative research, a case study, descriptive and exploratory study aimed to analyze the organizations' sustainable behavior under the optics of substantive and instrumental rationality, having as object of study a Code of Ethics and Environmental Conduct which guides hotels affiliated with a private non-profit association. Specifically, it is intended to: i) identify the predominant type of rational action in the construction of the Code of Ethics and Environmental Conduct; ii) characterize the meanings and senses related to sustainability that have guided organizations members through the code of ethics and environmental conduct; iii) evaluate the adherence of the code of ethics and environmental conduct in face of the international policies for sustainable development in the field of sustainable tourism. Semi-structured interviews were applied to the members of the Roteiros de Charme Association and the interviews were transcribed and analyzed through content analysis techniques, and compared with the document analysis according to the pre-defined analytical categories. Substantive characteristics such as autonomy, understanding, emancipatory values and ethical judgment were verified, and in the instrumental scope the meanings of calculation, ends, success and results were verified. The presence of ethical judgment guarantees the predominance of substantive rational action in the context of the Code of Ethics and Environmental Conduct, in addition, it was also observed that it is related to the objectives for Sustainable Tourism and contributes to the development of sustainable actions in the Organizations. The diversity of ethical forms present in the elaboration of the Code of Ethics and Environmental Conduct, allied with the substantive and instrumental characteristics of the rational action and the affectivity in relation to the Environment generated an ethics focused on sustainability in the analyzed context, thus this research provides new approaches and insights regarding the sustainability, ethical and socio-environmental responsibility of tourism organizations.

Key-words: sustainable tourism, organizational behavior, rationality, sustainable behavior, ethics.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 OBJETIVO GERAL	18
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	19
3.1 A RAZÃO E A ÉTICA NA CONSTRUÇÃO DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL	19
3.1.1 A racionalidade nas organizações e o comportamento organizacional	27
3.1.2 A racionalidade substantiva e o comportamento organizacional à luz de Alberto Guerreiro Ramos	29
3.2 O DISCURSO DA SUSTENTABILIDADE E MEIO AMBIENTE NO TURISMO E A SUA RELAÇÃO COM AS ORGANIZAÇÕES DO SETOR	35
3.2.1 A ética e o turismo sustentável	46
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	53
4.1 DA NATUREZA DA PESQUISA	53
4.2 PROCEDIMENTOS DE COLETA, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS.	55
5. TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS NA PESQUISA DE CAMPO	60
5.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO CASO E DO OBJETO DE ESTUDO	60
5.2 RESULTADOS DA ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	62
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	0
7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	2

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 Esquema lógico da fundamentação teórica utilizada	19
Figura 2 Turismo Sustentável e desenvolvimento sustentável	39
Figura 3 Aspectos relacionais entre o Turismo e Meio Ambiente.	43
Figura 4 Questões éticas organizacionais do turismo	47
Figure 5 Etapas da técnica de análise de conteúdo utilizadas na pesquisa	59
Figura 6 A racionalidade e as formas éticas conduzidas através do Código de Ética e Conduta Ambiental	76

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 Teoria da Vida Humana Associada de Guerreiro Ramos (1981)	31
Quadro 2 Definições de turismo sustentável	38
Quadro 3 Os doze objetivos para o turismo sustentável	40
Quadro 4 Potenciais vantagens e desvantagens dos diferentes tipos de organizações do turismo nos termos da sustentabilidade	44
Quadro 5 Princípios do Código Global de Ética da Organização Mundial do Turismo	49
Quadro 6 Princípios éticos para as empresas privadas do turismo	50
Quadro 7 Objetivo geral, questões norteadoras e objetivos específicos	55
Quadro 8 Protocolo de Coleta de Dados	56
Quadro 9 Categorias analíticas para a codificação e interpretação dos dados	58
Quadro 10 Significados extraídos do Código de Ética e Conduta Ambiental e seu reflexo no comportamento organizacional	73
Quadro 11 Diretrizes gerais do Código de Ética e Conduta Ambiental e a aderências aos objetivos para o Turismo Sustentável	78
Quadro 12 Detalhamento do Código de Ética e Conduta Ambiental às diretrizes para o Turismo Sustentável	9

1 INTRODUÇÃO

A atividade turística tem potencial dicotômico, é um potente vetor de transformação social e desenvolvimento local, na mesma proporção que tem potencial destrutivo caso essa atividade tenha sido implementada sem o planejamento adequado. Sob a ótica do sistema turístico, a organização pública ou privada, ocupa uma função estrutural importante, de uma agência reguladora, pois desempenha funções de articulação e indução, tornando-se facilitadora desse processo.

As inquietações em relação aos estilos de vida atual e futuro, à qualidade de vida, aos modos de produção, à prosperidade econômica, e outros aspectos relativos à manutenção da vida da terra, estão cada vez mais visíveis e relevantes nas discussões acerca do papel da organização na sociedade atual.

O crescimento populacional e a capacidade de carga do planeta, o aumento crescente de um estilo de vida urbanizado e materialista, o tipo de industrialização predominante, que não se preocupa em diminuir os níveis de desperdício e poluição, e que ao mesmo tempo considera os recursos naturais como fontes inesgotáveis, aliados a esses fatores, a perda da biodiversidade e alteração permanentes nas paisagens naturais terminam por reforçar a necessidade de que novas abordagens sejam consideradas no âmbito organizacional.(EGRI & PINFIELD, 1999).

Neste sentido, Egri & Pinfield (1999, p. 364) ainda afirmam que “tanto organizações governamentais como empresárias, em sua perseguição de metas e objetivos organizacionais, não levam em consideração os interesses, as aspirações e as necessidades dos cidadãos”. E complementam que, o “problema ambiental é um reflexo de como a sociedade está organizada e estruturada, uma vez que as organizações perseguem seus próprios interesses”, estimulados por pressupostos utilitaristas e instrumentalizados, tidos como certos na sociedade contemporânea e

fundados nas organizações, têm produzido consequências ao meio ambiente e sociedade como um todo.

Vale ressaltar que, a visão de finalidade da organização é ampla e divergente, e varia de acordo com o pressuposto ou abordagem teórica de cada indivíduo. Segundo Berle (1934) numa visão modernista e neoclássica, por exemplo, a maximização do lucro constitui a principal finalidade da organização, já Mason (1962), apesar de considerar o caráter privatista que as organizações estão inseridas, afirma que a tendência é de que estas influenciem na totalidade do social e do ambiental.

Visto sob a ótica das organizações do setor turístico, grande parte do mercado do turismo é baseada nos recursos naturais (natureza e cultura). E as mudanças ambientais e sociais em grande escala estão alterando o espaço onde o turismo opera. Poucos pesquisadores da área estão atentando-se em abordar essas mudanças, e desconsiderando a habilidade do turismo de proporcionar a mudança em grande escala no uso do território, evitando atividades econômicas depredatórias, e proporcionando apoio político e financeiro para a conservação (BUCKLEY, 2012).

Sob a ótica da sustentabilidade, entende-se que comportamentos sustentáveis estão diretamente relacionados à oferta de produtos sustentáveis. Considerando o papel importante das organizações na construção de uma base sólida para a consolidação de produtos turísticos competitivos, verifica-se a necessidade de entender como o comportamento organizacional é construído ao longo do processo de desenvolvimento do turismo e como turismo sustentável pode influenciar o comportamento das organizações inseridas dentro desse mercado.

O termo desenvolvimento sustentável têm permeado as discussões desde a década de 1970, mas a discussão ganhou conotação global e em meados da década de 80 com a publicação "Nosso Futuro Comum" da ONU em 1987 (MEBRATU, 1996). Desde então as questões ambientais tomaram relevância nas estratégias empresariais, principalmente durante a década de 90, e notou-se a busca por uma mudança na filosofia empresarial abordando não tão somente a satisfação das necessidades do consumidor, mas objetivando uma melhor qualidade

de vida para a sociedade, solucionar os problemas ambientais e, ao mesmo tempo, explorar as oportunidades do *ecobusiness* (SOUZA, 1993).

Foi neste cenário, e seguindo esta tendência, que surgiram as primeiras discussões acerca da sustentabilidade no turismo, e de ferramentas e políticas facilitadoras que viabilizassem a atividade de maneira sustentável.

Uma das ferramentas recomendadas durante a Conferência Rio 92 para promover a sustentabilidade nas organizações foi o desenvolvimento de códigos de conduta pela indústria e mercados, a fim de conscientizar e direcionar os participantes às questões éticas e ambientais relacionadas às organizações.

No Brasil, muitas empresas estão se ajustando para atender aos apelos de proteção do meio ambiente, desenvolvendo e implantando soluções para a redução do impacto de suas atividades no meio ambiente e o uso adequado dos recursos naturais. Assim, começam a apresentar soluções para alcançar o desenvolvimento sustentável e ao mesmo tempo aumentar a lucratividade de seus negócios (SOUZA, 1993). Vale ressaltar que novas iniciativas agregam valor não somente ao desempenho operacional, construindo e facilitando novos procedimentos, produtos e serviços e atraindo novos talentos, mas também, elevam a credibilidade e reputação aos produtos e serviços oferecidos pelo turismo (TRIBE, 2005).

No período pós-moderno, a intensificação das relações sociais utilitárias e globalizadas permeadas pelo capitalismo, e a certeza da racionalidade limitada do homem, aumentou a dificuldade para a grande maioria discernir entre o certo e o errado. Segundo Boff (2003) o obscurecimento do horizonte ético redundando numa insegurança muito grande na vida e numa permanente tensão nas relações sociais, que tendem a se organizar ao redor de interesses particulares e é agravado pela própria lógica dominante da economia e do mercado, regida pela competição que desagrega e não pela cooperação que harmoniza e inclui.

Nesse sentido, a razão tornou-se algo inteiramente aproveitado no processo social. Seu valor operacional, seu papel no domínio dos homens e da natureza tornou-se o único critério para avaliá-la (HORKHEIMER, 2002). Segundo Habermas (1988) o que é socialmente verdadeiro é socialmente absorvido pelo indivíduo e interpretado por ele na vida cotidiana. Esse argumento é fortemente suportado por

Guerreiro Ramos (1981), quando afirma que através da manipulação das circunstâncias é possível governar e dirigir a conduta humana.

A ética do período antigo possibilitou ao homem a liberdade de refletir sobre a razão, a natureza e os valores éticos religiosos e políticos, sendo entendida como a base do caráter do homem. Na modernidade, a mudança de paradigma da ordem social e nas relações capitalistas, o homem se desvincula dos valores religiosos e busca por meio da razão plena da ciência responder as questões da humanidade.

Sob a ótica organizacional clássica, a ação racionalizada é um fator importante para atingir os objetivos fins da organização, porém o excesso de instrumentalização dessas ações com foco na utilidade, na busca pela eficácia e eficiência máxima sem o devido questionamento ético no tratamento dos recursos, têm influenciado o comportamento organizacional na contra mão do caminho para o desenvolvimento sustentável.

Considerando o substancial potencial do turismo de contribuir para o desenvolvimento sustentável numa escala local para o global (HUNTER, 1997), a introdução do conceito de desenvolvimento sustentável alterou significativamente a natureza do turismo, mais que qualquer outro fator, principalmente por ter influenciado o desenvolvimento de políticas públicas, legislação ambiental e acordos globais em prol do Meio Ambiente e no combate às Mudanças Climáticas (BUTLER, 1999).

Essa mudança refletiu no mercado e no marketing turístico, inclusive no comportamento do turista, e o que começou a ser notado na década de 90 segundo Butler (1999 p. 8), é tendência nos dias atuais, de que “mudanças nas organizações no setor estão acontecendo e influenciando elementos específicos do turismo em diferentes escalas”.

No âmbito do turismo na natureza, observa-se, dentro das organizações, uma crescente busca pela racionalização do uso dos recursos naturais, e do desenvolvimento de uma consciência ambiental que visa não só a conservação da natureza, mas principalmente a manutenção da viabilidade da atividade turística na natureza em longo prazo.

As organizações do setor de turismo devem, ou deveriam adaptar seus interesses para sustentá-las (TRIBE, 2005), caso contrário a atividade poderia sofrer consequências de longo prazo, ou até permanentes, uma vez que a própria atividade turística sem um controle adequado afeta sistemas ambientais e geográficos justamente onde essas organizações permeiam.

Vale ressaltar que a relação dos indivíduos entre si e com a natureza é orientada através da ética, considerando que as escolhas tomadas hoje influirão no nosso futuro e do planeta (RIBEIRO, 2004). Nesse sentido, faz-se necessário gerar questões acerca do julgamento ético das ações relacionadas ao uso dos recursos naturais e da relação do homem com o Meio Ambiente.

Ferramentas que orientem o julgamento ético ambiental dentro das organizações, e que possibilitem o direcionamento das ações das organizações no desenvolvimento de práticas que sejam substancialmente e eticamente coerentes às suas realidades tornam-se fundamentais para o desenvolvimento de organizações sustentáveis.

Nesse sentido, entende-se que códigos de conduta, construídos por princípios éticos, que influenciem o comportamento organizacional no sentido da sustentabilidade podem propiciar a ação racional substantiva das organizações e contribuir para uma nova lógica organizacional no caminho para o desenvolvimento sustentável.

Vale ressaltar que, segundo Garduci (2008) um código de conduta é elaborado em decorrência de uma necessidade, com o objetivo de regulamentar as relações entre os homens e garantir uma determinada ordem. E que apesar de medidas regulatórias, corporativas e tecnológicas gerarem importantes respostas aos impactos do turismo, explorar os sentidos e significados individuais e organizacionais diante da responsabilidade perante o meio ambiente e o uso sustentável dos recursos, pode levantar questões ainda não exploradas sobre o assunto, influenciar a tomada de decisão.

Considerando a problemática apresentada, essa pesquisa optou por analisar um código de ética e conduta ambiental desenvolvido por uma associação hoteleira

brasileira e que tem por objetivo conseguir, através de sua aplicação, o levantamento, a análise e redução dos impactos causados pela atividade hoteleira.

A Associação Roteiros de Charme, através do Código de Ética e Conduta Ambiental, que é a ferramenta norteadora das ações da associação Roteiros de Charme, abre um extenso campo de estudo empírico sobre o turismo sustentável, a ética ambiental, e as práticas organizacionais. Suas normas observam, em seu contexto, a realidade sociocultural local, sua viabilidade operacional, econômica e financeira, e, finalmente, os direitos e as expectativas da demanda.

Os empreendimentos hoteleiros associados à Roteiros de Charme encontram-se localizados em destinos históricos ou de ecoturismo, onde a conservação da natureza e do patrimônio histórico e cultural é primordial para a viabilização dessas segmentações. Considerando esse aspecto, as ações organizacionais voltadas à sustentabilidade para a manutenção dos recursos naturais e culturais dessas localidades são racionalizadas a fim de atender não só os interesses organizacionais, mas os interesses sociais na conservação da natureza e da cultura local.

Por se tratar de um código voluntário de conduta ambiental gerido por uma associação de mercado da hotelaria, com associados presentes em 16 estados brasileiros, observou-se que o caso propicia condições suficientes para identificar e analisar os significados e sentidos extraídos através da implantação do Código de ética e conduta ambiental, além disso, avaliar a aderência desse código às políticas internacionais para o turismo sustentável propicia uma melhor compreensão do comportamento sustentável das organizações quando orientadas a partir de um julgamento ético em relação ao meio ambiente. A análise da racionalidade supõe as ações consequentes da ação racional, portanto é coerente a análise dos tipos de racionalidade e as respectivas éticas que a regem dentro das organizações (GUERREIRO RAMOS, 1983, p. 42).

O presente estudo tem as seguintes questões norteadoras: i) O Programa de Meio Ambiente, norteado pelo Código de Ética e Conduta Ambiental, da Associação interfere na racionalidade das organizações?; ii) Quais os valores e princípios extraídos do código de ética e conduta ambiental?; iii) Quais os sentidos e

significados substantivos relativos à sustentabilidade podem ser extraídos das organizações? ; iv) Houve mudança de comportamento nas organizações, após a implementação do Programa e do código de ética e conduta ambiental? ; v) Há relação entre as orientações do Código de Conduta e ética Ambiental e os conceitos de Turismo Sustentável? ; vi) Há aderência das políticas do código de ética e conduta ambiental com as políticas internacionais para o turismo sustentável?.

2 OBJETIVO GERAL

Analisar o comportamento sustentável das organizações associadas a Associação Roteiros de Charme e de que maneira o turismo sustentável contribui para o desenvolvimento de novos sentidos e significados substantivos às práticas organizacionais por meio do Código de Ética e Conduta Ambiental.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

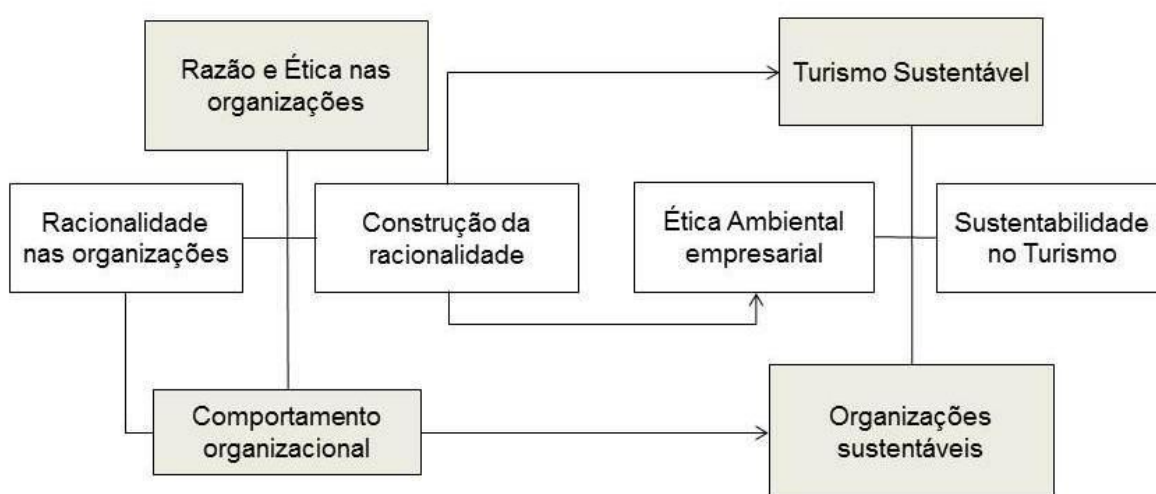
- i) Identificar o tipo predominante de ação racional (racionalidade) na construção do Código de Ética e Conduta Ambiental da Associação Roteiros de Charme.
- ii) Caracterizar os sentidos e significados, relativos à sustentabilidade, que têm orientado o comportamento dos empreendimentos hoteleiros associadas à Associação Roteiros de Charme;
- iii) Avaliar a aderência do código de Ética e Conduta Ambiental às políticas internacionais para o desenvolvimento sustentável no âmbito do turismo sustentável.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta seção irá explorar as abordagens teóricas que norteiam a análise deste estudo. Será dividida em duas subseções, conforme exemplificado na Figura 1, a primeira tratando acerca da ética e da razão na construção do comportamento organizacional, abordando a evolução do papel e da finalidade das organizações e descrevendo os tipos de racionalidade existentes nas organizações, evidenciando a

racionalidade substantiva em contraponto da racionalidade instrumental e como se dá a construção da racionalidade neste contexto.

A segunda seção abordará os conceitos teóricos de Turismo Sustentável, relacionando-os ao conceito de sustentabilidade no turismo e desenvolvimento sustentável e como se dá o discurso da sustentabilidade no turismo, e por fim, abordar como esses conceitos podem influenciar no comportamento sustentável das organizações do setor.



Fonte: Elaborado pelo autor(a).

3.1 A RAZÃO E A ÉTICA NA CONSTRUÇÃO DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

A crise moral e ética observada nos dias atuais têm alterado significativamente as relações sociais, o que também é refletido dentro do ambiente organizacional. O oportunismo e o individualismo característico desse período tem proporcionado uma visão deturpada dos valores individuais e coletivos, e direcionando as organizações a uma perspectiva utilitária da ética, onde o compromisso com a moral resume-se a atender os requisitos legais, jurídicos e políticos dentro da sociedade, e resumido por estas dentro do conceito funcional da responsabilidade social das organizações.

A ética transcende em muito a ideia de responsabilidade, e opera sobre duas esferas, uma teórica e determinada por fundamentos da moral, ou seja, que considera o conhecimento como norteador dos princípios do agir moral, e o outro se refere a um saber prático, relativo à aplicação desses fundamentos, ou seja, como a ação do indivíduo deve ser conduzida a não ferir os princípios fundamentados pela ética. Portanto o conceito de responsabilidade social está contida em apenas uma das esferas da ética, que é a do compromisso moral de responder sobre atos e intenções (THIRY-CHERQUES, 2002).

Porém não se pode discutir acerca dos valores éticos e morais da sociedade sem que o conceito de razão seja considerado. Segundo Boff (2008), no discurso filosófico, há duas fontes que orientaram a sociedade eticamente e moralmente durante seu desenvolvimento até os dias atuais: a religião e a razão.

A religião continua sendo o nicho de valor para grande parte da humanidade, por muitos é considerada a força central que motiva e mobiliza pessoas, sendo mais influente na vida cotidiana da sociedade do que as ideologias políticas ou interesses econômicos por exemplo (BOFF, 2008). Já a razão por sua vez, procurou determinar as ações dos indivíduos de maneira a atender as exigências éticas e morais da sociedade, a fim de equalizar os efeitos causados pelas emoções e afetos humanos.

Aos rediscutir os valores sociais, entende-se que a ética é um fator determinante na construção desses valores, segundo Boff (2003) p. 30 “a ética para ganhar o mínimo de consenso deve brotar da base última da existência humana, e está não reside na razão, como sempre pretendeu o Ocidente”.

Nesse sentido, ao abordar questões relativas a razão e a ética, faz-se necessário evidenciar que o desenvolvimento da racionalidade no período moderno negligenciou fatores afetivos dos indivíduos, onde o discurso construído a partir de emoção, credos e paixões passou a ser considerado utópico frente às necessidades econômicas e políticas da sociedade inserida na totalidade capitalista.

Acredita-se, porém, que afetividade é fundamental para a construção dos valores éticos da sociedade, pois é no sentimento de afeto e paixão que se criam os valores de base dos indivíduos. É o sentir profundo proporcionado pela afetividade

que constrói os valores, e consequentemente orienta os indivíduos em suas ações. Ou seja, a raiz das ações humanas não está na razão, mas na paixão (BOFF, 2003).

Esse fato não transforma a razão em algo dispensável à humanidade, pelo contrário, a razão torna-se, portanto, algo fundamental no processo de organização social, pois estabelece limites e parâmetros às ações do sujeito. Ainda segundo Boff (2003), a razão orienta, clareia, disciplina e define a direção da paixão.

A paixão é um caudal fantástico de energia que, como as águas de um rio, precisa de margens, de limites, e da justa medida. Caso contrário rompe avassaladora. É aqui que entra a função insubstituível da razão (BOFF, 2003, p. 31).

A dialética entre a razão e paixão é evidente nesse sentido, pois o excesso da razão orienta a ação do sujeito à tirania, totalitarismo e, portanto a uma ética direcionada ao utilitarismo. E se a paixão negligenciar à razão, essa acaba por direcionar a uma ética de puro e tão somente gozo das coisas, dos sentimentos que tendem a direcionar a ação do sujeito. A construção de uma ética promissora deve ser fundamentada, portanto, no equilíbrio entre a afetividade e a racionalidade dos indivíduos (BOFF, 2003).

Segundo Enriquez (1997) a razão não pode se estabelecer sem admitir a sua capacidade de se colocar a serviço das paixões, ou na função de contrabalancear a força do fluxo emocional, caso contrário ela causa efeitos oportunistas no direcionamento da ação humana.

No âmbito organizacional, a obrigação de se instrumentalizar a razão, dissociada da paixão e negadora de toda a subjetividade, para garantir a sobrevivência ao ambiente capitalista nas quais as organizações estão inseridas, ocasionou no desenvolvimento de uma ética utilitarista (ENRIQUEZ, 1997), fundamentada por valores organizacionais construídos sobre bases a atender às necessidades tão somente do mercado.

A razão é um elemento indispensável para a instauração do mercado, a partir do momento em que o indivíduo é reconhecido como um sujeito de direitos entra em competição com os outros que podem fazer prevalecer sua eficácia econômica sobre o mercado de bens e de serviços. Para que o mercado sobreviva é necessário

que a racionalidade instrumental (utilitária) seja subordinada à racionalidade dos fins. Assim, a supremacia da racionalidade traduziu-se pela racionalidade do mercado, ou seja, econômica, o que acabou por influenciar a reconfiguração dos valores sociais (ENRIQUEZ, 1997).

A predominância de uma razão voltada a atender as necessidades fins das organizações, o que chamamos de racionalidade instrumental, gerou a interpretação da organização perante o indivíduo como um sujeito exclusivamente tecnicista, onde este, só será útil para o desempenho organizacional se dotado de características exclusivamente racionais voltadas para atender às exigências de mercado, e da eficácia e eficiência máxima. Esse fato, direcionou, até hoje, a maioria dos estudos acerca das questões relativas à gestão, controle e processos organizacionais.

Vale ressaltar nesse sentido que, o excesso de técnica, processos e controles dentro da organização, influenciaram conforme já dito anteriormente, ao desenvolvimento de organizações altamente hierarquizadas e dominadoras, exclusivamente. Para atingir seus objetivos contábeis, conduzem os indivíduos inseridos nesse ambiente à uma ação racional voltada à funcionalidade. O totalitarismo instaurado dentro desse ambiente competitivo despertou o descontentamento e o desejo de autonomia do sujeito nela inserida.

É então natural que uma sociedade fundada sobre a funcionalidade e sobre a racionalidade desperte entre seus membros desejos de espontaneidade, de atos gratuitos, de tempo perdido, de paixões fortes e de convivibilidade. É necessário, pois, que uma sociedade baseada na lei do lucro e da eliminação dos mais fracos faça surgir as exigências éticas (ENRIQUEZ, 1997, p. 8).

Ainda que as exigências éticas sejam reconhecidas e consideradas no âmbito organizacional, essas preocupações se limitam a garantir a funcionalidade da organização, mantendo suas funções de poder perante os indivíduos, e colocando a ética na perspectiva de um instrumento de manipulação velada, ou seja, um meio mais sutil de influenciar a ação do indivíduo a serviço de um desempenho que não se questiona. Trata-se, portanto, de uma ética travestida. (ENRIQUEZ, 1997). Essa ética travestida, inserida nas organizações, cumpre com uma função exclusiva da empresa: a satisfação dos atores envolvidos.

A fim de entender os desafios das organizações acerca das questões éticas, e buscar mitigar os efeitos ocasionados pela predominância da racionalidade instrumental na formatação do comportamento organizacional, faz-se necessário apresentar a distinção das diversas éticas que regem à vida social e orientam a ação racional do homem. Para tal, apresenta-se primeiramente aqui, a questão da ética levantada por Weber, que dispõe sobre a ética da convicção e a ética da responsabilidade.

A ética da convicção, apresentada de uma maneira simplista, é a ética do tudo ou nada (ENRIQUEZ, 1997). É a ética da convicção, segundo Weber (1919) onde admite-se o desvio moral na execução dos meios, em relação a ação, para atingir os fins desejados. Nada mais que uma lógica maquiavélica onde “os fins justificam os meios”. O sujeito eticamente convicto leva suas ações às suas últimas instâncias, carrega uma “ideia fixa”, sem questionar as consequências de seus atos, e justifica-se através da realização um objetivo maior.

Enriquez (1997), ao discutir sobre os desafios éticos das organizações apresenta duas consequências relativas às ações dos indivíduos a partir da ética da convicção, e que podem ser transferidas às organizações: i) ao utilizar-se de meios discutíveis para atingir seus ideais, esses indivíduos tornam-se alienados à sua própria convicção. Eles não percebem que o que importa no social não é a intenção, ainda que louvável, mas os meios que impõem seus ideais; ii) ao desconsiderar as consequências de suas ações, os sujeitos não tomam consciência de seus erros, e projetam seus resultados não satisfatórios e fracassos em terceiros, criando o que podemos chamar de “bodes expiatórios”.

Considerando o comportamento organizacional, a presença predominante da ética da convicção leva ao desenvolvimento de processos moralmente discutíveis, como a busca incessante por aumento de produtividade e o foco nos resultados, onde a perseguição em se atingir metas pré-estabelecidas de faturamento, por exemplo, torna-se um objetivo “cego”, e esta por sua vez, explora até a última instância os recursos humanos e naturais disponíveis a fim de atingir o “êxito” em seus negócios. A ética nesse sentido torna-se apenas um instrumento útil ao sujeito para justificar seu desvio moral perante suas ações.

Não é surpresa, portanto que, o oportunismo e o individualismo estejam tão presentes nos indivíduos e grupos que compõem as organizações modernas construídas sobre a predominância de uma razão instrumentalizada e tecnicista dentro da totalidade capitalista, e ainda assim justificadas através da própria ética e de um objetivo maior. Um exemplo atual que pode ser citado nesse caso é o discurso comum do agronegócio de que a produção de suas lavouras alimentam milhares de pessoas, justificando os milhares de hectares desmatados e o uso constante de agrotóxicos prejudiciais à saúde humana, para garantir a sua produtividade.

A ética da responsabilidade, por sua vez apresenta-se de outra forma, o sujeito ético de responsabilidade é aquele que considera o contexto ao tomar as decisões aceitáveis para a maioria. Ele considera que suas ações gerarão consequências e procura antecipar os seus resultados de maneira a mitigar seus efeitos negativos sem desconsiderar a busca pelo êxito em seus resultados. (ENRIQUEZ, 1997).

No âmbito organizacional, é a ética da responsabilidade que orienta o comportamento das organizações no sentido de sua responsabilidade social e/ou ambiental. Os programas de responsabilidade dentro das organizações tornaram-se comuns nos dias atuais, ainda que nem sempre eficazes, são movidos justamente por essa preocupação ética, onde as organizações foram colocadas no papel de responsáveis pelas consequências dos seus atos.

A emergência de uma exigência ética na organização faz precisamente com que as responsabilidades política, cívica, ecológica e psíquica sejam cada vez mais asseguradas, não porque o dinamismo da organização exige, mas porque é impossível, a quem quer que seja, ignorá-las, sob o risco de ver triunfar unicamente o cinismo perverso (ENRIQUEZ, 1997, p. 13).

O oportunismo e a falta do julgamento ético deslegitimam o papel organizacional, e, portanto, com o passar dos tempos, passaram a ser combatidos dentro do ambiente organizacional. Segundo Enriquez (1997) não há organização que possa garantir a sua manutenção no mercado sem considerar, ou pelo menos

manter uma preocupação de fachada, acerca dos aspectos socioambientais relativos à sua atividade.

Para essa discussão cabe ainda apresentar outras éticas que permeiam o ambiente organizacional, e que também orientam a ação racional das organizações.

Habermas (1978), ao discutir sobre a razão legítima que move o ser humano desenvolveu o conceito de ética da discussão. A ética da discussão, permite que os sujeitos apresentem a partir de argumentos racionais, a defesa de seus interesses a fim de atingir um consenso racional e coletivo. Enriquez (1997, p. 16) afirma que essa ética pressupõe que “cada um torna-se um ser autônomo, dotado de razão, que pode dar sua opinião”.

A vontade formada de modo discursivo pode ser dita 'racional' porque as propriedades formais da discussão e da situação de deliberação garantem suficientemente que um consenso não pode nascer senão sobre interesses universalizáveis, interpretados de modo apropriado, o que entendo como necessidade que são compartilhadas de modo comunicacional (HABERMAS, 1978, p. 150)

Nas organizações, pode-se relacionar a influência da ética da discussão no desenvolvimento de práticas participativas entre os indivíduos para auxiliar a tomada de decisão. A ideia central da ética da discussão é que a comunicação entre os indivíduos propicia o consenso e o entendimento, respeitando as exigências de validade de um discurso, na busca pelo que se é tido coletivamente como verdadeiro e demonstra justiça normativa, criando condições para encontrar soluções justas e eficazes (ENRIQUEZ, 1997).

Ainda segundo Enriquez (1997), a ética da discussão considera a intersubjetividade dos sujeitos, e que a livre discussão entre estes proporciona um entendimento racional entre as partes que influencia o comportamento organizacional no atendimento de interesses individuais ao mesmo tempo em que defende interesses coletivos.

A ética da discussão permite uma melhor compreensão sobre a participação tanto nas organizações como na sociedade, e como esta implica em considerar as ideias do coletivo situadas num ambiente de igualdade. A ética da discussão

dispensa todo o tipo de manipulação, porém também elimina as características passionais do indivíduo e suas contradições (ENRIQUEZ, 1997).

Das três formas éticas apresentadas, nenhuma delas considera a aceitação da impotência do sujeito, a tomada de consciência dos limites, e o questionamento da identidade do indivíduo (ENRIQUEZ, 1997). E, portanto, permitem que a organização continue assumindo o papel de dominação perante os sujeitos que a compõem sem eliminar as características utilitárias que influenciam o comportamento organizacional.

A fim de suprir esses gargalos organizacionais, Enriquez (1997) propõe uma nova perspectiva ética que intitula de ética da finitude. A ética da finitude compreende o sujeito que carrega as outras três formas de ética, contudo, é definida pela ideia de transformação dessas para torná-las pragmaticamente compatíveis à realidade que está inserida.

Ela requer homens dotados de paixão, sem a qual a imaginação não pode emergir; de julgamento, sem o qual nenhuma realização é possível; de referência a um ideal, sem o qual o desejo não abandona sua forma arcaica; de aceitação do real e de suas obrigações, sem as quais os sonhos mais ambiciosos se transformam em pesadelo coletivo (ENRIQUEZ, 1997, p. 17).

Ao propor a ética da finitude, Enriquez (1997) pretendia apresentar uma forma ética dentro das organizações que banisse a manipulação e a dominação e que os esforços coletivos na construção do comportamento organizacional e do seu papel social fossem de fato reconhecidos.

Obviamente, há ainda um longo caminho a ser percorrido dentro das teorias organizacionais e nas aplicações técnicas dentro das organizações para que esse tipo de comportamento orientado racionalmente pela ética seja alcançado. Porém, fica evidenciada a importância da compreensão das formas éticas na construção da racionalidade nas organizações e no reconhecimento dos limites organizacionais na influência da conduta e das relações humanas.

3.1.1 A racionalidade nas organizações e o comportamento organizacional

A crença de que organização deve ser construída racionalmente na forma de um instrumento dirigido para a solução de problemas coletivos no âmbito organizacional, sejam eles de ordem social ou de gestão, é embasada principalmente nas obras de Taylor (1912) e Fayol (1949), que legitimaram o ideal de que leis científicas de administração iriam reger a sociedade e a organizações, excluindo em sua totalidade os valores, sentidos e emoções humanas (WALDO, 1948).

Os teóricos organizacionais acreditavam na organização moderna não só como a solução para o problema da ordem social (REED, 1966), capaz de resolver conflitos permanentes entre as necessidades coletivas e vontades individuais como também na configuração de um método de controle social, um meio de impor a ordem, estrutura e uniformização à sociedade. Nesse sentido, entendiam a organização como uma construção instrumental de atividades integradas; um meio de focalizar as ações humanas em um esforço combinado (WOLIN, 1961).

A busca da ordem coletiva, da liberdade individual e do progresso material através da organização moderna, considerando a valorização de suas qualidades racionais e éticas, é algo cada vez mais contestado à luz da crítica a objetividade das organizações (COOPER; BURRELL, 1988). O modernismo racional é incapaz de perceber que “a verdade objetiva não é o único caminho” (GERGEN, 1992).

Provavelmente, a característica mais importante da organização moderna é o seu fundamento lógico ou, como dizem os estudiosos da administração, sua racionalidade intrínseca. É o reflexo, a imagem especular da concepção do planejador de como os resultados pretendidos pela organização podem ser melhor atingidos.

O pressuposto é que o “o homem, dentro de tolerância aceitável, irá comportar-se racionalmente” (ARGYRIS, 1968, p. 64), isto é, como o plano formal exige que se comporte. Simon (1955) ia ainda mais longe, ao dizer que “o indivíduo racional é, e deve ser, organizado e institucionalizado” (SIMON, 1945, p. 101).

As organizações modernas acreditavam no conhecimento racional e no conhecimento da técnica, tendo os valores, sentidos e emoções humanas deixadas de lado pelos pesquisadores organizacionais (REED, 1998). A eficiência e eficácia

tornaram-se válidos para dirigir todas as formas de análise organizacional dentro de uma estrutura autoritária em que os sujeitos e grupos estão dominados a determinadas leis e princípios organizacionais específicos fornecendo, dessa forma, uma caracterização universal da organização moderna, legitimando a visão das organizações como unidades sociais autônomas acima de qualquer debate moral (GOULDNER, 1971).

Na visão de Simon (1945) as organizações são criadas e estruturadas para se atingir determinados objetivos e os trabalhadores, por sua vez, acreditam, ainda que por um curto período de tempo, que estão comprometidos com a realização destes.

Embora certas organizações possam afastar-se daquela definição tradicional, praticamente todo o comportamento nas organizações objetiva ser um comportamento racional, ainda que limitado, configurando-se em um tipo de adaptação incompleta, mas sempre aquela que atinge seus objetivos e faz que projetos sejam executados.

As teorias da organização pecam - pela atribuição de uma realidade concreta – o poder de pensar, decidir e agir – a uma construção social. “Um dos exemplos mais claros é a afirmação de que a organização tem objetivos” (CAMPOS, 1981, p. 15). Influenciado pela escola das relações humanas, Reed afirma que:

A sociedade e a organização eficaz são aquela capazes de facilitar e sustentar a realidade sócio-psicológica de cooperação espontânea e estabilidade social em fase de mudanças econômicas, políticas e tecnológicas que ameaçam a integração do indivíduo e do grupo dentro de uma comunidade mais ampla (REED, 1998, p. 70).

Essa noção das organizações que integram os sujeitos à civilização industrial, desbancou a visão da organização moderna racional, pois o racionalismo trazia uma visão extremamente limitada e que mascarava a realidade do cotidiano organizacional (GOULDNER, 1959). Ou seja, a abordagem simplificada e demasiadamente global para analisar os problemas organizacionais, considerando a organização como a mesma coisa que o sujeito, isoladamente, ou a consideração de que há uma resposta universal para os problemas motivacionais da organização, e

que as estruturas e processos poderiam ser ignorados quando se lidava apenas com a *psique* individual (KATZ; KAHN, 1966).

Entende-se, a partir dessa abordagem, que os objetivos da organização são determinados a partir de uma racionalidade predominante, e que essa racionalidade determina o comportamento da organização. É nesse sentido que Guerreiro Ramos (1989) explora criticamente a teoria das organizações.

3.1.2 A racionalidade substantiva e o comportamento organizacional à luz de Alberto Guerreiro Ramos

Alberto Guerreiro Ramos antecipou diversas proposições críticas acerca dos estudos organizacionais, principalmente àquelas comprometidas com as questões históricas que as geraram. Uma característica importante a ser ressaltada era a influência que os frankfurtianos exerceram nos estudos de Guerreiro Ramos, principalmente àqueles dedicados à crítica a racionalidade instrumental (PAULA, 2008).

Considerando o contexto atual em que ideologias e técnicas tidas como suporte para os estudos organizacionais estão sendo questionados e que pressupostos referentes às qualidades racionais e éticas inerentes das organizações modernas, por exemplo, estão diariamente sendo postos à prova por estudos dispostos a criticar a objetividade e as boas práticas organizacionais (COOPER; BURRELL, 1988), a perspectiva subjetivista da teoria crítica da Escola de Frankfurt veio ganhando espaço nos estudos organizacionais, sobretudo aqueles de inspiração interpretacionistas que se propõem a analisar a relação dicotômica entre objetividade e subjetividade na organizações (PAULA, 2008), explorando temas como cultura e simbolismo, identidade, poder, emoção, natureza entre outros assuntos referentes à subjetividade (VERGARA; CALDAS, 2005).

O pensamento de Guerreiro Ramos (1981) colocava em xeque a homogeneização do comportamento humano construído com bases nos conceitos da organização moderna regida pelos requisitos institucionais e psicológicos do mercado, e que, ainda naquela época, era interpretado como normativo pelos cientistas sociais (WAHRLICH, 1986). Nesse sentido, ele se referia à influência

dessa racionalidade instrumental na ação social do homem concebida para fins organizacionais, e generalizada nos estudos organizacionais.

Guerreiro Ramos (1989) sustentava a idéia de que uma teoria das organizações baseada exclusivamente no mercado não seria aplicável à todas as realidades, mas sim à contextos específicos (GUERREIRO RAMOS, 1989), e dessa forma procurou contrapor o modelo de análise das ciências sociais acerca dos estudos organizacionais centralizados no mercado, pois a aplicação de princípios exclusivamente utilitários e instrumentais estariam dificultando o desenvolvimento de novos sistemas sociais, que viessem a preencher as lacunas necessárias à superação dos problemas sociais (WAHRLICH, 1986).

O modelo de alocação de mão-de-obra e de recursos, implícito na teoria dominantes das organizações, não leva em conta as exigências ecológicas e não se vincula, portanto, ao estágio contemporâneo das capacidades de produção (...) a maneira pela qual é ensinado o modelo dominante é ilusória e desastrosa, porque não admite explicitamente sua limitada utilidade funcional (GUERREIRO RAMOS, 1989, p. 11).

Visto sob essa ótica, Guerreiro Ramos (1989), desenvolve o conceito de racionalidade substantiva com o objetivo de contrapor a racionalidade instrumental dominante nas relações sociais a partir de uma teoria substantiva da vida humana – que refletiam nas organizações - e no esforço de “entender o significado que o senso comum atribui à razão” (GUERREIRO RAMOS, 1989, p. 27), ou seja, como uma razão substantiva é construída no âmbito organizacional através do senso comum e da cultura de massas. Segundo ele a racionalidade substantiva consiste em “todo ato intrinsecamente inteligente, que se baseia conhecimento lucido e autônomo de relações entre fatos. É um ato que atesta a transcendência do ser humano, sua qualidade de criatura dotada de razão” (GUERREIRO RAMOS, 1983, p. 39).

Defendia a ideia de que há o debate racionalizado, no sentido substantivo – aquele que extrapola o funcionalismo organizacional - que constitui as bases relações político-sociais dos sujeitos, e o suporte para a vida administrada de qualquer sociedade. Guerreiro Ramos (1989) suportava seu argumento na teoria da

vida humana associada, delimitando as relações sociais entre formal e substantiva, tendo a razão como principal categoria de análise, ou seja, as relações sociais são substantivas quando a razão, no sentido substantivo, é a principal categoria de análise, da mesma maneira em relação à associação humana formal, onde o funcionalismo prevalece como categoria principal de análise.

Os conceitos da teoria substantiva são conhecimento derivados “do” e “no” processo de realidade, enquanto os conceitos da teoria formal são apenas instrumentos convencionais de linguagem, que descrevem procedimentos operacionais (GUERREIRO RAMOS, 1989, p. 27).

Segundo Guerreiro Ramos (1989), uma nova ciência social reacende de forma substantiva no cenário atual, principalmente pelo fato de que a ciência social moderna não consegue responder as questões complexas das relações sociais, ou seja, da vida humana associada. Ele salienta o fato de que, os pressupostos fundamentais para uma teoria substantiva são derivados da análise do senso comum da realidade dos sujeitos dentro do tempo e espaço, e nesse sentido, corrobora a ideia de que “toda teoria da organização pressupõe uma ciência social da mesma natureza epistemológica” (GUERREIRO RAMOS, 1989, p. 45).

Quadro 1 - Teoria da Vida Humana Associada de Guerreiro Ramos (1981)

Dimensão	Teoria Formal	Teoria Substantiva
Transavaliação social moderna	Os critérios para ordenação das associações humanas são dados socialmente.	Os critérios para a ordenação das associações humanas são racionais, isto é, evidentes por si mesmos ao senso comum individual; independentemente de qualquer processo particular de socialização.
Ordenamento político da sociedade	Uma condição fundamental da ordem social é que a economia se tranforme num sistema auto-regulado.	Uma condição fundamental da ordem social é a regulação política da economia.

A dicotomia entre valores e fatos	O estudo científico das associações humanas é livre do conceito de valor: Há uma dicotomia entre valores e fatos.	O estudo científico das associações humanas é normativo, a dicotomia entre valores e fatos é falsa, na prática, e, em teoria, tende a produzir uma análise errônea.
A ciência social como uma ideologia serialista	O sentido da história pode ser captado pelo conhecimento que se revela através de uma série de determinados estados empíricos-temporais.	A história torna significativa para o homem através do método paradigmático de auto-interpretação da comunidade organizada. Seu sentido não pode ser captado por categoriais funcionalistas de pensamento.
Da ciência social cientística	A ciência natural fornece o paradigma teórico para a correta focalização de todos os assuntos e questões suscitados pela realidade.	O estudo científico adequado das associações humanas é um tipo de investigação em si mesmo, distinto da ciência dos fenômenos naturais, e mais abrangente que esta.

Fonte: GUERREIRO RAMOS, 1981, adaptado, pelo autor.

Observa-se, nessa ótica, que Guerreiro Ramos (1989) chamava a atenção para o fato de que, a ciência social moderna, baseada na teoria formal, estaria carregada de uma racionalidade instrumental, que ao longo dos anos direcionou os estudos organizacionais a uma análise inverídica da realidade do senso comum, uma vez que seus pressupostos desconsideravam o tempo e espaço, bem como o caráter político-social da realidade das organizações e dos sujeitos que a compõem e que apenas a racionalidade substantiva capacitaria os seres humanos a compreender as variedades históricas da condição humana (GUERREIRO RAMOS, 1989).

A teoria da vida humana associada de Guerreiro Ramos (1989) ao abordar as características distintas da teoria formal e substantiva (Quadro 3), reacende o debate sobre o papel organizacional e a construção da racionalidade nas organizações, influenciando no comportamento organizacional, fato este que o autor trata como “uma síndrome comportamentalista” e é discutido amplamente na obra *“A nova ciência das organizações: a reconceituação da riqueza das nações”* (1989).

Sob forte influência dos estudos de Karl Polanyi, o qual fundou a concepção substantiva da economia, nos anos 40, que rejeitava a idéia de que a razão instrumental tem que ser empregada como o ponto de partida para a análise de toda e qualquer atividade econômica.

Acreditava que a economia deveria ser analisada como um processo social, inserido no contexto institucional próprio de cada sociedade historicamente analisada. A racionalidade instrumental e o mercado não serviriam como categorias gerais de análise de todas as economias. Foi Polanyi que cunhou a expressão concepção substantiva, relativos aos valores, à motivação e a política. Daí a concepção de Polanyi constituir uma das principais fontes de inspiração de Guerreiro Ramos, de onde ele aproveitou o termo substantivo (SERVA, 1997).

Guerreiro Ramos (1989) salientava que o mercado e seu caráter utilitário tornaram-se forças histórico-sociais abrangentes em suas formas institucionalizadas em larga escala, e demonstram ser convenientes para a exploração dos processos da natureza e da capacidade humana de produção.

As teorias comportamentais da organização foram pautadas a partir de princípios instrumentais, construído a partir da lógica do mercado, objetivando influenciar os agentes da organização de maneira a se atingir a maximização dos lucros. Guerreiro Ramos (1989) tratava essa questão como a “síndrome comportamentalista” das organizações. Segundo ele a síndrome comportamentalista é uma disposição condicionada dos agentes, quando estes confundem regras e normas de operação organizacionais a sistemas sociais pontuais com regras e normas como um todo. Ou seja, quando o indivíduo transporta a lógica organizacional para a sua vida cotidiana.

A síndrome comportamentalista (...) é a ofuscação do senso pessoal de critérios adequados de modo geral à conduta humana e tornou-se uma característica básica das sociedades industriais contemporâneas (GUERREIRO RAMOS, 1989, p. 52)

A mentalidade imposta pelo mercado carrega quatro características marcantes da síndrome comportamentalista nas organizações, são elas: i) a individualidade; ii) o perspectivismo; iii) o formalismo; iv) o operacionalismo. Há diversas conexões entre essas quatro características que influenciam o comportamento das organizações através da racionalidade instrumental do mercado.

No âmbito da individualidade, a conduta humana se conforma a critérios utilitários que estimulam a individualidade, considerando a característica calculista do homem moderno que se comporta objetivamente a partir de regras de conveniência. Exemplo disso, podemos considerar que a ação racional é própria de um indivíduo que delibera sobre coisas porque está consciente de suas finalidades intrínsecas. Pelo reconhecimento dessas finalidades a ação constitui uma forma ética de conduta (GUERREIRO RAMOS, 1989).

O perspectivismo, a segunda característica apontada nos estudos de Guerreiro Ramos (1989) acerca da síndrome comportamentalista, sendo tratada como dimensão analítica da expressão humana transformou-se, durante a revolução comercial e industrial, além de uma categoria sistemática de trabalho artístico, mas como uma característica da conduta humana em geral. Nesse sentido, entende-se que o senso comum, utilitário e instrumental, condiciona a uma crença do ser a partir da perspectiva do mercado, influenciando não só a tomada de decisão da organização como do modo pessoal de vida do indivíduo. Esse perspectivismo construído sob a lógica do mercado transformou-se em padrões normativos da conduta humana, colocando de lado os padrões morais e éticos caso conveniente à organização ou ao indivíduo.

Já o formalismo, orientado pela teoria formal das ciências sociais, e perpetuado dentro das relações sociais desde o início do período capitalista da sociedade ocidental, tornou-se um traço normal da vida cotidiana, onde a atenção às regras substitui a preocupação pelos padrões éticos substantivos. O relativismo

moral e o egocentrismo característico das sociedades de mercado, conduz o indivíduo à alienação da realidade, e para superar essa alienação, entrega-se á comportamento formalistas, à imperativos externos que acabam por produzir a vida social (GUERREIRO RAMOS, 1989).

A última característica indicada por Guerreiro Ramos (1989), o operacionalismo, é entendida em seus estudos como a legitimação da instrumentalização da conduta humana, e segundo ele é um postulado básico da ciência do comportamento, objetiva e livre de valores, estudiosos de processos positivistas, onde a forma e não o conteúdo substantivo é o que importa. O “operacionalismo positivista pode ser considerado um traço da síndrome comportamentalista. Em outras palavras, quem aderir ao operacionalismo positivista, fica preso aos limites de uma tendência psicológica”. (GUERREIRO RAMOS, 1989, p. 63).

O operacionalismo é orientado por uma visão controladora do mundo, e seus aspectos suscetíveis de controle e, a partir desse pressuposto a construção da racionalidade dos indivíduos e das organizações foi moldada por princípios utilitários. Na visão de Guerreiro Ramos (1989) o operacionalismo precisa ser eticamente qualificado nos estudos organizacionais.

Não se trata aqui de ignorar a importância dos processos e controles organizacionais, bem como dos estudos teóricos acerca do assunto, mas de enfatizar a noção da ambiguidade ética propiciada por essas quatro características apontadas, e que a noção homogênea nos estudos organizacionais do útil como verdadeiro, tem conduzido a uma racionalidade cada vez mais instrumentalizada das organizações e dos indivíduos que a compõem. É nesse sentido que Guerreiro Ramos (1989) justifica a incorporação de uma teoria substantiva como categoria de análise do comportamento organizacional.

3.2 O DISCURSO DA SUSTENTABILIDADE E MEIO AMBIENTE NO TURISMO E A SUA RELAÇÃO COM AS ORGANIZAÇÕES DO SETOR

A crise ambiental, que se tornou evidente nos anos de 1960, questionou os fundamentos ideológicos e teóricos que impulsionaram e legitimaram o crescimento econômico, negando a natureza e cultura, evidenciando a irracionalidade ecológica dos padrões dominantes de produção e consumo. Foi a partir dessa discussão que o interesse teórico e político em valorizar a natureza surgiu, com o objetivo de internalizar as externalidades ambientais do processo de desenvolvimento (LEFF, 2006).

Os princípios da sustentabilidade firmaram-se como uma evolução do discurso de desenvolvimento sustentável, que tornou-se um tema de discussão global no final da década de 80, com a publicação *“Our Common Future”* da Organização das Nações Unidas em 1987 (MEBRATU, 1996), que sugeria “um desenvolvimento que atendesse as necessidades do presente, sem comprometer a habilidade das futuras gerações de atender as suas próprias necessidades” (World Commission on Environment and Development, 1987); mas foi na Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, em 1992, no Rio de Janeiro, que o conceito foi oficializado e difundido (LEFF, 2006). Neste sentido e ainda segundo Leff (2006), o termo sustentabilidade ecológica surgiu como “um critério normativo para a reconstrução da ordem econômica, como uma condição para a sobrevivência humana e para um desenvolvimento sustentado, ou seja, durável”.

No âmbito do turismo, a introdução do termo sustentabilidade acendeu a discussão acerca dos impactos ambientais e sociais causados pela atividade. Seguindo a tendência de diversas outras atividades econômicas, contestou os limites do crescimento e do uso dos recursos naturais, baseados na racionalidade econômica, incorporando os conceitos do desenvolvimento sustentável na esfera das discussões teóricas e no âmbito operacional da atividade. Essa nova forma de encarar o desenvolvimento do turismo, desencadeou diversas discussões teóricas com o objetivo de incorporar a sustentabilidade aos estudos turísticos e entender como ela poderia ser aplicada às diversas esferas que compreendem a atividade turística (BUTLER, 1999).

A incorporação do conceito de desenvolvimento sustentável no turismo foi de certa forma atrativa àqueles que estavam preocupados

com o abuso aos recursos naturais, e pelo fato de que o conceito de desenvolvimento sustentável, ainda superficialmente, reconhecia a sensibilidade dos recursos naturais e a importância da gestão ambiental” (BUTLER, 1999, p. 9).

Além de que os princípios básicos do desenvolvimento sustentável demonstravam-se apropriados ao turismo, uma vez que poderiam solucionar diversos problemas ocasionados pelo desenvolvimento do turismo no mundo, que incluem impactos sonoros, no uso da terra, na água e ar, causando consequências, vezes irreversíveis, nos ecossistemas (BUCKLEY, 1996) e nas comunidades onde o turismo está inserido.

Por outro lado, Harrison (1996) aponta que o principal gargalo do conceito de desenvolvimento sustentável tem sido a forma como o termo “sustentável” vem sendo aplicado às diversas atividades, enraizadas por implicações ideológicas e filosóficas do conceito. Segundo Butler (1993), “sustentável”, que é adjetivo do verbo “sustentar” significa manter ou prolongar, e que esse conceito aplicado sob a ótica do turismo, teríamos destinações turísticas consagradas como Roma, Paris ou Londres, por exemplo, consideradas sustentáveis, uma vez que o turismo tem sido bem sucedido nessas localidades há décadas, e não dá sinais de desaparecimento.

É importante lembrar que o turismo tem caráter multifacetado e interdisciplinar, e que está atrelado a diversos outros meios de produção e neste contexto, a subjetividade do conceito de desenvolvimento sustentável gerou diversas interpretações, cada uma delas norteadas para atender os interesses, seja do poder público, seja da iniciativa privada ou do terceiro setor.

Para o mercado do turismo significa o reconhecimento de que desenvolvimento é necessário e apropriado; para os conservacionistas significa que os princípios articulados à décadas atrás continuem em voga; para os ambientalistas proporciona uma justificativa para a preservação da biodiversidade e de ambientes de alta relevância ambiental; e para os políticos, afirma Butler (1999), é uma oportunidade de usar o discurso no lugar das ações.

Fica evidente que, nessas circunstâncias, o resultado seria a adoção do termo “turismo sustentável” nas mais variadas esferas do turismo, e geralmente sem a preocupação em defini-lo (BUTLER, 1999). Ou seja, a complexidade do conceito de

desenvolvimento sustentável, somadas a dificuldade em operacionalizar as mudanças nos sistemas turísticos e a tendência de abordagens ideológicas e superficiais do conceito “turismo sustentável” dificultaram uma definição coesa com as diversas questões que envolvem a sustentabilidade e o turismo.

As primeiras definições do conceito de turismo sustentável surgiram na década de 90 (Quadro 2), ainda que muitos pesquisadores acreditassem que, mais importante que uma definição de turismo sustentável, era a aplicabilidade da sustentabilidade no turismo (BUCKLEY, 1996); neste sentido, Hunter (1997) faz uma crítica quando afirma que “muito se fala sobre a sustentabilidade no turismo, mas poucos a explicam”, ele argumenta que a sustentabilidade no turismo é tratada como se houvesse um entendimento intuitivo sobre o tema, ou que a definição é tão óbvia que não se faz necessária a explicação.

Quadro 2 - Definições de turismo sustentável

Conceito	Fonte
Turismo que atende as necessidades dos turistas e da comunidade receptiva ao mesmo tempo em que protege e cria oportunidades para o futuro	OMT (Organização Mundial do Turismo), 1993 p. 7.
Turismo e infra-estrutura associados, onde ambos, no presente e futuro operam em conjunto à capacidade natural de regeneração e produtividade dos recursos naturais; reconhece a contribuição das pessoas e da comunidade, produtos e modo de vida, à experiência turística; aceita que os benefícios econômicos devem ser compartilhados de forma equitativa pela comunidade receptiva das destinações turísticas	EBER, 1992, p. 2
Turismo capaz de sustentar economias locais sem degradar o meio ambiente pelo qual é dependente.	Countryside Comission, 1995, p. 2
Turismo deve ser capaz de adicionar à variedade de oportunidades econômicas abertas às pessoas sem afetar as estruturas da atividade econômica. O turismo sustentável não deve interferir nas formas existentes de organização social e deve respeitar os limites impostos pela comunidade ecológica.	Payne, 1993, p. 154
O turismo sustentável deve, primeiramente, ser definido nos termos da sustentabilidade dos ecossistemas.	Woodley, 1993, p. 94

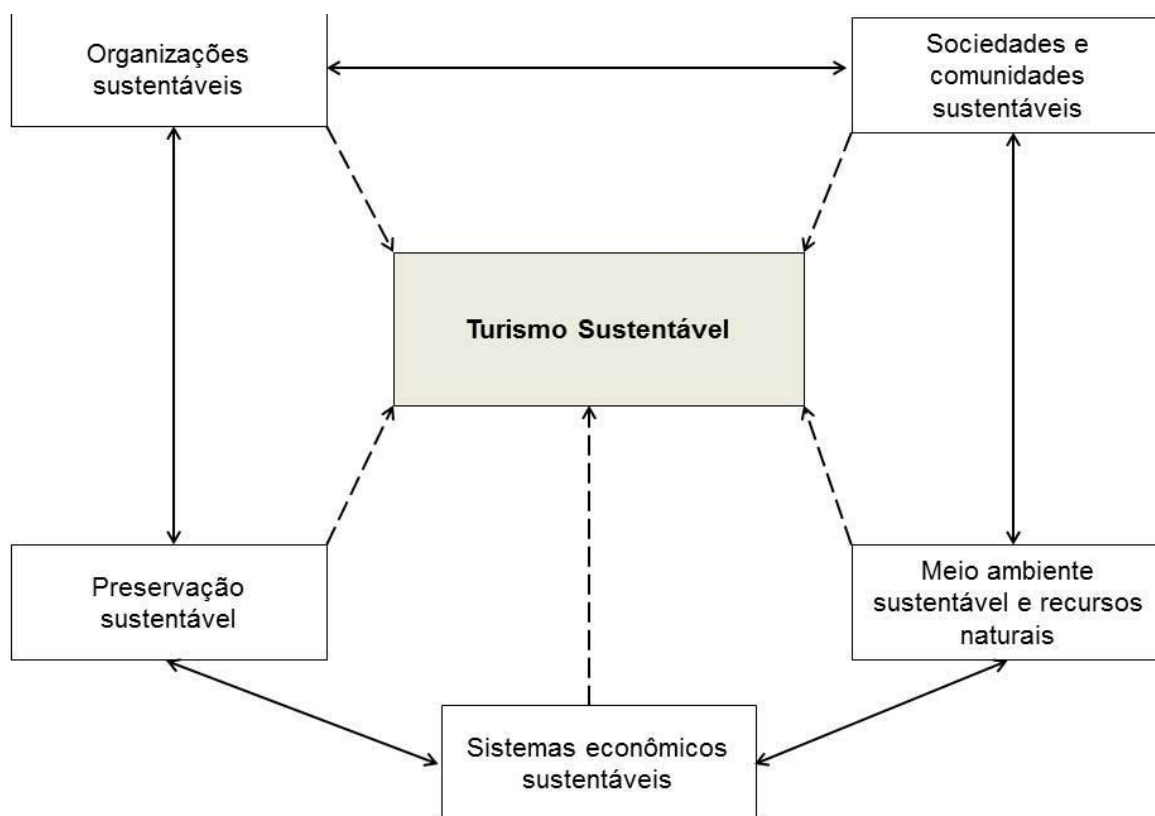
Turismo que respeita o meio ambiente e como consequência não contribui para o seu desaparecimento. Isso é especialmente importante em áreas saturadas, e; turismo sustentável é o turismo responsável.	Bramwell et al. 1996, p. 10
Turismo formatado para manter a sua viabilidade em uma determinada área por um período indeterminado de tempo.	Butler, 1993, p. 29

Fonte: BUTLER, 2007, adaptado pelo autor.

Para ser verdadeiramente sustentável, Cater (1991) afirma que qualquer forma de desenvolvimento do turismo deve levar em consideração os seguintes aspectos: i) o atendimento às necessidades da comunidade receptiva (local) para a melhoria das condições de vida, de curto a longo prazo; ii) a satisfação da demanda e aumento no número de turistas, para atender ao primeiro objetivo; iii) garantir a conservação do ambiente natural com o objetivo de atender os objetivos acima continuamente.

Sob a mesma ótica, Swarbrooke (2000) afirma que é preciso que o turismo seja visto como parte de um sistema mais amplo de desenvolvimento sustentável, aberto, onde todas as forças afetam as demais. Ele enfatiza que o desenvolvimento sustentável é um pré-requisito para o turismo sustentável e entende o turismo sustentável como uma ferramenta no auxílio ao desenvolvimento sustentável. Ainda sob esse aspecto, o esquema abaixo, demonstra as interconexões relativas ao turismo sustentável e ao desenvolvimento sustentável (Figura 2).

Figura SEQ Figure * ARABIC 2 Turismo Sustentável e desenvolvimento sustentável



Fonte: SWARBROOKE, 2000, (adaptado pelo autor).

Ao analisarmos as relações do turismo sustentável com os diversos aspectos referente ao sistema que garantem a manutenção das destinações turísticas (Figura 2), fica evidente que o turismo sustentável não se encaixa enquanto segmento de mercado, pois não têm o objetivo de atender às motivações de uma determinada demanda ou nicho, mas sim, como uma modalidade turística importante para se refletir acerca do tipo de atividade que se pretende promover. Ou seja, ele torna-se um conceito norteador de ações, um pressuposto teórico para se planejar a atividade turística.

Considerando o turismo sustentável como um conceito a ser utilizado como pressuposto teórico e filosófico para se planejar a atividade turística, pode-se dizer que este é um meio para se atingir um determinado fim, ou objetivo. Nesse sentido, e ressaltando a busca constante pelo desenvolvimento sustentável, faz-se necessário detalhar procedimentos e práticas que funcionem como políticas facilitadoras para atingir a sustentabilidade das destinações turísticas.

Esse esforço tem sido notado em diversas agências internacionais como a ONU (Organização das Nações Unidas), através da Organização Mundial do Turismo (UNWTO), e da Convenção para a Diversidade Biológica (CDB) na definição de diretrizes e metas para se atingir o desenvolvimento sustentável através do turismo sustentável. Tais diretrizes foram elaboradas para criar condições às destinações turísticas, bem como às organizações do setor, a planejar a atividade considerando às três dimensões do desenvolvimento sustentável, sendo elas a social, ambiental e econômica.

Garantir o equilíbrio entre essas esferas é o principal desafio na construção de um futuro sustentável em nível global. Para isso, foram elaborados doze objetivos para o turismo sustentável conforme se observa no Quadro 3 exemplificado abaixo:

Quadro 3 Os doze objetivos para o turismo sustentável

Diretrizes	Meta	Políticas facilitadoras
Viabilidade Econômica	Garantir a viabilidade e competitividade das destinações turísticas e organizações do setor, para que estes sejam capazes de continuar a prosperar e gerar benefícios a longo prazo.	▪ Pesquisas de mercado ▪ Garantir a satisfação do visitante ▪ Garantia de boas condições para mercado ▪ Manutenção, projeção e prospecção de destinações atrativas às demandas de mercado. ▪ Incentivo e apoio à novos negócios.
Desenvolvimento Local	Maximizar a contribuição do turismo para a economia do destino receptivo, garantindo que os gastos dos visitantes sejam retidos no local.	▪ Reduzir a saída de capital provenientes do turismo ▪ Fortalecer o relacionamento entre os produtos e serviços das destinações turísticas ▪ Influenciar os gastos do turismo para o local
Qualidade do emprego	Fortalecer o número e a qualidade dos empregos criados localmente através do turismo, incluindo o valor dos salários, condições de trabalho, e disponibilidade à todos, sem discriminação de raça, gênero, deficiência e outros.	▪ Aumentar o número de ofertas de emprego e a proporção anual de empregos formais, ▪ Garantir e reforçar as regulamentações trabalhistas. ▪ Incentivar as organizações do setor a promover programas de capacitação e de carreira. ▪ Preocupar-se com o bem-estar do trabalhador que perdeu seu emprego

Justiça Social		Buscar distribuição de maneira justa os benefícios sociais e econômicos gerados através do turismo à comunidade receptiva, incluindo o aumento das oportunidades, renda e serviços disponíveis à todos.	▪ Geração de renda e oportunidades para a população de baixa renda. ▪ Utilizar da entrada de capital através do turismo para financiar projetos sociais
Satisfação da demanda	da	Oferecer uma experiência segura, satisfatória e completa ao visitante, disponíveis à todos, sem discriminação de gênero, raça, deficiência e outros.	▪ Garantir o acesso de todos ao turismo na destinação. ▪ Possibilitar a oportunidade de visitantes de baixa renda e minorias aos atrativos do destino. ▪ Garantir o cuidado e receptividade ao turista ▪ Monitorar a satisfação do visitante e o feedback em relação a experiência na destinação turística.
Empoderamento da comunidade local	da	Engajar e empoderar a comunidade local no planejamento e na tomada de decisão acerca da gestão e do desenvolvimento do turismo na sua região, incluindo todos os atores envolvidos.	▪ Garantir engajamento apropriado e o empoderamento da comunidade local em relação ao turismo. ▪ Melhorar as condições para uma efetiva participação social na tomada de decisões ▪ Direcionar a posição específica das comunidades indígenas e local respeitando o seu controle sob o local.
Bem-estar da comunidade	da	Garantir a manutenção e a melhoria da qualidade de vida nas comunidades locais, incluindo infraestrutura básica e acesso aos recursos de saúde e educação, e evitando toda e qualquer forma de degradação e exploração social.	▪ Conseguir o equilíbrio correto entre o volume, período e a localização dos visitantes. ▪ Reduzir congestionamentos e multidões. ▪ Planejamento e gestão das organizações do setor e de infraestrutura detalhados. ▪ Influenciar o comportamento do turista em relação ao envolvimento com a comunidade
Valorização da cultura local		Respeitar e valorizar o patrimônio histórico e cultural local, bem como as tradições da comunidade receptiva.	▪ Garantir gestão efetiva na conservação da cultura e do patrimônio histórico das destinações turísticas. ▪ Trabalhar com as comunidades na valorização e promoção das tradições e culturas locais.
Integridade do ambiente físico	do	Garantir a manutenção e a melhoria da qualidade das paisagens, urbanas, rurais e naturais, evitando as alterações visuais e degradações físicas ao ambiente.	▪ Garantir que o desenvolvimento de novos tipos de turismo na destinação seja apropriado às condições físicas locais. ▪ Minimizar os impactos físicos causados pela atividade turística.

		▪ Garantir a conservação das paisagens rurais e urbanas como um recurso turístico local.
Diversidade Biológica	Apoiar a conservação das áreas naturais, habitats e a vida selvagem, e minimizar os impactos a estes.	▪ Trabalhar com Parques nacionais e outras áreas protegidas. ▪ Promover o desenvolvimento e a gestão do ecoturismo ▪ Utilizar o turismo a encorajar proprietários de terras a praticar o uso sustentável da terra e dos meios de produção, ▪ Trabalhar com áreas protegidas privadas (RPPNs e reservas naturais privadas) ▪ Minimizar o impacto ao património natural causado pelo turismo. ▪ Mobilizar turistas em relação à proteção da biodiversidade. ▪ Mobilizar o apoio e investimentos em conservação de visitantes e organizações do setor.
Eficiência dos recursos	Minimizar o uso de recursos escassos e/ou não renováveis no desenvolvimento do turismo e na operação dos serviços turísticos.	▪ Levar em consideração os recursos disponíveis no planeamento do desenvolvimento do turismo e vice-versa. ▪ Minimizar o consume dos recursos hídricos pelo setor turístico. ▪ Garantir o uso eficiente do território e da cadeia de serviços no desenvolvimento do turismo. ▪ Promover a política dos 3 R's (Reduzir, Reutilizar, Reciclar)
Qualidade Ambiental	Minimizar a poluição do ar, das águas e do solo, além do controle de resíduos gerados pelas organizações e pelos visitantes das destinações turísticas.	▪ Promover o uso de transportes mais sustentáveis nas destinações turísticas. ▪ Reduzir o uso de produtos químicos prejudiciais ao Meio Ambiente. ▪ Evitar o descarte de resíduos nos mares e rios e ambientes aquáticos das destinações turísticas. ▪ Minimizar o desperdício e quando necessário prover a destinação correta de resíduos. ▪ Influenciar o desenvolvimento de novos serviços ambientais para o turismo.

Fonte: CDB (Convenção para a diversidade biológica), 2015, adaptado e traduzido pelo autor.

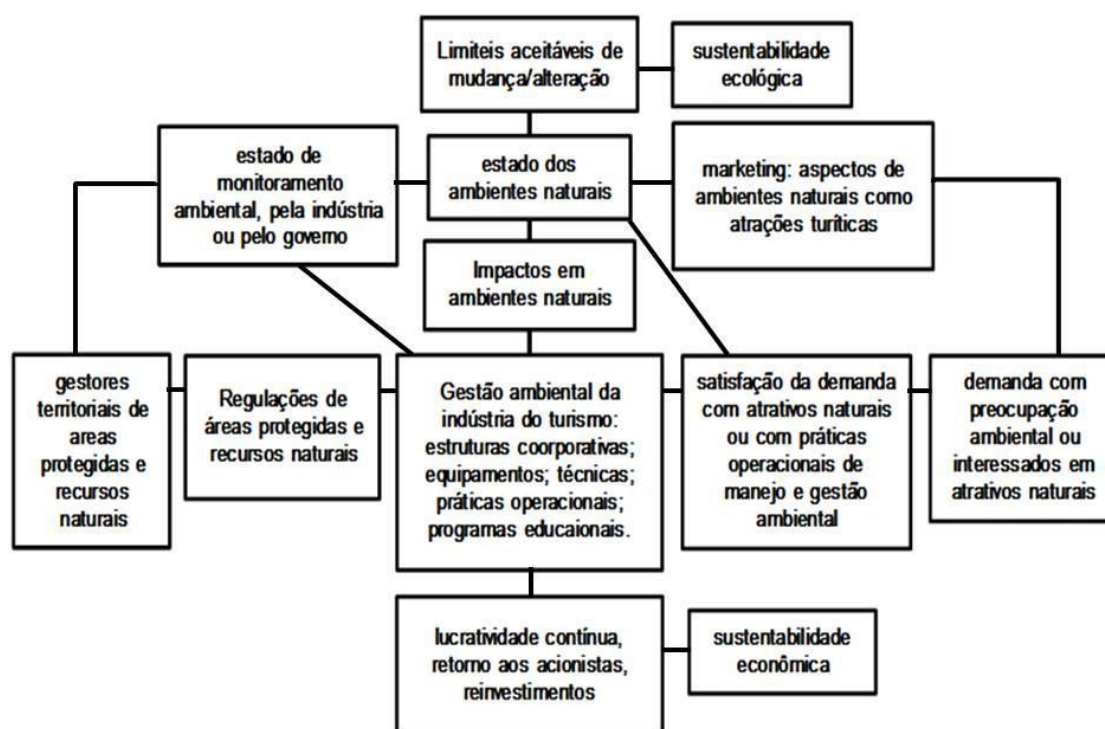
Em fase à atingir os objetivos propostos, é importante que hajam políticas facilitadoras, sejam elas de caráter público ou privado, que propiciem às organizações envolvidas condições na execução de ações que sejam convergentes na busca pelo equilíbrio no uso dos recursos naturais e sociais pelo turismo, conforme pode-se observar no Quadro 3 acima.

Apesar de um caráter mais subjetivo de proposições como mobilizar, influenciar, promover, por exemplo, a reflexão sobre as políticas facilitadoras desse processo, possibilita que novas ferramentas sejam pensadas e desenvolvidas em níveis locais para atender as necessidades do sistema turístico, garantir a viabilidade econômica da atividade e repensar os meios de produção do turismo na natureza objetivando atingir os objetivos para o turismo sustentável. As organizações do setor têm um papel primordial na elaboração dessas ferramentas.

O ambiente natural é o espaço físico onde o turismo permeia, e a destruição deste pode interferir no ciclo de vida do turismo enquanto produto, da mesma forma, o ambiente natural degradado afeta questões sociais, como por exemplo, o modo de vida de uma determinada localidade onde o turismo está inserido, entende-se, portanto, a importância da relação entre o Turismo e o Meio Ambiente quando falamos de sustentabilidade, haja vista que, apesar da sustentabilidade também envolver aspectos econômicos e sociais, garantir a conservação do ambiente natural está, também, diretamente relacionado à sustentabilidade econômica e social da localidade.

O esquema da figura 3 exemplifica as interconexões da atividade turística com o Meio Ambiente partindo do pressuposto dos limites aceitáveis de mudança.

Figure 3 Aspectos relacionais entre o Turismo e Meio Ambiente.



Fonte: BUCKLEY, 1996 (traduzido pelo autor)

As organizações, enquanto estruturas corporativas ocupam um importante papel na relação com o Meio Ambiente. O mercado do turismo tem relação direta com os impactos em ambientes naturais, e ao mesmo tempo deve garantir a lucratividade contínua da organização.

É possível observar dois objetivos (e necessidades) muito claros para as organizações do turismo em áreas naturais: i) garantir primordialmente o uso controlado e manejado dos recursos naturais; ii) e garantir a satisfação de uma demanda com preocupação ambiental e interessados em atrativos naturais. O esquema apresentado por Buckley (1996) levanta importantes questões, como a participação inerente do Estado e do próprio *trade* turístico – como as agências auto-reguladas e associações de mercado que têm a função de monitorar, regular e controlar o uso e o estado dos recursos naturais.

O discurso da sustentabilidade no turismo está diretamente atrelado às práticas sustentáveis desenvolvidas pelos diversos elos que compõem o sistema turístico, o que também incluem as organizações do setor. Porém, é importante ressaltar que neste cenário há diversos tipos de organizações, e que cada uma delas têm características diferentes, e oferecem serviços e produtos distintos e dispõem de potencialidades diferentes no âmbito da promoção da sustentabilidade que podem gerar tanto impactos positivos quanto negativos às localidades onde estão inseridas.

Quadro 4 Potenciais vantagens e desvantagens dos diferentes tipos de organizações do turismo nos termos da sustentabilidade

Tipo de organização	Vantagens potenciais	Desvantagens potenciais
Grandes hotéis e resorts, e organizações hoteleiras semelhantes.	• Geração significativa de emprego; • Investimento em treinamentos e capacitações; • Habilidades para negócios e marketing; • Habilidade para investir em sistemas de gestão ambiental e novas tecnologias; • Potencial para diversificação de Mercado e redução da sazonalidade; • Absorver um alto volume de visitantes;	• Intensa necessidade de terra e recursos naturais • Potencial para uma alta pegada ecológica • Provável não envolvimento direto com a comunidade local. • Potencialmente maiores vazamentos econômicos, incluindo o repatriamento de lucros; • Anonimato e perda de autenticidade • Potencial de exploração da comunidade e dos recursos naturais e a perda da influencia local • Possível perda de comprometimento em longo prazo com a área local
Micro, pequena e media empresa.	• Propriedade individual e sensível às circunstâncias locais; • Podem estar localizadas em áreas com necessidades econômicas. • Flexíveis, com potencial de crescimento. • Capaz de gerar experiências autênticas; • Lucros podem ser revertidos à comunidade local;	• Nível de geração de emprego de moderado a baixo. • Qualidade variável; • Baixos índices de recursos para investimentos em qualidade e gestão ambiental e dos recursos naturais; • Baixa capacidade de habilidades de negócios; • Dificuldade em assegurar o acesso ao mercado;

Turismo de base-local (autogestão)	• Produtos próprios e/ou operados pela comunidade, compartilhando os benefícios econômicos e sociais. • Maior mobilização comunitária estimulando localmente o apoio a conservação da natureza e da cultura local. • Oferecimento de experiências autênticas baseadas no conhecimento local. • Aumento da mobilização por parte dos visitantes e apoio em relação aos problemas da comunidade.	• Qualquer incerteza sobre a propriedade e a falta de motivação empresarial pode levar a uma fraca sustentabilidade econômica • Desafio em garantir a justa distribuição de recursos e benefícios gerados; • Pouca habilidade de negócios e dificuldade de acesso aos mercados; • Dificuldade em quebrar a dependência de assistência externa.
Empresas de Ecoturismo	• Crescimento do interesse do mercado; • Todos os produtos de ecoturismo, por definição, devem ser especificamente desenhados para minimizar o impacto ambiental, e apoiar a conservação e a comunidade local. • Aplicado a áreas de interesse ecológico e áreas protegidas.	• Empresas localizadas em áreas naturais, e possivelmente comunidades indígenas e outras consideradas tradicionais, abre potencial para impacto intrusivo. • Potencial para uso do termo 'ecoturismo' de forma negligenciada, sem a garantia do retorno positivo da atividade. • Atração sazonal de visitantes
Empresas de atividades turísticas (atrativos turísticos)	• Crescimento do interesse do mercado; • Fortes benefícios recreacionais; • Potencial para alta e baixa temporada. • Pode gerar novos tipos de turismo em áreas rurais remotas; • Algumas atividades ambientalmente benignas – caminhadas, ciclismo, <i>hiking</i>.	• Pode se tornar ambientalmente desastroso se não manejado e controlado adequadamente. • Preocupação com a segurança dos visitantes.
Empresas de Turismo Cultural.	• Apoio a conservação do patrimônio histórico e riqueza cultural; • Potencial para alta e baixa temporada. • Aumento da mobilização por parte dos visitantes em relação a conservação do patrimônio e cultural local.	• Dificuldade em definir o tipo de turismo. Terminologia heterogênea. • Potencial de enfraquecimento da cultura tradicional caso não seja bem manejado.

Fonte: CDB Relatório de Turismo, traduzido pelo autor.

Sob esse aspecto, é importante citar que, o segmento em que a organização atua, influencia diretamente na maneira como o discurso da sustentabilidade é aplicado. Conforme já foi dito anteriormente, o conceito de sustentabilidade tornou-se subjetivo e, portanto abre precedência para diferentes maneiras de interpretação.

Ao observar as vantagens e desvantagens potenciais dos diversos tipo de organizações que atuam no setor do turismo (Quadro 3) nota-se que, o fator que propicia grande parte das desvantagens potenciais, ou seja, o impacto negativo gerado através das organizações, dá-se, principalmente pela ausência do julgamento ético da organização em relação aos impactos negativos da atividade turística na natureza.

3.2.1 A ética e o turismo sustentável

Considerando o turismo sustentável como um pressuposto teórico e filosófico na busca pela sustentabilidade da atividade turística, ressalta-se a importância de se discutir as questões éticas que permeiam o desenvolvimento de práticas sustentáveis aplicadas às destinações e organizações turísticas.

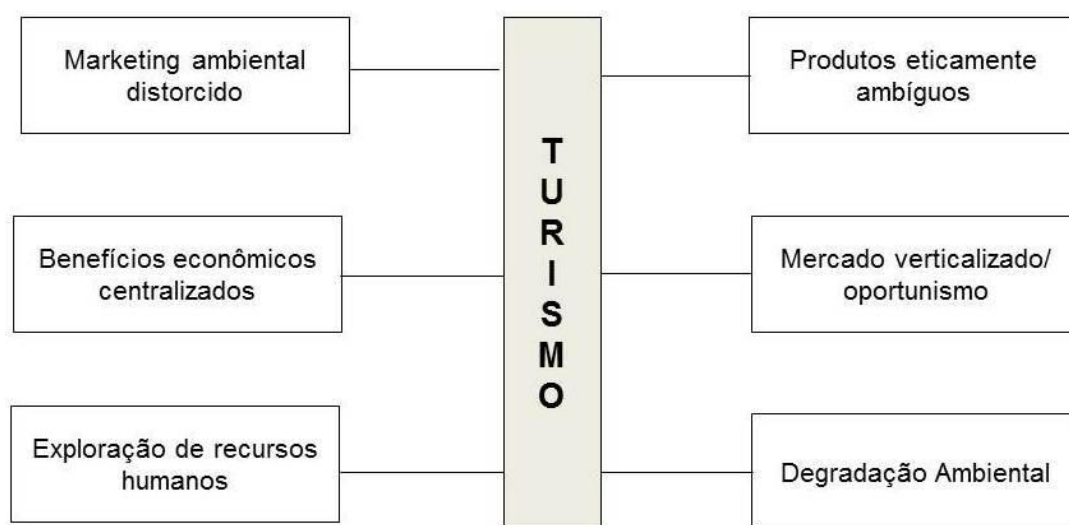
A ética é aqui compreendida como base da formação do caráter do sujeito moral, capaz de dominar racionalmente os impulsos e desejos da vontade humana, e assim formá-lo como membro da coletividade social e política, com o objetivo de harmonizar o caráter do sujeito aos valores coletivos, que por sua vez também deveriam ser virtuosos (CHAUÍ, 2005).

É um campo da filosofia dedicada aos estudos dos valores morais e princípios ideais do comportamento humano. A palavra "ética" é derivada do grego *ethos*, e significa aquilo que pertence ao caráter. Tem portando significado distinto da "moral", pois, enquanto esta se fundamenta na obediência a costumes e hábitos recebidos, a ética, ao contrário, busca fundamentar as ações morais exclusivamente pela razão (BOFF, 2003).

Vale ressaltar que a ética, conforme dito anteriormente, é fundamentada exclusivamente através da razão, é a distinção entre o que é certo e errado na totalidade onde o sujeito está inserido. No contexto pós-moderno, onde a sociedade atual está inserida, caracterizado pelo individualismo e superficialidade das relações humanas (BAUMAN, 2013) e regida por uma racionalidade econômica em consequência das relações capitalistas, a ética têm sido tratada, de uma maneira geral, para atender fins de interesses econômicos e normativos do sujeito e das organizações.

Sob a ótica da organização, esse fato, naturalmente, acaba por reconfigurar os valores éticos empresariais, onde o oportunismo, a centralização econômica, a exploração da força de trabalho, a degradação ambiental tornam-se justificáveis e socialmente aceitos em face às questões de crescimento econômico e maximização dos lucros. No contexto da atividade turística não é diferente ao observar as principais questões éticas que permeiam as organizações do setor (Figura 4).

Figura 4 Questões éticas organizacionais do turismo



Fonte: SWARBROOKE, 2000, (adaptado pelo autor).

Dentre os fatores exemplificados na Figura 4, observa-se que muitos são apontados como impactos negativos da atividade turística inserida em determinada localidade sem o planejamento adequado, ou seja, sem que mecanismos de mitigação de impactos sejam considerados. Por outro lado, dentro desse cenário, ainda que existam mecanismos capazes de mitigar impactos negativos da atividade, a complexidade de implementação desses de maneira eficaz será sempre um desafio para o setor, pelo fato de que o turismo tem caráter multifacetado e envolve diversos atores sociais no processo de consolidação do produto turístico.

Devido ao crescimento desenfreado do turismo nos últimos 40 anos a crítica de muito acerca do uso dos recursos naturais, e o discurso que tratava apenas das vantagens econômicas do turismo, foi sendo substituído por um discurso caracterizado pela transversalidade de questões, onde se fala dos custos e dos

benefícios do turismo para a economia, meio ambiente, e sociedade (KRIPPENDORF, 2009), sendo apresentado como uma ferramenta de transformação social capaz de influenciar o desenvolvimento sustentável.

Porém, ainda que se evidenciem os benefícios do turismo em diferentes esferas da sociedade, segundo Swarbrooke (2000) a incorporação da ética é um dos principais desafios das organizações do turismo para repensar o uso dos recursos de maneira racional.

Dos impactos negativos causados pelas organizações do setor alguns são facilmente observados nos destinos turísticos: o marketing ambiental distorcido, atualmente conceituado como *greenwashing*, muitas vezes é apresentado pela organização como um diferencial competitivo que agrega valor ao produto oferecido; o oportunismo e o mercado verticalizado ainda é uma prática constante entre as organizações do setor, que são comumente justificados através da sazonalidade turística (instabilidade entre oferta e demanda em razão da baixa e alta temporada) o que alavanca os preços de produtos e serviços turísticos muito acima dos padrões característicos da lei da oferta e demanda; o desenvolvimento de produtos turísticos eticamente ambíguos que exploram a imagem de comunidades em situação de vulnerabilidade, ou na exploração e domesticação de animais para fins turísticos; os baixos salários e a longa jornada de trabalho dos profissionais que trabalham no setor; o monopólio de destinações turísticas por grandes operadoras de turismo centralizando os benefícios econômicos provindos do turismo, são alguns dos fatores ocasionados pela ausência de julgamento ético nas organizações do setor.

Considerando a importância das questões éticas acerca do desenvolvimento do turismo sustentável a Organização Mundial do Turismo (OMT) construiu uma agenda específica para disseminar as responsabilidades éticas que os atores envolvidos devem considerar em relação ao turismo, a fim de mitigar os efeitos negativos da atividade turística e promover um turismo responsável e consequentemente, sustentável.

O programa de Ética e Responsabilidade Social no Turismo da OMT desenvolveu o Código de Ética Global para o Turismo, tendo como foco a proteção infantil, o turismo acessível a todos, a responsabilidade social corporativa, equidade

e empoderamento de gênero, a proteção dos direitos humanos e a não discriminação (OMT, 1999). Sua formatação compreende uma lista de princípios éticos para orientar todos os atores envolvidos no turismo, incluindo as organizações do setor, conforme exemplificado no Quadro 5 abaixo:

Quadro 5 Princípios do Código Global de Ética da Organização Mundial do Turismo

Princípios Éticos para o Turismo Responsável e Sustentável	
Artigo 1	O Turismo como forma de contribuir para a compreensão mútua e respeito entre as pessoas e sociedades.
Artigo 2	O Turismo como veículo de cumprimento das responsabilidades sociais e coletivas do indivíduos e grupos.
Artigo 3	O Turismo como um facilitador do desenvolvimento sustentável
Artigo 4	O Turismo como promotor do patrimônio cultural da humanidade, contribuindo para sua valorização
Artigo 5	O Turismo como uma atividade benéfica às localidades receptoras.
Artigo 6	As obrigações dos atores envolvidos no desenvolvimento do turismo
Artigo 7	Os direitos do Turismo
Artigo 8	Liberdade do deslocamento de turistas
Artigo 9	Direitos aos trabalhadores e colaboradores envolvidos na indústria do turismo
Artigo 10	Implementação dos princípios do Código Global de Ética para o Turismo

Fonte: Organização Mundial do Turismo (OMT), 1999, (traduzido pelo autor).

Foi elaborado em 1999, com o objetivo de colocar a disposição uma ferramenta capaz de orientar a ações relativas à atividade turística de maneira ética e fundamental no desenvolvimento do turismo sustentável e que possa ser utilizado por todos os atores sociais envolvidos (OMT, 1999).

Porém, adequações dos discursos para agradar os diferentes atores sociais têm gerado uma revalorização das relações econômicas, éticas e estéticas do homem dentro do espaço e incorporando valores, sejam eles democráticos, de justiça, moral, das relações sociais entre os indivíduos, e destes com a natureza (LEFF, 2006). E isso não é diferente no turismo.

O turismo é um fenômeno que envolve uma gama considerável de atores sociais envolvidos para que se criem condições para o seu desenvolvimento, como já dito anteriormente. Universalizar princípios éticos para diversos atores, com características diferentes, inseridos em contextos diferentes é um grande desafio na implementação desse código.

No âmbito das organizações, dos princípios éticos apresentados podemos destacar que em pelo menos metade deles as empresas do setor têm responsabilidade direta no cumprimento dessas recomendações. Destacam-se as mais relevantes no quadro seguinte:

Quadro 6 Princípios éticos para as empresas privadas do turismo

Princípios éticos para o setor privado		Diretrizes principais
Artigo 2	O Turismo como veículo de cumprimento das responsabilidades sociais e coletivas do indivíduos e grupos;	Os negócios no turismo devem promover a tolerância e igualdade de gênero, respeitando os direitos humanos enquanto combatem a exploração dos grupos mais vulneráveis da sociedade.
Artigo 3	O Turismo como um facilitador do desenvolvimento sustentável;	Os profissionais do turismo, bem como as organizações, devem conservar o meio ambiente e patrimônio natural, preservar os recursos, e evitar o desperdício, da mesma maneira compreender as limitações de suas atividades nas áreas de relevância sócio-ambiental.
Artigo 5	O Turismo como uma atividade benéfica às localidades receptoras.	As empresas de turismo devem integrar a comunidade local na economia da destinação e na produção social do turismo, dando prioridade para a mão de obra local (e <i>know-how local</i>). Estudos de impacto nos projetos para o desenvolvimento do turismo e diálogo com a comunidade local são essenciais.
Artigo 6	As obrigações dos atores envolvidos no desenvolvimento do turismo;	Profissionais do Turismo e outros atores devem fornecer informações objetivas das destinações e condições da viagem, demonstrando preocupação com a segurança dos visitantes, garantindo o seguro e a assistência em caso de acidentes, e as expectativas da demanda.
Artigo 9	Direitos aos trabalhadores e colaboradores envolvidos na indústria do turismo;	As organizações de Turismo não devem se beneficiar da sua posição ou impor modelos sócio-culturais às comunidades locais e receptoras. Eles devem estar envolvidos no desenvolvimento local, evitar o repatriamento dos lucros, e garantir os direitos trabalhistas de seus funcionários.

Fonte: Compromisso do Setor Privado com o Código Global de Ética para o Turismo da OMT, 2011 (traduzido e adaptado pelo autor).

Dentre estes vale ressaltar o princípio quinto do código acima, que dispõe acerca das responsabilidades éticas das organizações com o desenvolvimento sustentável. Segundo a Organização Mundial do Turismo (2011), é responsabilidade também das organizações em conservar o meio ambiente, garantir a manutenção e o crescimento econômico de forma sustentável, a fim de satisfazer as necessidades sociais do presente e das gerações futuras.

. As organizações por sua vez, têm buscado adequar-se à essa realidade, de maneira estratégica, no sentido de atender às exigências do mercado e da sua demanda dentro do contexto onde a sustentabilidade no turismo é vista com um diferencial competitivo. Porém, nem sempre as questões éticas são vislumbradas, nem no discurso, nem na prática, quando o assunto é sustentabilidade e conservação do Meio Ambiente.

As práticas de gestão ambiental para atendimento das normas legais de exploração dos recursos naturais, por exemplo, ganharam notoriedade no ambiente organizacional, onde muitas empresas buscaram-se adequar suas práticas de maneira a atender critérios para certificação ambiental e outros mecanismos de controle.

No entanto, nem sempre mecanismos de gestão ambiental são efetivos na garantia do uso sustentável dos recursos naturais, e não mitigam, por exemplo, impactos socioambientais causados pela atividade. Muitas vezes, estes são aplicados às organizações exclusivamente para atender exigências do ambiente competitivo que engloba o mercado turístico, ou seja, apenas como parte de uma estratégia empresarial e não como responsabilidade ética e ambiental da organização.

Essa revalorização das relações sociais e éticas do homem a partir do discurso da sustentabilidade como afirma Leff (2006), têm proporcionado uma visão diferenciada sobre a maneira como se enxerga a sustentabilidade dentro das organizações. Esse discurso abre a possibilidade de influenciar o comportamento sustentável nas empresas que atuam em destinações turísticas no meio natural, destacando a práxis ambiental e o julgamento ético, para desenvolver mecanismos

de mitigação de impactos que possam ser incorporados pelos indivíduos à lógica organizacional.

Sob essa ótica, entende-se o julgamento ético como um dos fatores primordiais na construção de um comportamento sustentável das organizações, pois a partir da ética é possível orientar a ação racional do indivíduo ou de um grupo em uma direção ambientalmente coerente, com autonomia na tomada de decisões e não como um mecanismo estático para atingir metas e objetivos.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos utilizados nesta pesquisa científica. A escolha desses procedimentos metodológicos ocorreu devido ao objetivo da pesquisa, bem como ao objeto estudado. Nesta pesquisa utilizou-se abordagem qualitativa, pela finalidade exploratória. Utilizou-se como estratégia de investigação o estudo de caso, com coleta de informações através de documentação, entrevistas e observação direta.

4.1 DA NATUREZA DA PESQUISA

A pesquisa qualitativa ocorre, geralmente, em um cenário natural e utiliza métodos múltiplos de análise humanísticos e interativos, pois pesquisas dessa natureza permitem que o pesquisador exponha pontos de vistas baseados em experiências pessoais anteriores, e na observação direta *in loco*. Devido a sua característica indutiva, ela é fundamentalmente interpretativa, e permite ao pesquisador qualitativo analisar os fenômenos sociais em profundidade. Para tanto,

exige-se um raciocínio complexo, multifacetado, interativo e simultâneo (CRESWELL, 2010). É pautada na natureza do problema ou nas questões norteadoras da pesquisa, nas experiências pessoais dos pesquisadores e no público ao qual o estudo se dirige. Creswell (2010) afirma que a pesquisa qualitativa permite que seja extraído um sentido com base na perspectiva histórica e social, uma vez que a nossas percepções sobre os fatos e coisas foi construído à partir da nossa cultura. Os pesquisadores qualitativos tentam entender o contexto ou o ambiente dos participantes visitando esse contexto e colhendo informações pessoalmente.

O processo de pesquisa envolve as questões e procedimentos que emergem, os dados coletados no ambiente do participante, a análise dos dados indutivamente construída a partir de particularidades para os temas gerais e as interpretações feitas pelo pesquisador a cerca do significado dos dados, e relatório flexível. Em geral, em pesquisas dessa natureza preza-se primordialmente pela qualidade da amostra. E, ao invés da aleatoriedade, opta-se por uma amostra qualificada, considerando uma série de condições, como por exemplo, sujeitos que sejam essenciais segundo o pesquisador para exemplificar e explorar o problema ou questão a ser abordada (TRIVIÑOS, 2008).

Aqueles que se envolvem nessa forma de investigação apoiam uma maneira de encarar a pesquisa com um foco no significado individual e na importância da interpretação da complexidade de uma situação (CRESWELL, 2010). A pesquisa qualitativa é um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou grupos atribuem a um problema social ou humano e também permite a interpretação do que encontram moldada pelas experiências próprias e pela formação do pesquisador.

De acordo com Vergara (2007) há dois critérios básicos para a delimitação do tipo de pesquisa: quanto aos fins e quanto aos meios. Quanto aos fins, a presente pesquisa constitui-se de caráter exploratório e descritivo. Uma vez que a pesquisa exploratória é recomendada quando não há dados sistematizados sobre o assunto e objeto de estudo, e que por sua natureza especulativa, não comporta hipóteses, mas não elimina a possibilidade de que estas surjam no decorrer da pesquisa. Além disso e o pesquisador tenta ouvir os participantes e construir um entendimento

baseado nas idéias deles (CRESWELL, 2007). É descritiva pois tem o intuito de expor as características de um determinado fenômeno e população e estabelecer correlações entre suas variáveis. (VERGARA, 2007).

Quanto aos meios, a estratégia de investigação utilizada será o estudo de caso no contexto do Código de Ética e Conduta Ambiental de uma associação de empreendimentos hoteleiros com 66 hotéis associados e presente em 16 estados brasileiros. Yin (2010) afirma que o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno e em seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes e Martins e Theóphilo (2007, p. 61) complementam que “a estratégia de pesquisa estudo de caso pede avaliação qualitativa, pois seu objetivo é o estudo de uma unidade social que se analisa profunda e intensamente”.

Para Yin (2005) o estudo de caso deve ser utilizado quando o objetivo da pesquisa é descrever uma intervenção e o contexto na vida real em que ela ocorre e/ou explorar aquelas nas quais as intervenções avaliadas não apresentam um conjunto simples e claro de resultados, que esse tipo de pesquisa é recomendado quando existe a intenção de entender um fenômeno da vida real em profundidade e que o objeto de estudo pode ser além de um indivíduo, um evento ou uma entidade. Yin (2005) ainda complementa que o diferencial dessa estratégia de pesquisa é que o estudo de caso permite que o pesquisador lide com ampla variedade de evidências, sejam elas documentos, artefatos, entrevistas ou observações.

4.2 PROCEDIMENTOS DE COLETA, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS.

Considerando que o objetivo geral e específicos estão atrelados às questões norteadoras da pesquisa, apresentamos a seguinte síntese desta questão:

Quadro 7 Objetivo geral, questões norteadoras e objetivos específicos

Objetivo geral: Analisar o comportamento sustentável das organizações associadas ao Programa de Meio Ambiente da Associação Roteiros de Charme	
Questões norteadoras	Objetivos específicos

Q1 - O Código de Ética e Conduta Ambiental, da Associação interfere no comportamento racional das organizações?	Identificar o tipo predominante de ação racional (racionalidade) na construção do Código de Ética e Conduta Ambiental da Associação Roteiros de Charme.
Q2 - Quais os sentidos e significados relativos à sustentabilidade podem ser extraídos do Código de Ética e Conduta Ambiental?	Caracterizar os sentidos e significados, relativos à sustentabilidade, que têm orientado o comportamento dos empreendimentos hoteleiros associadas à Associação Roteiros de Charme;
Q3 - Houve mudança de comportamento nas organizações, no sentido substantivo, após a implementação do código de ética e conduta ambiental?	
Q4 - Há relação entre as orientações do Código de Conduta e ética Ambiental e os conceitos de Turismo Sustentável?	Avaliar a aderência do código de Ética e Conduta Ambiental às políticas internacionais para o desenvolvimento sustentável no âmbito do turismo sustentável.
Q5 - Há aderência das políticas do código de ética e conduta ambiental com as políticas internacionais para o turismo sustentável?	

Fonte: Elaborado pelo autor(a)

A pesquisa qualitativa desenvolve-se em interação dinâmica retroalimentando-se, reformulando-se constantemente, e Triviños (2008) afirma que a coleta de dados deixa de ser tal e se transforma em análise de dados, e esta, em seguida, é instrumento para nova busca de informações. As ideias expressas por um sujeito numa entrevista, imediatamente analisadas e interpretadas, podem recomendar novos encontros com outras pessoas ou para explorar em profundidade o mesmo assunto ou outros tópicos que se façam importantes para responder as questões norteadoras desse estudo (TRIVIÑOS, 2008).

Após a construção do referencial teórico, o desenvolvimento do instrumento de coleta de dados que, nesta pesquisa, foi um protocolo contendo questões chave para cada dimensão estudada, constituindo-se, portanto, de um roteiro semiestruturado para a entrevista bem como para a observação direta e análise

documental. Para Yin (2010, p.106) “o protocolo contém o instrumento, mas também contém os procedimentos e as regras gerais a serem seguidas no uso do protocolo”.

No âmbito da entrevista semiestruturada, Martins e Teóphilo (2007) afirmam que esta deve ser conduzida com uso de um roteiro aberto, que permita ao entrevistador acrescentar novas questões caso necessário. Nesse sentido foram aplicadas 02 entrevistas semiestruturadas com membros da associação, com o objetivo de agregar novas reflexões e questões que possibilitem interpretar os sentidos e valores considerados na construção do Código de Ética e Conduta Ambiental e transforma-las em conteúdo aplicativo para pesquisa. Ainda segundo Triviños (2008), as entrevistas são meios que adquirem vida definida quando o pesquisador os ilumina com determinada teoria. As entrevistas foram realizadas na sede da Associação Roteiros de Charme, localizada no Rio de Janeiro, RJ, no dia 16 de Dezembro de 2017, separadamente com cada membro e gravadas, totalizando 1h38 minutos de entrevista. Foram transcritas conforme o instrumento de codificação para as entrevistas em Apendice (XX).

No âmbito da análise documental foram analisados o Código de Ética e Conduta Ambiental da Associação Roteiros de Charme, documento público disponibilizado no site da mesma, e documentos internos de monitoramento disponibilizado para esta pesquisa.

Quadro 8 Protocolo de Coleta de Dados

Dimensão	Categorias	Questões de protocolo	Como as questões foram respondidas
Ação Racional Substantiva	Auto realização	<i>Como se deu a criação da associação roteiros de Charme e qual a importância do Código de ética e Conduta Ambiental nesse processo?</i>	02 entrevistas, documentos, e fontes secundárias de dados.
	Entendimento		
	Julgamento ético	<i>Qual a participação da ONU no processo de construção do Código de ética e conduta ambiental?</i>	
	Autenticidade	<i>Como funciona o monitoramento da implementação das recomendações do código de ética e conduta ambiental?</i>	
	Valores emancipatórios	<i>As práticas disseminadas elas são adaptáveis a cada realidade e região dos empreendimentos?</i>	
	Autonomia	<i>Como acontece a interação entre os associados em relação ao código?</i>	
Ação Racional Instrumental	Cálculo	<i>Como se deu a idéia de trazer essa ferramenta e a implementação dela, houve algum tipo de resistência?</i>	
	Fins		

	Maximização de recursos	<i>Tiveram muitas mudanças em relação ao código de ética desde sua criação em Paris?</i> <i>Como é feita a gestão do Código de ética e conduta ambiental?</i> <i>Quais são as boas práticas que a diretoria considera exemplos para os outros associados?</i>
	Êxito e resultado	
	Desempenho	
	Utilidade	
	Rentabilidade	
	Estratégia interpessoal	

Vale ressaltar que o protocolo de coleta de dados (Quadro 4) de uma pesquisa qualitativa é um instrumento que pode sofrer alteração no decorrer da pesquisa, pois é comum que novas perguntas de investigação e outros indicadores apareçam durante a pesquisa de campo para coleta de dados. Segundo Triviños (2008) não se pode afirmar que os instrumentos de coleta de dados são diferentes na pesquisa quantitativa dos empregados na pesquisa qualitativa, mas que os questionários e entrevistas instrumentos neutros, mas que adquirem vida ao serem iluminados por uma teoria. E complementa que a coleta e a análise de dados são tão vitais na pesquisa qualitativa, talvez mais que na investigação tradicional, pela implicância nelas do investigador, que precisam de enfoques aprofundados, ressaltando seu processo unitário, integral (TRIVIÑOS, 2008).

No que se refere à análise e interpretações dos dados, foi utilizadas algumas técnicas de análise de conteúdo. Segundo Bardin (1977) a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise de mensagens, caracterizada por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens do sujeito, categorizadas por indicadores quantitativos ou não, mas que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições específicas de produção e recepção das mensagens.

Tanto os documentos quanto as entrevistas foram analisados de acordo com as categorias analíticas exemplificadas no Quadro 5, elaborado baseando-se nos autores revisados, extraindo o conceito de racionalidade segundo Weber (1958) e outros estudiosos do tema, como Kalberg (1980), Habermas (1988), Hockheimer (2002) e outros teóricos da escola de Frankfurt, mas principalmente de Guerreiro

Ramos (1989), e orientado à luz do modelo metodológico de Serva (1996, 1997a, 1997b) de verificação empírica da racionalidade substantiva nas organizações.

Quadro 9 Categorias analíticas para a codificação e interpretação dos dados

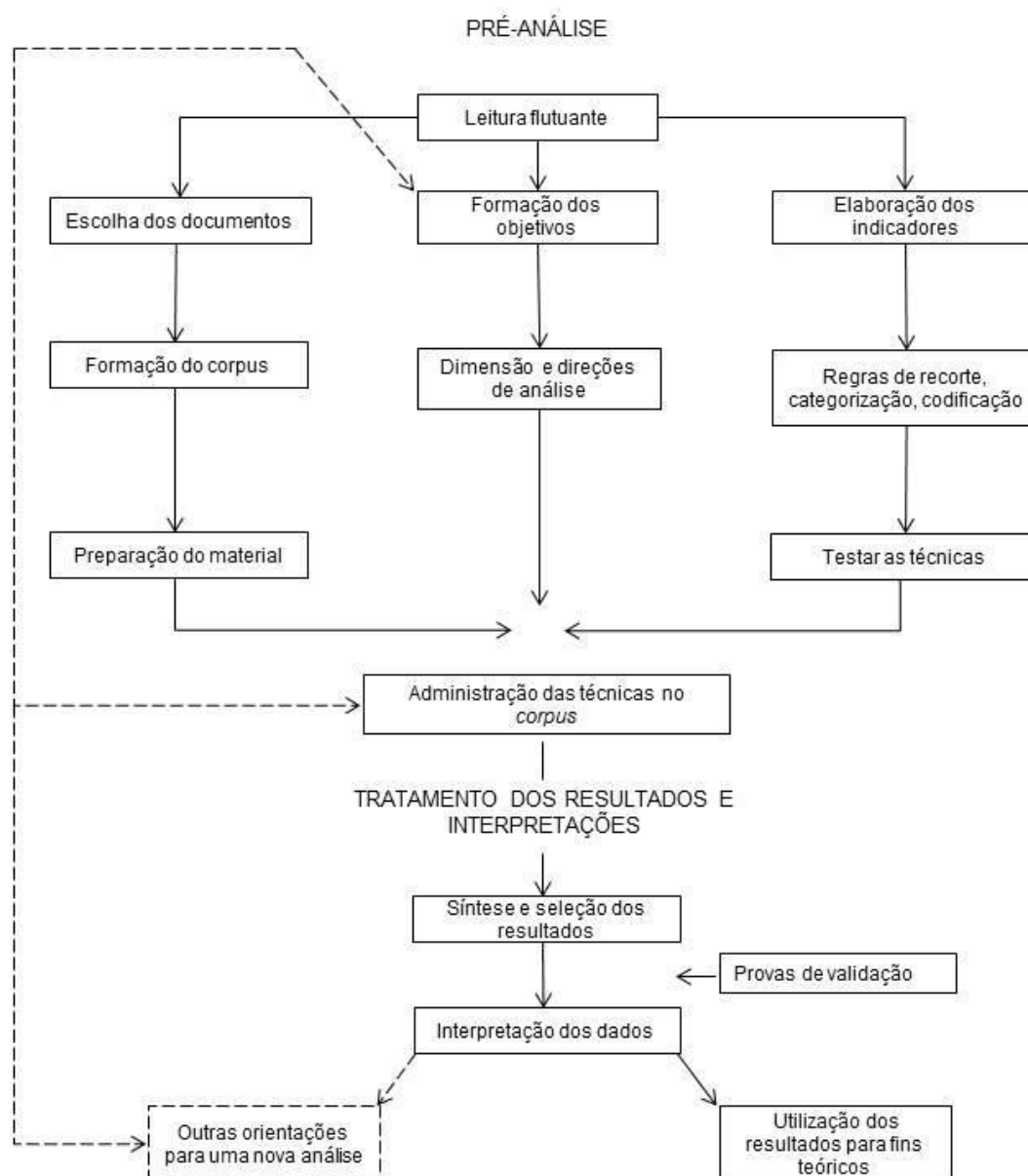
Dimensão	Categorias	Conceito
Ação racional substantiva “Ação orientada para duas dimensões: na dimensão individual, que se refere à autorealização, compreendida como concretização de potencialidades e satisfação; na dimensão grupal, que se refere ao entendimento, nas direções das responsabilidade e satisfação sociais.”	Auto realização	processos de concretização do potencial inato do indivíduo, complementados pela satisfação;
	Entendimento	ações pelas quais se estabelecem acordos e consensos racionais, mediadas pela comunicação livre, e que coordenam atividades comuns sob a égide da responsabilidade e satisfação sociais;
	Julgamento ético	deliberação baseada em juízos de valor (bom, mau, verdadeiro, falso, certo, errado etc.), que se processa através do debate racional sobre as pretensões de validade emitidas pelos indivíduos nas interações;
	Autenticidade	integridade, honestidade e franqueza dos indivíduos nas interações;
	Valores emancipatórios	aqui se destacam os valores de mudança e aperfeiçoamento do social nas direções do bem-estar coletivo, da solidariedade, do respeito à individualidade, da liberdade e do comprometimento, presentes nos indivíduos e no contexto normativo do grupo;
	Autonomia	condição plena dos indivíduos para poderem agir e expressarem-se livremente nas interações.
Ação racional instrumental “Ação baseada no cálculo, orientada para o alcance de metas técnicas ou de finalidades ligadas a interesses econômicos ou de poder social, através da maximização dos recursos disponíveis.”	Cálculo	projeção utilitária das consequências dos atos humanos;
	Fins	metas de natureza técnica, econômica ou política (aumento de poder);
	Maximização de recursos	busca da eficiência e da eficácia máximas, sem questionamento ético, no tratamento de recursos disponíveis, quer sejam humanos, materiais, financeiros, técnicos, energéticos ou ainda, de tempo;
	Êxito e resultado	o alcance, em si mesmo, de padrões, níveis, estágios, situações, que são considerados como vitoriosos face a processos competitivos numa sociedade capitalista;
	Desempenho;	performance individual elevada na realização de atividades, centrada na utilidade;
	Utilidade	dimensão econômica considerada na base das interações como um valor generalizado;
	Rentabilidade	medida de retorno econômico dos êxitos e dos resultados esperados;
	Estratégia organizacional	aqui entendida como influência planejada sobre outrem, a partir da antecipação das reações prováveis desse outrem a determinados estímulos e ações, visando atingir seus pontos fracos.

Fonte: SERVA, 1997, p. 22, adaptado pelo autor(a)

Neste sentido, Bardin (1977) descreve três etapas básicas da técnica análise de conteúdo: pré-análise, descrição analítica e interpretação inferencial, exemplificados na Figura 01. A pré-análise é fase de organização do material. É

também o momento crucial ao pesquisador, a classificação dos conceitos, a codificação dos mesmos, e a categorização, são procedimentos indispensáveis na utilização da técnica de análise de conteúdo. Porém, esse procedimento serão apenas útil caso o pesquisador possua um referencial teórico adequado e coeso, que deve, neste sentido, alimentar os conteúdos das mensagens analisadas.

Figure 5 Etapas da técnica de análise de conteúdo utilizadas na pesquisa



Fonte: Bardin (1977), adaptado pelo autor.

5. TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS NA PESQUISA DE CAMPO

Este capítulo é destinado a apresentar a delimitação e descrição do objeto de estudo, bem como os resultados da pesquisa empírica coletada a partir de entrevistas semiestruturadas com membros da Associação Roteiro de Charme do Brasil mantendo o sigilo sendo tratados neste estudo por D(a) e D(b), da observação direta, além da apreciação do Código de Ética e Conduta Ambiental e dos documentos pertinentes ao protocolo de pesquisa. Com o objetivo de organizar o raciocínio para esta análise e responder com clareza às questões norteadoras dessa pesquisa, optou-se por apresentar primeiramente a delimitação do objeto e a descrição do caso, posteriormente será apresentada a análise documental do Código de Ética e Conduta Ambiental, e de outros documentos internos disponibilizados pela a Associação, no âmbito das diretrizes internacionais para o Turismo Sustentável acompanhando o perfil do comportamento sustentável e ética ambiental das organizações conforme o referencial teórico utilizado. As entrevistas foram apresentadas de forma complementar à análise documental do Código de ética e Conduta Ambiental. Por fim, serão apresentados os resultados da análise da aderência do Código de ética em relação às políticas para o turismo sustentável.

5.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO CASO E DO OBJETO DE ESTUDO

O estudo de caso foi realizado em uma associação do mercado hoteleiro, com sede no Rio de Janeiro e de abrangência nacional. A Associação Roteiros de Charme é uma organização privada e sem fins lucrativos e foi fundada por cinco empresários em 1992, após a realização da Conferência Mundial das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento. Além disso, uma expedição de quase 60 mil quilômetros pelo Brasil, realizada por seus fundadores mapeou o nível e identificou os gargalos dos empreendimentos hoteleiros presentes no interior do Brasil e serviu como informações norteadoras para a criação da Associação Roteiros de Charme.

A ideia inicial era reunir os empreendimentos hoteleiros com características semelhantes, e que assim, pudesse ser desenvolvidos um padrão de qualidade e divulgar uma marca - uma grife de qualidade - que unisse hotéis selecionados segundo seus variados perfis, e mantendo a sua independência e personalidade, mas que tivessem em comum o compromisso de aliar conforto e serviços à responsabilidade ambiental e social.

Na perspectiva organizacional tradicional, investir em atividades ecologicamente corretas apesar de aumentar os custos do negócio a curto-prazo, esses investimentos irão aprimorar a imagem da organização, o que pode gerar novas oportunidades e aumentar o desempenho organizacional e a vantagem competitiva sobre a concorrência. Para a hotelaria, por exemplo, produtos ecologicamente corretos são favoráveis ao mercado, pois turistas buscam por produtos com essa característica (Chen, 2010; Tzschentke et al., 2004, 2008).

Desde a sua fundação, o histórico da Associação Roteiros de Charme demonstra que as políticas de boas práticas ambientais sempre foram difundidas entre seus associados, mas foi em 1997 que a decisão de criar um Código de Ética e Conduta Ambiental foi consolidada, sendo esta uma iniciativa inédita para os meios de hospedagem.

O processo contou com informações sobre programas ambientais na área de turismo adotado em diversos países e disponibilizado pelo UNEP (United Nations Environmental Program). O objetivo era conseguir, através da aplicação do Código de Ética e Conduta Ambiental, o levantamento, a análise e redução dos impactos causados pela atividade hoteleira.

Suas normas observam, em seu contexto, a realidade sociocultural local, sua viabilidade operacional, econômica e financeira, e, finalmente, os direitos e as expectativas dos hóspedes, sem os quais a atividade não sobrevive. Nele procura-se um objetivo comum e não o conflito entre preservação do meio ambiente e a sobrevivência da empresa hoteleira (ROTEIROS DE CHARME, 2015, p. 2).

A Associação Roteiros de Charme firmou um acordo de cooperação inédito com o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP) através de seu Programa de Turismo sediado em Paris, que foi assinado em 2003 e vem sendo

renovado desde então. Além disso, é Membro Afiliado do Conselho Empresarial do Conselho Executivo da UNWTO (Organização Mundial do Turismo) desde 2007, assumindo a presidência do conselho em 2009. Nesse sentido, têm cooperado em várias atividades de interesse comum voltadas ao desenvolvimento do turismo sustentável no Brasil.

Atualmente a Associação Roteiros de Charme possui 66 empreendimentos hoteleiros associados e está presente em dezesseis estados brasileiros. O Código de Ética e Conduta Ambiental é uma ferramenta voluntária e monitorada pela Associação regularmente e de forma independente, e é considerada o guarda-chuva do Sistema de Gestão Empresarial recomendado pela Associação Roteiros de Charme aos empreendimentos hoteleiros associados que é voltado para i) minimizar os impactos potenciais do segmento de hospedagem sobre o Meio Ambiente; ii) adotar posturas pró-ativas na busca da sustentabilidade do turismo no Brasil.

Nesse contexto, optou-se por adotar como objeto de estudo deste caso o Código de Ética e Conduta Ambiental da Associação Roteiros de Charme, considerando o caráter inovador, o compromisso da Associação Roteiros de Charme com as boas práticas ambientais nas organizações hoteleiras, e a contribuição desse instrumento ao desenvolvimento do turismo sustentável no Brasil.

5.2 RESULTADOS DA ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

O Código de Ética e Conduta Ambiental, objeto de estudo desta pesquisa, constitui-se como o principal documento da Associação Roteiros de Charme, e norteador de todas as ações que movem a mesma. O documento está dividido em quatro esferas, sendo elas: a) Implementação; b) Energia; c) Água; e d) Resíduos Sólidos e Efluentes. E dispõe das seguintes diretrizes:

- Assegurar o apoio e a participação dos principais sócios e administradores na implementação de práticas ambientais e envolver no programa todos que trabalham ou prestam serviços à empresa, bem como seus familiares.
- Identificar e reduzir os impactos e riscos ambientais, até mesmo no planejamento de novos projetos e construções, visando à preservação do cenário, da fauna e da flora locais.

- Controlar e diminuir o uso de produtos adversos ao meio ambiente, como asbesto, CFCs, pesticidas e materiais tóxicos, corrosivos, infecciosos, explosivos e inflamáveis.
- Respeitar os locais e objetos religiosos e históricos, a população anfitriã, seus valores culturais e suas tradições.
- Conservar energia, eliminando a iluminação supérflua e utilizando, sempre que possível, fontes alternativas, lâmpadas de baixo consumo e equipamentos de controle automático, como temporizadores, sensores e termostatos.
- Evitar o desperdício e reduzir o consumo de água, verificando a existência de vazamentos, coletando e aproveitando, quando possível, a água da chuva, procurando utilizar duchas, válvulas e equipamentos que possibilitam melhor controle e redução de sua necessidade.
- Adotar os três Rs da consciência ambiental: reduzir, reutilizar e reciclar. Analisar a demanda de materiais recicláveis e o fluxo dos resíduos sólidos da empresa, identificando os principais componentes do lixo produzido, para fins de estocagem apropriada e reciclagem. Evitar o uso de produtos descartáveis e de recipientes plásticos não recicláveis.
- Eliminar a queima indiscriminada de lixo, pastagens e o desmatamento.
- Impedir qualquer vazamento de esgoto não tratado ou de químicos prejudiciais à saúde, no mar, nas nascentes e nos reservatórios de água. Adicionar bactérias consumidoras de matéria orgânica às fossas tradicionais existentes e prever fossas ecológicas para novos projetos, situados em locais não atendidos pela rede municipal de esgoto.

Considerando o caráter voluntário na implementação dessa ferramenta, nota-se que a construção das recomendações do Código de Ética e Conduta Ambiental foi realizada de forma subjetiva, ou seja, deixando as diretrizes e recomendações abertas para que cada uma dessas pudesse ser adaptada às diversas realidades dos empreendimentos hoteleiros associados. Nesse sentido, pode-se considerar que há autonomia na ação racional da organização, o que de fato facilita e contribui para a implantação da ferramenta entre seus associados.

Ao analisarmos o significado da autonomia no sentido da racionalidade substantiva, pode-se dizer que esta cria condições para que a organização possa refletir acerca das recomendações e construir ao seu modo um mecanismo ou uma prática de gestão que atenda às suas necessidades e ao mesmo tempo cumpra com as recomendações éticas exigidas através do código. Esse fator pode ser verificado nas declarações dos membros entrevistados:

D(a): E aí, junto com a praticidade de hoteleiro né, e daí saiu o código, que é um código totalmente pragmático, ele vai ali em cima do que realmente pega pro hoteleiro, onde é que o hoteleiro tem que prestar atenção e de forma prática né, não é um, você vê que não...que não tem nenhuma teoria aqui né, isso aqui é prática, é a prática das práticas. Porque veja, as normas da OMT vieram depois né, ele é mais amplo, mais conceitual. O código da OMT ele é amplo, geral, restrito, ele tem que ser né, porque é um código de um órgão das Nações Unidas né, mas ele não se preocupa com, em como que implementa isso.

Segundo Barros (2015) a ética é inteligência viva em busca de soluções e jamais poderá ser convertida em uma única tabela, e sob essa ótica a autonomia na construção ética do comportamento organizacional torna-se fundamental para a viabilidade na implantação de novas práticas organizacionais, principalmente no âmbito da sustentabilidade.

Nos documentos apreciados, fica evidente a política de gestão sustentável das organizações promovida através dessa ferramenta. São analisadas as quatro esferas do Código de ética e Conduta Ambiental, evidenciando as categorias analíticas presentes em cada uma das recomendações (Apendice XX), objetivando identificar o tipo de ação racional predominante na construção dessa ferramenta, e apresentados na sequencia.

A primeira esfera do Código de Ética e Conduta Ambiental dispõe das recomendações acerca da implementação das recomendações aos associados, evidenciando as responsabilidades sob o sistema de gestão empresarial promovido pela associação através do Código de Ética. Nota-se nesse sentido que essa esfera, tem o objetivo de garantir a efetiva participação dos associados nesse processo e

incentivar que as recomendações inseridas na ferramenta sejam aplicadas de acordo com os princípios da sustentabilidade e da ética empresarial.

No âmbito da racionalidade substantiva, nota-se a forte referencia a características de entendimento e autonomia referentes à implementação do código. Entendimento, no sentido de que as ações devem se estabelecer através de acordos e consensos racionais, sendo mediadas através da livre comunicação entre as partes, objetivando a responsabilidade e a satisfação da organização como um todo (SERVA, 1997).

A característica deste código de ética de nortear a conduta dos associados à sustentabilidade de maneira voluntária gera significados substantivos aos indivíduos que se relacionam com a prática. O caráter de recomendação do documento exemplifica o poder de adaptação das recomendações a serem convertidas em ações coniventes a realidade de cada empreendimento, tornando essas práticas ainda mais sustentáveis uma vez que respeitam a individualidade de cada ambiente, propiciando aos envolvidos a autonomia na ação em prol da sustentabilidade.

Sob esta ótica, propiciar a livre comunicação entre as partes e a satisfação das necessidades da organização, também corroboram com o sentido de autonomia o que pode-se verificar tanto nas recomendações do documento quanto nas entrevistas realizadas com os diretores e gestores da ferramenta:

D(a): Como essas práticas são voltadas – é um código de conduta voluntário – aos associados. A única coisa que não é voluntária é o seguinte, o associado, quando se associa a Roteiros de Charme, ele assume um compromisso formal com a associação de implantar o código, que é um código voluntário... então ele voluntariamente assume o compromisso de apresentar, de implementar, implantar suas práticas – todas de forma voluntária – mas que passa a ter uma obrigação assim, a partir do momento que ele entra na Roteiros, ele meio que tá obrigado a implantar o código, mas no ritmo dele, de acordo com os recursos dele, com a palavra dele... ninguém vai lá cobrar “Ah, você não implantou isso aqui, te dou o prazo de três meses, pra implantar” – não isso não existe na Roteiros, né! Então, é tudo no sentido de indução positiva, atitude pró ativa do associado, e cada pousada trabalhar pela sustentabilidade do destino, do seu destino, na verdade a ideia é que a pousada seja um exemplo pros vizinhos, pros outros hoteleiros, pros funcionários, os fornecedores da região.

O entendimento propicia que as práticas sejam compartilhadas, e que as decisões sob os caminhos organizacionais para a sustentabilidade sejam tomadas em grupos. Ainda que cada organização tenha os indivíduos responsáveis pela

implementação das práticas, no sentido mais amplo, essas decisões são compartilhadas respeitando a coletividade enquanto associação.

A presença do sentido de autonomia também contribui para que o processo tenha resultados positivos, pois cria condições para que os indivíduos possam agir e se expressarem livremente (SERVA, 1997), tendo a capacidade de pensar e adaptar suas práticas à realidade de cada empreendimento. Considerando a diversidade dos empreendimentos associados e a distribuição geográfica de cada empreendimento associado, a autonomia torna-se ainda mais importante pois permite às organizações, ao desenvolver práticas específicas à sua realidade, garantir a participação plena na implementação da ferramenta.

Outro aspecto interessante evidenciado durante as entrevistas constitui-se no sentimento de auto-realização por parte de atores sociais importantes no processo de criação e construção ética da organização aqui estudada. Essas questões ficam evidenciadas nas declarações dos entrevistados acerca da motivação de seus fundadores na criação da associação e do código de ética e conduta ambiental:

D(b): foi decidido numa assembleia de 98, nós íamos fazer uma...nós tínhamos ações isoladas, não ordenadas eu acho que é o termo correto, faz isso, faz aquilo, economiza energia, apara ali, conserta aqui, eram práticas isoladas e que precisavam ser codificadas, então decidimos botar elas num formato mais cartesiano, e a...então como nós não tínhamos dinheiro pra pagar alguém pra fazer, era pra ser feito em conjunto com os associados que eram mais, mais bem formados, graduados, mas no final ninguém tinha tempo, então nunca sobra pra ninguém, sobrava pro presidente, então eu fui pra Paris e consegui elaborar o código com todo o material que tinha disponível e usando o bom-senso.

Além dessas características citadas acima, pode-se também verificar outros sentidos que evidenciam a ação racional substantiva. Verifica-se no documento a influência de valores emancipatórios, de caráter individual principalmente, mas que no decorrer do tempo tornaram-se valores grupais. Em relação ao código de ética e conduta ambiental, esses valores emancipatórios em relação ao meio ambiente e às práticas sustentáveis podem ser verificadas também nas declarações dos entrevistados:

D(a): O código de ética é uma recomendação... então, existem coisas que a gente sugere fazer, a gente cita aquele outro hotel da

roteiros, que já tá funcionando “Ah – faz como naquele hotel”. Então a gente vai promovendo, é um processo de monitoramento, que tem uma finalidade educativa, né, de lembrar (da sustentabilidade) e de tentar promover esse intercambio, também, entre um hotel e outro, que afinal de contas, têm um acervo de práticas, quando você pega todo mundo junto, tem um acervo considerável dessas práticas – agora quando você pega cada hotel individualmente, ele não pratica tudo que os outros praticam né, então a gente tenta mostrar com o monitoramento, justamente a importância de se ter essa troca e de fazer o uso né, dessa troca. Como essas práticas são voltadas – é um código de conduta voluntário – aos associados.

O julgamento ético, baseado em juízo de valor, é uma característica intrínseca nesse processo se considerarmos que se trata de um código de ética, porém vale ressaltar que, a deliberação ética nesse sentido, ou seja, o que define-se como falso ou verdadeiro, certo ou errado, é baseada numa visão tecnicista da realidade, porém processada através do debate racional entre os indivíduos e baseada nos conceitos de sustentabilidade disseminados pelos órgãos internacionais, como a Organização das Nações Unidas (ONU).

D(a): (...) o principal fundador da associação foi o D(b), ele é uma pessoa assim, sabe uma pessoa tihosa, que quando ele pega uma coisa pra fazer ele vai até o fim, então... de formação ele é advogado, trabalhou muito tempo com bancos, viajava muito, e aí, depois virou hoteleiro, e aí, em 92 ele já tinha o hotel dele e houve a conferência Rio 92, no Rio de Janeiro, que abordava a questão do desenvolvimento sustentável, e nessa conferencia falou-se de códigos voluntários como sendo um instrumento para a indústria, dos setores da indústria, de implantarem seus próprios códigos de conduta, de ética.

Verifica-se aqui, que a iniciativa de criação do Código de Ética e Conduta Ambiental foi uma ação movida a uma ética da convicção, conforme observado na passagem acima em relação ao fundador do código, “que quando ele pega uma coisa pra fazer ele vai até o fim”, ou “aí ele pegou isso e levou até o final, as últimas consequências”, que faz referencia a atingir um objetivo a todo custo, desconsiderando os meios.

Ainda nessa questão, é importante lembrar que o código foi construindo tendo por filosofia e influência do conceito de desenvolvimento sustentável cunhado durante a Conferencia das nações Unidas, realizada no Rio de Janeiro, RJ, em

1992, a chamada Eco 92, que recomendava a partir do plano de ação aprovado pelos Chefes de Estado, onde que para que as metas de desenvolvimento sustentável fossem atingidas a indústria deveria adotar códigos voluntários de conduta ambiental. Ainda que a ética da convicção assuma o desvio moral em prol de um objetivo maior (WEBER, 1919), neste caso ela sofreu influência também de uma ética orientada à responsabilidade, considerando os novos valores ambientais que estavam sendo gerados a partir, da até então recente, discussão acerca do desenvolvimento sustentável e dos recursos finitos.

Quando questionado aos entrevistados sobre a motivação da associação ao implementar esse tipo de ferramenta, nota-se a forte presença do julgamento ético em relação ao Meio Ambiente e a influência da racionalidade substantiva de um indivíduo que no processo de criação da associação e elaboração do código de ética e conduta ambiental na indução do comportamento sustentável das organizações envolvidas, ou seja, os empreendimentos hoteleiros associados a essa organização privada.

D(b): Não adianta se pensar no primeiro mundo porque isso não se aplica no Brasil, não agora pelo menos, aqui é preciso focar principalmente na educação, e isso inclui também a educação do empresariado, por que a utilização de recursos de energia limpa, de usar equipamentos mais eficientes em termos energéticos, tudo isso dá pra fazer e vai depender da capacidade de cada um, ou de políticas, através do conhecimento e do convencimento, embora tenhamos o poder coercitivo do Estado e não queremos ter e na hora que você tem um Estado, ou alguém mandando em você, você não quer fazer né, o resto é característica do ser humano mesmo, o ser humano é rebelde. Então, de alguma forma vamos tentar convencê-los de que é bom fazer, e esse é o nosso princípio básico.

Outros sentidos são notados na construção do código, como os valores emancipatórios, que destacam os valores de mudança e adaptação na direção do bem-estar social, onde ressalta-se a necessidade de respeito à cultura, às comunidades locais, e recursos naturais da localidade onde os empreendimentos estão inseridos, direcionando suas ações a considerar essas questões ao planejar e implementar as ações recomendadas no código. Sentidos como a auto realização, que concretizam o potencial do indivíduo e das organizações e da satisfação dos

mesmos também pode ser verificado na análise, e corroboram com a presença de uma racionalidade substantiva na construção do Código de Ética e conduta Ambiental pela Associação.

D(b): Como o nosso código não é estático e foi construído com a ideia de “recomendações” éticas e “não obrigações éticas”, a construção dele permite que os hotéis adaptem essas recomendações da forma que preferirem...não é obrigado também. Mas a gente incentiva...muito mesmo. Um exemplo é que assim, lá no meu hotel né, tem uma prática que começou lá, funcionário que tem filho e que não tá na escola não pode trabalhar lá, pra trabalhar lá o filho tem que tá na escola sabe, acho que é uma forma de incentivar isso. Mas essa prática não tá no código de ética, mas têm recomendações sobre isso lá, do social né, essa foi uma das práticas que eu adotei, cada hotel adota a sua.

A racionalidade substantiva presente na elaboração do código está relacionada à ação orientada aos meios e não aos fins organizacionais, ou seja, prioriza-se a forma como as ações são realizadas (SERVA 1997; GUERREIRO RAMOS 1988), mais que os objetivos a serem atingidos, porém sem deixa-los de lado, neste caso entende-se o objetivo organizacional como a ação fim da empresa.

No âmbito da ação racional instrumental, ou seja, na ação organizacional utilitarista com ênfase nos fins sem considerar os meios para se atingir determinado resultado (SERVA, 1997; GUERREIRO RAMOS 1988), pode-se observar também na análise sistematizada a influencia exercida por essa razão na construção do código.

Sob essa ótica nota-se a influência do sentido no êxito e resultados, que dentro das categorias analíticas pré-definidas configura-se como o alcance dos padrões, níveis e situações consideradas como o sucesso organizacional em relação à competitividade do mercado na totalidade capitalista. Ou seja, garantir que as práticas recomendadas sejam realizadas e que estas reflitam no sucesso competitivo dos empreendimentos hoteleiros associados para que a ferramenta do Código de Ética e Conduta Ambiental também exerça seu papel de alavancar as organizações frente à concorrência do mercado, garantindo o diferencial do produto oferecido neste caso no âmbito da sustentabilidade.

Outra característica referente a ação racional instrumental que pode ser observada como influência na construção das recomendações da ferramenta é o desempenho, ou seja, a performance individual elevada na realização das atividades organizacionais com ênfase na utilidade. As recomendações da esfera de implementação do código exige que tarefas sejam designadas e que os atores envolvidos responsabilizem-se pelas mesmas. De fato, em qualquer processo organizacional de implantação de novas práticas organizacionais a delegação de tarefas torna-se fundamental para o sucesso de qualquer inovação dentro da gestão empresarial.

No âmbito instrumental, normas técnicas e respeito aos processos organizacionais são considerados fundamentais para a longevidade da organização, fato este que corrobora também como estratégia organizacional, outra categoria analítica presente em grande parte das recomendações na esfera de implementação do código. A estratégia organizacional aqui é entendida como a influência exercida aos indivíduos que compõem a organização, a partir da antecipação de prováveis reações destes, ou do mercado, à determinados estímulos e ações focando nos pontos fracos destes.

Além dessas características supracitadas vale ressaltar também a presença da noção de cálculo e fins na construção da ferramenta aqui analisada. Cálculo no sentido da visão utilitarista da consequência das ações organizacionais com foco no atingimento das metas estabelecidas às organizações e fins, no sentido das próprias metas organizacionais, sejam elas técnicas, econômicas ou políticas. Justifica-se a presença dessas características uma vez que a construção da ferramenta aqui em análise, além de ter a motivação de contribuir para o atingimento das metas para o desenvolvimento sustentável também traz em sua filosofia ampliar o poder econômico e social dos empreendimentos hoteleiros associados.

Sob essa ótica, entende-se o Código de Ética e Conduta Ambiental desenvolvido pela Associação Roteiros de Charme, como um diferencial competitivo para os seus associados como já foi dito acima. Nesse sentido, a Roteiros de Charme é entendida como uma “grife”, uma marca padronizada de empreendimentos hoteleiros que incorporam em sua gestão empresarial práticas

ambientalmente éticas. Cálculo e foco nos fins e resultados são considerados neste contexto fundamentais para garantir a manutenção desse objetivo.

Verifica-se a influência de valores emancipatórios, de caráter individual principalmente, mas que no decorrer do tempo tornaram-se valores grupais. Em relação ao código de ética e conduta ambiental, esses valores emancipatórios em relação ao meio ambiente e às práticas sustentáveis ficam evidentes nas declarações dos entrevistados:

D(a): O código de ética é uma recomendação... então, existem coisas que a gente sugere fazer, a gente cita aquele outro hotel da roteiros, que já tá funcionando “Ah – faz como naquele hotel”. Então a gente vai promovendo, é um processo de monitoramento, que tem uma finalidade educativa, né, de lembrar (da sustentabilidade) e de tentar promover esse intercâmbio, também, entre um hotel e outro, que afinal de contas, têm um acervo de práticas, quando você pega todo mundo junto, tem um acervo considerável dessas práticas – agora quando você pega cada hotel individualmente, ele não pratica tudo que os outros praticam né, então a gente tenta mostrar com o monitoramento, justamente a importância de se ter essa troca e de fazer o uso né, dessa troca. Como essas práticas são voltadas – é um código de conduta voluntário – aos associados.

Aqui também pode ser evidenciado o caráter de entendimento entre os membros e o caráter cooperativo e não competitivo que este assume dentro do processo. A promoção desse intercâmbio de informações entre os membros, e do compartilhamento de propostas orienta a uma terceira forma ética, a da discussão, de Habermas (1988), que é relativo a uma ética orientada a partir do debate racional entre as partes, gerando a construção de uma percepção ética voltada ao coletivo.

Ao analisar o documento que compreende o código de ética e conduta ambiental, e considerando o objetivo desta ação dentro da associação de “praticar uma hotelaria com os princípios da ética, responsabilidade socioambiental e valorização do patrimônio histórico-cultural”, observou-se durante as entrevistas realizadas que o documento é o guarda-chuva da associação, e norteia todas as ações da mesma, conforme se pode observar nas declarações a seguir:

D(a): É o guarda-chuva, guarda-chuva...o código foi criado em 97, em 92 eles criaram a associação, aí eles adotaram uma série de boas práticas que eles passaram a divulgar, boas práticas assim, na condução do próprio negócio, basicamente práticas que ainda temos

hoje, conservação de água, a parte dos resíduos, a questão do envolvimento com os funcionários, então essas boas práticas já estavam aí (...). Daí um dia o D(b) saiu aqui do Rio e foi bater na porta da ONU lá em Paris, foi lá na maior cara de pau no escritório, pra saber como eles poderiam apoiar uma associação privada na criação de um...de um, de normas ambientais para a associação né, daí parece que eles lá sugeriram um código de ética e tal, eles que sugeriram essa coisa do código, e abriram a biblioteca lá deles, pra ele consultar, e ele como advogado entrou lá, consultou lá um monte de documentos e tal, boa parte eram documentos internos da ONU né, que o público em geral não tinha acesso, diz ele que consultou aquilo tudo, e ficou lá e depois de uma semana saiu com o código de ética que é basicamente este aqui que a gente utiliza hoje.

O fato de uma ferramenta ética estar colocada na posição de “guarda-chuva” da associação no direcionamento de suas ações, também colabora com o fato de que está tem potencial construtivo na formatação de uma forma ética coerente em relação ao Meio Ambiente e capaz de influenciar o comportamento organizacional.

Dentre as categorias analíticas apreciadas nesse estudo e que compreendem a dimensão instrumental da racionalidade, pode-se observar com maior frequência a noção de cálculo, fins, êxito e resultados, principalmente nas esferas de energia, água, resíduos sólidos e efluentes. Por outro lado, o sentido de maximização de recursos e rentabilidade não foram observados na esfera de implementação. Vale ressaltar nesse sentido que, o código por ter caráter mais subjetivo e de cunho voluntário, não faz exigências frente a processos de eficiência de recursos financeiros e/ou de crescimento de capital financeiro através da sustentabilidade.

Verifica-se que a construção do Código de Ética e Conduta Ambiental foi desenvolvido a partir de uma racionalidade substantiva voltada à sustentabilidade que já havia na Associação, da autonomia, entendimento e julgamento ético de um determinado grupo, conforme pode-se observar na declaração dos entrevistados:

D(a): E ele pegou então, e juntou com mais três outros hoteleiros que ele conhecia e criou – “Vamos criar uma associação de hotéis que vai ter motivação, ter uma hotelaria do jeito que a gente já faz, que é uma hotelaria artesanal, mas que tenha a veia de meio ambiente, na época era preservação do meio ambiente né, mas era o conceito de sustentabilidade, que tenha isso inserido mesmo e dentro do viés, a motivação que vai ser a regra de conduta.

Por outro lado, também foi possível verificar que a ação racional instrumental está presente na construção das recomendações. Uma das explicações se dá no fato de que a sustentabilidade é, em essência, movida a uma razão utilitária e instrumental. Entende-se que o termo sustentabilidade foi construído ao longo dos anos para criar condições ao desenvolvimento sustentável.

Considerando o caráter normativo da ferramenta analisada como objeto deste estudo de caso, entende-se que os significados gerados às organizações inseridas no contexto são forças influenciadoras para o desenvolvimento de práticas, elaboradas racionalmente e orientadas dentro de um padrão normativo voltado à sustentabilidade. Portanto, a orientação da ação racional dos sujeitos será determinada a partir dos significados, substantivos ou instrumentais, predominantes no ambiente organizacional.

Ao sistematizar os itens recomendados identificando as categorias pré-definidas presentes em cada um dos itens, observou-se a presença de significados referente à ação racional substantiva e instrumental. Os principais resultados estão apresentados no Quadro 10, a seguir:

Quadro 10 Significados extraídos do Código de Ética e Conduta Ambiental e seu reflexo no comportamento organizacional

Razão Substantiva	Significados substantivos	Cria um ambiente favorável para:
Autonomia	As organizações têm independência em desenvolver suas próprias ações de forma racional dentro dos limites recomendados pela ferramenta, e o caráter voluntário de implementação.	• Ações sustentáveis, construídas racionalmente e adaptadas à realidade de cada organização; • Inovação na implementação de novos processos e controles organizacionais; • Independência ideológica e política na condução das ações sustentáveis.
Entendimento	Recomendações construídas considerando o contexto da realidade hoteleira (neste caso), e são compartilhadas e validadas por seus membros.	• Ações validadas e compartilhadas entre os membros, facilitando a implementação e consolidação da ferramenta; • Fortalecimento da responsabilidade sócio ambiental coletiva de seus membros participantes; • Identificação de pontos comuns de entendimento em relação aos aspectos e

		impactos ambientais e ações coletivas para que estes sejam mitigados;
Julgamento Ético	Recomendações construídas sobre os pilares da ética em relação aos aspectos sócioambientais do contexto onde os membros estão inseridos.	• Desenvolvimento de uma ética ambiental orientadora da ação racional entre seus membros; • Incorporação de conceitos éticos à toda a estrutura organizacional; • Novo modelo de responsabilidade social empresarial;
Valores Emancipatórios	Recomendações estabelecidas para fortalecer os valores de seus membros na direção da solidariedade, cooperação e comprometimento e do bem-estar coletivo.	• Participação das organizações na mitigação dos problemas socioambientais das localidades onde estão inseridas; • Fortalecimento do sentimento de responsabilidade da organização perante seus colaboradores e os recursos naturais e culturais de onde estão inseridas;
Razão Instrumental	Significados Instrumentais	Cria um ambiente favorável para:
Cálculo	Recomendações foram construídas fundamentadas sob o conceito de limites aceitáveis de mudança e da aceitação do caráter finito dos recursos naturais.	• Ações que visem manter a integridade física do ambiente e a qualidade ambiental, para garantir a longevidade e viabilidade econômica de seus membros considerando as localidades onde estes estão inseridos. • Ações direcionadas às práticas de eficiência de recursos, principalmente energética e redução do desperdício, objetivando a redução de custos; • A incorporação de uma ética exclusivamente utilitária baseada na sustentabilidade.
Fins	Recomendações do código visam ampliar a capacidade técnica, econômica e política dos seus membros a fim de aumentar o seu poder dentro do mercado.	• Ações de cunho pedagógico a fim de promover a sustentabilidade para aumentar a capacidade técnica da organização objetivando o aumento da capacidade produtiva de seus membros. • Fortalecimento da legitimidade dos membros em relação às outras organizações inseridas na mesma realidade. • Influenciar outras organizações a desenvolver práticas sustentáveis para garantir a sua participação dentro do mercado.

		• Aumento de capacidade financeira e política dos membros, bem como de participação na tomada de decisões coletivas do <i>trade</i> em nível micro ou macro.
Êxito e Resultados	Recomendações do código têm caráter normativo e são apresentadas como um diferencial competitivo para o mercado no âmbito do turismo sustentável.	• Ações consideradas <i>greenwashing</i>, para atender as exigências de marketing em relação à imagem da empresa; • Desenvolvimento de produtos e serviços no conceito de ecologicamente correto exclusivamente para atender necessidades de um determinado nicho. • Desapego da ética sustentável e foco na ética utilitarista.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Verifica-se na ferramenta analisada que as forças predominantes que conduzem a ação racional dos sujeitos no âmbito da sustentabilidade são influenciadas por significados substantivos. Os significados instrumentais neste caso, são observados de maneira complementar, e não menos importantes.

São importantes, pois são estratégicos, Habermas (1988) afirmava que a racionalidade instrumental é a razão resumida em sua função estratégica nas relações humanas. Não se pode negar que, a visão estratégica é fundamental na sobrevivência da organização, o pensamento em longo prazo, e a noção de responsabilidade sobre as consequências das ações organizacionais na garantia da sua longevidade configura-se também como um pensamento estratégico.

O mal-estar relativo ao excesso da racionalidade instrumental e a tendência ao utilitarismo que permeia o comportamento das organizações, se dá pelo fato de que as noções de cálculo e fins, e a visão insubstituível de êxito organizacional com foco nos resultados são, em sua maioria, sobrepostas em relação aos significados que realmente importam no âmbito da sustentabilidade, por exemplo.

Aqui, destaca-se a importância da presença do sentimento de afetividade em relação à natureza. Ao resgatar a dialética entre a paixão e a razão, verifica-se que o excesso de racionalidade instrumental no desenvolvimento de ações sustentáveis tende a direcionar a uma visão utilitária da própria natureza, dissociando a

afetividade (paixão) da relação homem-natureza, prevalecendo apenas uma razão isolada, voltada a atender as exigências do mercado.

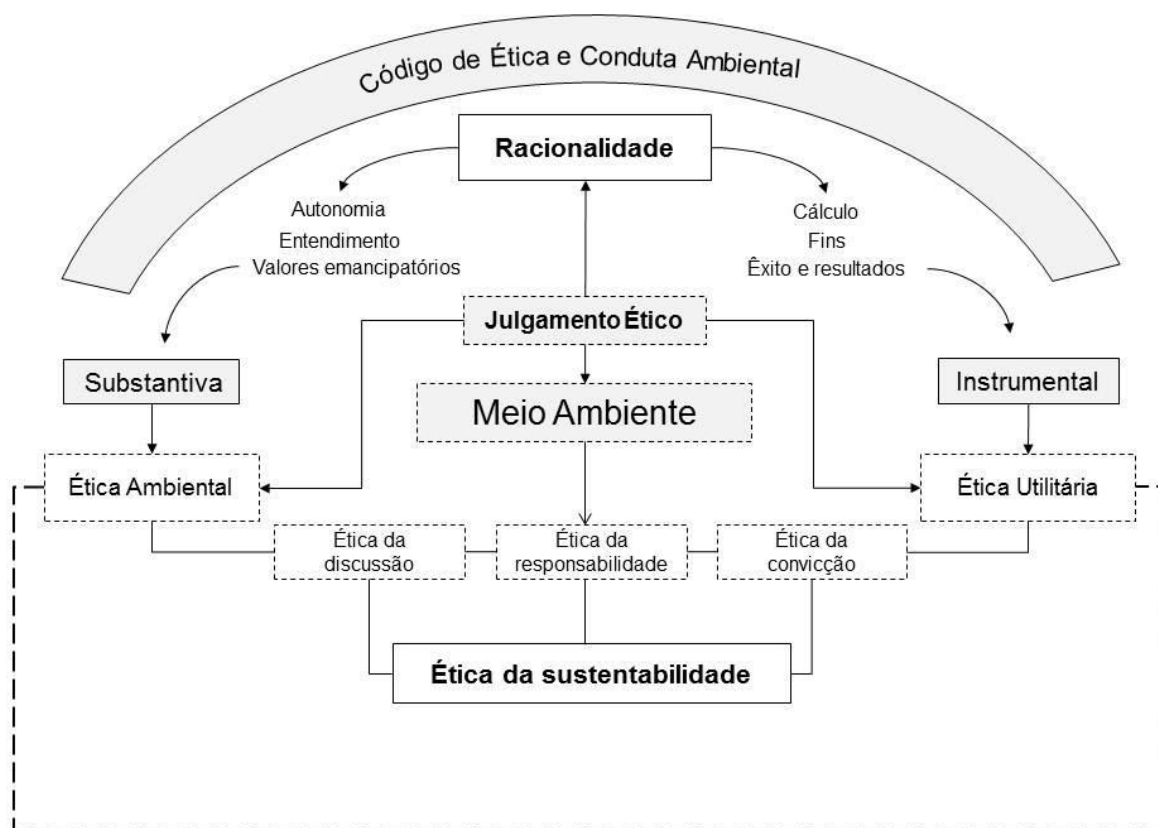
É a predominância da razão nas ações humanas e sociais o elemento indispensável na instauração do mercado, a razão dissociada da paixão e negadora da subjetividade conduzirá sempre a uma racionalidade instrumentalizada (ENRIQUEZ, 12997). É nesse sentido que se coloca que, em relação a busca pelo desenvolvimento sustentável, e neste contexto o turismo sustentável, a afetividade em relação ao meio ambiente tem que ser colocada como uma força influenciadora dentro do ambiente organizacional, para que uma ética da sustentabilidade seja constituída.

Entende-se que o Código de Ética e Conduta Ambiental como norteador das ações da Associação, construído sob a racionalidade substantiva influenciando a uma ética ambiental, e em outro extremo também influenciando a uma ética utilitária através da racionalidade instrumental presente e os principais sentidos extraídos da ação racional, aliados ao julgamento ético intrínseco dentro do código.

No esquema da Figura 6 apresentado a seguir, demonstra a influência que a relação afetiva com Meio Ambiente exerce sob a ação racional dos sujeitos tendo o Código de Ética e Conduta Ambiental como “guarda-chuva” da Associação. A presença das diversas formas éticas neste contexto conduz a uma forma ética relativa à interação homem-natureza, que aqui chamamos de ética da sustentabilidade.

A ética da sustentabilidade seria a forma ética que Enriquez (1997) chama de ética da finitude. De acordo com essa concepção, a ação racional do sujeito se dará a partir de uma nova visão das estruturas e dos homens, e pela espontaneidade e capacidade de favorecer o processo autônomo dos sujeitos; pela capacidade de considerar toda a afetividade do sujeito, ultrapassando o pensar racional e considerando as paixões e os medos dos sujeitos bem como as suas limitações dentro do ambiente em que atua e por fim, por sua coragem de aceitar a finitude terrena do ser e das coisas, aqui incluindo os recursos naturais.

Figura 6 - A racionalidade e as formas éticas conduzidas através do Código de Ética e Conduta Ambiental



Fonte: Elaborado pelo autor(a).

Ao tratar da sustentabilidade e do meio ambiente, entende-se que, não se alcançará o desenvolvimento sustentável através da construção de metas estáticas e indicadores quantitativos que mensurem essa evolução, tampouco será alcançado através do convencimento dos sujeitos que é preciso garantir no presente que os recursos naturais estarão disponíveis às gerações futuras. É preciso que se considere o todo e o conjunto, e que se encontre o equilíbrio entre esses dois fatores.

A ética nem sempre é considerada como preocupações prioritárias dentro das organizações quando se pretende mobilizar as energias, e influenciar o comportamento dos indivíduos que compõe a organização (ENRIQUEZ, 1997). Porém, a questão ética vem sendo negligenciada no ambiente organizacional atual, uma vez que o período de instabilidade em relação ao futuro tem gerado a

reformatação de valores sociais, influenciados pelo individualismo, que quase nunca estão atentos às responsabilidades éticas em relação ao coletivo.

Ainda que haja a presença do julgamento ético como força indutora de ações racionais substantivas dentro da organização, os significados gerados através delas nem sempre conduzirão à uma ética coerente à realidade ambiental, ou melhor, a tendência é que se desenvolva uma forma ética que considere apenas em segundo plano a questão da conservação dos recursos naturais. E, portanto, verifica-se a necessidade de que a ética não seja enxergada como um fenômeno apenas situacional, mas que haja mecanismos capazes de influenciar a sua construção no caminho da sustentabilidade.

No Turismo, por exemplo, a constante busca de uma maior eficiência econômica racional, baseada em princípios da sustentabilidade, pode direcionar na prática o objetivo realizável do turismo sustentável, entendido aqui como algo a ser desejado e um sentido a ser seguido, ou seja, uma nova postura da sociedade em relação aos desafios socioambientais e econômicos frente ao desenvolvimento sustentável (HANAI;ESPÍNDOLA, 2013).

Nota-se na análise integral das esferas que compõem o Código de ética e Conduta Ambiental e sistematizado com as categorias analíticas pré-definidas, que as recomendações seguem o padrão e a lógica dos indicadores de sustentabilidade, objetivando as práticas do turismo sustentável.

Verificou-se na apreciação dos relatórios de monitoramento do Código de Ética e Conduta Ambiental disponibilizados pela Associação Roteiros de Charme que as diretrizes para o turismo sustentável são consideradas dentro do Sistema de Gestão Empresarial adotado pela associação e sendo sustentado através do código de conduta aos associados, porém nota-se maior influência aos aspectos ambientais e econômicos.

Sob esse aspecto, é possível verificar que as diretrizes gerais do código de ética e conduta ambiental têm aderência com os objetivos para o turismo sustentável e em sua maioria de caráter descritivo, o que traz indícios de subjetividade na avaliação. A subjetividade nesse sentido demonstra que a racionalização das ações para a sustentabilidade dos empreendimentos hoteleiros se dá de forma substantiva,

sem um padrão determinado entre o certo e o errado no âmbito da utilidade, mas direcionado para o julgamento ético no âmbito da sustentabilidade.

Quadro 11 Diretrizes gerais do Código de Ética e Conduta Ambiental e a aderências aos objetivos para o Turismo Sustentável

Diretrizes gerais	Objetivos para o Turismo Sustentável
Assegurar o apoio e a participação dos principais sócios e administradores na implementação de práticas ambientais e envolver no programa todos que trabalham ou prestam serviços à empresa, bem como seus familiares.	• Viabilidade econômica • Eficiência dos recursos • Qualidade Ambiental
Identificar e reduzir os impactos e riscos ambientais, até mesmo no planejamento de novos projetos e construções, visando à preservação do cenário, da fauna e da flora locais.	• Desenvolvimento local • Satisfação da demanda • Integridade do ambiente físico • Diversidade Biológica • Qualidade Ambiental
Controlar e diminuir o uso de produtos adversos ao meio ambiente, como asbesto, CFCs, pesticidas e materiais tóxicos, corrosivos, infecciosos, explosivos e inflamáveis.	• Bem estar da comunidade • Integridade do ambiente físico • Diversidade Biológica • Qualidade Ambiental
Respeitar os locais e objetos religiosos e históricos, a população anfitriã, seus valores culturais e suas tradições.	• Desenvolvimento local • Qualidade do emprego • Satisfação da demanda • Bem estar da comunidade • Valorização da cultura local
Conservar energia, eliminando a iluminação supérflua e utilizando, sempre que possível, fontes alternativas, lâmpadas de baixo consumo e equipamentos de controle automático, como temporizadores, sensores e termostatos.	• Viabilidade Econômica • Eficiência dos recursos

Evitar o desperdício e reduzir o consumo de água, verificando a existência de vazamentos, coletando e aproveitando, quando possível, a água da chuva, procurando utilizar duchas, válvulas e equipamentos que possibilitam melhor controle e redução de sua necessidade.	• Integridade do ambiente físico • Eficiência dos recursos • Qualidade ambiental
Adotar os três Rs da consciência ambiental: reduzir, reutilizar e reciclar. Analisar a demanda de materiais recicláveis e o fluxo dos resíduos sólidos da empresa, identificando os principais componentes do lixo produzido, para fins de estocagem apropriada e reciclagem. Evitar o uso de produtos descartáveis e de recipientes plásticos não recicláveis.	• Integridade do ambiente físico • Eficiência dos recursos • Qualidade Ambiental
Eliminar a queima indiscriminada de lixo, pastagens e o desmatamento.	• Bem estar da comunidade • Integridade do ambiente físico • Diversidade biológica • Qualidade ambiental
Impedir qualquer vazamento de esgoto não tratado ou de químicos prejudiciais à saúde, no mar, nas nascentes e nos reservatórios de água. Adicionar bactérias consumidoras de matéria orgânica às fossas tradicionais existentes e prever fossas ecológicas para novos projetos, situados em locais não atendidos pela rede municipal de esgoto.	• Bem estar da comunidade • Integridade do ambiente físico • Diversidade biológica • Qualidade ambiental

Fonte: elaborado pelo autor.

Ao analisar as diretrizes gerais da ferramenta em relação aos objetivos do turismo sustentável é possível verificar que o código de ética e conduta ambiental é orientado de maneira geral para minimizar os impactos ambientais da atividade hoteleira, e, portanto turística, nas localidades onde as organizações estão inseridas.

De acordo com o Quadro 11, os objetivos como integridade do ambiente físico, qualidade ambiental e diversidade biológica foram verificados em quase todas as diretrizes gerais da ferramenta.

Entende-se que a ferramenta aqui analisada trata-se de um código de conduta voltado à sustentabilidade ambiental do meio norteado por valores éticos

aplicados às organizações. Observa-se que, apesar da ferramenta priorizar os aspectos ambientais da sustentabilidade, esta orienta de forma positiva o comportamento organizacional em relação aos aspectos sociais, promovendo, ainda que de forma indireta o desenvolvimento local nas localidades onde as organizações associadas estão inseridas.

Foi possível verificar durante as entrevistas que o código do código de ética e conduta ambiental não se limita apenas em relação às organizações que os implementam, mas também possibilita que o destino seja fortalecido através de práticas sustentáveis disseminadas aos atores presentes nas localidades.

D(a): É intenção deliberada da Roteiros a propagação de sua Política de responsabilidade social e ambiental através de seus associados no âmbito dos destinos turísticos onde estão estabelecidos. Os hotéis associados promovem a divulgação desta política e do Código de Conduta Ambiental através do envolvimento permanente de seus públicos alvo, que são os funcionários, fornecedores, prestadores de serviço, hóspedes e a comunidade né... com as práticas de sustentabilidade que desenvolvem tanto no âmbito interno do hotel, quanto no âmbito externo.

Nesse sentido entende-se que ao influenciar a mudança de comportamento das organizações do setor no âmbito local a ferramenta contribui para atingir o objetivo de viabilidade econômica para as organizações em relação ao turismo sustentável.

Na análise detalhada das recomendações do Código de ética e Conduta Ambiental em relação aos objetivos para o turismo sustentável, exemplificada no Apendice XX, verifica-se que o objetivo de garantir a viabilidade econômica está presente em todas as esferas da ferramenta (implementação, energia, água, resíduos sólidos e efluentes).

Vale ressaltar nesse sentido que viabilizar economicamente a atividade turística em determinado destino garante a competitividade das organizações do setor tornando-as capazes de continuar a prosperar e gerar benefícios em longo prazo. Garantir a viabilidade econômica das organizações do setor é fator primordial para atingir os outros objetivos para o turismo sustentável, como por exemplo, promover o desenvolvimento local e a eficiência no uso dos recursos.

Em relação ao objetivo de eficiência de recursos, apesar de sua prioridade não estar tão evidente, podendo ser verificado em apenas duas das diretrizes gerais conforme o quadro 11 acima, na análise detalhada das recomendações do código verifica-se a presença constante desse objetivo, principalmente em relação as esferas de energia, água, resíduos sólidos e efluentes.

Essa afirmação corrobora com o fato do código ser norteado aos aspectos ambientais da sustentabilidade, e nesse sentido práticas de eficiência de recursos, como a diminuição do desperdício, controle e monitoramento do uso de energia e da água e priorização de recursos locais contribuem para um gestão ambientalmente sustentável e criam condições para garantir a viabilidade econômica do destino e principalmente das organizações uma vez que através de práticas eficientes do uso de recursos minimizam os gastos das organizações e possibilitam que estes sejam investidos na manutenção das práticas organizacionais sustentáveis.

Práticas organizacionais que visem maximizar a contribuição do turismo para a economia do destino onde o empreendimento está inserido, garantindo que os gastos dos visitantes sejam retidos no local, são importantes para promover o desenvolvimento local, por exemplo. Considerando o papel organizacional, fortalecer o relacionamento entre os produtos e serviços das destinações turísticas e influenciar os gastos do turismo para o local são ações importantes na busca pela sustentabilidade do destino.

Verificou-se na análise a presença de recomendações que promovem mesmo que indiretamente o desenvolvimento local, como o respeito às características do local, incluindo a sua comunidade. Ao priorizar e incentivar o consumo de produtos frescos e produzidos localmente, além de contribuir para a redução do consumo indireto de energia, promove a circulação de capital local. Pode-se citar também a destinação de resíduos sólidos recicláveis às associações de catadores e de reciclagem de lixo, garantindo o correto tratamento e destinação do lixo produzido.

Sob essa ótica, foi possível identificar nas entrevistas e nos documentos analisados ações autônomas de empreendimentos hoteleiros associados que geram contribuições diretas à comunidade local, como o apoio e gestão de organizações não governamentais de cunho socioambiental, oferta de produtos locais aos

hospedes através de parcerias com produtores da região, contratação, treinamento e capacitação de mão de obra exclusivamente local.

Ainda que de maneira insipiente, verificam-se também nas diretrizes gerais a orientação ao respeito aos valores culturais em relação à comunidade receptora, verificando a presença dos objetivos de bem-estar da comunidade e valorização da cultura local.

Porém, considerando a importância da esfera social no que diz respeito ao turismo sustentável, não é possível afirmar que esses objetivos tenham uma aderência significativa em relação ao código de ética e conduta ambiental. Vale ressaltar também que ao analisar as recomendações detalhadas do código, objetivos como qualidade de emprego, justiça social, empoderamento da comunidade local não foram verificados substancialmente na ferramenta.

Por outro lado, ainda que os aspectos de cunho social não possam ser verificados de forma relevantes nas diretrizes da ferramenta, algumas práticas em relação a estes foram verificadas nas entrevistas com os membros da associação e gestores do código, conforme pode-se verificar na passagem a seguir:

D(b): Um exemplo é que assim, lá no meu hotel né, tem uma prática que começou lá, funcionário que tem filho e que não tá na escola não pode trabalhar lá, pra trabalhar lá o filho tem que tá na escola sabe, acho que é uma forma de incentivar isso. Mas essa prática não tá no código de ética, mas têm recomendações sobre isso lá, do social né, essa foi uma das práticas que eu adotei, cada hotel adota a sua.

Vale ressaltar nesse contexto que o monitoramento dos processos de implementação de práticas sustentáveis dentro da organização são fundamentais para garantir o bom desempenho na busca pela sustentabilidade, e que essa lógica aplica-se também às organizações que compõem os destinos turísticos. Portanto, é no processo de monitoramento e compartilhamento das ações desenvolvidas pelos associados, aliados ao julgamento ético do código, que essas outras ações substantivas são incorporadas.

D(a): Todos os relatórios (de monitoramento) atualmente são assim, a gente agora tem um esquema que funciona assim, é feito por um monitor, e um outro monitor revisa, pra ter dois olhares sabe, que isso também é importante. Então a Lilian, é turismóloga, então ela

fez, e o Vitor, que é biólogo, revisou. Daí, tem documentados as visitas todas, e no final, por exemplo, a gente faz uma sessão de recomendações para cada tema daqueles, ou seja são boas práticas de sustentabilidade da pousada, e dessas a gente realça algumas práticas que são destaque, pra colocar pro próprio associado, tipo assim -“Olha, aqui o que você tá fazendo, certíssimo, vamos divulgar!”- porque a ideia, a intenção é o seguinte, dizer: “Olha, vamos divulgar, você tem que divulgar isso!”

Sob essa ótica reforça-se a ideia de que o Código de Ética e Conduta Ambiental é uma ferramenta de orientação ao comportamento sustentável, e o caráter voluntário de implementação propicia que o associado desenvolva suas próprias ações norteados pela ética. Ao inserir o comportamento ético no processo de tomada de decisão da organização, e mantendo a autonomia da mesma, a tendência é que as organizações cumpram além do que lhe é exigido ou recomendado.

D(a): Aqui ó, eles (Hotel A2) produzem um relatório de sustentabilidade deles e botam à disposição do público, eles fazem um trabalho legal lá. Pena que agora eles tão mal, assim, a pousada tá mal em termos do fluxo financeiro mesmo, eles tão passando por uma crise né, o Brasil inteiro tá em crise né, mas essa crise é normal né, é cíclica né. Aqui tem outro exemplo, Pousada A3 em Ilha Bela, aqui eles fazem trabalho com filtro de café usado, eles pegam, reutilizam, e tem um pessoal lá, uns artistas locais que faz artesanato com isso, então eles reutilizam o material e incentivam o artesanato local. Tem também a pousada A4, que também trabalha com a reutilização de materiais, de outras construções sabe, mantendo a idéia do rústico, com reciclagem também.

Os objetivos relacionados à manutenção da integridade física do ambiente, qualidade ambiental e diversidade biológica estão fortemente presentes, principalmente nas esferas de implementação e resíduos sólidos. Na implementação a fim de garantir a incorporação dos princípios ambientais às práticas administrativas, na minimização de impactos e no controle do uso de produtos adversos ao meio ambiente e na capacidade de carga ambiental do empreendimento e do próprio destino. Em relação às outras esferas (Energia, água, resíduos sólidos e efluentes), verifica-se a presença de recomendações em relação a processos e controles ambientais.

A preocupação com esses fatores, principalmente com a incorporação dos princípios ambientais na organização, em todos os níveis, foram verificados durante as entrevistas conforme as declarações dos membros entrevistados:

D(b): Você tem outra rotatividade muito grande com o staff do hotel também né, e a cultura ambiental espontaneamente ela sente esse reflexo, então é necessário voltar ao treinamento inicial, força, treina, motiva, aí o povo fica animado durante um ano e daí desanima de novo, e daí vai lá com uma vara de marmelo pra lembrar todo mundo de novo.

D(a): Então, é tudo no sentido de indução positiva, atitude pró ativa do associado, e cada pousada trabalhar pela sustentabilidade do destino, do seu destino, na verdade a idéia é que a pousada seja um exemplo pros vizinhos, pros outros hoteleiros, pros funcionários, os fornecedores da região (...)

Vale ressaltar o objetivo qualidade ambiental nesse contexto, relativo a minimização da poluição, do ar, das águas e do solo, além do controle de resíduos gerados pelas organizações e pelos visitantes das destinações turísticas. Ao analisar detalhadamente as recomendações da ferramenta (Apendice XX) verifica-se, em todas as esferas do código que a maioria das recomendações são orientadas para garantir a qualidade ambiental das localidades onde os empreendimentos hoteleiros estão inseridos.

Nas entrevistas realizadas com os membros da associação e gestores do código e na observação direta no processo de monitoramento da implementação da ferramenta, é possível verificar que existe a preocupação em garantir a implementação e envolvimento de todos os associados nesse processo.

D(a): Porque tem a questão também do que é a hotelaria, você conhece o hoteleiro, ele é um cara hiper assoberbado de trabalho, ainda mais o pequeno hoteleiro que geralmente ele tá a frente, as vezes tem um gerente e tal que resolve um bando de coisas, mas mesmo tendo um bom gerente, sobra muito pro proprietário né, e tem a dificuldade de desvincular né, ele vive aquele local vinte e quatro horas né, é uma característica do hoteleiro né, então como se trata da parte de meio ambiente e de sustentabilidade, é uma coisa que a gente tem que ir colocando na cabeça deles que é né, que é uma atividade a mais né, desenvolver essas práticas e divulgar né, é um...que não é exatamente a atividade fim dele, do negócio dele...mas está vinculado, para a Roteiros, tá vinculado mesmo. A gente quer que tenha...que seja parte da política do hotel, então existe uma dificuldade de arrumar tempo, uma disposição, gente,

porquê as vezes não tem lá sabe, a pessoa que saiba fazer esse tipo de coisa, daí quer contratar, quer contratar gente de fora e daí gera mais despesas e tal.

Outro fator que corrobora com essa afirmação é o fato de que os associados, apesar de ter havido algumas resistências por parte dos associados quando o código de conduta foi elaborado, há uma baixa rotatividade de membros, como pode ser observado nas declarações dos membros entrevistados.

D(a): Teve sim uma certa dificuldade por conta não porque ele não queira fazer, ele quer fazer, mas é a questão da prioridade dentro do dia-a-dia dele, então a gente tem que entender isso, e a gente trabalha sempre tendo isso em vista, porque quando a pessoa tá tocando seu negócio ela tenta se proteger o máximo né, o hotelaria é um negócio né, aí quando significa aumentar um pouquinho, ainda que seja pouca coisa, existe ali uma dificuldade, uma...uma retranca natural. Porque quando você vai implantar essa coisa de gestão da sustentabilidade, daí e total essa coisa de mudança de processos e controles dentro do hotel, e é muito grande e burocratiza, e isso aí o pessoal reage mesmo, a gente aí só dois hotéis que fizeram a certificação da ABNT, um deles foi o primeiro, ou um dos primeiros a ter essa certificação da área no Brasil, mas a gente quer cair fora dessa certificação, porque ele já faz aquilo tudo e não tem ninguém no pé dele cobrando e fiscalizando entendeu.

Portanto pode-se verificar que com o passar dos anos, essas organizações adaptaram-se e inseriram as práticas de turismo sustentáveis na sua gestão sem maiores questionamentos e hoje compartilham suas melhores práticas com outros associados.

D(b): A rotatividade de associados é muito pouca, talvez, não é todo ano que tem um associado que sai, uma das razões que pode ocorrer, como ocorreu, foi o fato de não conseguirmos que ele adotasse determinados procedimentos, seja com relação a qualidade do sistema da hospedagem em si, seja em relação a qualidade ambiental, então é complicado pra entrar e mais complicado ainda pra sair, nesse caso específico nós ficamos quase dois anos insistindo, treinando, forçando e se não ocorre a mudança, o que é inevitável a gente acaba pedindo a retirada, e sempre de uma forma agradável, de uma forma sem problema.

Considerando o fato de que para se atingir o turismo sustentável é primordial que se encontre o equilíbrio entre as questões econômicas, ambientais e sociais, e

que este equilíbrio se dá a partir da identificação das realidades e das necessidades das destinações para cada uma dessas vertentes, entende-se que a ferramenta do Código de Ética e Conduta Ambiental cumpre um importante papel como uma política facilitadora às organizações, no caso aqui os empreendimentos hoteleiros associados.

Os resultados obtidos através da metodologia proposta evidenciam que a ferramenta traz orientações acerca do turismo sustentável voltado à realidade hoteleira e que ao longo dos anos têm colaborado enquanto política facilitadora para a sustentabilidade da atividade hoteleira dos associados, bem como para o comportamento sustentável dos mesmos.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta análise de conteúdo constitui-se uma pesquisa essencialmente qualitativa, um estudo de caso de natureza descritiva e exploratória, que se propôs analisar comportamento sustentável das organizações sob a ótica da racionalidade substantiva e instrumental, tendo como objeto de estudo um Código de Ética e Conduta Ambiental que orienta empreendimentos hoteleiros filiados a uma associação privada sem fins lucrativos. Nesse sentido, essa análise pôde gerar interpretações acerca das ações racionais das organizações no desenvolvimento de práticas sócio-ambientais no âmbito do turismo sustentável.

No contexto da construção do Código de Ética e Conduta Ambiental, é possível verificar a influência de racionalidades substantivas e instrumentais. A ação racional substantiva observada na construção do código está relacionada à maneira como esta ferramenta foi pensada e elaborada, sendo influenciada a partir de sentidos e significados de auto realização de um indivíduo na concretização de um código de conduta que orientasse outras organizações em prol da sustentabilidade.

Outro fator que evidencia a ação racional substantiva na iniciativa da ferramenta é o fato de que a construção das recomendações nela inseridas trazem significados de autonomia, entendimento, de valores emancipatórios e de julgamento ético às organizações. O caráter voluntário e orientador da ferramenta gera novos significados aos atores envolvidos nesse processo, pois permite que estes reflitam acerca das recomendações contidas no código e desenvolvam ações que condizem com a realidade da empresa, dos atores envolvidos e da própria destinação. Por essa razão identifica-se o caráter multiplicador da ferramenta, que não se restringe apenas à diretrizes estáticas e imutáveis, propiciando portando, que diferentes práticas organizacionais sustentáveis sejam desenvolvidas e adotadas pelos empreendimentos com a garantia de que estas estejam dentro dos princípios éticos recomendados através do código.

No âmbito instrumental, verifica-se principalmente a presença das noções de cálculo, fins, êxito e resultados na construção das quatro esferas do Código de Ética e Conduta Ambiental, sendo mais evidente nas recomendações referentes à energia, água, resíduos sólidos e efluentes. E provável que em relação a esses

aspectos, as recomendações atentaram-se às questões mais utilitárias, ou seja, instrumentais, em relação à sustentabilidade dos empreendimentos hoteleiros.

Entende-se que o conceito de sustentabilidade foi desenvolvido a partir de uma visão aplicada ao desenvolvimento sustentável. Ao analisarmos os principais indicadores de sustentabilidade dentro das organizações, é possível afirmar que estes formam uma projeção utilitária das consequências das ações organizacionais, e geram metas de natureza técnica, econômica ou política, como a racionalização do consumo de água e energia com o objetivo de redução de custos e não de conservação dos recursos naturais básicos, por exemplo.

Sob essa ótica, verifica-se que a ferramenta é orientada para a sustentabilidade ambiental, tendo preocupação com o potencial econômico dos empreendimentos associados e levando em consideração os aspectos sociais. Porém, não fica evidente nesta análise que este tenha aderência satisfatória à todos os doze objetivos para o turismo sustentável, ainda assim, existe o potencial de influenciar o comportamento sustentável das organizações envolvidas.

É importante ressaltar que há atualmente uma dicotomia em relação à utilização do termo turismo sustentável pelas organizações. Ao analisar o discurso da sustentabilidade no turismo, é comum verificar que as organizações, influenciadas pela lógica do mercado, tratam o termo enquanto segmento de mercado e direcionam suas ações no sentido de atender a demanda e satisfazer suas necessidades. Porém, o que se nota é que sob a ótica da demanda, o que se busca é a interação com o ambiente natural, é o resgate da relação homem-natureza, é a fuga do ambiente urbanizado, e não produtos e serviços ecologicamente corretos. A apropriação do conceito de turismo sustentável pelo mercado turístico têm orientado ações em relação à sustentabilidade que não garantem o desenvolvimento sustentável, pelo contrário, direcionam as organizações a desenvolver práticas chamadas de *greenwashing* que configuram-se nada mais que ações de marketing para garantir a competitividade dentro do mercado.

O Turismo, enquanto fenômeno multifacetado exige que as organizações do setor atentem-se a questões que nem sempre são consideradas pelas organizações em outros contextos. O papel da iniciativa privada na construção, consolidação e

manutenção de uma destinação turística é estrutural e, portanto, é fundamental que estas direcionem suas ações de maneira substantiva, priorizando os meios, para garantir que os objetivos sejam atingidos.

Esse fato corrobora com os resultados verificados na análise. Apesar da literatura, e diversas pesquisas empíricas evidenciarem a predominância de uma racionalidade instrumental nas organizações, e ressaltar a tendência de que a ação racional instrumentalizada fortalece o comportamento oportunista e individualista dos sujeitos inseridos no contexto, verifica-se no contexto analisado que nas organizações turísticas a construção do comportamento e da lógica organizacional se dá de maneira diferenciada, principalmente pelas diversas formas éticas que orientam os sujeitos que as compõem.

É nesse sentido que essa pesquisa destaca a presença do julgamento ético no direcionamento da ação racional do sujeito. A ferramenta no contexto analisado exerce a função de “guarda chuva” da Associação e, portanto, verifica-se que o julgamento ético encontra-se no centro das forças que influenciam o comportamento dos seus membros. Considerando que a ética é uma força mutável dentro da organização e que pode ser direcionada à atender as necessidades da mesma, verificou-se ao analisar as formas éticas presentes da elaboração e construção das diretrizes do Código de ética e Conduta Ambiental a presença de três formas éticas: a ética da convicção, a ética da responsabilidade e a ética da discussão.

Entende-se que as formas éticas evidenciadas neste contexto influenciam no comportamento das organizações, uma vez que as ações do sujeito são realizadas de forma racional, porém orientadas por um julgamento ético que pode ser positivo ou negativo, dependendo do contexto. No âmbito das organizações do setor turístico, um exemplo que se evidencia claramente a influência da ética no comportamento organizacional é o fato de que em destinos de natureza a degradação ambiental é controlada, considerando o fato de que a integridade do ambiente físico e a qualidade ambiental são importantes para a manutenção da atividade turística. Esse fato pode ser atribuído a uma ética utilitária, ainda que voltada às questões ambientais.

Verificou-se na análise que a presença do julgamento ético, aliado aos sentidos de autonomia, entendimento e valores emancipatórios, característicos da

racionalidade substantiva, inseridos em um ambiente organizacional que depende do Meio Ambiente, gera significados de afetividade em relação às questões ambientais. O sentimento de afetividade em relação ao Meio Ambiente por sua vez, colabora para que as ações desenvolvidas pelos sujeitos dentro desse contexto sejam priorizadas a partir de uma razão substantiva, com foco nos meios, e orientados por uma ética ambiental, sem ignorar às necessidades das organizações em relação aos seus fins, ou seja, a sua manutenção no mercado.

A racionalidade instrumental neste contexto, ainda que oriente a uma noção utilitária das consequências dos atos humanos, é verificada de maneira complementar em relação às categorias verificadas. Na verdade, os sentidos de cálculo, fins, êxito e resultados, apesar de serem verificados em predominância na construção do Código de Ética e Conduta Ambiental, ao estarem aliados à categorias substantivas da ação racional, não predominam como forças prioritárias diante da tomada de decisão em relação às práticas sustentáveis, mas como um fator de equilíbrio dentro da ferramenta.

O que garante esse equilíbrio segundo os resultados obtidos é a presença do julgamento ético na orientação das ações dos sujeitos. As formas éticas verificadas contribuem para que novos significados em relação à sustentabilidade sejam gerados através dos sujeitos inseridos no contexto analisado e cria um ambiente favorável para que as ações racionais destes influenciem o comportamento sustentável das organizações.

Portanto, entende-se que o turismo sustentável para que seja capaz de influenciar o comportamento organizacional em prol do desenvolvimento sustentável deve ser enxergado pelas organizações como um pressuposto teórico e uma modalidade do turismo, ou seja, como um conceito norteador da ação racional das organizações. Dessa forma, o turismo sustentável torna-se uma abordagem importante no processo de construção do julgamento ético dentro das organizações do setor capaz de influenciar o comportamento dos sujeitos através de uma racionalidade orientada por uma ética voltada à sustentabilidade.

A partir do levantamento bibliográfico realizado, e diante das formas éticas apresentadas para fundamentar essa pesquisa, o termo “ética da sustentabilidade” foi gerado baseando-se no conceito de ética da finitude, que no âmbito da filosofia, é

a forma ética onde se verifica a ética da convicção, da responsabilidade e da discussão em conjunto, aliados ao reconhecimento por parte do sujeito dos limites e a finitude da presença terrena no planeta.

Ao relacionar essa forma ética aplicada ao contexto analisado, além de verificar a presença das três formas éticas citadas anteriormente, a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável ao defender os limites aceitáveis da mudança e o uso sustentável dos recursos naturais para garantir o bem-estar e a utilização destes pelas gerações futuras geram significados aos sujeitos semelhantes aos identificados através da ética da finitude e, portanto o uso do termo “ética da sustentabilidade” torna-se apropriado para este contexto.

A partir disso, pode-se concluir que o Código de ética e Conduta Ambiental é uma ferramenta capaz de interferir na construção da racionalidade das organizações de maneira substantiva, contribuindo para que novos significados relativos à sustentabilidade sejam gerados através dos sujeitos, significados esses influenciados não só de maneira racional, mas sim considerando a relação afetiva do homem com a natureza.

Verifica-se também que a ferramenta proporcionou uma mudança de comportamento das organizações em relação às práticas sustentáveis desenvolvidas pelos empreendimentos hoteleiros. Além disso, a ferramenta está orientada através do conceito de turismo sustentável, porém as recomendações do Código de Ética e Conduta Ambiental não contemplam todos os objetivos para o turismo sustentável, e deve ser entendida, principalmente como uma política facilitadora para esse processo.

Através dos resultados dessa pesquisa foi possível gerar importantes reflexões acerca do papel das organizações em destinações turísticas inseridas em ambientes naturais e de relevância ecológica. Outra reflexão gerada a partir dos resultados é a importância do julgamento ético no processo de construção do comportamento organizacional. Fica evidente que os conceitos filosóficos acerca da razão e da ética devem ser resgatados nos estudos organizacionais, e que novas pesquisas empíricas sejam realizadas para que as teorias organizacionais sejam revistas a partir de suas bases filosóficas e que gerem novos mecanismos capazes de interferir no comportamento organizacional em busca da sustentabilidade.

Em relação a busca pela sustentabilidade, observa-se que sem que o julgamento ético seja considerado no processo, e enquanto as organizações direcionarem seus esforços de forma exclusivamente racional, objetivando atingir metas através de indicadores estáticos, o desenvolvimento sustentável jamais será alcançado. É preciso que outros pesquisadores organizacionais atentem-se a essa questão e direcionem suas pesquisas à analisar a importância do julgamento ético, da relação de afetividade dos sujeitos com a natureza, e de como a construção da racionalidade nas organizações se dá quando inseridas em um ambiente natural.

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVENSSON, M., WILLMOTT, H. **Critical management studies**. Londres: Sage, 1992.

ARGYRIS, C. **Integrating the individual and the organization**. New York: Wiley., 1964.

_____. **Personalidade e Organização**. Rio de Janeiro: Renes Ltda, 1957.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**, Lisboa: Edições 70, 1977.

BUCKLEY, Ralf. **Sustainable Tourism: Research and reality**. Annals of Tourism Research, 39, 528-546, 2012.

BURREL, G., MORGAN, G. **Sociological paradigms and organizational analysis**. Londres: Heinemann, 1979.

BUTLER, Richard W. **Sustainable Tourism: A state of art review**. Tourism Geographies, 1:1, 7-25, 1999.

CRESWELL, J. W. **Projeto de Pesquisa**. Porto Alegre: Artmed, 2010

CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA AMBIENTAL DO ROTEIROS DE CHARME, 2016. [Código de Ética e de Conduta Ambiental do Roteiros de Charme http://ecohospedagem.com/codigo-de-etica-e-de-conduta-ambiental-d-o-roteiros-de-charme/#ixzz4JR9INiue](http://ecohospedagem.com/codigo-de-etica-e-de-conduta-ambiental-d-o-roteiros-de-charme/#ixzz4JR9INiue)

COOPER, R. **Formal organization as representation: remote control, displacement and abbreviation**. In: REED, M., HUGHES, M, (Orgs). Rethinking organization theory and analysis. Londres: Sage, 1992. P. 254-272.

_____, BURREL, G. **Modernism, postmodernism and organizational analysis: an introduction**. Organizational Studies, 9(1): 91 -112, 1988

EGRI, Carolyn P. PINFIELD, Laerence T. **Organizações e a Biosfera: Ecologia e Meio Ambiente**. In Handbook de estudos organizacionais. Modelos de análise e novas questões em Estudos Organizacionais. Vol 1. São Paulo, 1998.

FAYOL, H. **General and industrial management**. Londres: Piman, 1949.

GERGEN, K. **Organization Theory in the postmodern era**. In REED, M., HUGHES, M. (Orgs). Rethinking Organization: new directions in organizations theory and analysis. Londres: Sage, 1992. P. 207-226.

GOULDNER, A, **Organizational analysis**. In: MERTON, R., BROOM, L., COTTRELL, L. (Orgs). **Sociology Today: problems and prospects**. New York: Basic Books, 1959. p. 400-428

_____. **The coming crisis of western sociology**. Londres: Heinemann, 1971.

HABERMAS, Jung. **Teoria de la acción comunicativa, I la racionalidade de lá acción y racionalización social**. Buenos Aires: Taurus Humanidades, 1999)

HORKHEIMER, Max. **“Teoria Tradicional e Teoria Crítica”**. In: BENJAMIN, Walter, HORKHEIMER, Max, ADORNO, Theodor W., HABERMAS, Jürgen. Textos escolhidos. (Col. Os Pensadores, Vo. XLVIII). São Paulo, Abril Cultural, 1983. P 117-161.

HUNTER, Colin. **Sustainable Tourism as an adaptive paradigm**. Annals of Tourism Research, 24, 850-867, 1997.

KALBERG, S. **Max Weber’s types of rationality: cornerstones for the analysis of rationalization processes in history**. American Journal of Sociology, v. 85, n. 5, p.1145-1179, 1980.

MEBRATU, D. **Sustainability and sustainable development: historical and conceptual review**. Environmental Impact Assessment Review, Netherlands, v. 18, n. 6, p. 493–520, nov. 1998.

PAULA, Ana Paula Paes de. **Teoria Crítica nas Organizações**, São Paulo: Thomson Learning, 2008.

SIMON, Herbert A. **Recent Advances in Organization Theory**, Capítulo 2, in Research Frontiers in Politics and Governments”. Washington, DC: Bookings Institution, 1955. P. 30.

_____. **O comportamento administrativo**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 19.

SOUZA, Maria Tereza S. **Rumo à prática empresarial sustentável**. Revista de Administração de Empresas, 33, 40-52, 1993.

SWARBROOKE, John. **Turismo Sustentável: turismo cultural, ecoturismo e ética**. Vol 5, São Paulo: Aleph, 2000.

TAYLOR, F. W. **Principles of scientific management**. New York: Harper, 1912.

TRAGTENBERG, Maurício. **Administração, poder e ideologia**. 3ªed. ver – São Paulo: Editora UNESP, 2005.

VERGARA, S. C. **Métodos de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

WALDO, D. **The administrative**. New York: Knopf, 1948.

WAHRLICH, Beatriz M. de Souza. **Uma Análise das Teorias de Organização**. 5 ed. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 1986.

WEBER, Max. **The Protestant Ethic and the Spirit of Capitalism**. Translated by Talcott Parsons. New York: Scribner's. Originally: (1920) 1972. Pp. 1-206 in Gesam-melte Aufsätze zur Religionssoziologie (hereafter GARS). Vol. 1. Tübingen: Mohr.

WOLIN, S. **On the theory and practice of power**. In: ARAC, J. (Org.), After Foucault: humanistic knowledge, postmodern challenges. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press, 1988. P. 179-201

Anexo A – Quadro detalhado da análise do Código de ética e conduta ambiental
conforme categorias analíticas

	Recomendação	Racionalidade Substantiva	Racionalidade Instrumental
Implementação	1.1. Assegurar o apoio e participação dos principais sócios, diretores e gerentes na implementação deste Código e possibilitar acesso ao programa a todos que prestam serviços à empresa.	• Entendimento; • Autenticidade; • Valores emancipatórios; • Autonomia.	• Estratégia organizacional
	1.2. Incorporar os princípios ambientais às práticas administrativas e aos programas de treinamento do pessoal, que deve ser educado para exercer suas atividades de modo ambientalmente responsável.	• Entendimento; • Valores emancipatórios; • Autonomia;	• Cálculo; • Êxito e Resultado; • Desempenho
	1.3. Nomear um responsável geral pela gestão ambiental da empresa e designar um responsável para cada aspecto fundamental do programa: energia, água e resíduos.	• Auto realização; • Autonomia;	• Cálculo; • Fins; • Êxito e resultado; • Desempenho; • Estratégia organizacional
	1.4. Definir as metas ambientais a serem cumpridas, estabelecendo prioridades e prazos para sua aplicação, de acordo com os equipamentos e instalações existentes, localização e condições econômico financeira da empresa.	• Entendimento; • Autonomia.	• Cálculo; • Fins; • Êxito e resultado; • Desempenho; • Utilidade
	1.5. Monitorar o progresso do programa e informar aos participantes sobre os resultados alcançados em reuniões periódicas.	• Auto- realização; • Entendimento; • Autenticidade; • Valores emancipatórios;	• Cálculo; • Fins; • Êxito e resultado • Desempenho.
	1.6. Incentivar a todos que trabalham na empresa a colaborar com o programa,	• Auto realização • Julgamento ético	• Êxito e resultado • Desempenho

	envolvendo inclusive as famílias em concursos de preservação ambiental, premiando os de melhor desempenho.	• Valores emancipatórios; • Autonomia	• Estratégia organizacional
	1.7. Identificar e reduzir o impacto ambiental, no planejamento de novos projetos e construções, visando a preservação do cenário, fauna, flora e cultura locais.	• Entendimento • Julgamento ético • Valores emancipatórios • Autonomia	• Cálculo • Fins • Desempenho • Estratégia organizacional
	1.8. Fazer um check-list de todos os equipamentos, dos quartos, banheiros e demais dependências, verificando se há impactos ambientais desnecessários ou desperdício de energia e água.	• Julgamento ético • Autonomia	• Cálculo • Fins • Exito e resultado • Desempenho • Utilidade
	1.9. Controlar e diminuir o uso de produtos adversos ao meio ambiente como asbestos, CFCs, pesticidas e materiais tóxicos, materiais corrosivos, infecciosos, explosivos ou inflamáveis.	• Julgamento ético • Valores emancipatórios	• Cálculo
	1.10. Respeitar os locais e objetos religiosos e históricos, a população local, sua história, tradição e cultura.	• Auto realização • Entendimento • Julgamento ético • Valores emancipatórios • autonomia	• Estratégia interpessoal • Êxito e resultados
	1.11. Minimizar os riscos de impactos ambientais negativos por parte dos hóspedes e visitantes: (i) colocando à sua disposição informativos preparados pelo hotel e literatura, sobre a região, fauna, flora e cultura local; (ii) reduzindo o tamanho dos grupos; (iii) evitando horários de maior concentração de visitantes; (iv) evitando visita à áreas ambientais não supervisionadas;	• Entendimento • Julgamento ético • Valores emancipatórios	• Cálculo • Fins

	(v) instruindo os guias para tomarem ações corretivas.		
	1.12. Implantado o sistema, informar aos hóspedes sobre a adesão do hotel ao programa de proteção ambiental, deixando claro que o sucesso desta iniciativa dependerá, também, da participação dele, e convidando, àqueles que demonstrarem maior interesse, a fazer uma lista de suas observações quanto a impactos ambientais ainda existentes e que, eventualmente, podem ser evitados.	• Auto realização • Entendimento • Julgamento ético • Autenticidade • Valores emancipatórios • autonomia	• Êxito e resultados • Desempenho • Estratégia organizacional
	Recomendação	Racionalidade Substantiva	Racionalidade Instrumental
Energia	2.1. Conscientização geral da necessidade de economizar energia palavra de ordem que deve constar de todos os manuais administrativos e operacionais da empresa.	• Entendimento • Julgamento ético	• Cálculo • Fins • Estratégia organizacional
	2.2. Instituir uma força tarefa de Conservação de Energia, que inclua o Gerente Geral, o responsável no programa ambiental pelo item energia, o chefe da manutenção, e um representante de cada setor da empresa.	• Entendimento	• Fins • Exito e resultados • Desempenho • Estratégia organizacional
	2.3. Desenvolver um plano de ação setorial estabelecendo uma data limite para a implantação das ações sem custo e um cronograma de investimentos e de implantação para as ações de baixo custo.	• Entendimento • Autonomia	• Fins • Desempenho • Utilidade • Estratégia organizacional

	2.4. Desenvolver cronograma de investimento e de implantação para as ações, que apesar de seu custo aparentemente elevado, possam incrementar a conservação de energia e consequente redução de custos, priorizando os de maior rapidez no retorno do capital investido.	• Entendimento • Autonomia	• Fins • Exito e resultados • Desempenho • Utilidade • Rentabilidade • Estratégia organizacional
	2.5. Utilizar energia alternativa (solar e eólica), que deve ser incorporada, sempre que possível, no planejamento das novas construções e instalações.	• Julgamento ético • Valores emancipatórios • Autonomia	• Fins • Exito e Resultados • Desempenho
	2.6. Evitar aquecedores elétricos individuais.	• Julgamento ético • Valores emancipatórios • Autonomia	• Cálculo • Fins • Êxito e resultados • Utilidade • Estratégia organizacional
	2.7. Utilizar sauna e aquecimento a lenha onde for apropriado.	• Julgamento ético • Valores emancipatorios • Autonomia	• Cálculo • Fins • Êxito e resultados • Utilidade • Estratégia organizacional
	2.8. Utilizar equipamentos reguladores de consumo de energia	• Julgamento ético • Valores emancipatorios • Autonomia	• Cálculo • Fins • Êxito e resultados • Utilidade • Estratégia organizacional
	2.9. Reduzir a iluminação supérflua, com a instalação de controles automáticos como: temporizadores ou sensores de presença, nas áreas de pouco tráfego, pequenos espaços e em áreas operacionais, e de células foto elétricas, nas áreas externas.	• Julgamento ético	• Fins • Exito e resultados • Desempenho • Utilidade • Rentabilidade • Estratégia organizacional

	2.10 Substituir as lâmpadas convencionais pelas de baixo consumo, iniciando nas áreas que permanecem iluminadas por períodos mais longos e constantes.	• Julgamento ético	• Fins • Exito e Resultados • Desempenho • Utilidade • Estratégia organizacional
	2.11. Reduzir o consumo indireto de energia, oferecendo produtos naturais produzidos na região, especialmente vegetais.	• Julgamento ético • Entendimento • Valores emancipatórios • Autonomia	• Cálculo • Fins • Êxito e resultados • Estratégia organizacional
Recomendação		Racionalidade Substantiva	Racionalidade Instrumental
Água	3.1. Avaliar a eficiência do seu hotel quanto ao consumo de água, considerando que dependendo da eficiência no uso das instalações o consumo de água pode variar de 60 a 220 m3 cama/ ano.	• Entendimento • Julgamento ético	• Cálculo • Fins • Desempenho • Estratégia organizacional
	3.2. Estimar o consumo de água nos banheiros dos hóspedes, cozinhas, lavanderia, demais áreas de serviço, jardins e piscina.	• Entendimento	• Cálculo • Fins • Exito e resultados • Desempenho • Estratégia organizacional
	3.3. Verificar as melhores opções para economizar água, estimando o custo e economia potencial.	• Entendimento • Autonomia	• Cálculo • Fins • Desempenho • Utilidade • Estratégia organizacional
	3.4. Instalar medidores de consumo nos locais de maior uso.	• Entendimento • Autonomia	• Cálculo • Fins • Exito e resultados • Desempenho • Estratégia organizacional
	3.5. Evitar a troca desnecessária de roupa de banho, deixando à decisão	• Julgamento ético • Valores emancipatórios	• Fins • Exito e Resultados

dos hóspedes quando esta deve ser mudada.	• Autonomia	• Desempenho
3.6. Incentivar a participação dos hóspedes no programa de redução de consumo de água com aviso de que se a colaboração dele é boa para o hotel é melhor ainda para o meio ambiente.	• Julgamento ético • Valores emancipatórios • Autonomia • Auto realização	• Cálculo • Fins • Êxito e resultados • Utilidade • Estratégia organizacional
3.7. Coletar e utilizar a água da chuva, sempre que possível.	• Julgamento ético • Valores emancipatórios • Autonomia	• Cálculo • Fins • Êxito e resultados • Utilidade • Estratégia organizacional
3.8. Verificar com frequência a existência de vazamentos inclusive nas piscinas.	• Julgamento ético • Valores emancipatórios • Autonomia	• Cálculo • Fins • Êxito e resultados • Utilidade • Estratégia organizacional
3.9. Usar detergentes de menor impacto ambiental e parar de usar desinfetantes e outros agentes químicos desnecessários.	• Julgamento ético	• Fins • Exito e resultados • Desempenho • Utilidade • Estratégia organizacional
3.10 Desenvolver um plano de ação setorial estabelecendo uma data limite para a implantação das ações sem custo e um cronograma de investimentos e de implantação para as ações de baixo custo.	• Julgamento ético • Entendimento • Autonomia	• Fins • Exito e Resultados • Desempenho • Utilidade • Rentabilidade • Estrategia organizacional
3.11. Desenvolver cronograma de investimento e de implantação para as ações, que apesar de seu custo aparentemente elevado, possam reduzir o consumo de água e consequente redução de custos, priorizando os de	• Julgamento ético • Entendimento • Valores emancipatórios • Autonomia	• Cálculo • Fins • Êxito e resultados • Rentabilidade • Utilidade • Estratégia organizacional

	maior rapidez no retorno do capital investido.		
	3.12. Incluir na programação de investimentos a médio e longo prazo:	• Autonomia	• Cálculo • Fins • Êxito e resultados • Rentabilidade • Utilidade • Estratégia organizacional
	(i) substituir por duchas e equipamentos de baixa pressão os chuveiros e vasos sanitários;		
	(ii) instalar sensores infravermelho de presença nas pias;		
	(iii) substituir o tratamento tradicional de cloro e algicidas por equipamentos de ionização da água.		
	Recomendação	Racionalidade Substantiva	Racionalidade Instrumental
Resíduos Sólidos e Efluentes	4.1. Adotar, em todos os procedimentos administrativos e operacionais, os “3 Rs” : da consciência ambiental: Reduzir, Reutilizar e Reciclar.	• Entendimento • Julgamento ético • Valores emancipatórios • Autonomia	• Cálculo • Fins • Desempenho • Estratégia organizacional
	4.2. Identificar todas as atividades e locais que geram resíduos sólidos.	• Entendimento • Julgamento Ético • Autonomia	• Desempenho • Fins • Estratégia organizacional
	4.3. Eliminar a queima indiscriminada de lixo e pastos e cessar com o desmatamento e desflorestamento ambientalmente irresponsáveis.	• Julgamento Ético • Autonomia	• Desempenho • Fins • Cálculo
	4.4. Evitar o uso de produtos descartáveis, tipo “one way”.	• Julgamento Ético • Autonomia	• Fins • Desempenho • Cálculo
	4.5. Analisar o “fluxo” dos resíduos sólidos no Hotel, identificando os principais componentes do lixo produzido: vidro, papel, plástico, matéria orgânica, etc.	• Entendimento • Julgamento Ético	• Fins • Calculo • Êxito e resultados • Desempenho

	4.6, Analisar a demanda por materiais recicláveis (sucateiros, “catadores” de papel, vidro, alumínio e instituições de caridade).	• Entendimento • Julgamento Ético	• Fins • Desempenho • Estratégia organizacional
	4.7. Identificar os seguintes aspectos ligados ao lixo: (i) quais materiais são recicláveis; (ii) como devem ser coletados – separados ou misturados; (iii) as quantidades mínimas que interessam aos “catadores” e outros.	• Julgamento Ético • Entendimento	• Calculo • Fins • Desempenho • Utilidade • Êxito e Resultados
	4.8. Determinar pessoal, local, recipientes e equipamentos necessários para a coleta, armazenamento temporário e encaminhamento/descarte dos resíduos.	• Julgamento ético • Entendimento • Autonomia	• Calculo • Fins • Desempenho • Êxito e Resultados
	4.9. Desenvolver um Plano de Ação, com um programa de fácil compreensão, levando em consideração regulamentações locais, a ser implementado gradualmente, no qual são estabelecidas metas a serem alcançadas a curto, médio e longo prazo.	• Julgamento ético • Entendimento • Autonomia	• Calculo • Fins • Desempenho • Utilidade • Estratégia organizacional
	4.10. Procurar a participação dos vizinhos, compartilhando o local de estocagem e seus custos, quando possível, propiciando atingir volumes que reduzam tempo e periodicidade da coleta.	• Julgamento Ético • Entendimento • Valores Emancipatórios • Autonomia	• Desempenho • Fins • Êxito e Resultados • Utilidade • Estratégia organizacional
	4.11. Criar um programa de reciclagem de fácil assimilação e aceitação por	• Entendimento • Autonomia	• Fins • Calculo

	parte dos usuários, mediante clara identificação dos recipientes de lixo, com indicação do tipo de material a ser acondicionado nos mesmos e a colocação do número adequado de recipientes em locais apropriados.	• Êxito e Resultados • Estratégia organizacional	
	4.12. Envolver os hóspedes no programa, incentivando-os a dele participar através de informativos do hotel.	• Entendimento • Autonomia • Julgamento Ético • Valores Emancipatórios	• Desempenho • Utilidade
	4.13. Para os novos projetos situados nas regiões não atendidas por rede de esgoto municipal, dar preferência à instalação de fossas ecológicas.	• Entendimento • Julgamento Ético • Autonomia • Valores Emancipatórios	• Fins • Êxito e Resultados • Calculo
	4.14. Adicionar bactéria consumidora de material orgânico à fossa tradicional minimizando o impacto ambiental.	• Julgamento Ético	• Fins • Calculo • Êxito e resultados
	4.15. Eliminar qualquer vazamento de esgoto não tratado ou químicos prejudiciais à saúde, no mar, rios e, principalmente, perto de nascentes de água e reservatórios de água.	• Valores Emancipatórios • Julgamento Ético	• Êxito e Resultados • Fins • Calculo
	4.16. Estabelecer procedimentos e monitorar o vazamento de produtos químicos e óleos estocados.	• Autonomia • Julgamento Ético	• Fins • Calculo • Êxito e Resultados
	4.17. Monitorar a qualidade da água usada descarregada fora das fossas e do sistema de esgoto.	• Julgamento Ético	• Fins • Calculo • Êxito e Resultados • Desempenho
	4.18. Cuidar que o CFCs sejam recolhidos dos equipamentos	• Julgamento Ético	• Fins • Calculo • Êxito e Resultados

	descartados, dando uma destinação final adequada aos mesmos.		• Desempenho
	4.19. Eliminar as fontes de ruído tomando as ações necessárias para eliminar a poluição sonora, principalmente, à noite.	• Julgamento Ético	• Fins • Calculo • Êxito e Resultados • Desempenho
	4.20. Incluir na programação de investimentos a médio e longo prazo: (i) instalar filtros de carbono nos exaustores da cozinhas e equipamentos para tratamento da água; (ii) substituir os gases refrigerantes por tipos que não prejudiquem a camada de ozônio.	• Entendimento • Julgamento Ético • Autonomia • Valores Emancipatórios	• Fins • Calculo • Exito e Resultados • Utilidade • Desempenho • Estratégia organizacional

Anexo B – Quadro detalhado do Código de Ética e Conduta Ambiental e acordo com as diretrizes para o Turismo Sustentável

Diretrizes	Metas	Recomendações do Código de Ética e Conduta Ambiental
Viabilidade Econômica	<i>Garantir a viabilidade e competitividade das destinações turísticas e organizações do setor, para que estes sejam capazes de continuar a prosperar e gerar benefícios a longo prazo.</i>	Implementação
		1.1. Assegurar o apoio e participação dos principais sócios, diretores e gerentes na implementação deste Código e possibilitar acesso ao programa a todos que prestam serviços à empresa. 1.2. Incorporar os princípios ambientais às práticas administrativas e aos programas de treinamento do pessoal, que deve ser educado para exercer suas atividades de modo ambientalmente responsável.. 1.7. Identificar e reduzir o impacto ambiental, no planejamento de novos projetos e construções, visando a preservação do cenário, fauna, flora e cultura locais.
		Energia
		2.3. Desenvolver um plano de ação setorial estabelecendo uma data limite para a implantação das ações sem custo e um cronograma de investimentos e de implantação para as ações de baixo custo. 2.4. Desenvolver cronograma de investimento e de implantação para as ações, que apesar de seu custo aparentemente elevado, possam incrementar a conservação de energia e consequente redução de custos, priorizando os de maior rapidez no retorno do capital investido.
		Água
		3.1. Avaliar a eficiência do seu hotel quanto ao consumo de água, considerando que dependendo da eficiência no uso das instalações o consumo de água pode variar de 60 a 220 m3 cama/ ano. 3.3. Verificar as melhores opções para economizar água, estimando o custo e economia potencial. 3.10 Desenvolver um plano de ação setorial estabelecendo uma data limite para a implantação das ações sem custo e um cronograma de investimentos e de implantação para as ações de baixo custo. 3.11. Desenvolver cronograma de investimento e de implantação para as ações, que apesar de seu custo aparentemente elevado, possam reduzir o consumo de água e consequente redução de custos, priorizando os de maior rapidez no retorno do capital investido.

		Resíduos Sólidos e Efluentes
		4.3. Eliminar a queima indiscriminada de lixo e pastos e cessar com o desmatamento e desflorestamento ambientalmente irresponsáveis. 4.15. Eliminar qualquer vazamento de esgoto não tratado ou químicos prejudiciais à saúde, no mar, rios e, principalmente, perto de nascentes de água e reservatórios de água.
Desenvolvimento Local	<i>Maximizar a contribuição do turismo para a economia do destino receptivo, garantindo que os gastos dos visitantes sejam retidos no local.</i>	Implementação
		1.4. Definir as metas ambientais a serem cumpridas, estabelecendo prioridades e prazos para sua aplicação, de acordo com os equipamentos e instalações existentes, localização e condições econômico financeira da empresa 1.10. Respeitar os locais e objetos religiosos e históricos, a população local, sua história, tradição e cultura.
		Energia
		2.11. Reduzir o consumo indireto de energia, oferecendo produtos naturais produzidos na região, especialmente vegetais.
		Água
		Não observado.
		Resíduos Sólidos
		4.6, Analisar a demanda por materiais recicláveis (sucateiros, “catadores” de papel, vidro, alumínio e instituições de caridade). 4.7. Identificar os seguintes aspectos ligados ao lixo: (i) quais materiais são recicláveis; (ii) como devem ser coletados – separados ou misturados; (iii) as quantidades mínimas que interessam aos “catadores” e outros. 4.13. Para os novos projetos situados nas regiões não atendidas por rede de esgoto municipal, dar preferência à instalação de fossas ecológicas.

		4.19. Eliminar as fontes de ruído tomando as ações necessárias para eliminar a poluição sonora, principalmente, à noite.
Qualidade do emprego	<i>Fortalecer o numero e a qualidade dos empregos criados localmente através do turismo, incluindo o valor dos salários, condições de trabalho, e disponibilidade à todos, sem discriminação de raça, gênero, deficiência e outros.</i>	Implementação
		1.2. Incorporar os princípios ambientais às práticas administrativas e aos programas de treinamento do pessoal, que deve ser educado para exercer suas atividades de modo ambientalmente responsável.
		1.6. Incentivar a todos que trabalham na empresa a colaborar com o programa, envolvendo inclusive as famílias em concursos de preservação ambiental, premiando os de melhor desempenho.
		1.10. Respeitar os locais e objetos religiosos e históricos, a população local, sua história, tradição e cultura.
		Energia
		Não observado.
		Água
		Não observado.
		Resíduos Sólidos e Efluentes
		Não observado.
Justiça Social	<i>Buscar distribuição de maneira justa os benefícios sociais e econômicos gerados através do turismo à comunidade receptiva, incluindo o aumento das oportunidades, renda</i>	Implementação
		1.2. Incorporar os princípios ambientais às práticas administrativas e aos programas de treinamento do pessoal, que deve ser educado para exercer suas atividades de modo ambientalmente responsável.
		1.6. Incentivar a todos que trabalham na empresa a colaborar com o programa, envolvendo inclusive as famílias em concursos de preservação ambiental, premiando os de melhor desempenho.
		1.7. Identificar e reduzir o impacto ambiental, no planejamento de novos projetos e construções, visando a preservação do cenário, fauna, flora e cultura locais.

	<i>e serviços disponíveis à todos.</i>	1.10. Respeitar os locais e objetos religiosos e históricos, a população local, sua história, tradição e cultura.
		Energia
		2.11. Reduzir o consumo indireto de energia, oferecendo produtos naturais produzidos na região, especialmente vegetais.
		Água
		Não observado.
		Resíduos Sólidos e Efluentes
Satisfação da demanda	<i>Oferecer uma experiência segura, satisfatória e completa ao visitante, disponíveis à todos, sem discriminação de</i>	4.2. Identificar todas as atividades e locais que geram resíduos sólidos. 4.3. Eliminar a queima indiscriminada de lixo e pastos e cessar com o desmatamento e desflorestamento ambientalmente irresponsáveis. 4.6, Analisar a demanda por materiais recicláveis (sucateiros, “catadores” de papel, vidro, alumínio e instituições de caridade). 4.7. Identificar os seguintes aspectos ligados ao lixo: (i) quais materiais são recicláveis; (ii) como devem ser coletados – separados ou misturados; (iii) as quantidades mínimas que interessam aos “catadores” e outros. 4.15. Eliminar qualquer vazamento de esgoto não tratado ou químicos prejudiciais à saúde, no mar, rios e, principalmente, perto de nascentes de água e reservatórios de água.
		Implementação 1.10. Respeitar os locais e objetos religiosos e históricos, a população local, sua história, tradição e cultura. 1.11. Minimizar os riscos de impactos ambientais negativos por parte dos hóspedes e visitantes: (i) colocando à sua disposição informativos preparados pelo hotel e literatura, sobre a região, fauna, flora e cultura local;

	<i>gênero, raça, deficiência e outros.</i>	(ii) reduzindo o tamanho dos grupos; (iii) evitando horários de maior concentração de visitantes; (iv) evitando visita à áreas ambientais não supervisionadas; (v) instruindo os guias para tomarem ações corretivas.
		1.12. Implantado o sistema, informar aos hóspedes sobre a adesão do hotel ao programa de proteção ambiental, deixando claro que o sucesso desta iniciativa dependerá, também, da participação dele, e convidando, àqueles que demonstrarem maior interesse, a fazer uma lista de suas observações quanto a impactos ambientais ainda existentes e que, eventualmente, podem ser evitados.
		Energia
		2.1. Conscientização geral da necessidade de economizar energia palavra de ordem que deve constar de todos os manuais administrativos e operacionais da empresa.
		Água
		3.6. Incentivar a participação dos hóspedes no programa de redução de consumo de água com aviso de que se a colaboração dele é boa para o hotel é melhor ainda para o meio ambiente.
Empoderamento da comunidade local	<i>Engajar e empoderar a comunidade local no planejamento e na tomada de decisão acerca da gestão e do desenvolvimento do turismo na sua região, incluindo todos os atores envolvidos.</i>	Resíduos Sólidos e Efluentes
		4.12. Envolver os hóspedes no programa, incentivando-os a dele participar através de informativos do hotel.
		Implementação
		1.6. Incentivar a todos que trabalham na empresa a colaborar com o programa, envolvendo inclusive as famílias em concursos de preservação ambiental, premiando os de melhor desempenho.
		Energia
		Não observado.
		Água
		Não observado.

		Resíduos Sólidos e Efluentes
		4.10. Procurar a participação dos vizinhos, compartilhando o local de estocagem e seus custos, quando possível, propiciando atingir volumes que reduzam tempo e periodicidade da coleta.
Bem-estar da comunidade	<i>Garantir a manutenção e a melhoria da qualidade de vida nas comunidades locais, incluindo infraestrutura básica e acesso aos recursos de saúde e educação, e evitando toda e qualquer forma de degradação e exploração social.</i>	Implementação 1.2. Incorporar os princípios ambientais às práticas administrativas e aos programas de treinamento do pessoal, que deve ser educado para exercer suas atividades de modo ambientalmente responsável. 1.7. Identificar e reduzir o impacto ambiental, no planejamento de novos projetos e construções, visando a preservação do cenário, fauna, flora e cultura locais. 1.8. Fazer um check-list de todos os equipamentos, dos quartos, banheiros e demais dependências, verificando se há impactos ambientais desnecessários ou desperdício de energia e água. 1.9. Controlar e diminuir o uso de produtos adversos ao meio ambiente como asbestos, CFCs, pesticidas e materiais tóxicos, materiais corrosivos, infecciosos, explosivos ou inflamáveis. 1.10. Respeitar os locais e objetos religiosos e históricos, a população local, sua história, tradição e cultura. 1.11. Minimizar os riscos de impactos ambientais negativos por parte dos hóspedes e visitantes: (i) colocando à sua disposição informativos preparados pelo hotel e literatura, sobre a região, fauna, flora e cultura local; (ii) reduzindo o tamanho dos grupos; (iii) evitando horários de maior concentração de visitantes; (iv) evitando visita à áreas ambientais não supervisionadas; (v) instruindo os guias para tomarem ações corretivas.
		Energia
		Não observado.
		Água
		Não observado.

		Resíduos Sólidos e Efluentes
		4.3. Eliminar a queima indiscriminada de lixo e pastos e cessar com o desmatamento e desflorestamento ambientalmente irresponsáveis. 4.8. Determinar pessoal, local, recipientes e equipamentos necessários para a coleta, armazenamento temporário e encaminhamento/descarte dos resíduos. 4.9. Desenvolver um Plano de Ação, com um programa de fácil compreensão, levando em consideração regulamentações locais, a ser implementado gradualmente, no qual são estabelecidas metas a serem alcançadas a curto, médio e longo prazo. 4.13. Para os novos projetos situados nas regiões não atendidas por rede de esgoto municipal, dar preferência à instalação de fossas ecológicas. 4.15. Eliminar qualquer vazamento de esgoto não tratado ou químicos prejudiciais à saúde, no mar, rios e, principalmente, perto de nascentes de água e reservatórios de água. 4.17. Monitorar a qualidade da água usada descarregada fora das fossas e do sistema de esgoto. 4.18. Cuidar que o CFCs sejam recolhidos dos equipamentos descartados, dando uma destinação final adequada aos mesmos. 4.18. Cuidar que o CFCs sejam recolhidos dos equipamentos descartados, dando uma destinação final adequada aos mesmos. 4.19. Eliminar as fontes de ruído tomando as ações necessárias para eliminar a poluição sonora, principalmente, à noite.
Valorização da cultura local	<i>Respeitar e valorizar o patrimônio histórico e cultural local, bem como as tradições da comunidade receptiva.</i>	Implementação
		1.10. Respeitar os locais e objetos religiosos e históricos, a população local, sua história, tradição e cultura.
		Energia
		Não observado.

		Água
		Não observado.
		Resíduos Sólidos e Efluentes
		Não observado.
Integridade do ambiente físico	<i>Garantir a manutenção e a melhoria da qualidade das paisagens, urbanas, rurais e naturais, evitando as alterações visuais e degradações físicas ao ambiente.</i>	Implantação
		1.2. Incorporar os princípios ambientais às práticas administrativas e aos programas de treinamento do pessoal, que deve ser educado para exercer suas atividades de modo ambientalmente responsável.
		1.7. Identificar e reduzir o impacto ambiental, no planejamento de novos projetos e construções, visando a preservação do cenário, fauna, flora e cultura locais.
		1.9. Controlar e diminuir o uso de produtos adversos ao meio ambiente como asbestos, CFCs, pesticidas e materiais tóxicos, materiais corrosivos, infecciosos, explosivos ou inflamáveis.
		1.10. Respeitar os locais e objetos religiosos e históricos, a população local, sua história, tradição e cultura.
		1.11. Minimizar os riscos de impactos ambientais negativos por parte dos hóspedes e visitantes: (i) colocando à sua disposição informativos preparados pelo hotel e literatura, sobre a região, fauna, flora e cultura local; (ii) reduzindo o tamanho dos grupos; (iii) evitando horários de maior concentração de visitantes; (iv) evitando visita à áreas ambientais não supervisionadas; (v) instruindo os guias para tomarem ações corretivas.
		Energia
		2.5. Utilizar energia alternativa (solar e eólica), que deve ser incorporada, sempre que possível, no planejamento das novas construções e instalações.
		Água

		3.7. Coletar e utilizar a água da chuva, sempre que possível. 3.9. Usar detergentes de menor impacto ambiental e parar de usar desinfetantes e outros agentes químicos desnecessários. 3.12. Incluir na programação de investimentos a médio e longo prazo: (i) substituir por duchas e equipamentos de baixa pressão os chuveiros e vasos sanitários; (ii) instalar sensores infravermelho de presença nas pias; (iii) substituir o tratamento tradicional de cloro e algicidas por equipamentos de ionização da água.
		Resíduos Sólidos e Efluentes
		4.1. Adotar, em todos os procedimentos administrativos e operacionais, os “3 Rs” : da consciência ambiental: Reduzir, Reutilizar e Reciclar. 4.3. Eliminar a queima indiscriminada de lixo e pastos e cessar com o desmatamento e desflorestamento ambientalmente irresponsáveis. 4.4. Evitar o uso de produtos descartáveis, tipo “one way”. 4.5. Analisar o “fluxo” dos resíduos sólidos no Hotel, identificando os principais componentes do lixo produzido: vidro, papel, plástico, matéria orgânica, etc. 4.8. Determinar pessoal, local, recipientes e equipamentos necessários para a coleta, armazenamento temporário e encaminhamento/descarte dos resíduos. 4.9. Desenvolver um Plano de Ação, com um programa de fácil compreensão, levando em consideração regulamentações locais, a ser implementado gradualmente, no qual são estabelecidas metas a serem alcançadas a curto, médio e longo prazo. 4.14. Adicionar bactéria consumidora de material orgânico à fossa tradicional minimizando o impacto ambiental. 4.15. Eliminar qualquer vazamento de esgoto não tratado ou químicos prejudiciais à saúde, no mar, rios e, principalmente, perto de nascentes de água e reservatórios de água.

		4.17. Monitorar a qualidade da água usada descarregada fora das fossas e do sistema de esgoto. 4.18. Cuidar que o CFCs sejam recolhidos dos equipamentos descartados, dando uma destinação final adequada aos mesmos. 4.20. Incluir na programação de investimentos a médio e longo prazo: (i) instalar filtros de carbono nos exaustores da cozinhas e equipamentos para tratamento da água; (ii) substituir os gases refrigerantes por tipos que não prejudiquem a camada de ozônio.
Diversidade Biológica	<i>Apoiar a conservação das áreas naturais, habitats e a vida selvagem, e minimizar os impactos a estes.</i>	Implantação
		1.2. Incorporar os princípios ambientais às práticas administrativas e aos programas de treinamento do pessoal, que deve ser educado para exercer suas atividades de modo ambientalmente responsável. 1.4. Definir as metas ambientais a serem cumpridas, estabelecendo prioridades e prazos para sua aplicação, de acordo com os equipamentos e instalações existentes, localização e condições econômico financeira da empresa. 1.6. Incentivar a todos que trabalham na empresa a colaborar com o programa, envolvendo inclusive as famílias em concursos de preservação ambiental, premiando os de melhor desempenho. 1.9. Controlar e diminuir o uso de produtos adversos ao meio ambiente como asbestos, CFCs, pesticidas e materiais tóxicos, materiais corrosivos, infecciosos, explosivos ou inflamáveis. 1.11. Minimizar os riscos de impactos ambientais negativos por parte dos hóspedes e visitantes: (i) colocando à sua disposição informativos preparados pelo hotel e literatura, sobre a região, fauna, flora e cultura local; (ii) reduzindo o tamanho dos grupos; (iii) evitando horários de maior concentração de visitantes; (iv) evitando visita à áreas ambientais não supervisionadas; (v) instruindo os guias para tomarem ações corretivas.
		Energia
		Não observado.
		Água

		3.6. Incentivar a participação dos hóspedes no programa de redução de consumo de água com aviso de que se a colaboração dele é boa para o hotel é melhor ainda para o meio ambiente. 3.7. Coletar e utilizar a água da chuva, sempre que possível. 3.9. Usar detergentes de menor impacto ambiental e parar de usar desinfetantes e outros agentes químicos desnecessários.
		Resíduos Sólidos e Efluentes
		4.3. Eliminar a queima indiscriminada de lixo e pastos e cessar com o desmatamento e desflorestamento ambientalmente irresponsáveis.
Eficiência dos recursos	<i>Minimizar o uso de recursos escassos e/ou não renováveis no desenvolvimento do turismo e na operação dos serviços turísticos.</i>	Implementação 1.2. Incorporar os princípios ambientais às práticas administrativas e aos programas de treinamento do pessoal, que deve ser educado para exercer suas atividades de modo ambientalmente responsável. 1.7. Identificar e reduzir o impacto ambiental, no planejamento de novos projetos e construções, visando a preservação do cenário, fauna, flora e cultura locais. 1.8. Fazer um check-list de todos os equipamentos, dos quartos, banheiros e demais dependências, verificando se há impactos ambientais desnecessários ou desperdício de energia e água. 1.12. Implantado o sistema, informar aos hóspedes sobre a adesão do hotel ao programa de proteção ambiental, deixando claro que o sucesso desta iniciativa dependerá, também, da participação dele, e convidando, àqueles que demonstrarem maior interesse, a fazer uma lista de suas observações quanto a impactos ambientais ainda existentes e que, eventualmente, podem ser evitados.
		Energia
		2.1. Conscientização geral da necessidade de economizar energia palavra de ordem que deve constar de todos os manuais administrativos e operacionais da empresa.

		2.2. Instituir uma força tarefa de Conservação de Energia, que inclua o Gerente Geral, o responsável no programa ambiental pelo item energia, o chefe da manutenção, e um representante de cada setor da empresa. 2.5. Utilizar energia alternativa (solar e eólica), que deve ser incorporada, sempre que possível, no planejamento das novas construções e instalações. 2.6. Evitar aquecedores elétricos individuais. 2.7. Utilizar sauna e aquecimento a lenha onde for apropriado. 2.8. Utilizar equipamentos reguladores de consumo de energia 2.9. Reduzir a iluminação supérflua, com a instalação de controles automáticos como: temporizadores ou sensores de presença, nas áreas de pouco tráfego, pequenos espaços e em áreas operacionais, e de células foto elétricas, nas áreas externas. 2.10 Substituir as lâmpadas convencionais pelas de baixo consumo, iniciando nas áreas que permanecem iluminadas por períodos mais longos e constantes. 2.11. Reduzir o consumo indireto de energia, oferecendo produtos naturais produzidos na região, especialmente vegetais.
		Agua
		3.1. Avaliar a eficiência do seu hotel quanto ao consumo de água, considerando que dependendo da eficiência no uso das instalações o consumo de água pode variar de 60 a 220 m³ cama/ ano. 3.2. Estimar o consumo de água nos banheiros dos hóspedes, cozinhas, lavanderia, demais áreas de serviço, jardins e piscina. 3.3. Verificar as melhores opções para economizar água, estimando o custo e economia potencial. 3.4. Instalar medidores de consumo nos locais de maior uso.

		3.5. Evitar a troca desnecessária de roupa de banho, deixando à decisão dos hóspedes quando esta deve ser mudada. 3.6. Incentivar a participação dos hóspedes no programa de redução de consumo de água com aviso de que se a colaboração dele é boa para o hotel é melhor ainda para o meio ambiente. 3.7. Coletar e utilizar a água da chuva, sempre que possível. 3.12. Incluir na programação de investimentos a médio e longo prazo: (i) substituir por duchas e equipamentos de baixa pressão os chuveiros e vasos sanitários; (ii) instalar sensores infravermelho de presença nas pias; (iii) substituir o tratamento tradicional de cloro e algicidas por equipamentos de ionização da água.
		Resíduos Sólidos e Efluentes
		4.1. Adotar, em todos os procedimentos administrativos e operacionais, os “3 Rs” : da consciência ambiental: Reduzir, Reutilizar e Reciclar. 4.4. Evitar o uso de produtos descartáveis, tipo “one way”. 4.7. Identificar os seguintes aspectos ligados ao lixo: (i) quais materiais são recicláveis; (ii) como devem ser coletados – separados ou misturados;(iii) as quantidades mínimas que interessam aos “catadores” e outros. 4.9. Desenvolver um Plano de Ação, com um programa de fácil compreensão, levando em consideração regulamentações locais, a ser implementado gradualmente, no qual são estabelecidas metas a serem alcançadas a curto, médio e longo prazo. 4.10. Procurar a participação dos vizinhos, compartilhando o local de estocagem e seus custos, quando possível, propiciando atingir volumes que reduzam tempo e periodicidade da coleta.
Qualidade Ambiental	<i>Minimizar a poluição do ar, das águas e do solo, além do controle de resíduos gerados pelas organizações e</i>	Implementação 1.2. Incorporar os princípios ambientais às práticas administrativas e aos programas de treinamento do pessoal, que deve ser educado para exercer suas atividades de modo ambientalmente responsável.

	<i>pelos visitantes das destinações turísticas.</i>	1.5. Monitorar o progresso do programa e informar aos participantes sobre os resultados alcançados em reuniões periódicas. 1.6. Incentivar a todos que trabalham na empresa a colaborar com o programa, envolvendo inclusive as famílias em concursos de preservação ambiental, premiando os de melhor desempenho. 1.7. Identificar e reduzir o impacto ambiental, no planejamento de novos projetos e construções, visando a preservação do cenário, fauna, flora e cultura locais. 1.9. Controlar e diminuir o uso de produtos adversos ao meio ambiente como asbestos, CFCs, pesticidas e materiais tóxicos, materiais corrosivos, infecciosos, explosivos ou inflamáveis. 1.11. Minimizar os riscos de impactos ambientais negativos por parte dos hóspedes e visitantes: (i) colocando à sua disposição informativos preparados pelo hotel e literatura, sobre a região, fauna, flora e cultura local; (ii) reduzindo o tamanho dos grupos; (iii) evitando horários de maior concentração de visitantes; (iv) evitando visita à áreas ambientais não supervisionadas; (v) instruindo os guias para tomarem ações corretivas. 1.12. Implantado o sistema, informar aos hóspedes sobre a adesão do hotel ao programa de proteção ambiental, deixando claro que o sucesso desta iniciativa dependerá, também, da participação dele, e convidando, àqueles que demonstrarem maior interesse, a fazer uma lista de suas observações quanto a impactos ambientais ainda existentes e que, eventualmente, podem ser evitados. Energia 2.1. Conscientização geral da necessidade de economizar energia palavra de ordem que deve constar de todos os manuais administrativos e operacionais da empresa. 2.5. Utilizar energia alternativa (solar e eólica), que deve ser incorporada, sempre que possível, no planejamento das novas construções e instalações. Água 3.1. Avaliar a eficiência do seu hotel quanto ao consumo de água, considerando que dependendo da eficiência no uso das instalações o consumo de água pode variar de 60 a 220 m³ cama/ ano.
--	---	--

		3.3. Verificar as melhores opções para economizar água, estimando o custo e economia potencial. 3.5. Evitar a troca desnecessária de roupa de banho, deixando à decisão dos hóspedes quando esta deve ser mudada. 3.6. Incentivar a participação dos hóspedes no programa de redução de consumo de água com aviso de que se a colaboração dele é boa para o hotel é melhor ainda para o meio ambiente. 3.9. Usar detergentes de menor impacto ambiental e parar de usar desinfetantes e outros agentes químicos desnecessários. 3.12. Incluir na programação de investimentos a médio e longo prazo: (i) substituir por duchas e equipamentos de baixa pressão os chuveiros e vasos sanitários; (ii) instalar sensores infravermelho de presença nas pias; (iii) substituir o tratamento tradicional de cloro e algicidas por equipamentos de ionização da água.
		Resíduos Sólidos e Efluentes
		4.1. Adotar, em todos os procedimentos administrativos e operacionais, os “3 Rs” : da consciência ambiental: Reduzir, Reutilizar e Reciclar. 4.2. Identificar todas as atividades e locais que geram resíduos sólidos. 4.3. Eliminar a queima indiscriminada de lixo e pastos e cessar com o desmatamento e desflorestamento ambientalmente irresponsáveis. 4.4. Evitar o uso de produtos descartáveis, tipo “one way”. 4.5. Analisar o “fluxo” dos resíduos sólidos no Hotel, identificando os principais componentes do lixo produzido: vidro, papel, plástico, matéria orgânica, etc. 4.6, Analisar a demanda por materiais recicláveis (sucateiros, “catadores” de papel, vidro, alumínio e instituições de caridade).

		4.7. Identificar os seguintes aspectos ligados ao lixo: (i) quais materiais são recicláveis; (ii) como devem ser coletados – separados ou misturados; (iii) as quantidades mínimas que interessam aos “catadores” e outros. 4.8. Determinar pessoal, local, recipientes e equipamentos necessários para a coleta, armazenamento temporário e encaminhamento/descarte dos resíduos. 4.9. Desenvolver um Plano de Ação, com um programa de fácil compreensão, levando em consideração regulamentações locais, a ser implementado gradualmente, no qual são estabelecidas metas a serem alcançadas a curto, médio e longo prazo. 4.10. Procurar a participação dos vizinhos, compartilhando o local de estocagem e seus custos, quando possível, propiciando atingir volumes que reduzam tempo e periodicidade da coleta. 4.11. Criar um programa de reciclagem de fácil assimilação e aceitação por parte dos usuários, mediante clara identificação dos recipientes de lixo, com indicação do tipo de material a ser acondicionado nos mesmos e a colocação do número adequado de recipientes em locais apropriados. 4.12. Envolver os hóspedes no programa, incentivando-os a dele participar através de informativos do hotel. 4.13. Para os novos projetos situados nas regiões não atendidas por rede de esgoto municipal, dar preferência à instalação de fossas ecológicas. 4.14. Adicionar bactéria consumidora de material orgânico à fossa tradicional minimizando o impacto ambiental. 4.15. Eliminar qualquer vazamento de esgoto não tratado ou químicos prejudiciais à saúde, no mar, rios e, principalmente, perto de nascentes de água e reservatórios de água. 4.16. Estabelecer procedimentos e monitorar o vazamento de produtos químicos e óleos estocados. 4.17. Monitorar a qualidade da água usada descarregada fora das fossas e do sistema de esgoto. 4.18. Cuidar que o CFCs sejam recolhidos dos equipamentos descartados, dando uma destinação final adequada aos mesmos.
--	--	---

		4.19. Eliminar as fontes de ruído tomando as ações necessárias para eliminar a poluição sonora, principalmente, à noite. 4.20. Incluir na programação de investimentos a médio e longo prazo:(i) instalar filtros de carbono nos exaustores da cozinhas e equipamentos para tratamento da água; (ii) substituir os gases refrigerantes por tipos que não prejudiquem a camada de ozônio.
--	--	--

Anexo XX: Instrumento de codificação das entrevistas semi-estruturadas.

Questão norteadora: Quais os sentidos e significados relativos à sustentabilidade podem ser extraídos do Código de Ética e Conduta Ambiental da Associação Roteiros de Charme?

Transcrições

Como se deu a criação da associação Roteiros e qual a importância do código de ética nesse processo?

D(a): Então, eu quero te contar um pouco das pessoas que criaram a Roteiros, pra você entender o que realmente motiva a associação, então principal fundador da associação foi o Doutor Helênio, ele é uma pessoa assim, sabe uma pessoa tihosa, que quando ele pega uma coisa pra fazer ele vai até o fim, então...de formação ele é advogado, trabalhou muito tempo com bancos, viajava muito, e aí, depois virou hoteleiro, e aí, em 92 ele já tinha o hotel dele e houve a conferência Rio 92, no Rio de Janeiro, que abordava a questão do desenvolvimento sustentável, e nessa conferência falou-se de códigos voluntários como sendo um instrumento para a indústria, dos setores da indústria, de implantarem seus próprios códigos de conduta, de ética, aí ele pegou isso e levou até o final, as últimas consequências. E ele pegou então, e juntou com mais três outros hotelheiros que ele conhecia e criou – “Vamos criar uma associação de hotéis que vai ter motivação, ter uma hotelaria do jeito que a gente já faz, que é uma hotelaria artesanal, mas que tenha a veia de meio ambiente, na época era preservação do meio ambiente né, mas era o conceito de sustentabilidade, que tenha isso inserido mesmo e dentro do viés, a motivação que vai ser a regra de conduta. **Então o CECA é o guarda-chuva da associação?** É o guarda-chuva, guarda-chuva...o código foi criado em 97, em 92 eles criaram a associação, aí eles adotaram uma série de boas práticas que eles passaram a divulgar, boas práticas assim, na condução do próprio negócio, basicamente práticas que ainda temos hoje, conservação de água, a parte dos resíduos, a questão do envolvimento com os funcionários, então essas boas práticas já estavam aí. Aí criaram a associação Roteiros de Charme, e aí nessa época, o Dr. Helenio conheceu uma bióloga, que me antecedeu no cargo de Diretor de Sustentabilidade, e essa pessoa, trabalhava no PNUMA, eles se conheceram durante um evento ligado ao turismo, e ela trabalhava com meio ambiente e turismo dentro do PNUMA, e ela era muito parecida com o Dr. Helenio assim sabe, que pega um negocio pra fazer e vai até o fim entendeu, daí ela viu que o Dr. Helenio era ligado a questão do Meio Ambiente, e o turismo, dentro do PNUMA tem um departamento que trata especificamente disso, a

indústria e o turismo, porque o turismo, na época era visto como uma indústria né, hoje ainda também, mas vem sendo contestado né, mas enfim, essa bióloga que trabalhava no PNUMA começou a dar todo apoio a associação por gostar da proposta lá dentro do PNUMA. Daí um dia o Helênio saiu aqui do Rio e foi bater na porta da ONU lá em Paris, foi lá na maior cara de pau no escritório, pra saber como eles poderiam apoiar uma associação privada na criação de um...de um, de normas ambientais para a associação né, daí parece que eles lá sugeriram um código de ética e tal, eles que sugeriram essa coisa do código, e abriram a biblioteca lá deles, pra ele consultar, e ele como advogado entrou lá, consultou lá um monte de documentos e tal, boa parte eram documentos internos da ONU né, que o público em geral não tinha acesso, diz ele que consultou aquilo tudo, e ficou lá e depois de uma semana saiu com o código de ética que é basicamente este aqui que a gente utiliza hoje. E aí, junto com a praticidade de hoteleiro né, e daí saiu o código, que é um código totalmente pragmático, ele vai ali em cima do que realmente pega pro hoteleiro, onde é que o hoteleiro tem que prestar atenção e de forma prática né, não é um, você vê que não...que não tem nenhuma teoria aqui né, isso aqui é prática, é a prática das práticas. Porque veja, as normas da OMT vieram depois né, ele é mais amplo, mais conceitual. O código da OMT ele é amplo, geral, restrito, ele tem que ser né, porque é um código de um órgão das Nações Unidas né, mas ele não se preocupa com, em como que implementa isso. Mas ainda assim o Dr. Helenio até hoje, todo ano ele vai a Paris para manter essa parceria com a ONU. É a única iniciativa que tem esse tipo de parceria no Brasil né.

Como funciona o monitoramento da implementação das recomendações do CECA (Código de Ética e Conduta Ambiental)

D(a): *O código de ética é uma recomendação... então, existem coisas que a gente sugere fazer, a gente cita aquele outro hotel da roteiros, que já tá funcionando “Ah – faz como naquele hotel”. Então a gente vai promovendo, é um processo de monitoramento, que tem uma finalidade educativa, né, de lembrar (da sustentabilidade) e de tentar promover esse intercambio, também, entre um hotel e outro, que afinal de contas, têm um acervo de práticas, quando você pega todo mundo junto, tem um acervo considerável dessas práticas – agora quando você pega cada hotel individualmente, ele não pratica tudo que os outros praticam né, então a gente tenta mostrar com o monitoramento, justamente a importância de se ter essa troca e de fazer o uso né, dessa troca. Como essas práticas são voltadas – é um código de conduta voluntário – aos associados. A única coisa que não é voluntária é o seguinte, o associado, quando se associa a Roteiros de Charme, ele assume um compromisso formal com a associação de implantar o código, que é um código voluntário... então ele voluntariamente assume o compromisso de apresentar, de implementar, implantar suas práticas – todas de forma voluntária – mas que passa a ter uma obrigação assim, a partir do*

*momento que ele entra na Roteiros, ele meio que tá obrigado a implantar o código, mas no ritmo dele, de acordo com os recursos dele, com a palavra dele... ninguém vai lá cobrar “Ah, você não implantou isso aqui, te dou o prazo de três meses, pra implantar” – não isso não existe na Roteiros, né! Então, é tudo no sentido de indução positiva, atitude pró ativa do associado, e cada pousada trabalhar pela sustentabilidade do destino, do seu destino, na verdade a idéia é que a pousada seja um exemplo pros vizinhos, pros outros hoteleiros, pros funcionários, os fornecedores da região, **E eles têm essa autonomia, por exemplo, as práticas ela são adaptáveis a cada região e realidade de cada empreendimento?** Sim, ela não é uma coisa matemática de baixo do guarda-chuva de uma gestão estrita, você tem que usar o bom-senso e o compromisso com a sustentabilidade.*

Questão norteadora: Houve mudança de comportamento nas organizações, no sentido substantivo, após a implementação do Programa de Meio Ambiente?

Transcrições

Como acontece essa interação e como é feita essa gestão do CECA e das boas práticas?

D(a): Bom se a gente entrar aqui no intranet temos todos os documentos disponibilizados aos associados através de login e senha. Temos aqui, exemplos de boas práticas, cada um desses itens são exemplos a serem replicados em outros empreendimentos, conservação de energia, de água por exemplo. A gente trabalha sempre com esses títulos, a gente trabalha com uma matriz, são quatro temas, que são esses: energia, água, ar, resíduos e efluentes, e quatro públicos, que são os públicos que queremos atingir: os funcionários, os hóspedes, fornecedores e prestadores de serviços, e o envolvimento com a comunidade. Então, o importante é fazer o dever de casa lá dentro da pousada e passar isso para fora, como é que você passa através dos envolvimento, então vou te mostrar aqui um exemplo, o envolvimento dos funcionários, vamos pegar um exemplo do Hotel A1, a gente prepara um “folderzinho” para divulgar a boa prática né, esse exemplo aqui a gente descreve como a pousada faz a destinação dos resíduos, e a explicação num quadrinho na parede explicando pros funcionários onde cada resíduo deve ser descartado e tal, e de fácil acesso. Esse outro exemplo é o fornecimento de garrafa, garrafa de vidro mesmo, tem lugares que trabalham com garrafas de um litro e meio, de vidro, pra não gerar lixo. Essa, por exemplo é uma prática que tá bem difundida. Outra é pegar e oferecer água em jarras, mas água mineral, por que tem essa questão, os hospedes querem água mineral, eles não confiam em água de nascente e tal, tem essa desconfiança, então muitos hotéis, a maioria, tem que oferecer água mineral de garrafa, seja de plástico ou de vidro, aí uma opção é pegar aquele galão grandão, de vinte litros e oferecer ao hospede pegar uma jarra

desse galão e levar pro quarto, isso já, já diminui a geração de garrafas de plástico, resíduos sólidos em geral né. Então essa ação é uma prática bem difundida aí pela gente. Vou pegar um envolvimento aqui pra te mostrar, Hotel A2, é numa ilha, numa pequena ilha em Santa Catarina que tem uma pousada associada a Roteiros, e eles fazem um trabalho social legal lá, que é uma cooperativa de catadores que pega o lixo lá da pousada, e eles tem uma interação com essa cooperativa e tal, vão lá conversam, é uma parceira sabe. **E os catadores separam o lixo e revendem e ficam com o recurso no valor integral?** Isso, são os catadores que pegam o lixo da pousada, reciclam e vendem e dividem o valor entre eles. Aqui ó, eles (Hotel A2) produzem um relatório de sustentabilidade deles e botam à disposição do público, eles fazem um trabalho legal lá. Pena que agora eles tão mal, assim, a pousada tá mal em termos do fluxo financeiro mesmo, eles tão passando por uma crise né, o Brasil inteiro tá em crise né, mas essa crise é normal né, é cíclica né. Aqui tem outro exemplo, Pousada A3 em Ilha Bela, aqui eles fazem trabalho com filtro de café usado, eles pegam, reutilizam, e tem um pessoal lá, uns artistas locais que faz artesanato com isso, então eles reutilizam o material e incentivam o artesanato local. Tem também a pousada A4, que também trabalha com a reutilização de materiais, de outras construções sabe, mantendo a idéia do rústico, com reciclagem também. **E todas essas então são as boas práticas que vocês consideram exemplos para os outros associados?** Sim, a gente produz um folderzinho com cada boa prática exemplo, que fica disponível no intranet, para estar divulgando e passando pra frente.

Questão norteadora: Há aderência das políticas do código de ética e conduta ambiental com as políticas internacionais de meio ambiente?

Transcrições

Qual a participação da ONU no processo de criação do CECA?

D(b): A cooperação da ONU foi facilitar a biblioteca, o que tá ótimo. Coisa que publicações normalmente quase que internas de circulação mínima, eles tinham lá exemplos de coisas feitas em vinte e quatro países, pequenos extratos de coisas, alguns arquivos maiores, outros muito pequenos, apenas indicações, coisa que já haviam sido inventadas, e algumas coisas que percebi que poderiam ser replicadas no Brasil. Eu não sou engenheiro de meio ambiente e nem ambientólogo, mas eu podia usar meu bom-senso, que como ex-advogado, dentre as ferramentas, e pelos vícios da profissão eu acabei por criar o código. **Tiveram muitas mudanças em relação ao código de ética e conduta ambiental desde sua criação em Paris?** Não. Não, muita não. Porque né, a base é sempre essa. Como o nosso código não é estático e foi construído com a ideia de “recomendações” éticas e “não obrigações éticas”, a construção dele permite que os hotéis

adaptem essas recomendações da forma que preferirem...não é obrigado também. Mas a gente incentiva...muito mesmo. Um exemplo é que assim, lá no meu hotel né, tem uma prática que começou lá, funcionário que tem filho e que não tá na escola não pode trabalhar lá, pra trabalhar lá o filho tem que tá na escola sabe, acho que é uma forma de incentivar isso. Mas essa prática não tá no código de ética, mas têm recomendações sobre isso lá, do social né, essa foi uma das práticas que eu adotei, cada hotel adota a sua.

Questão norteadora: O Código de Ética e Conduta Ambiental, como ferramenta de gestão empresarial sustentável da Associação, interferem no comportamento racional das organizações?

Transcrições

Então, dentre os associados, todas as boas ideias relacionadas à sustentabilidade e a indução a implementação do código de ética elas são divulgadas para todos os associados?

D(a): Isso. Todos os relatórios atualmente são assim, a gente agora tem um esquema que funciona assim, é feito por um monitor, e um outro monitor revisa, pra ter dois olhares sabe, que isso também é importante. Então a **Lilian**, é turismóloga, então ela fez, e o **Vitor**, que é biólogo, revisou. Daí, tem documentados as visitas todas, e no final, por exemplo, a gente faz uma sessão de recomendações para cada tema daqueles, ou seja são boas práticas de sustentabilidade da pousada, e dessas a gente realça algumas práticas que são destaque, pra colocar pro próprio associado, tipo assim -“Olha, aqui o que você tá fazendo, certíssimo, vamos divulgar!”- porque a ideia, a intenção é o seguinte, dizer: “Olha, vamos divulgar, você tem que divulgar isso!” Porque tem a questão também do que é a hotelaria, você conhece o hoteleiro, ele é um cara hiper assoberbado de trabalho, ainda mais o pequeno hoteleiro que geralmente ele tá a frente, as vezes tem um gerente e tal que resolve um bando de coisas, mas mesmo tendo um bom gerente, sobra muito pro proprietário né, e tem a dificuldade de desvincular né, ele vive aquele local vinte e quatro horas né, é uma característica do hoteleiro né, então como se trata da parte de meio ambiente e de sustentabilidade, é uma coisa que a gente tem que ir colocando na cabeça deles que é né, que é uma atividade a mais né, desenvolver essas práticas e divulgar né, é um...que não é exatamente a atividade fim dele, do negócio dele...mas está vinculado, para a Roteiros, tá vinculado mesmo. A gente quer que tenha...que seja parte da política do hotel, então existe uma dificuldade de arrumar tempo, uma disposição, gente, porquê as vezes não tem lá sabe, a pessoa que saiba fazer esse tipo de coisa, daí quer contratar, quer contratar gente de fora e daí gera mais despesas e tal. **E você sentiu entre os associados durante esses diversos monitoramentos que vocês realizaram, essa dificuldade de focar a ação nos meios e deixar um pouco de lado a ação fim da**

empresa? Teve sim uma certa dificuldade por conta não porque ele não queira fazer, ele quer fazer, mas é a questão da prioridade dentro do dia-a-dia dele, então a gente tem que entender isso, e a gente trabalha sempre tendo isso em vista, porque quando a pessoa tá tocando seu negócio ela tenta se proteger o máximo né, o hotelaria é um negócio né, aí quando significa aumentar um pouquinho, ainda que seja pouca coisa, existe ali uma dificuldade, uma...uma retranca natural. Porque quando você vai implantar essa coisa de gestão da sustentabilidade, daí é total essa coisa de mudança de processos e controles dentro do hotel, e é muito grande e burocratiza, e isso aí o pessoal reage mesmo, a gente aí só dois hotéis que fizeram a certificação da ABNT, um deles foi o primeiro, ou um dos primeiros a ter essa certificação da área no Brasil, mas a gente quer cair fora dessa certificação, porque ele já faz aquilo tudo e não tem ninguém no pé dele cobrando e fiscalizando entendeu.

E como essa ferramenta, ou melhor, como foi a ideia de trazer essa ferramenta pra dentro da associação e a implementação dela, houve algum tipo de resistência?

D(b): Foi feita, na verdade foi decidido numa assembleia de 98, nós íamos fazer uma...nós tínhamos ações isoladas, não ordenadas eu acho que é o termo correto, faz isso, faz aquilo, economiza energia, apara ali, conserta aqui, eram práticas isoladas e que precisavam ser codificadas, então decidimos botar elas num formato mais cartesiano, e a...então como nós não tínhamos dinheiro pra pagar alguém pra fazer, era pra ser feito em conjunto com os associados que eram mais, mais bem formados, graduados, mas no final ninguém tinha tempo, então nunca sobra pra ninguém, sobrava pro presidente, então eu fui pra Paris e consegui elaborar o código com todo o material que tinha disponível e usando o bom-senso. Não adianta se pensar no primeiro mundo porque isso não se aplica no Brasil, não agora pelo menos, aqui é preciso focar principalmente na educação, e isso inclui também a educação do empresariado, por que a utilização de recursos de energia limpa, de usar equipamentos mais eficientes em termos energéticos, tudo isso dá pra fazer e vai depender da capacidade de cada um, ou de políticas, através do conhecimento e do convencimento, embora tenhamos o poder coercitivo do Estado e não queremos ter e na hora que você tem um Estado, ou alguém mandando em você, você não quer fazer né, o resto é característica do ser humano mesmo, o ser humano é rebelde. Então, de alguma forma vamos tentar convencê-los de que é bom fazer, e esse é o nosso princípio básico. **Há rotatividade de associados?** A rotatividade de associados é muito pouca, talvez, não é todo ano que tem um associado que sai, uma das razões que pode ocorrer, como ocorreu, foi o fato de não conseguirmos que ele adotasse determinados procedimentos, seja com relação a qualidade do

sistema da hospedagem em si, seja em relação a qualidade ambiental, então é complicado pra entrar e mais complicado ainda pra sair, nesse caso específico nós ficamos quase dois anos insistindo, treinando, forçando e se não ocorre a mudança, o que é inevitável a gente acaba pedindo a retirada, e sempre de uma forma agradável, de uma forma sem problema eu posso dizer que ao longo de vinte e cinco anos uns trinta já saíram e detes trinta eu sou amigo de vinte e oito, por exemplo. Temos menos e 1% de taxa de renovação. E o grande problema na verdade é a necessidade da renovação do monitoramento, quanto menos espaço tempo, melhor. Você tem outra rotatividade muito grande com o staff do hotel também né, e a cultura ambiental espontaneamente ela sente esse reflexo, então é necessário voltar ao treinamento inicial, força, treina, motiva, aí o povo fica animado durante um ano e daí desanima de novo, e daí vai lá com uma vara de marmelo pra lembrar todo mundo de novo.