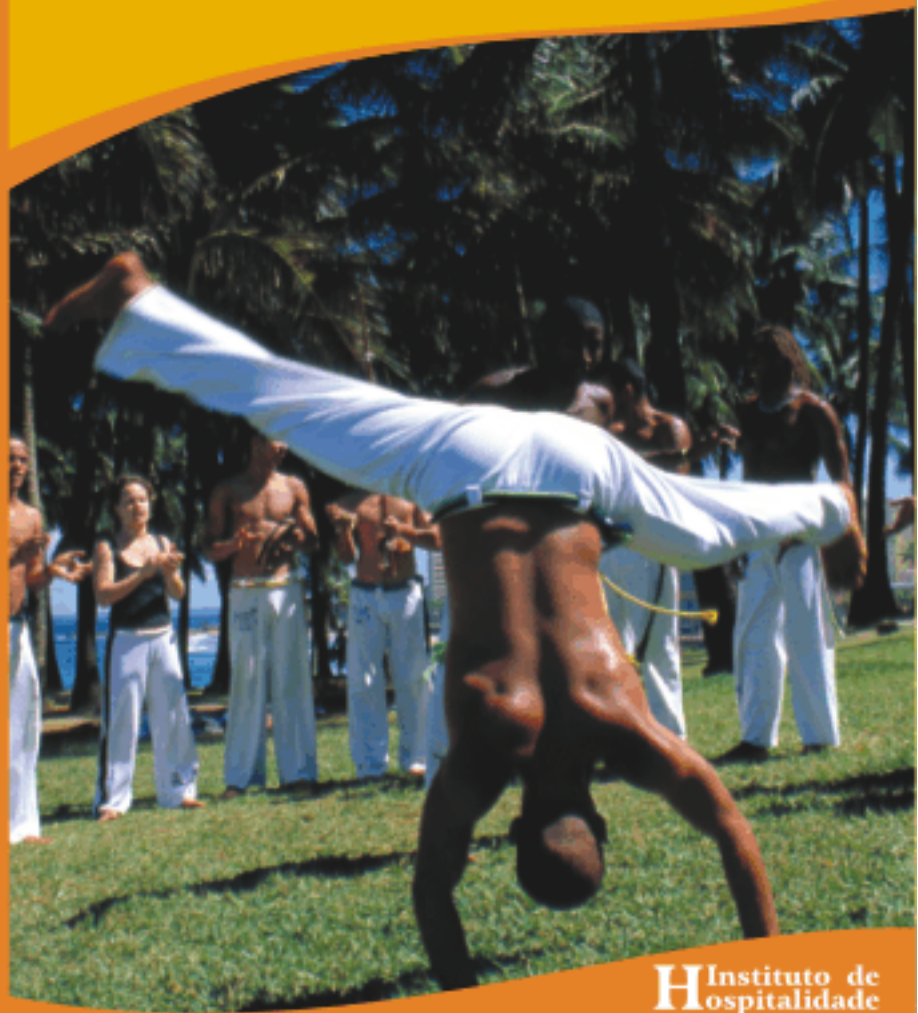


# PCTS

Programa de  
Certificação em  
Turismo Sustentável

Série Gestão do Turismo Sustentável - Meios de Hospedagem

## Manual de boas práticas Aspectos socioculturais relacionados ao turismo sustentável



**SÉRIE GESTÃO DO TURISMO SUSTENTÁVEL  
MEIOS DE HOSPEDAGEM**

- 1) Norma NIH-54: 2004 - Meios de hospedagem - requisitos para a sustentabilidade
- 2) Guia de interpretação da Norma NIH-54: 2004
- 3) Manual de boas práticas - implementação do sistema de gestão
- 4) Manual de boas práticas - aspectos ambientais relacionados ao turismo sustentável
- 5) Manual de boas práticas - aspectos econômicos relacionados ao turismo sustentável
- 6) Manual de boas práticas - aspectos socioculturais relacionados ao turismo sustentável
- 7) Caderno de indicadores para sistema de gestão da sustentabilidade de meios de hospedagem

**MANUAL DE BOAS PRÁTICAS  
ASPECTOS SOCIOCULTURAIS  
RELACIONADOS AO  
TURISMO SUSTENTÁVEL**

**Organizado por:** Júlio C. Felix

**Coordenação:** Luiz Felipe Carneiro da Cruz e Júlio C. Felix

**Equipe PCTS:** Alexandre Garrido, André Chamusca, Ariane Janér, Carolina Gantois, Franklin Mira, Gustavo Timo, Helena Rey, José Augusto A. K. Pinto de Abreu, José Wagner Fernandes, Larissa Leony, Marcus Fonseca, Rafael Sanches, Roberto Mourão, Rômulo dos Santos, Silvestre Teixeira, Susana Rangel, Vanilson Fragozo e Viviane Assunção

**Parceiros Financiadores:** APEX-Brasil - Agência de Promoção de Exportações e Investimentos; BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento e SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

**Parceiro Executivo:** Instituto de Hospitalidade

**Parceiros Apoiadores:** ABIH - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis e CBTS - Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável

**Projeto Gráfico e Editorial:** CIPÓ Produções

**Créditos Fotográficos:**

EMBRATUR

l47m	Instituto de Hospitalidade. Programa de Certificação em Turismo Sustentável Manual de boas práticas: aspectos socioculturais relacionados ao turismo sustentável / Instituto de Hospitalidade. Programa de Certificação em Turismo Sustentável. - Salvador, 2004. - (Série Gestão do Turismo Sustentável - Meios de Hospedagem)  34 p.; il.  ISBN 85-87172-10-7  1. Turismo Sustentável. 2. Gestão da Sustentabilidade. 3. Meios de Hospedagem. I. Título. II. Série Gestão do Turismo Sustentável - Meios de Hospedagem.  CDU 338.48(083.74)
------	--

(Catalogação na Publicação: Aline da Silva Argenta - Registro Provisório 033/05 CRB 10)

Instituto de Hospitalidade  
Rua Frei Vicente, 16  
Centro Histórico, Salvador – BA

CEP 40025-130  
Tel.: (71) 3320-0700  
Fax.: (71) 3320-0701  
www.pcts.org.br  
www.hospitalidade.org.br

Produzido com papel 100% reciclado.

## Apresentação

O turismo é uma das maiores atividades econômicas do planeta, movimentando 10% do PIB mundial. Segundo a Organização Mundial do Turismo, cada dólar investido em turismo por um país gera seis dólares de retorno. No Brasil, mesmo longe de atingir todo o seu potencial, a atividade já é uma das principais fontes de entrada de dólares no país. De acordo com o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, em 2005 o turismo ocupou o terceiro lugar na pauta de exportações brasileiras, atrás, apenas, da soja e do minério de ferro.

Mas bons resultados exigem cautela. O desenvolvimento não-controlado de um destino turístico pode levar ao esgotamento de seus recursos naturais, à descaracterização de seu patrimônio cultural e ao desequilíbrio social. Em consequência, a região se deteriora, perde sua atratividade e os turistas desaparecem, rumo a novos destinos.

O turismo sustentável surge como alternativa para quebrar esse ciclo e assegurar a viabilidade dos destinos e empreendimentos a longo prazo. Surge, também, como condição para que o turismo possa contribuir substancialmente para a promoção do desenvolvimento econômico e social, para a proteção do meio ambiente e da diversidade cultural.

Por ser uma das maiores indústrias do mundo e por envolver atividades das mais distintas, o turismo tem um imenso potencial transformador. Ele é fundamental para o aumento das taxas de emprego, exigindo investimentos de menor vulto que outros setores para criar postos de trabalho. Necessita de serviços que dificilmente podem ser substituídos por máquinas e cria vagas que beneficiam tanto os menos qualificados quanto profissionais especializados. Segundo o Ministério do Trabalho e Emprego, o turismo responde por um em cada nove empregos no mundo e, no Brasil, as atividades turísticas empregavam cerca de 1,4 milhão de pessoas em 2003.

O Instituto de Hospitalidade (IH) atua nesse contexto, trabalhando para aprimorar o setor do turismo e oferecer soluções que permitam realizar todo o seu potencial e ampliar sua contribuição para o desenvolvimento sustentável do país. Dentro desse

foco, o IH criou, em 2002, em parceria com o Conselho Brasileiro para o Turismo Sustentável (CBTS) e com o apoio da Agência de Promoção de Exportações e Investimentos (APEX-Brasil) e do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), o **Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS)**.

O PCTS presta particular atenção às micros e pequenas empresas, estimulando seu melhor desempenho nas áreas econômica, ambiental, cultural e social, por meio da adoção de normas e de um sistema de certificação. O PCTS contempla, ainda, ações no sentido de aumentar a participação no mercado internacional, através da promoção comercial no exterior.

A partir de 2003, o PCTS deu ênfase ao desenvolvimento, com ampla participação de toda a sociedade, de uma norma para os meios de hospedagem, especificando os requisitos relativos à sustentabilidade. Hoje, a “Norma NIH-54: 2004 – Meios de hospedagem – requisitos para a sustentabilidade” estabelece parâmetros objetivos relativos à sustentabilidade dos meios de hospedagem que podem ser verificados, seja para fins de certificação, seja para que os empreendimentos efetuem auto-avaliações, fidedignas e comprováveis.

Agora, essa Norma está sendo publicada pelo IH, junto com uma série de guias e manuais de boas práticas sustentáveis para os meios de hospedagem, criados pelo PCTS. O projeto “Edição e Disseminação de Guias e Manuais de Boas Práticas Sustentáveis para Apoio às Micros e Pequenas Empresas de Meios de Hospedagem” conta com o apoio do Sebrae Nacional e visa a difundir e consolidar boas práticas de sustentabilidade, com o objetivo de melhorar o desempenho e a competitividade de micros e pequenas empresas do setor.

Dessa forma, o Instituto de Hospitalidade espera contribuir para que o Brasil desenvolva seu turismo de forma sustentável, gerando divisas, criando oportunidades de trabalho e renda, conservando sua riqueza natural e seu patrimônio sociocultural, melhorando, assim, a qualidade de vida de sua população.

**Felipe Cruz**  
Presidente do Instituto de Hospitalidade

## Sumário

1. Introdução	09
2. Objetivos	13
3. Orientações gerais	15
4. Requisitos socioculturais para o turismo sustentável	17
5. Estudos de casos	23
6. Referências	33

O Instituto de Hospitalidade (IH), com o apoio do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e a Agência de Promoção de Exportações e Investimentos (APEX-Brasil), tem a propriedade dos direitos autorais (*copyright*) deste documento.

Este Manual, ou qualquer extrato dele, pode ser reproduzido, armazenado num sistema de recuperação ou transmitido de qualquer forma ou por quaisquer meios, eletrônicos, fotocópias, gravação ou outros, desde que citada a fonte.

Informações podem ser obtidas no:  
Instituto de Hospitalidade  
Rua Frei Vicente, 16 - Centro Histórico  
CEP 40025-130 - Salvador - BA  
Tel. (71) 3320-0700. Fax: (71) 3320-0702  
E-mail: [ih@hospitalidade.org.br](mailto:ih@hospitalidade.org.br)  
[www.hospitalidade.org.br](http://www.hospitalidade.org.br)

## 1. Introdução

Este Manual foi elaborado para ser usado como instrumento de apoio técnico pelos empreendimentos e pelos consultores na implementação da Norma NIH-54: 2004 “Meios de hospedagem – requisitos para a sustentabilidade”. Deve ser consultado conjuntamente com a Norma citada e os demais guias e manuais do PCTS.

### **O Programa de Certificação em Turismo Sustentável - PCTS**

- é uma iniciativa de abrangência nacional, liderada pelo Instituto de Hospitalidade - IH -, em parceria com o Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável - CBTS. Conta com o apoio da Agência de Promoção de Exportações e Investimentos - APEX-Brasil e do Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID.

O PCTS visa a aprimorar a qualidade e a competitividade das micros e pequenas empresas (MPEs) de turismo, estimulando seu melhor desempenho nas áreas econômica, ambiental, cultural e social, contribuindo, assim, para o desenvolvimento sustentável do país e a melhoria da imagem do destino Brasil no exterior.

Dessa maneira, o Brasil tem a oportunidade de se destacar internacionalmente como um destino sustentável, onde a utilização racional dos recursos naturais, a conservação do patrimônio sociocultural e a preocupação com a qualidade de vida das pessoas sejam eixos norteadores do desenvolvimento do turismo brasileiro.

Assim, a principal meta do PCTS é estimular os integrantes do turismo para que suas atividades sejam ambientalmente equilibradas, economicamente viáveis, socialmente justas, culturalmente ricas e politicamente legítimas.

O PCTS é uma oportunidade única para que os empreendimentos recebam investimentos concretos, visando à melhoria da qualidade de seus serviços e sua colocação no mercado internacional. Essa postura contribui para o fortalecimento do setor turístico, onde a competição entre os destinos turísticos nacionais e internacionais é cada vez mais acirrada e os turistas são cada vez mais exigentes.

Em linhas gerais, o PCTS compreende a elaboração de uma Norma voltada para a questão da sustentabilidade no turismo, a

ser aplicada e utilizada pelos meios de hospedagem que desejem aprimorar a gestão do seu empreendimento. Adicionalmente, ele compreende a construção de um sistema de certificação para avaliar os meios de hospedagem e atestar publicamente quais atendem aos requisitos da referida Norma.

A abordagem da sustentabilidade do turismo por meio da normalização e da certificação ajudam os meios de hospedagem a adotar, de forma objetiva, práticas sustentáveis e a comunicar esse fato aos seus clientes e à sociedade em geral.

A certificação do turismo gera benefícios ambientais, econômicos, sociais e culturais. Do ponto de vista ambiental, ela contribui para a conservação da biodiversidade e auxilia na manutenção da qualidade ambiental dos atrativos turísticos e na proteção de espécies ameaçadas. Do ponto de vista econômico, ela viabiliza as áreas utilizadas pelo turismo, proporciona um diferencial de *marketing*, gerando vantagens competitivas para os empreendimentos e facilitando o acesso a novos mercados, principalmente o internacional. Nas esferas social e cultural, a certificação do turismo estimula boas condições de trabalho, enfatiza a preservação do patrimônio cultural e promove o respeito aos direitos dos trabalhadores, povos indígenas e comunidades locais. Do ponto de vista político, ela promove o respeito à lei e à cidadania.

Os requisitos estabelecidos na Norma NIH-54: 2004 “Meios de hospedagem – requisitos para a sustentabilidade” compõem um sistema de gestão da sustentabilidade que envolve suas três dimensões (ambiental, sociocultural e econômica). Esse sistema de gestão proporciona uma base estável, coerente e consistente para o alcance e a manutenção do desempenho sustentável dos empreendimentos.

O PCTS também propõe prover auxílio a esses empreendimentos na implementação dos requisitos da Norma, por meio de assistência técnica prestada por consultores capacitados pelo PCTS, a qual inclui treinamento, consultoria e elaboração de documentos, denominados guias e manuais, que ajudem os meios de hospedagem a atingir os objetivos do Programa.



## 2. Objetivos

Este Manual tem como objetivos:

- a) orientar os meios de hospedagem na implementação dos requisitos da Norma NIH-54: 2004 "Meios de hospedagem – requisitos para a sustentabilidade";
- b) apoiar os consultores na tarefa de orientação aos meios de hospedagem;
- c) orientar os auditores na atividade de auditoria de um sistema de gestão da sustentabilidade.





### 3. Orientações gerais

O termo “boas práticas” significa que as práticas adotadas e apresentadas neste manual atendem aos princípios da sustentabilidade, ou seja, são exemplos de como atender ao(s) requisito(s) específico(s) da Norma NIH-54: 2004 “Meios de hospedagem – requisitos para a sustentabilidade”.

Os exemplos apresentados como “boas práticas” não têm a intenção de representar a melhor nem a única maneira de se atender aos princípios da sustentabilidade.

Os exemplos aqui apresentados devem ser usados pelos gestores dos empreendimentos como fontes de consultas, guardando o devido cuidado de analisar se as práticas apresentadas são adequadas ao empreendimento, levando em consideração a sua localização, a população do seu entorno, o seu porte e demais características.

Este Manual não tem a pretensão de esgotar o assunto. Ele será periodicamente atualizado em função de novas pesquisas e dos resultados das implementações do PCTS nos empreendimentos. Para tanto, os consultores e representantes dos empreendimentos devem disponibilizar para a equipe do PCTS as práticas adotadas com suas respectivas referências para que se possa manter sempre atualizadas as informações quanto às boas práticas socioculturais.

As atualizações do manual estarão disponíveis na página [www.pcts.org.br](http://www.pcts.org.br) para captura (*download*).

Recomenda-se que se consultem as organizações da Sociedade Civil, Organizações Não-Governamentais (ONGs) e demais entidades representativas para se informar a respeito de projetos e boas práticas que estão sendo adotadas na região. Como exemplos, podemos citar os princípios formulados pela Rede Brasileira de Turismo Comunitário e Solidário.



## 4. Requisitos socioculturais para o turismo sustentável

### 4.1 Comunidades locais

Para promover o desenvolvimento das comunidades e sua interação com o empreendimento, este pode incentivar ações voluntárias de seus funcionários e sua participação em ações comunitárias. Para tanto, podem ser dispensadas algumas horas semanais para a dedicação do funcionário ao voluntariado.

- Programa de Voluntariado  
Funcionários integrados em ações comunitárias locais.

O empreendimento pode apoiar as atividades voluntárias, oferecendo suas instalações para as ações comunitárias, bem como outros recursos como telefone e computadores.

- Envolvimento de atores locais no planejamento e avaliação do empreendimento

O empreendimento pode manter um canal aberto com a comunidade local através do recebimento de reclamações e divulgação de ações realizadas. A divulgação pode se dar através de reuniões de avaliação com comunidades locais, folhetos explicativos, jornais locais, linhas 0800 ou outros modos de comunicação. A avaliação das ações socioculturais e o grau de satisfação da comunidade local com as atividades do empreendimento podem se dar através de pesquisas de satisfação, realizadas pela articulação, e de parcerias com prefeituras (secretarias pertinentes), instituições de ensino, órgãos governamentais e demais organizações não-governamentais.

- Divulgação e Sistema de Avaliação Participativos

É importante que o empreendimento promova também cursos de educação ambiental para os funcionários, preferencialmente abertos à participação da comunidade local. Esses cursos podem ser também resultado das parcerias citadas no item acima.

O empreendimento pode pautar sua conduta em ações éticas no que diz respeito ao “turismo sexual” e à “prostituição infantil”, conforme as orientações do “Código de Conduta do Turismo

contra Exploração Sexual Infanto-juvenil”, comprometendo-se, assim, a informar, sensibilizar e conscientizar seus funcionários contra essas práticas, bem como denunciar atos suspeitos e repudiar qualquer tipo de propaganda nos diversos segmentos envolvidos na sua atividade, inclusive na sua relação com a comunidade local.

#### 4.2 Trabalho e renda

O empreendimento pode contribuir para o desenvolvimento econômico local, através da utilização de trabalhadores das comunidades locais qualificados ou não para diversas atividades. Esses trabalhadores podem atuar em diversas atividades desde a construção, administração e operação do empreendimento.

O empreendimento deve buscar construir parcerias com a prefeitura local para buscar apoio aos seus programas de capacitação e treinamento, educação ambiental e atenção à saúde. O empreendimento pode, também, oferecer cardápios com culinária regional que utilizem produtos típicos da região e priorizar a compra de produtos e serviços regionais para fomentar a economia local.

#### 4.3 Condições de trabalho

A contratação de trabalhadores pode se dar de forma a assegurar condições de equidade e de direitos para os trabalhadores locais, na medida em que seja explicitada de forma transparente. Os salários e os benefícios devem atender às referências dos pisos sindicais e regionais. Deve se dar pleno conhecimento dessas informações ao trabalhador. A capacitação promovida pelo empreendimento pode ser revertida em benefício para o trabalhador com uma política interna de incentivos como, por exemplo, promoções, premiações.

O empreendimento pode contribuir para a equidade étnica, social e de gênero, estimulando a diversidade, seja em suas contratações, seja incentivando a participação de seus funcionários em campanhas internas ou externas contra a discriminação e a exclusão.

Também podem fazer parte de suas ações a recusa, a conscientização e a denúncia da exploração do trabalho infantil. Isso pode se dar, por exemplo, com campanhas internas, pa-

lestras para os funcionários, divulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente.

#### 4.4 Aspectos culturais

O empreendimento deve ter uma preocupação com a preservação ambiental e o respeito à cultura local, contribuindo para a sua apreciação, o seu entendimento e fortalecimento.

As atividades turísticas devem ser compatíveis com a valorização do patrimônio local, apoiando iniciativas nesse sentido e produzindo, dentro do próprio estabelecimento, atividades e medidas que promovam a valorização da cultura e do saber local. Programas de treinamento abordando as características ou problemas locais, seu patrimônio histórico e educação ambiental podem promover um maior envolvimento e conhecimento entre funcionários com a comunidade e a cultura local.

Além da conscientização, o empreendimento pode planejar suas ações para prevenir e minimizar os impactos negativos produzidos pelo seu funcionamento junto às comunidades locais.

Uma das maneiras de prevenir os impactos negativos é construir, junto com as comunidades locais, regras de conduta de visitantes e orientar visitantes sobre os atrativos histórico-culturais da região.

#### 4.5 Saúde e educação

O empreendimento pode contribuir e promover programas voltados para a educação e saúde de seus funcionários, extensivo às suas famílias, sempre que possível.

O empreendimento também pode promover dias de ação social, nos quais médicos, dentistas, tabeliões possam usufruir os serviços do hotel gratuitamente e em troca atendam à população do entorno do meio de hospedagem (troca de serviços).

#### 4.6 Populações tradicionais

O empreendimento pode criar medidas e programas com base em estudos técnicos para se relacionar com as comunidades tradicionais, promovendo o respeito aos seus hábitos, à sua cultura e aos seus direitos.



O empreendimento pode também promover um Fundo Comunitário para projetos de desenvolvimento comunitário, educação e conservação. Assim, pode contribuir para a divulgação de informações das atividades tradicionais e da necessidade da sua preservação, bem como de seus recursos. Para contribuir com a economia local, o empreendimento pode fornecer informações sobre pontos de venda de artesanato, restaurantes e cafés locais, museus e outros atrativos turísticos, em mapas e na programação e incentivar hóspedes a fazer donativos e a participar dos programas de desenvolvimento comunitário locais.



## 5. Estudos de casos

### **Estudo de caso 1: Wilderness Safaris, Maputaland, África do Sul: Baía de Rocktail e Pousada Ndumu. (4.2 Trabalho e Renda)**

Este é um estudo de caso de uma empresa em contrato com uma comunidade local e uma agência estadual de proteção ambiental para a implementação de pousadas de turismo de luxo. A empresa emprega funcionários locais e utiliza serviços locais, além de promover o desenvolvimento de iniciativas de base comunitária complementares e atreladas ao setor turístico.

Wilderness Safaris é uma operadora grande e bem-estabelecida no mercado de luxo, que possui uma série de hotéis e acampamentos em toda a África do Sul, sendo que alguns desses empreendimentos têm acordos de divisão de receitas com as comunidades locais.

São duas empresas: uma delas é a proprietária das pousadas. Nessa empresa, a agência ambiental, um banco e uma comunidade têm ações. A outra empresa administra as pousadas. Nessa empresa, a agência ambiental, a comunidade e a WS são sócios não-iguais.

Houve progresso em relação à estratégia de absorção da força de trabalho local: há uma alta proporção de pessoal local nos empregos oferecidos pelo empreendimento (63% são mulheres). Houve uma grande quantidade de treinamentos e transferência de habilidades e a rotatividade de pessoal é baixa. Outros produtos e serviços locais foram também absorvidos. A WS utiliza serviços de táxi e de segurança locais. Além disso, o planejamento e a implementação de produtos complementares ao turismo já começou com visitas culturais a um xamã tradicional local. Entretanto, o crescimento de negócios locais associados com as pousadas foi pequeno e com muito potencial de geração de negócios ainda sub-utilizado. Um consultor foi contratado para ajudar o empreendimento e a comunidade a desenvolverem produtos e serviços que possam ser absorvidos pelas pousadas. (PPT Strategies for Pro - Poor Tourism).



## **Estudo de caso 2: Grupo Nueva Terranova - Centro de Desenvolvimento e Capacitação Comunitária (4.5 Saúde e Educação)**

Um programa de sucesso de uma empresa de produtos florestais, em sua intervenção na comunidade de Cabrero, no Sul do Chile, que construiu um centro de desenvolvimento e treinamento para vários ofícios, numa região onde vivem populações de baixa renda. Os cursos começaram em 2001, cada turma tem aproximadamente 15 alunos, os programas são realizados para o treinamento da comunidade com cursos voltados para seus interesses e necessidades, além de desenvolvimento sustentável e educação ambiental em geral. Promove a participação de voluntários; destes, 17% a 20% dos professores que trabalham no centro são funcionários de todos os níveis hierárquicos. Os cursos são praticamente gratuitos e a empresa fornece a infraestrutura para sua realização. Ações de voluntariado podem ter um papel importante nesse sentido.

## **Estudo de caso 3: Pousada da Floresta de Sakau, na Malásia – SRL, Sakau Rainforest Lodge (4.2 Trabalho e Renda)**

A pousada foi criada com a intenção de gerar alternativas para as populações afetadas pela exploração da madeira. A administração contratou pessoal para diversas funções de hotelaria, como: camareira, cozinheiros, garçons, além de barqueiros para realizar passeios com os visitantes.

## **Estudo de caso 4: Pousada Ambua, em Papua Nova Guiné (4.2 Trabalho e Renda / 4.5 Saúde e Educação)**

A pousada, localizada em uma região onde há crescentes problemas sociais, como desemprego e desvalorização da cultura local, voltada para o ecoturismo, proporcionou a criação de diversas oportunidades para a comunidade tradicional. Dentre as funções, destacam-se artesãos, artistas, guias, lavanderia, pessoal da manutenção, plantadores de verduras. Nos exemplos citados, os trabalhadores locais podem ser funcionários no empreendimento ou em atividades estimuladas por este. Para tanto, o empreendimento teve que se envolver de forma direta na educação e capacitação dos trabalhadores, seja promovendo

cursos ou contribuindo com a frequência destes em instituições de ensino (ex.: escolas, universidades). Assim, os trabalhadores locais podem obter remuneração justa e direitos do trabalho em caso de contratação, conforme as funções desempenhadas. O empreendimento pode gerar uma receita adicional e contribuir para dinamizar a economia local por meio da priorização em utilizar os produtos e serviços como, por exemplo, bancos, médicos, transporte, lojas, serviços, de contabilidade, etc., além de atividades especificamente voltadas para o turismo, como lojas de artesanato, atrações turísticas e a condução de turistas para passeios como, por exemplo, aqueles que promovem a interação do turista com a vida das populações locais e seus costumes. Além disso, o consumo e a utilização de produtos locais valoriza e promove a relação dos turistas com os produtores e seus produtos típicos. Isso pode se dar, por exemplo, através da utilização de um cardápio com sucos regionais e comidas típicas.

## **Estudo de caso 5: Pousada Uacari, localizada na Reserva Mamirauá, em Tefé, a 450 km de Manaus (4.2 Trabalho e Renda)**

Outro exemplo em que o consumo e a utilização de produtos locais valorizam e promovem a relação dos turistas com os produtores e seus produtos típicos. Utiliza-se de um cardápio com sucos regionais e comidas típicas. Esses produtos, em alguns casos, são vendidos dentro do próprio empreendimento ou ainda são divulgados os locais de venda.

Também são estimuladas as produções artísticas, utilizando-se obras de arte e artesanato de artistas locais na decoração e nas dependências, como, por exemplo, a utilização de bordados, rendas em roupas de cama, toalhas de mesa, tapeçaria.

## **Estudo de caso 6: Pousada da Floresta Tropical de Sakau, na Malásia - SRL, Sakau Rainforest Lodge (4.1 Comunidades Locais / 4.2 Trabalho e Renda)**

Este é um estudo de caso de uma empresa criada com a intenção de estabelecer uma interação entre o meio ambiente e as características socioculturais que geraram emprego para trabalhadores afetados pela indústria de exploração da madeira. Seus funcionários são trabalhadores das comunidades locais.



Além disso, os serviços externos utilizados são contratados na região, como, por exemplo, o transporte para seus hóspedes, realizado nos barcos construídos por pescadores locais, materiais e mobílias são de comerciantes próximos.

Visa a promover o conhecimento e a conscientização de seus funcionários quanto ao ambiente e a cultura local.

### **Estudo de caso 7: Guias de Savannah, Golfo de Savannah, na Austrália. (4.1 Comunidades Locais / 4.5 Saúde e Educação)**

Nesse sentido, citamos o exemplo que surgiu como uma corporação para manter o estilo de vida regional e estimular a proteção e a conservação dos recursos ambientais e culturais do Golfo de Savannah, na Austrália. Os guias fazem parte de um plano de administração da região que financia cursos preparatórios e treinamento contínuo para desenvolver atividades de educação e treinamento, tanto de visitantes como da comunidade. Os guias têm como principal ferramenta a informação e são também avaliados pelos *joongai* (comunidade indígena local), demonstrando um bom entrosamento com os diversos grupos locais. A experiência dos guias de Savannah trouxe como benefícios positivos a introdução do ecoturismo em fazendas de gado, proporcionou a formação de pessoal das comunidades e proporcionou uma oportunidade para pequenas empresas criarem produtos turísticos ambientalmente responsáveis.

### **Estudo de caso 8: Tiwi, na Austrália. (4.4 Aspectos Culturais / 4.6 Populações Tradicionais)**

Este é um exemplo em que as visitas são realizadas com pequenos grupos para uma comunidade afastada, na qual o visitante realiza atividades tradicionais, como a pesca. O produto pescado pelos turistas é apenas saboreado pelo turista e se reverte à comunidade. Outros aspectos da vida aborígene, como a dança, as técnicas de processamento de alimentos, são apresentados ao turista que os pode descobrir sem interferir de forma negativa na vida dessas comunidades.

### **Estudo de caso 9: Conselho de Turismo de South Pentecost, Vanuatu (4.4 Aspectos culturais / 4.6 Populações Tradicionais)**

Este exemplo descreve um conselho criado por chefes de aldeias locais, que visa a garantir a integridade cultural do evento denominado *Pentecost Land Dive*, cerimônia tradicional das aldeias dessa região. Foram adotadas como medidas o impedimento de filmagem, a cobrança de taxa dos turistas e a limitação da quantidade de turistas participantes.

### **Estudo de caso 10: Associação de Silves pela Preservação Ambiental e Cultural - Silves, no Amazonas (4.4 Aspectos culturais / 4.6 Populações Tradicionais)**

Outro exemplo em que se pode basear para promover a participação das comunidades está em Silves, no Amazonas, onde a organização não-governamental Associação de Silves pela Preservação Ambiental e Cultural – ASPAC - juntou-se ao movimento das comunidades ribeirinhas para, voluntariamente, fiscalizar e manejar os lagos da reserva, iniciando um projeto de ecoturismo que se baseava na pousada ecológica Aldeia dos Lagos, gerenciada pela própria associação, em parceria com as comunidades ribeirinhas. Foram desenvolvidos, então, roteiros turísticos que possibilitavam o conhecimento e o convívio dos ecoturistas com as belezas da região da Floresta Amazônica e os costumes da população tradicional. A comunidade foi envolvida no processo de conservação da várzea, em serviços para o ecoturismo e nas atividades de gestão da pousada, contando com treinamentos. Organizados em equipes, os ribeirinhos percorrem as comunidades para identificar potenciais e atrativos turísticos e identificar problemas. Atualmente, cinco comunidades ribeirinhas participam diretamente do hotel, seja em serviços (na recepção e condução de turistas, cozinheiras, camareiras) ou produtos ofertados (agricultura e pesca). Além disso, com as atividades em equipes para monitoramento e levantamento (Caravanas Mergulhão) serão envolvidas mais cinco comunidades. Para operar o hotel, a ASPAC ajudou a comunidade a fundar uma cooperativa, a primeira Cooperativa de Turismo da Amazônia. Essas medidas promovem o desenvolvimento das populações tradicionais, respeitando sua cultura e seus interesses.



### **Estudo de caso 11: Reservas Estaduais Extrativistas de Currealinho - Município de Costa Marques e Pedras Negras (Município de São Francisco de Guaporé) em Rondônia (4.1 Comunidades Locais / 4.4 Aspectos Culturais / 4.6 Populações Tradicionais)**

O projeto de ecoturismo realizado nessas reservas foi o primeiro empreendimento comunitário de ecoturismo em reservas extrativistas na Amazônia. Foram definidas, junto com a comunidade, as etapas a serem cumpridas desde o início do projeto. O desenvolvimento e gerenciamento das atividades do projeto, além da recepção dos visitantes, é feita pela comunidade que foi capacitada e preparada para participação nas decisões do projeto. Há um centro de visitantes que oferece artesanato local, além de programas para os visitantes com o objetivo de conhecerem os hábitos dos ribeirinhos e dos seringueiros como, por exemplo, o processo de extração e defumação do látex e o passeio de barco nos lagos da reserva. O projeto visa ao desenvolvimento econômico local, à melhoria da qualidade de vida dos seringueiros, diminuindo sua migração e à maior proteção ao patrimônio natural da área. O projeto conta com o apoio de entidades como o WWF-Brasil, Ministério do Meio Ambiente, Governo Estadual de Rondônia e a Universidade de Rondônia - Unir.

### **Estudo de caso 12: Reserva da Biosfera da Mata Atlântica (4.6 Populações Tradicionais)**

Com relação ainda à participação da comunidade na gestão das atividades em sua região e de seus recursos, o Programa de Turismo Sustentável da reserva atua basicamente em três direções: legislação, apoio ao ecoturismo e capacitação e organização das populações locais. Iniciou-se a partir de parcerias com associações, prefeituras locais, ONGs que atuam na região, entre outros. Foram realizados quatro cursos básicos para a formação de 160 monitores ambientais. Destes, mais de 100 têm na monitoria ambiental sua fonte de renda básica. Muitos monitores também passaram a trabalhar nas pousadas locais, outros como servidores temporários do parque ou como funcionários da prefeitura e ainda como instrutores dos cursos mais recentes. Outro resultado importante foi a criação de novos empreendimentos e postos de trabalho. Em 2003, o número de pousadas e meios de hospedagem já havia triplicado, sendo a maior parte de moradores locais, a metade formada pelos cursos. Além dos

monitores, foram beneficiadas suas famílias, trazendo impacto positivo na geração de renda da região. Outro resultado positivo foi a criação e difusão de uma preocupação com os recursos ambientais promovida pelos monitores em atividades como mutirões, educação ambiental nas escolas, etc. Os turistas podem obter mais informações e conviver melhor com a cultura local.

A formação de guias e condutores especializados pode ser de grande importância para auxiliar na prevenção de práticas que agredam o meio ambiente e na preservação do patrimônio cultural local.

### **Estudo de caso 13: Pousada Uacari - Reserva Mamirauá (4.1 Comunidades Locais / 4.6 Populações Tradicionais / 4.5 Saúde e Educação)**

Essa pousada foi implementada pela ONG Sociedade Civil Mamirauá, em parceria com as comunidades locais da Reserva de Desenvolvimento Sustentável Mamirauá, com o objetivo de promover a conservação dos recursos naturais da RDS Mamirauá e ser uma fonte de renda alternativa para a população da Reserva.

A pousada absorve mão-de-obra local em quase sua totalidade. O gerente, os supervisores de setor e trabalhadores do hotel são todos integrantes da população local. Apenas alguns técnicos como guias bilingües são recrutados fora da reserva. Os trabalhadores recebem treinamento e capacitação pelos técnicos da ONG em parceria com a associação de prestadores de serviço.

Os aspectos socioculturais locais estão presentes na programação da pousada. Os visitantes entram em contato com a população local durante sua estada e durante visitas que fazem às comunidades locais, nas quais conhecem o modo de vida da população. Essas visitas foram elaboradas utilizando metodologias participativas em reuniões que tinham como objetivo identificar as atrações existentes em cada comunidade, segundo sua própria visão de atratividade, e estabelecer regras de conduta para os turistas durante essas visitas. As comunidades envolvidas com a atividade de ecoturismo desenvolveram calendários anuais das atividades tradicionais que seriam atrações turísticas, como a colheita da mandioca, a fabricação da farinha, as festas dos padroeiros, entre outras. Além disso, com o objetivo de possuir certo grau de controle sobre a visita e minimizar





seus impactos negativos, as comunidades escolheram pessoas que seriam responsáveis pela visita, decidindo o que mostrar, como mostrar suas atrações e também orientando a conduta do turista dentro da comunidade. Durante as visitas, os turistas visitam a associação de artesãos e compram suas lembranças localmente, diretamente do produtor.

A pousada procura absorver a produção local de produtos agrícolas e peixes, provocando uma sinergia entre o turismo e outras atividades econômicas tradicionais na área. Há um processo de organização e capacitação dos produtores para que possam fornecer produtos de qualidade com garantia de entrega.

Os lucros do empreendimento são destinados à fiscalização e educação ambiental da área e a projetos de desenvolvimento comunitário. Uma comissão de avaliação, formada por representantes de cada uma das sete comunidades envolvidas no projeto de ecoturismo, analisa e aprova projetos elaborados pelas próprias comunidades, com o objetivo de promover a melhoria da qualidade de vida das populações moradoras da área. A comissão avalia o comportamento das comunidades de acordo com normas de conduta já negociadas entre si.

Houve uma série de projetos desenvolvidos desde 2002: construção de centros comunitários, casas de farinha e melhoria da moradia, compra de barcos, rádios para comunicação, entre outros.

Além de benefícios econômicos, a pousada está integrada com as comunidades locais através de iniciativas de educação ambiental e apoio à saúde. Em parceria com a prefeitura local, a pousada promove visitas periódicas de crianças locais à área de manejo de ecoturismo, para que estas conheçam a natureza, sua importância e a necessidade de conservá-la. Além disso, são articulados dias de ação social em que profissionais liberais como médicos e dentistas são convidados a se hospedarem gratuitamente no hotel e, em troca, estes prestam serviços de consulta e atendimento para a população do local que tem dificuldade em acessar esses serviços.

### **Estudo de caso 14: Jackalberry Lodge, Thornybush Game Reserve (4.2 Trabalho e Renda / 4.3 Condições de Trabalho)**

Este é um dos sete *lodges* dentro da Reserva Thornybush e é um exemplo interessante de uma operação com uma gama de atividades econômicas baseadas nos recursos naturais da reserva.

O *lodge* e a Reserva Thornybush geraram benefícios para a comunidade local de Timbavati, tanto formalmente como informalmente. Os benefícios foram na forma de doações tradicionais, apoio à educação formal e educação ambiental.

O *lodge* construiu um centro de computação para a comunidade local, melhorou a infra-estrutura das escolas e iniciou um programa de educação ambiental. Os *lodges* da reserva financiam 6 a 8 estudantes locais para ter aulas de educação ambiental no Centro Ambiental Ilkley.

Emprego: 66% do pessoal do *lodge* foram recrutados dentro de uma faixa de 20 km do empreendimento. Os funcionários recebem 2,5% da receita do *lodge* como incentivos ao bom trabalho realizado (Relly with Koch 2002).

A política contra invasores é de chamá-los para trabalhar nas empresas com o intuito de incentivá-los com salários regulares a não invadir a reserva.

### **Estudo de caso 15: Conservation Corporation África, Fundação Africana e a Reserva Privada Ngala (4.1 Trabalho e Renda)**

A fundação nasceu da iniciativa de uma operadora de safaris e se tornou uma organização independente, que assiste a um número de empreendimentos privados ensinando-lhes como desenvolver programas de desenvolvimento rural para as comunidades locais.

A companhia criou uma outra organização para lidar com projetos de desenvolvimento comunitário na região onde atuava. Primeiramente, a companhia desenvolveu um fundo de investimento rural. Mais tarde, o fundo se transformou em um catalisador, atraindo maior apoio internacional para projetos rurais responsáveis na área.



## Anexo - Princípios do turismo solidário e comunitário

Estes princípios, além dos conceitos e critérios para o turismo solidário e comunitário, foram definidos pelos membros da Rede Brasileira de Turismo Solidário e Comunitário, segundo a visão do grupo.

1. Projetos coletivos formais e informais, de base familiar, que fortaleçam a organização comunitária, contemplando as questões de gênero, de geração e de etnias, fundamentados nos princípios da sustentabilidade.
2. Diversificação econômica, incorporando técnicas inovadoras nas cadeias produtivas, por meio da inserção do turismo, na perspectiva do desenvolvimento local e territorial integrado, compondo redes humanas e produtivas solidárias.
3. Planejamento e gestão comunitários, de modo a garantir a apropriação de todo o processo pelas organizações locais.
4. Atitude ética e solidária entre as populações locais e os turistas, traduzida nas relações comerciais, nos preços, nos intercâmbios culturais, na troca de experiências, nas transferências de habilidades e competências, nas atitudes, etc.
5. Geração e distribuição de renda equitativa, praticando preços justos, satisfazendo comunidade e turistas, além de promover a distribuição da renda entre os moradores locais.
6. Constituição de fundos comunitários com parte dos benefícios advindos do desenvolvimento da atividade turística.
7. Valorização da produção, da cultura e das identidades locais e de uma economia solidária.
8. Cooperação e parceria entre os diversos segmentos relacionados ao turismo de base local e deste com outras localidades com realidade semelhante e com potencial para a formação de novos produtos e serviços.
9. Desenvolvimento de princípios e critérios para normatizar e regular os empreendimentos e processos turísticos atendendo à necessidade da base local.
10. Turismo que ofereça alternativas para públicos específicos: consumidores conscientes, grupos dos movimentos sociais e da economia solidária; turismo social (consumidor de diversos segmentos sociais, estudantes, idosos, portadores de deficiência, etc.); turismo científico, pedagógico e profissional.

Contribuição de Nelissa Peralta – Projeto Mamirauá.  
Pode-se encontrar mais informações sobre a Rede Brasileira de Turismo Solidário e Comunitário no *site* <http://redeonja.cjb.g12.br/ielusc/rbtsc/>.

## 6. Referências

ASHLEY, C.; ROE, D.; GOODWIN, H. **Pro-Poor tourism strategies: making tourism work for the poor**. Londres: ODI, 2001.

CONSELHO NACIONAL DA RESERVA DA BIOSFERA DA MATA ATLÂNTICA. Publicação MAB-UNESCO. São Paulo: Editoração Marcia Barana, Danilo Costa. HI-LILY. [Caso 15].

HOLLIDAY JR., Charles O.; SCHMIDHEINY, Stephan e WATTS, Philip. **Cumprindo o prometido: casos de sucesso de desenvolvimento sustentável**. Rio de Janeiro: Campus, 2002. [Casos 1 a 5, 9 e 10].

SPENCELEY, Anna. **Tourism, local livelihoods, and the private sector in South Africa: case studies on the growing role of the private sector in natural resources management**. Brighton: Institute of Development Studies, 2003. Disponível em: <<http://www.ids.ac.uk/slsa>>.

WEARING, Stephen; NEIL, John. **Ecoturismo: impactos, potencialidades e possibilidades**. São Paulo: Manole, 2001. [Casos 6, 7, 11, 12 e 16].

WWF-BRASIL. **Manual de ecoturismo de base comunitária: ferramentas para um planejamento responsável**. Org. por Sylvia Mitraud. Brasília: WWF, 2003. [Casos 8, 13 e 14].

PARCEIROS FINANCIADORES

---



Banco Interamericano  
de Desenvolvimento



PARCEIROS APOIADORES

---



PARCEIRO EXECUTIVO

---

**H** Instituto de  
Hospitalidade

ISBN 85-87172-10-7



9 788587 172105