



SUSTENTABILIDADE

Uma importante estratégia de desenvolvimento sustentável

Atualmente, ter uma empresa de turismo que trabalhe com sustentabilidade vem sendo uma exigência de mercado e já existe uma parcela de turistas que só viajam para locais que tenham esses conceitos implementados.

Os hotéis fazenda da Rede dos Sonhos vêm implementando ações de sustentabilidade desde a sua inauguração em 1994, mas somente depois que o Hotel Fazenda Campo dos Sonhos foi premiado pelo Guia 4 Rodas Brasil como o “Hotel Sustentável do ano de 2011” é que ficou mais evidente a existência desse nicho de mercado no turismo. Hoje existem muitos turistas que elegem hotéis que tenham modelos de gestão para obtenção de uma operação mais sustentável.

Há mais de 22 anos iniciamos nossas atividades, adotando um conjunto de ações cuja importância já conhecíamos desde então, mas não tínhamos uma noção clara dos resultados positivos que iríamos ter ao longo do tempo. Implementamos ações pensando nas questões ambientais, sociais e econômicas como um princípio de vida, acreditando que respeitando o meio ambiente e as pessoas teríamos uma chance maior de conseguirmos um desenvolvimento sustentável para os negócios, com menor investimento e um retorno mais rápido.

Hoje temos total consciência dos resultados positivos que obtemos para os hotéis fazenda Campo dos Sonhos e Parque dos Sonhos, com a implantação do conceito do triple bottom line, sistema convergente de forças onde trabalhamos as três dimensões da sustentabilidade que nos permite uma forte contribuição para o meio ambiente natural, para a sociedade, atores envolvidos e para a sustentabilidade das nossas empresas.

1 - São os únicos dois hotéis no Brasil que têm a certificação ABNT NBR 9050 como hotéis adaptados para receber pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

2 - São os primeiros no Brasil e no mundo a receber a certificação da ABNT NBR ISO 21101 de Sistema de Gestão de Segurança para operação de turismo de aventura;

A empresa implantou diversos programas e realizou diversas ações:

NO ASPECTO AMBIENTAL

Refere-se ao **capital natural** da empresa e da sociedade.

Da construção e da economia de energia:

Planejamos desde o início, visando o menor impacto, a utilização das instalações já existentes que foram adaptadas. Foram utilizados materiais de demolições e madeira certificada e de reúso, além do uso adequado dos recursos naturais da propriedade e tudo





feito com licenciamento ambiental.

Visando menor consumo de energia, as construções foram dotadas de abertura para ventilação natural, utilização de vidros para melhor aproveitamento da luz do sol, utilização de tinta com baixa toxicidade e cores claras para deixar o ambiente mais fresco e implantado um paisagismo mais próximo possível de uma mata natural, visando sombra e buscando a preservação natural da flora e da fauna da região da Serra da Mantiqueira, onde os hotéis estão localizados.

A redução do consumo de energia foi conseguida com a utilização de equipamentos econômicos como a substituição das lâmpadas incandescentes por lâmpadas econômicas e num segundo momento trocando por lâmpadas de LED, com a utilização de outras formas de energia como a eólica para oxigenar a água de um dos lagos do hotel, o de biomassa para aproveitar descartes naturais da natureza como galhos e folhas para aquecimento da caldeira que aquece uma das piscinas e as saunas. Os hotéis utilizam energia solar com a instalação de placa fotovoltaica para iluminação da área externa do hotel e placas solares e térmicas para aquecimento de um dos conjuntos aquáticos, sensores de presença para acendimento automático de lâmpadas em locais que não há necessidade de luz todo tempo, e a utilização de roda d'água para bombeamento de água.

Da utilização de produtos especiais e dos resíduos sólidos e líquidos

São utilizados detergente biodegradável, limpadores de superfície, produtos para lavar roupas, entre outros, fazemos a utilização de dispensadores nos banheiros e lavabos. Quanto aos resíduos sólidos, damos tratamento para resíduos orgânicos e inorgânicos. Temos a coleta seletiva com triagem e reciclagem parcial através da reutilização de garrafas e frascos, na reutilização de baldes plásticos para coleta de lixo entre outras reutilizações, papelão e latas na confecção de artesanatos, no fabrico de equipamentos para brincadeiras, como lanternas para passeios noturnos e também na utilização desse material para confeccionar artigos artesanais para decoração de ambientes e para utilização nos próprios hotéis em datas festivas como natal, ano novo e carnaval.

Na cozinha utilizamos forno combinado para produção de alimentos, onde consumimos menos óleo e utilizamos um único forno para fazer vários tipos de alimentos ao mesmo tempo, em processos que exigiriam vários. Além disso, economiza energia e, pelo seu isolamento térmico, dispensa refrigerar o ambiente.

A utilização de máquina de lavar louças proporciona economia de energia e água.

As cascas e bagaços de frutas e legumes utilizados na cozinha são enviados para o centro de compostagem e o óleo utilizado é coletado e destinado a um parceiro que o recicla e troca por produtos de limpeza.

Da água

Aplicamos o conceito do sistema de reúso da água, implantamos a utilização de equipamentos elétricos, eletrônicos e mecânicos (descargas sanitárias de dois tempos, torneiras e chuveiros econômicos e utilização de máquina para lavar as louças do restaurante), adotamos uma política de uso e troca de toalha, e após o tratamento de





efluentes da fossa, utilizamos a água resultante nas culturas perenes como adubo líquido que volta às plantações, sem poluir com isso os recursos hídricos do local.

Da agricultura, da pecuária e demais animais

Todas as áreas de plantações e dos animais foram implantadas usando-se práticas de conservação dos solos e tecnologia para a produção de alimentos orgânicos. Além do rodízio de pastos, nós utilizamos curva de nível para proteger o solo de erosão e com isso preservando a qualidade do solo permitindo melhor produção sem a necessidade de uso de produtos químicos. Trabalhamos a retenção de água com a implantação de microbacias de contenção. O composto orgânico produzido pela usina de compostagem é misturado a descartes da natureza, cinzas e esterco e é utilizado pelo minhocário para produção de húmus que utilizamos para adubar a horta orgânica, cuja produção é consumida pelo restaurante e o excedente é vendido aos hóspedes e visitantes.

A neutralização do carbono é feita através de reflorestamento, com mais de 20.000 mudas plantadas, além disso, implantamos o **programa “Plante ou adote uma árvore”**, com a participação direta dos turistas. No programa, eles escolhem e plantam uma muda de espécie nativa da Mata Atlântica que recebe uma placa com nome comum e o científico da árvore, o nome de quem praticou a ação, além da data do plantio ou adoção da mesma. Dessa forma estabelecemos um elo direto com o nosso cliente, servindo também como uma forma de conscientizar sobre a importância da preservação ambiental além de contribuir para a fidelização do cliente junto à empresa.

Temos ainda o **programa “Vivendo a natureza”**, programa de grande flexibilidade que se ajusta à necessidade curricular da escola. O programa é direcionado aos alunos que nos visitam para conhecer nosso projeto de sustentabilidade ambiental e fortalecer conhecimentos multidisciplinares, utilizando a natureza como ferramenta de conhecimento e para sensibilizar os alunos quanto à importância da preservação ambiental.

NO ASPECTO SOCIAL

Trata-se do **capital humano** de um empreendimento, comunidade e sociedade como um todo.

Respeito ao ser humano integra nosso modelo de gestão que se fundamenta nos cinco pilares estratégicos da nossa Política Integrada de Gestão:

1 – Satisfação do cliente; 2 – Sustentabilidade; 3 – Melhoria contínua e inovação; 4 – Legislação; 5 – Segurança.

Para os colaboradores a empresa mantém um programa anual de treinamento e reciclagem, proporciona um plano de carreira e participação anual nos lucros

Aliado a motivação e a formação dessas pessoas é preciso se pensar em longo prazo e ter consciência de que os resultados nem sempre serão alcançados rapidamente em uma gestão sustentável. Sempre foi priorizada a contratação de pessoas do entorno do hotel, com mais de 70% dos colaboradores nessa condição. Essa decisão trouxe para a empresa como





resultado, uma rotatividade de pessoas que sempre esteve abaixo de 5%. Isso tem grande importância pela redução dos custos em treinamentos, principalmente em relação ao desafio de formar profissionais que tenham essa visão de sustentabilidade, não apenas no trabalho, mas na vida.

Os **Princípios e Valores**, assim como os demais princípios essenciais, foram construídos em conjunto com os colaboradores e como resultado trouxe princípios e valores de qualidade que valorizam a vida, são eles: Qualidade de Vida; Companheirismo/Amizade; Respeito; Otimismo/Positivismo; Ética; Honestidade/Transparência; Segurança; Responsabilidade Social; Sustentabilidade e Profissionalismo. Na área de responsabilidade social destacamos uma ação de inclusão social, o programa “**Turismo para todos**” através da qual implantamos acessibilidade no hotel. Essa ação tornou-se uma referência no mercado de turismo nacional e internacional, com mais de 70% do hotel adaptado para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Além dos chalés, banheiros e todo espaço social do hotel serem acessíveis, inovou-se em equipamentos e procedimentos para atendimento que propiciaram tornar as atividades de lazer também adaptadas como: sela com encosto que permite o passeio a cavalo, cadeira especial para a prática tirolesa e rapel, equipamento que possibilita a operação da tirolesa voadora, triciclos e quadriciclos não motorizados adaptados, cadeira adaptada para possibilitar a prática do rafting, troles adaptados puxados por cavalos para passeio e até equipamentos de playgrounds como gira-gira e balanço que podem ser usados pelas pessoas com deficiência.

Com essas ações, o Campo dos Sonhos e Parque dos Sonhos tornaram-se os únicos do Brasil a possuir essa certificação da ABNT NBR 9050 em acessibilidade em meios de hospedagem.

O hotel conquistou também a certificação internacional ABNT NBR ISO 21101 para o Sistema de Gestão da Segurança para operação de turismo de aventura.

Essas certificações se tornaram um diferencial competitivo importante para o posicionamento do hotel no mercado, pois passamos a atender melhor as pessoas que nos procuram, oferecendo lazer com segurança, em procedimentos e equipamentos. Com essas ações o hotel aumentou significativamente seu público potencial, pois hoje no Brasil existe um nicho de mercado com 45 milhões de pessoas com deficiência e mais 33 milhões de pessoas com mobilidade reduzida, sem levar em conta que essas pessoas dificilmente viajam sozinhas.

Desenvolvimento da comunidade:

A empresa mantém um vivo envolvimento com a comunidade através de ações junto a ela, tais como participação na diretoria do COMTUR local, da Associação Comercial e Empresarial - ACE, ABRATUR/SP/Socorro, ABETA/Socorro, ABIH/SP/Socorro, Associação de Produtores da Bacia Do Ribeirão Do Meio – Casa Do Mel, Projeto Copaíba, Conservatório Musical de Socorro – Instituto Cultura e Arte – ICA e Centro do Idoso.

NO ASPECTO ECONÔMICO:

São analisados os temas ligados à produção, distribuição e consumo de bens e serviços.

Procuramos trabalhar de forma justa e transparente. Formatamos produtos para nosso





público alvo que sejam fiéis à nossa comunicação, que mostrem nosso trabalho e que permitam a perenidade da empresa. Trabalhamos a melhoria contínua com o aprimoramento dos produtos e do atendimento de modo que possamos cumprir a nossa missão de encantar nossos clientes e que possamos concretizar nossa visão de tornar-se um empreendimento turístico exemplo no mercado em que atuamos. Fomos as duas primeiras empresas do Brasil a conquistar a certificação ABNT NBR ISO 21101.

Exemplo de atividades sustentáveis

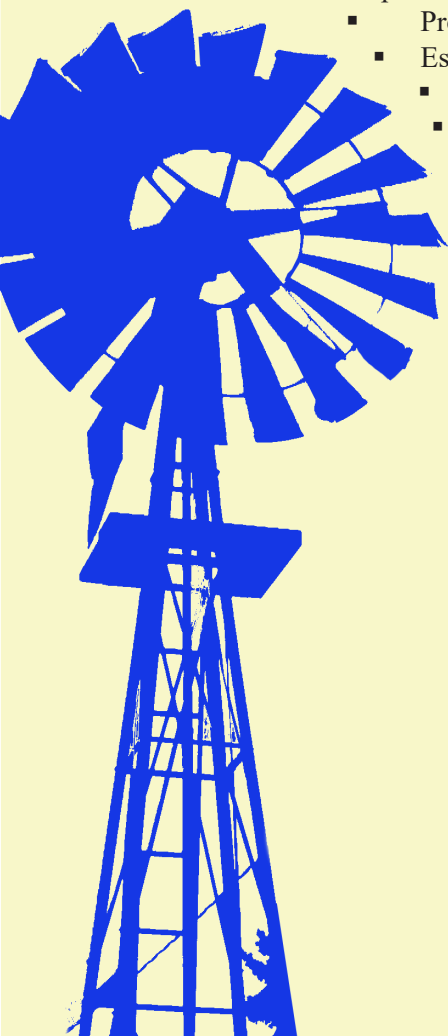
Recreacionais: Uso de pedalinho para oxigenar o lago, utilização de bicicletas, triciclos e quadriciclos não motorizados para locomoção interna e diversão.

Culturais: Apresentação de conjuntos musicais típicos utilizando músicos locais e a realização de festas típicas da cultura regional como festa caipira e festa do alambique. Servimos a gastronomia regional com a grande parte dos alimentos produzidos na própria fazenda e servidas no fogão a lenha, conforme cultura regional.

Quanto ao consumo de bens e serviços, nossos fornecedores são avaliados levando-se em conta os itens abaixo:

- Competências: Know how, sistemas, tecnologia, instalações
- Qualidade dos produtos e serviços oferecidos
- Agilidade e flexibilidade
 - Cumprimento de prazos
 - Preços
 - Estabilidade financeira
 - Especificações técnicas e normas administrativas
 - Sustentabilidade

Verificar a formalidade; verificação de licença ambiental; verificação das questões sociais; trabalho escravo, infantil; qualidade e normas técnicas do produto; consultar o perfil de responsabilidade socioambiental da empresa e identificar a existência de propaganda enganosa.





Exemplo de ganhos reais mensuráveis atingidos

GANHOS MENSURÁVEIS COM A SUSTENTABILIDADE EM 2014	
Itens	Campo dos Sonhos R\$
Economia de energia elétrica	7.000,00
Uso da energia da biomassa	7.500,00
Uso da energia eólica	-
Uso da energia solar	11.500,00
Economia de água	5.500,00
Economia de detergentes	1.700,00
Redução de embalagens plásticas	2.200,00
Estufa da lavanderia	-
Economia no uso de madeiras	17.000,00
Economia de fertilizantes	12.000,00
Economia de agroquímicos	4.500,00
Ganhos no transporte dos colaboradores	12.000,00
Resultado da venda do lixo reciclado	14.000,00
Vendas do artesanato do lixo	R\$ 700,00
Projeto de acessibilidade	130.000,00
Sustentabilidade no restaurante	15.000,00
Mídias espontâneas	550.000,00
TOTAL DE GANHOS MENSURÁVEIS	790.600,00

Sabemos que dessa forma, criaremos ambiente favorável para que a empresa seja economicamente forte e tenha assim, recursos para manter a qualidade do produto oferecido e para investimentos futuros.

Muitas empresas que buscam maximizar o lucro o mais rápido possível resistem muitas vezes à implementação da sustentabilidade e com isto não garantem a perenidade do negócio no médio e principalmente no longo prazo.

Assim como a qualidade foi uma busca constante de décadas atrás, a sustentabilidade nada mais é que um novo modelo de gestão que ainda é pouco praticado pela maioria das empresas, mas, na nossa ótica, essa decisão de mudança tem de ser tomada já.

Atualmente sustentabilidade não é mais que uma questão de escolha e sim uma necessidade dos novos tempos que estamos vivendo. Portanto, as empresas que desejam perpetuar e construir um legado admirável devem pensar, acima de tudo, em como ganhar dinheiro sem destruir o meio ambiente, gerando o bem estar do consumidor e de seus colaboradores. Somente assim estaremos construindo uma sociedade com sustentabilidade.

“Muito fizemos, mas ainda não tudo, sempre há o que se pode fazer de melhor”.

