

TURISMO E SUSTENTABILIDADE*

Giuliano Gonçalves Junqueira Generoso RA: 19000932**

Izabela Teixeira Franco RA: 19000931

Luiza Helena Carvalho RA: 19000750

Maria Fernanda de Oliveira Lino RA: 19000933

Vanessa Damasio dos Santos RA: 19000423

O artigo tem como proposta, apresentar a agência de turismo receptivo Tursustem, localizada nas cidades paulistas Itobi e Casa Branca, que presta serviços de viagens de lazer relacionado ao turismo cultural, religioso, rural e gastronômico. Nosso foco é a construção de uma empresa que preze pelas atitudes éticas e sustentáveis e, desta forma, contribua para uma cidade melhor de se viver. Através de algumas parcerias, com a Prefeitura de Casa Branca, o Sítio A Boa Terra, Rio Pardo Tur e hotéis locais.

Convivemos com uma grave crise no meio ambiente com a destruição de matas nativas e poluição ambiental.¹ A agência Tursustem pode contribuir para mudar esse cenário através das iniciativas que valorizem o ambiente, tais como a preservação das áreas locais, incentivo e aprimoramento do desenvolvimento sustentável. Faremos isso através de algumas iniciativas que descrevemos com mais detalhes logo à frente.

Como objetivos a agência tem o desenvolvimento do turismo nas cidades locais, dando identidade cultural, aumento de renda, empregabilidade e a preservação ambiental, prestando serviços com eficiência e

* Trabalho de aproveitamento de curso das Unidades de Estudos Comunicação e Expressão; Metodologia Científica; Desenvolvimento Sustentável; Ética e Sociedade e Comportamentos Humanos nas Organizações, ministradas pelos professores José Marcio Carioca; Leonor Cristina Bueno; Celso Antunes de Almeida Filho; Mateus Amoedo Zani e Marcio Angelo Menardi no Curso de Graduação em Administração da Unifeob – Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos de São João da Boa Vista, no primeiro semestre letivo de 2019.

** Alunos regulares do curso de Graduação em Administração das Unidades de Estudos Metodologia Científica; Comunicação e Expressão; Desenvolvimento Sustentável; Ética e Sociedade e Comportamentos Humanos nas Organizações, no módulo 1 do primeiro semestre de 2019.

¹ Monografias Brasil Escola. **Degradação Do Meio Ambiente**. Disponível em: <<https://monografias.brasilecola.uol.com.br/biologia/a-degradacao-meio-ambiente.htm>>. Acesso em: 07 de mai. de 2019.

responsabilidade socioambiental, visando atender os turistas de forma agradável e favorecendo a saúde e o bem estar dos mesmos e das populações locais.

Uma empresa sustentável é aquela que tem um conjunto de ações visando o respeito ao meio ambiente e o desenvolvimento da sociedade. É preciso apresentar resultados práticos e significativos². Dessa forma o modelo de negócio gera impactos positivos para todos os lados. Aos visitantes oferecemos uma experiência de conhecer e aprender como preservar o ambiente a partir de palestras. Já para as comunidades o empreendimento deverá gerar empregabilidade, consumo e renda, assim como, inclusão social e a valorização das culturas. Da mesma forma que, nossas iniciativas deverão valorizar a preservação não apenas do meio ambiente como também a preservação de todo local.

A agência Tursystem fornece para todos os seus funcionários e guias de turismo um código de ética, com um conjunto de valores morais e princípios que norteiam a conduta humana na sociedade. Código esse que foi criado com base em pensamentos filosóficos, respeitando a ética e a moral.

TURSUSTEM

Tursystem é uma agência de turismo receptivo, especializada nas cidades paulistas Itobi e Casa Branca. Conta com uma equipe de profissionais experientes e especialistas para solucionar qualquer dúvida, oferecendo uma viagem confortável com experiências totalmente sustentáveis. Valoriza os parceiros, colaboradores e fornecedores, os considerando dentro de uma política de crescimento e reconhecimento.

Tendo a missão de atuar de forma economicamente sustentável, gerando empregabilidade, valorização das culturas e a preservação do ambiente local. A visão de ser reconhecida pelo desenvolvimento sustentável local, a partir de projetos e políticas sustentáveis. Valores relacionados ao

² SILVA Edson Miranda **Gestão Sustentável nas empresas**. Disponível em: <<https://www.linkedin.com/pulse/gest%C3%A3o-sustent%C3%A1vel-nas-empresas-edson-miranda-da-silva>>. Acesso em: 06 de mai. de 2019.

respeito e ética no relacionamento e compromisso com o desenvolvimento sustentável.

Para a realização dessas atividades, a agência implantou parcerias, responsáveis pelo desenvolvimento das mesmas. A empresa Rio Pardo Tur é responsável por transportar os turistas de forma segura e confortável até os eventos, o Sítio A Boa Terra visa à saúde e a vida do planeta, oferecendo produtos orgânicos a partir de feiras todos os sábados das 8 h às 11 h e entregas domiciliares. Um dos eventos mais conhecidos é o Café das estações, que proporciona um dia no sítio, com a oportunidade de conhecer e se conectar, tendo contato com a terra, natureza e as belezas do cultivo orgânico, outras atividades estão disponíveis no site www.aboaterra.com.br³. A última parceira é a Prefeitura Municipal de Casa Branca, onde oferece uma rota histórica que percorre o centro histórico do município, sendo demarcada por uma faixa amarela no calçamento e a festa “Jaboticaba Rodeio Festival”, a festa turística conta com milhares de visitantes todos os anos.

Os eventos permitem que uma região ou comunidade comemore a sua singularidade, que se promova, que desenvolva o orgulho local, e que melhore o seu bem-estar econômico (McIntosh et al, 1995, p.156)⁴

Os eventos que ocorrem nas cidades são instrumentos de apoio para o desenvolvimento de Casa Branca e Itobi, eles mostram a cultura e influencia positivamente a imagem das cidades.

PESQUISA

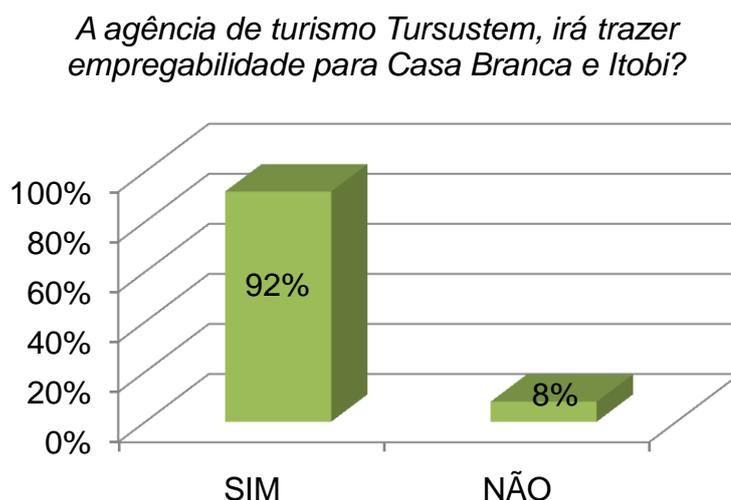
Por meio de uma pesquisa realizada no dia 16 de maio de 2019, na escola Etec Dr. Francisco Nogueira de Lima/Centro Paula Souza - Casa Branca, com alunos o ensino médio integrado ao técnico nos cursos de Administração e Informática. Foi possível ter um levantamento de dados estatísticos, para saber se a agência de turismo Tursustem irá alcançar o objetivo relacionado à população local, visando o consumo, a renda e a empregabilidade.

³ **Sítio A Boa Terra Orgânicos.** Disponível em: <<https://www.aboaterra.com.br/>>. Acesso em: 17 de mai. de 2019.

⁴ MCINTOSH, R. et al (1995): “Tourism: principles, practices, philosophies” .7.ª Ed., New York: John Wiley. Disponível em: <<http://www.eumed.net/rev/delos/23/turismo.html>>. Acesso em: 23 de mai. de 2019.

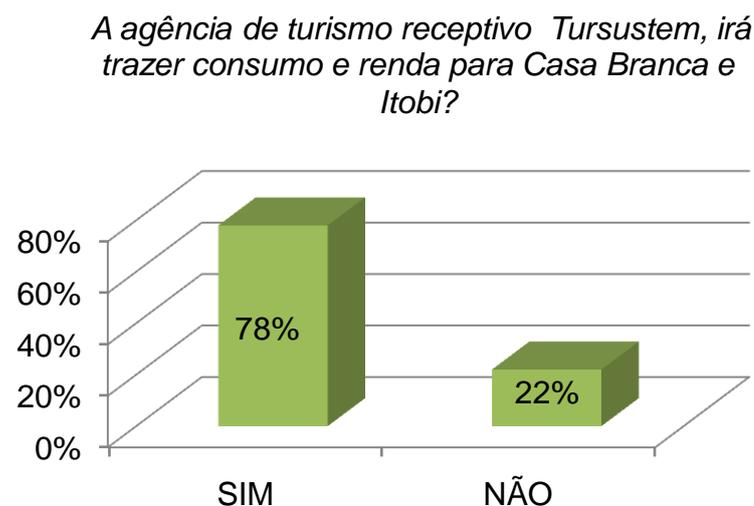
A pesquisa foi feita com 50 alunos de 16 a 18 anos, pois serão os mesmos que estará no mercado de trabalho nos anos seguintes. A partir da pesquisa foi analisado que os jovens acreditam no crescimento relacionado à empregabilidade nas cidades de Casa Branca e Itobi, sendo indicadas no gráfico 1.

Gráfico 1



Por meio da pesquisa foi possível analisar que uma grande porcentagem dos entrevistados acredita que a agência irá trazer consumo e renda para as cidades, como se vê no gráfico 2.

Gráfico 2



Relacionando a agência de turismo Tursustem com os resultados obtidos, concluímos que a população de Casa Branca e Itobi têm como opinião

que a mesma irá trazer uma melhoria para as cidades e para a população gerando empregabilidade, consumo e renda.

PROJETOS SUSTENTÁVEIS

A agência de turismo Tursistem tem como principal objetivo a sustentabilidade em ações concretas. Mostrando para a sociedade boas práticas que contribuem para o desenvolvimento econômico, preservação ambiental e a identidade sociocultural das cidades locais.

Visando isso, oferece projetos nas escolas, a partir de palestras relacionadas à preservação do meio ambiente, e projetos motivadores na sociedade, incentivando o recolhimento de lixos recicláveis e implantando lixeiras de coleta seletiva.

Fica a disposição da sociedade uma loja com produtos realizados a partir da coleta seletiva, onde garrafas pets se tornam cofres, porta lápis e carrinhos, caixinhas de leite viram bolsas, entre outros produtos vindos a partir da reciclagem, esses são vendidos em torno de três a dez reais tendo desconto se o cliente levar lixos recicláveis. A empresa arrecada óleo usado, para a fabricação de sabão artesanal e a cada litro de óleo entregue o cliente pode levar para casa uma pedra de sabão.

A loja da Tursistem também oferece comidas típicas como geléia de jabuticaba, pães caseiros e outros, mas todos os fins lucrativos são voltados para a sociedade a partir de cestas básicas entregues às famílias carentes.

MODELO DE ÉTICA

Mais do que uma agência de turismo, a Tursistem tem como filosofia de trabalho um código de ética, que favorece um ótimo ambiente de trabalho, desencadeando uma boa qualidade no atendimento.

Para os colaboradores, há o incentivo na participação dos cursos profissionalizantes, que gera um melhor desempenho nas atividades e aumenta o nível de conhecimento. Visando um trabalho ponderado, o mesmo deve fluir de forma paciente e calma, assim fica a disposição dos colaboradores um psicólogo para orientar nas tomadas de decisões e no

atendimento aos clientes. Pretendemos que todos respeitem a dignidade a integridade e a privacidade dos clientes, acionistas, colegas e órgãos públicos, visando os direitos humanos. É passado em forma de cartazes espalhados na agência e na sociedade e por meio de publicações no site da Tursustem, o respeito ao próximo, sendo totalmente proibido casos de preconceito, seja pela cor da pele, pela posição social ou até pela maneira como a pessoa se veste.

O nosso projeto valoriza a opinião dos clientes, onde é encontrada na agência uma caixa de sugestões, críticas e elogios, sendo possível o questionamento de maneira individual e sigilosa. Como a agência visa o respeito ao meio ambiente, em todos os pacotes são incluídos uma seção explicativa de 10 minutos, mostrando os valores e condutas da preservação ambiental.

No modelo de ética da agência visamos à liberdade e a responsabilidade. Sendo um fator importante para mesma, todos têm liberdade de expressar suas idéias, porém a partir de uma conduta ética, todos são responsabilizados por suas atitudes e ações.

BENEFÍCIOS AOS FUNCIONÁRIOS

Além de ser uma estratégia efetiva para a gestão de pessoas, alguns benefícios são obrigatórios por conta da legislação. Assim, empresas devem obrigatoriamente conceder determinados benefícios (13º salário; Férias remuneradas; Vale transporte; Adicional noturno; FGTS). No entanto, além dessas obrigatoriedades nós também oferecemos a todos os colaboradores da agência, vale alimentação, plano de saúde e acompanhamento com psicólogo. Dessa forma, a empresa pode privilegiar o funcionário e atraí-lo. Esses benefícios são capazes de melhorar a qualidade de vida de cada um, pois trabalhadores motivados e valorizados pela empresa produzem e trazem mais retorno para a mesma.

DIVULGAÇÃO E PACOTES

A agência não trabalha com nenhum meio de pacotes prontos, todos são feitos a partir do desejo do cliente, que entra em contado com a Tursustem

por meio de ligações, whatsApp, Facebook ou pelo site. Assim já planejando todo o trajeto e a quantidade de pessoas que irão o acompanhar, caso algum integrante não queira participar de alguns dos trajetos, a Tursustem oferece um espaço de lazer com jogos e atividades

O valor vem a partir do orçamento, onde são calculados todos os gastos levando em conta a saída do local até o destino, os gastos nos eventos e visitas escolhidas, a hospedagem em hotéis até o retorno a sua residência. Como forma de pagamento o cliente tem a flexibilidade de pagar a vista ou em parcelas no cartão ou em boletos sendo em até doze vezes sem juros.

Assim cada cliente tem flexibilidade para criar seu próprio pacote tendo a sua disposição uma lista de pontos turísticos e eventos com datas e horários, essa lista é atualizada todas as semanas e pode ser encontrada no site da empresa. A agência se preocupa com cada detalhe para que a viagem seja totalmente satisfatória e que cada um seja tratado com todo o cuidado e respeito durante todo o processo de visita.

DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DA EMPRESA SÍTIO A BOA TERRA

Foi realizada uma entrevista na empresa Sítio A Boa Terra com o gerente geral, em busca de um perfil da empresa a partir dos conceitos do diagnóstico organizacional. Dentro do mesmo considerando os tipos de papéis foi feita a seguinte pergunta. “Os funcionários e demais que formam a empresa podem se expressar de maneira livre dentro da mesma?”. Como resposta obtive que, a empresa sempre estimula todos os colaboradores a se expressarem a partir de um modelo de gestão chamado UGB (unidade gerencial básica), neste sistema a empresa é fragmentada em setores onde cada um deles tem sua autonomia para tomar decisões que visam o atingimento da meta geral da empresa. Com base a essa resposta é evidente que a empresa possui um papel flexível e se preocupa de forma especial com isso.

Constatando a empresa, questionamos o gerente sobre a relação interpessoal dos funcionários executando a seguinte pergunta “Você considera a sua empresa como um ambiente de confiança mútua entre os que nela

trabalham?”. Consequentemente colhemos uma resposta onde os funcionários trabalham intensivamente, aplicando dois dos principais valores da empresa, que são Credibilidade e a Conexão com as Pessoas, para que todos sintam uma confiança mútua. De acordo com a resposta observamos que a empresa articula suas atividades com base na confiança entre os funcionários de cada setor.

Para sabermos um pouco sobre o padrão de relacionamento dentro da empresa, aplicamos a seguinte pergunta “O ambiente de trabalho é corporativo ou competitivo?” A partir da mesma analisamos que eles prezam por um ambiente corporativo, pois acreditam que o processo de incorporar todos os colaboradores para uma visão macro do que a empresa deve atingir, tornará de fato competitiva dentro do mercado do qual atua.

Sobre a relação intergrupual considerando o grau de organicidade da empresa, efetuamos a pergunta “A empresa investe em dinâmicas para melhorar o relacionamento entre os funcionários?” Abordando esse tema, percebemos que essa preocupação faz parte da dinâmica dentro da empresa, pois toda terceira sexta-feira de cada mês tem um momento que é chamado de espaço saúde, onde é trabalhada dinâmica que conscientizam a importância das relações entre os colaboradores.

Para conhecer um pouco mais da empresa, questionamos sobre o padrão de comunicação dentro dos setores: “A comunicação é eficiente entre os funcionários de diferentes setores?” Assim chegamos à conclusão que sim, a empresa trabalha em grupo, obtendo toda semana um encontro com os líderes de cada setor e duas vezes por mês elaborando um encontro de no máximo 1 hora com todas estas ações são para ajudar a otimizar a eficiência e o alinhamento das comunicações.

“Os canais de comunicação são fechados ou todos têm acesso a tudo que ocorre na empresa? Quais são os canais?” Ao elaborarmos essa pergunta, tivemos como objetivo entender quais os canais de comunicação e saber se o mesmo é aberto ou fechado dentro da empresa, e assim obtivemos feedback onde todos os funcionários têm acesso a esses canais de comunicação pela UGB e também reuniões relâmpagos toda semana, que duram entre 15 a 20 minutos, sendo eficazes para a empresa.

Para sabermos o estilo de liderança que é utilizado na empresa, aplicamos a pergunta “Os gerentes ou líderes são flexíveis ou agem de forma autoritária?” Analisamos que a empresa estimula a liderança horizontal, neste modelo todos os líderes são orientados a gerenciar com flexibilidade (intervindo quando necessário, inspirando todos a buscar o resultado mediante as metas, delegando tarefas para disseminar a autonomia e dirigindo com eficiência e positividade).

“As decisões tomadas dentro dessa empresa são decididas com consciência de que esta afetará a empresa como um todo?” De acordo com essa pergunta e com a resposta do entrevistado, entendemos que as decisões dentro da empresa são tomadas com um olhar abrangente para todos os setores.

Em relação ao planejamento de metas da empresa, fizemos a seguinte pergunta, “A empresa define metas a serem alcançadas?” E assim, ao analisar a resposta, observamos que a empresa como um todo tem uma meta geral, sendo então dividida para cada setor/UGB tendo liberdade e autonomia para criar suas ações com o objetivo de atingir a meta principal.

“A resolução dos problemas é feita de forma integrada ou individual?” Ao questionarmos sobre esse assunto, relacionamos que o termo de resolução do problema depende do problema em questão, podendo ser resolvido de forma individual caso seja estratégico e integrado junto às equipes quando tático ou operacional

Relacionando o trabalho em equipe, elaboramos uma pergunta relacionada à forma que os funcionários executam suas atividades: “Os funcionários dessa empresa trabalham de forma integrada, com o intuito de chegar à melhores resultados?” Com base na entrevista, vimos que o modelo de gestão tem como objetivo integrar todos os colaboradores. Como mencionado acima o modelo de UGB com os encontros quinzenais e semanais auxiliam neste processo de integração.

Visando a importância do clima organizacional, aplicamos a pergunta: “O clima organizacional traz satisfação pessoal e há o aproveitamento do potencial de cada um?”. Assim entendemos que dentro do modelo de gestão da empresa, cada setor tem sua meta e esta é discutida semanalmente entre

os membros da equipe afirmando sua autonomia, esta auxilia em gerar um clima de satisfação entre a maioria dos colaboradores e seus potenciais.

Para finalizarmos fizemos a seguinte pergunta “Os funcionários são motivados e reconhecidos pelo seu desempenho dentro da empresa?”. A partir da mesma, analisamos que a empresa pratica o reconhecimento dando oportunidades de crescimento para as pessoas que se destacam, assim quando atingir as metas gerais um percentual do lucro é dividido entre todos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a agência de turismo Tursistem tem suas ações e princípios totalmente voltados para uma dinâmica sustentável no que diz respeito ao meio ambiente e seus recursos, a sociedade e todos os que nela estão contidos. Vendendo muito além de passeios e viagens a Tursistem também comercializa uma ideia totalmente inovadora e visionária que se fundamenta em conceitos éticos e morais, trazendo a sustentabilidade à tona para todos da comunidade, por meio de projetos que conscientizem não só os cidadãos das cidades de Itobi e Casa Branca. Os turistas que por lá passam, podem comprar essas ideias e implantar em suas cidades, criando assim um efeito cascata trazendo benefícios à saúde de todos, preservando o meio ambiente a partir de uma cooperação lucrativa para ambos os lados. Isso tira de cena à antiga forma das empresas que só extraíam os recursos naturais sem nenhum tipo de troca, hoje já está explícito que todos dependem muito mais da natureza do que ela do ser humano, entretanto a Tursistem mostra que é possível conciliar meio ambiente, sociedade e lucratividade.

REFERÊNCIAS

SILVA Edson Miranda **Gestão Sustentável nas empresas**. Disponível em: <<https://www.linkedin.com/pulse/gest%C3%A3o-sustent%C3%A1vel-nas-empresas-edson-miranda-da-silva>>. Acesso em: 06 de mai. de 2019.

Sítio A Boa Terra Orgânicos. Disponível em: <<https://www.aboaterra.com.br/>>. Acesso em: 17 de mai. de 2019.

CARVALHO, Inês Francisco; OLIVEIRA, Isabel Cristina; QUEIROS, Isabela C. Santos; Santos, Vanessa Damasio **Gestão Turística**. Casa Branca, 2018. P. 21-44.

MCINTOSH, R. et al (1995): "Tourism: principles, practices, philosophies" .7.^a Ed., New York: John Wiley. Disponível em: <<http://www.eumed.net/rev/delos/23/turismo.html>>. Acesso em: 23 de mai. de 2019.

Monografias Brasil Escola. **Degradação Do Meio Ambiente**. Disponível em: <<https://monografias.brasilecola.uol.com.br/biologia/a-degradacao-meio-ambiente.htm>>. Acesso em: 07 de mai. de 2019.