

Alojamentos de Floresta no Amazonas: Um estudo para sua Classificação

Amanda Cristiane da Silva Moraes Ramos¹

Paulo dos Santos Pires²

Márcia Raquel Cavalcante Guimarães³

Resumo: Este estudo trata da necessidade de implantação de um sistema de classificação hoteleira que contemple alojamentos de floresta, tendo em vista que o atual sistema brasileiro de classificação hoteleira, SBClass, prevê critérios que regulamentam alguns meios de hospedagem, a maioria típicos de zonas urbanas. O SBClass, implantado pelo Ministério do Turismo (MTur) em 2010, ainda não considera meios de hospedagem peculiares de algumas regiões do Brasil, tal como a Amazônia. A pesquisa teve como objetivos principais reconhecer o universo tipológico dos alojamentos de floresta e apresentar subsídios para um modelo de classificação específico. Dados secundários e primários da pesquisa foram explorados e descritos a partir de análise qualitativa e quantitativa em três empreendimentos no Amazonas. Considerou-se que, embora com geografia e estrutura física semelhantes, os alojamentos investigados não possuem o mesmo padrão na qualidade dos serviços oferecidos.

Palavras-chave: Classificação Hoteleira. Alojamentos de Floresta no Amazonas.

Introdução

O turismo de natureza é o principal atrativo dos roteiros turísticos do Amazonas. O visitante tem a oportunidade de conhecer, aprender e valorizar a importância da floresta tropical e os habitantes que nela vivem, sendo eles os principais responsáveis pela sua conservação. Esse tipo de turismo no Estado faz parte dos roteiros oferecidos pelas agências nos programas de barco, passeios pela floresta e pernoites nos alojamentos de floresta. Um meio de hospedagem em um destino essencialmente voltado para o turismo de natureza, com apelo ecoturístico, como o Amazonas, pode ser considerado a chave que abre as portas para um mundo desconhecido e mágico que o turista deseja explorar e, quando possível, dominar. Essa chave (o alojamento de floresta) abre as portas para um mundo novo que o turista sonha desvendar, para então, poder compreender todos os mistérios da natureza. Considerando o contexto exposto, a problemática deste estudo reside na necessidade de reconhecimento do universo tipológico dos assim conhecidos hotéis de selva, sendo essa uma condição necessária ao desenvolvimento de uma classificação para os alojamentos de floresta no estado do Amazonas. Em decorrência deste problema, o objetivo geral estabelecido para a pesquisa é o de reconhecer a importância da classificação para os alojamentos de floresta no Estado do Amazonas. Duas razões instigaram o interesse por esta pesquisa, a primeira foi justamente uma lacuna de conhecimento no que se

¹ Turismóloga e Mestre em Turismo e Hotelaria pela UNIVALI/SC. Docente da Laureate International Universities - Uninorte. E-mail: ramosamanda.300@gmail.com

² Doutorado em Geografia (Geografia Humana) pela Universidade de São Paulo, Brasil(1999) Coordenador de Curso da Universidade do Vale do Itajaí, Brasil. E-mail: pires@univali.br.

³ Turismóloga e Mestre em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí-UNIVALI/SC Mestre em Turismo e Hotelaria pela UNIVALI/SC. Docente da Escola Superior de Artes e Turismo da Universidade do Estado do Amazonas-UEA. E-mail: marciarcg@ig.com.br e mguimaraes@uea.edu.br

referia aos alojamentos de floresta, especificamente no que tange à classificação apropriada para este equipamento diante das características distintas à hotelaria urbana. A segunda aconteceu após constatar a importância dos alojamentos de floresta como fio condutor do desenvolvimento econômico e sustentável para o Estado do Amazonas.

Reconhecendo nestas características dos alojamentos de floresta uma latente potencialidade, admite-se que estes equipamentos podem contribuir significativamente para o desenvolvimento econômico e sustentável das regiões nas quais estão implantados. Desta forma, nesta pesquisa, baseada em dados teóricos e de campo, analisam-se os alojamentos de floresta e a forma como estes empreendimentos estão interagindo com o meio ambiente local, com as comunidades envolvidas, a qualidade dos serviços ofertados, de acordo com os diferentes atrativos e atividades oferecidas, e que possibilite a distinção e a comparação entre os diversos equipamentos de hospedagem existentes no Estado do Amazonas, na perspectiva de uma futura tipificação e classificação dos mesmos.

1 Procedimentos metodológicos

A presente pesquisa aponta para um estudo de natureza qualitativa e quantitativa, pois sua busca apresenta-se como uma análise aprofundada do fenômeno estudado e ainda inquire quantificar as categorias e tipologias do elemento em estudo. No que se refere aos fins, o presente estudo classifica-se como exploratório e descritivo, apresentando, descrevendo e analisando as tipologias e classificações referentes aos alojamentos de floresta. Determinando, por fim, os princípios que poderão nortear e padronizar a hospedagem de floresta no Amazonas.

Quanto a amostra, do universo de 46 alojamentos de floresta no Amazonas (AHS,2011) foram analisados três empreendimentos: Amazon Fish; Amazon Village Lodge e Malocas Jungle Lodge. Os critérios utilizados para a seleção da amostra basearam-se na geografia, acesso, infraestrutura e histórico dos mesmos. Os três empreendimentos estão localizados da seguinte forma: no município de Iranduba, a 22 km, em linha reta, de Manaus, o Amazon Fish. No município de Manaus, o Amazon Village Jungle Lodge, já o Malocas Jungle Logde situa-se no município de Rio Preto da Eva, a 80 km de Manaus, mais 1h30 minutos de barco em direção ao rio Amazonas. O acesso aos alojamentos é por via fluvial, distantes entre 30 a 130 minutos da capital, dependendo do tipo de embarcação e do período da seca ou da cheia do rio. Sobre a infraestrutura, considerou-se um alojamento de pequeno, o Amazon Fish (4 UHs), um de médio Malocas Jungle Lodge (14 UHs) e outro de grande porte, com 45 unidades habitacionais, neste caso Amazon Village Jungle Lodge, esse último é o alojamento de floresta mais antigo e o Amazon Fish um dos mais recentes no município de Iranduba e/ou no Amazonas.

Para este estudo foram coletados dados junto à Associação da Hotelaria de Selva, AMAZONASTUR, MINISTÉRIO DO TURISMO, no que tange à quantidade de hotéis existentes no estado do Amazonas, tipologia, fluxo, distribuição de turistas e motivação dos clientes pelo produto. O trabalho ainda envolveu pesquisa de campo, na qual foram utilizadas entrevistas semi estruturadas e formulários com questões abertas e fechadas. Os dados foram analisados a partir

dos métodos indutivo, comparativo, de gráficos, tabelas, figuras e outros. Dencker (1998) relata que é interessante fazer o cruzamento dos dados pelo fato de poder evidenciar as relações entre as várias categorias de informação. Tem-se ainda como procedimento técnico o estudo de caso, que segundo Michel (2009), acontece quando se deseja estudar com profundidade os diversos aspectos característicos de um determinado objeto de pesquisa restrito permitindo o conhecimento em profundidade dos processos e das relações sociais existentes na investigação.

A partir desse estudo de caso, abrangendo os três empreendimentos, a análise baseou-se, fundamentalmente, nos métodos indutivo e comparativo. Os indicadores de cada alojamento foram descritos e comparados entre si, de forma qualitativa e, quando possível, quantitativa, a fim de, primeiramente reconhecer as características da hotelaria de floresta do Amazonas e, conseqüentemente, de apresentar diretrizes viáveis para a consolidação da matriz de classificação desse segmento hoteleiro para o Amazonas, servindo de referencial para a Amazônia bem como outros empreendimentos similares no Brasil, considerando que até o presente momento o Ministério do Turismo ainda não contemplou essa realidade no atual sistema, o SBClass.

2 O processo de classificação hoteleira no contexto dos Alojamentos de Floresta

O crescimento do turismo internacional impõe exigências adicionais no setor de serviços, forçando as empresas hoteleiras a adaptarem seus serviços às exigências dos clientes. Um hotel visto como um provedor de serviços precisa satisfazer a necessidade de uma ampla base de hóspedes internacionais. Deste modo, a empresa hoteleira precisa considerar a implementação de um sistema de gestão, reconhecido internacionalmente, como o gerenciamento baseado em normas internacionais, podendo os hotéis, cadeias de hotéis em particular, lucrarem com o uso de um sistema de gestão normalizado (RICCI, 1997). Para Castelli (2001), “o hotel é um estabelecimento comercial de hospedagem, que oferece aposentos mobiliados, com banheiro privativo, para ocupação iminente ou temporária, oferecendo serviço completo de alimentação, além dos demais serviços inerentes à atividade hoteleira”.

Segundo Cooper (2001), a classificação pode ser definida como a colocação de hotéis em categorias de acordo com o tipo de propriedade, instalações e amenidades oferecidas sendo este, o enfoque tradicional na maioria das matrizes. Na prática, a maioria dos sistemas de classificação, concentram-se na qualidade como um adicional que não tem impacto sobre a concessão de estrelas de um estabelecimento. Normalmente, as matrizes de classificação tem por finalidade a padronização para estabelecer uma qualidade uniforme de produtos e serviços; o marketing para assessorar os viajantes sobre os tipos de hospedagem disponíveis; a proteção ao consumidor, para garantir que o empreendimento atenda a padrões mínimos de acomodação, instalações e serviços; a geração de receita, para produzir renda a partir do licenciamento e etc; o controle, para fornecer um sistema de controle geral da qualidade na atividade; incentivos aos investimentos, para dar aos operadores incentivos para melhoramentos em suas instalações.

Alguns programas de certificação em turismo são implantados como parte do processo de qualidade na prestação dos serviços ao visitante considerando a infraestrutura física e o entorno

do empreendimento hoteleiro. Certificação de produtos ou serviços turísticos é um assunto polêmico e desafiador, é, contudo, uma maneira de padronizar e garantir a qualidade do produto turístico ao consumidor, enquanto que fornecem incentivos e encoraja práticas sustentáveis na indústria (NELSON, 2004).

As avaliações, dentro do processo de classificação e certificação hoteleira, realizadas deveriam ter maior importância para a equipe dos empreendimentos, percebendo nessa ação uma oportunidade de promover melhorias e mudanças nos serviços prestados e no produto oferecido, ao invés de mostrarem ao cliente uma mera classificação. Os empreendimentos pensam muitas vezes apenas na mudança de infraestrutura que vai ocorrer e esquecem a qualidade dos serviços oferecidos. Como consequência a classificação se concentra nos atributos físicos e quantificáveis das operações, determinando a classe com base em características como o tamanho dos quartos, instalações, a presença ou não de banheiro nos apartamentos e a disponibilidade de serviços. Isso tudo é feito muitas vezes sem a avaliação da qualidade do fornecimento ou a consistência da prestação de serviços (COOPER, 2001).

De acordo com Vieira da Luz (1999), a classificação dos meios de hospedagem no Brasil foi instituída em 1978 pelo Conselho Nacional de Turismo (CNTur), com o objetivo de estimular a criação de pacotes internacionais para o País. O sistema de classificação adotado foi o misto (presença/ausência e classificação por pontos) e previa a realização de duas vistorias anuais, realizadas de forma ostensiva e sem prévio. A classificação não era compulsória e dependia de solicitação dos hotéis. A ABIH usava um sistema de classificação por asteriscos, mas foi suspensa em 1999, a partir daí a Associação não classificou mais nenhum empreendimento. O novo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem, estabelecido a partir de 2011, construído por meio de uma ampla parceria entre o Ministério do Turismo, Inmetro, Sociedade Brasileira de Metrologia e Sociedade Civil, é um importante passo para possibilitar a concorrência justa entre os meios de hospedagem do país e auxiliar os turistas, brasileiros e estrangeiros, em suas escolhas (MTur, 2011). A exemplo de vários países, tais como França, Portugal, Alemanha, Suíça, Dinamarca, Chile, Suécia e outros, o Brasil estabeleceu o seu Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem como estratégia para promover e assegurar a sua competitividade em um mercado global altamente disputado.

O Sistema Brasileiro de Classificação é um instrumento reconhecido oficialmente para divulgar informações claras e objetivas sobre os meios de hospedagem, sendo importante mecanismo de comunicação com o mercado e o modo mais adequado para o consumidor escolher quais os meios de hospedagem deseja utilizar. O Ministério do Turismo (2011) apresentou a nova portaria que institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass). O objetivo é adequar os hotéis brasileiros ao padrão mundial de serviços turísticos para a Copa de 2014 e Olimpíadas de 2016.

Embora apresente mudanças em relação à padronização regulamentada em 2002, o novo sistema manterá a classificação por estrelas, em escala de 1 a 5. A diferença, segundo o ministro, é

o novo critério de avaliação. “Só poderá usar as estrelas o hotel que passar pela inspeção do Inmetro” (MALTA, 2011). A expectativa é que 60% dos mais de 12 mil estabelecimentos de todo país sejam classificados até 2014”. Com a nova regra, os estabelecimentos serão divididos em hotel, resort, hotel-fazenda, cama e café, hotel histórico, pousada e flat/apart hotel. As matrizes da classificação serão compostas por requisitos de infraestrutura, prestação de serviços e práticas de sustentabilidade. Para ser classificado na categoria pretendida, o meio de hospedagem deve demonstrar o atendimento de 100% dos requisitos mandatórios² e 30% dos eletivos³. Dentre os optativos são observados itens como: serviços de recepção, guarda-valores e alimentação; tamanhos de apartamentos e de banheiros; disponibilidade de restaurantes; medidas para redução de consumo e coleta seletiva de resíduos, entre outros.

De acordo com o Ministério do Turismo (2011) a nova classificação contempla apenas a hotelaria urbana. No que se refere à hotelaria de selva ficou definido o conceito de Alojamento de Floresta: “Meio de Hospedagem localizado em área de floresta, fora dos limites da área urbana, com oferta de atividades de turismo sustentável, propiciando aos hóspedes a vivência em ambiente natural”. A Empresa Estadual de Turismo do Amazonas-AMAZONASTUR, após várias vitórias realizadas em parcerias com diversos órgãos governamentais nos atuais alojamentos de floresta, detectou-se que estes possuem diferentes características, estilo, padrão modelo arquitetônico e localização e que haveria a necessidade de adequá-los, classificá-los e inseri-los no contexto da atividade turística, tornando um fator de desenvolvimento social, atendendo os princípios gerais da atividade econômica, conforme discorre a Constituição Federal em seu artigo 170. Desta forma, propôs a revisão e a adequação da minuta do Decreto-Lei que inicialmente destaca o termo “alojamento” como sendo a melhor expressão para substituir o termo “lodge”. (AMAZONASTUR, 2009).

O desencontro de informações tanto no âmbito federal quanto estadual sobre a hotelaria de floresta acaba por gerar duplicidade de dados que dificultam o ordenamento e planejamento desses empreendimentos, por conseguinte sua futura classificação. O exemplo vem na consulta dos meios de hospedagens listados no CADASTUR⁴ disponibilizado no Ministério do Turismo onde os alojamentos de floresta estão classificados apenas como meio de hospedagem se misturando aos hotéis urbanos. O interessante é observar a dicotomia entre as instâncias governamentais de turismo no âmbito federal e estadual, pois a Amazonastur⁵ não adota a nomenclatura de

² Mandatório (obrigado ter o requisito).

³ Eletivo (não obrigatório).

⁴ CADASTUR é um sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo. Executado pelo Ministério do Turismo, em parceria com os Órgãos Oficiais de Turismo nos 26 Estados do Brasil e no Distrito Federal, permite o acesso a diferentes dados sobre os Prestadores de Serviços Turísticos cadastrados.

⁵ Empresa Estadual de Turismo, secretaria de estado que tem por responsabilidade planejar o turismo no Amazonas.

“ALOJAMENTO DE FLORESTA”⁶ e sim “HOTÉIS DE FLORESTA”, além do que no site da Amazonastur estão listados somente 13 empreendimentos hoteleiros classificados como hotéis de floresta. Outro aspecto que corrobora para essa falta de unicidade é a quantidade de hotéis de selva (1ª definição de alojamentos de floresta) da Região Metropolitana de Manaus apresentada por Costa Novo (2011), conforme quadro 01:

Quadro 01: Alojamento cadastrados junto aos órgãos oficiais e entidades de classe

MUNICÍPIOS DA RMM ⁷	AMAZONASTUR	CADASTUR	AHSAB ⁸
Careiro da Várzea	2	0	0
Irlanduba	3	4	6
Itacoatiara	1	1	6
Manacapuru	2	1	1
Manaus	4	7	6
Novo Airão	1	1	2
Presidente Figueiredo	3	1	3
Rio Preto da Eva	1	0	3
TOTAL	17	15	27

Fonte: RAMOS, 2012.

De acordo com a Associação da Hotelaria de Selva da Amazônia Brasileira, dos 62 municípios do estado do Amazonas, apenas 16 possuem esses tipos de empreendimentos e nem todos possuem cadastro na Amazonastur e no Ministério do Turismo.

Ressalta-se que no mundo inteiro a expressão “hotel” traduz hospedagem urbana, enquanto “lodge” significa hospedagem em locais afastados dos centros urbanos e que nem sempre são dotados de todos os componentes dos hotéis de cidade, como energia elétrica, frigobar, ar-condicionado, secador de cabelo, estacionamento, internet, etc. A exemplo desse tipo de acomodação no mundo tem-se como exemplo os lodges localizados na Costa Rica. Trata-se de um país extremamente diversificado na paisagem, flora e fauna, devido, em grande parte, à geografia, já que constitui uma ponte entre dois continentes, comportando a transição de espécies entre a América do Norte e América do Sul. De acordo com Definition of Sustainable Tourism, CST, 1997 a Costa Rica Turismo - TIC classifica acomodações de acordo com um sistema de ponto 5 ("estrelas"), que foi desenvolvido em 1998 em colaboração com o "Menlo Consulting Group" dos EUA. O sistema de classificação é baseado em um catálogo detalhado de critérios de avaliação. A menor pontuação é de 1 estrela, mais 5 estrelas. Enquanto que os hotéis podem






⁶ Definida em 2011 em uma reunião entre Ministério do Turismo, Amazonastur, empresários do setor dos meios de hospedagem urbanos e rurais, universidades e entidades com interesse no assunto.

⁷ Região Metropolitana de Manaus.

⁸ Associação da Hotelaria de Selva da Amazônia Brasileira.

receber uma pontuação máxima de 5 estrelas, pousadas rurais, podem receber um máximo de 3 estrelas. Essas estrelas recebem o nome de “FOLHAS VERDES”, a cada pontuação as estrelas são transformadas em folhas verdes, demonstrado na tabela 01 abaixo:

Tabela 01. For the classification of the business a scale from 1 to 5 points (green leaves) is used. The lowest score is 1 leave, the highest possible score is 5 leaves.

Classification Scale	Percentage Achieved
0	< 20%
1 	20 – 39%
2 	40 – 59%
3 	60 – 79%
4 	80 – 94%
5 	> 95%

Fonte: http://adventurecostarica.com/travel/costa_rica_hotels_lodges. Acessado em abril de 2010.

A NBR 15401 (2006) é de suma importância nos fundamentos teóricos desse estudo além de ser um elemento balizador para fornecer subsídios a uma futura classificação para a hotelaria de floresta. Os aspectos tratados como requisito dessa norma (Sistema de Gestão da Sustentabilidade em Meios de Hospedagem) são aspectos norteadores e fundamentais para que um alojamento de floresta seja implantado em uma comunidade ou município, principalmente em função da relevância na adoção dos princípios do turismo sustentável para esse tipo de empreendimento que ocasiona, em sua maioria, impactos socioculturais, econômicos e ambientais. Tal norma, NBR/15401, é produzida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e a Comissão de Estudo de Turismo Sustentável. Ela tem o objetivo de estabelecer diretrizes para uma gestão sustentável em empreendimentos hoteleiros e especificar critérios mínimos de desempenho relativos à sustentabilidade para o turismo. Este sistema proporciona uma base para o alcance do desempenho sustentável dos empreendimentos (urbanos ou rurais) e a sua manutenção. Ele reúne e soma-se aos demais modelos de sistemas de gestão estabelecidos, dentre eles cita-se a NBR ISO 9001 (sistema de gestão da qualidade) e a NBR ISO 14001 (sistema de gestão ambiental). Portanto, a NBR 15401 (2006) tem como propósito principal normalizar os aspectos do sistema de gestão do empreendimento que constituem fatores-chave da sustentabilidade, buscando controlar os impactos ambientais no meio natural bem como elencar os resultados que irão propiciar ao empreendimento. Convém salientar, que a abordagem da normalização da sustentabilidade no turismo e sua possibilidade de implementar um sistema de certificação dos empreendimentos são oriundas das dimensões da sustentabilidade (ambiental, sociocultural e econômica). O estabelecimento desses requisitos para os meios de hospedagem

dispostos nesta norma possibilitam o gestor planejar e operar as suas atividades de acordo com os princípios estabelecidos para o turismo sustentável, aplicada a todos os tipos e portes de organizações e para adequar-se a diferentes condições geográficas, culturais e sociais, mas com atenção particular à realidade e à aplicabilidade às pequenas e médias empresas. O quadro 02 apresenta, de forma resumida, os princípios, sistema de gestão e requisitos da supracitada norma:

Quadro 02: Resumo dos critérios da NBR 15401 (2006)

ASPECTOS NORTEADORES	DETALHAMENTO
Princípios do turismo sustentável	Respeitar a legislação vigente; Garantir os direitos das populações locais; Conservar o ambiente natural e sua biodiversidade; Considerar o patrimônio cultural e valores locais; Estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos; Garantir a qualidade dos produtos, processos e atitudes; Estabelecer o planejamento e a gestão responsáveis.
Sistema de Gestão da Sustentabilidade	Política de sustentabilidade; Responsabilidades da direção; Planejamento; Requisitos legais e outros requisitos; Mapeamento dos aspectos ligados à sustentabilidade; Objetivos e metas; Programas de gestão da sustentabilidade; Implementação e operação; Comunicação; Documentação do sistema de gestão; Controle de documentos; Registros; Controle operacional; Competência, conscientização e treinamento; Verificação, monitoramento e ações corretivas; Monitoramento e medição; não-conformidade e ações corretiva e preventiva; Análise crítica; Transparência, comunicação e promoção do turismo sustentável.
Requisitos ambientais	Preparação e atendimento a emergências ambientais; Áreas naturais, flora e fauna; Arquitetura e impactos da construção no local; Paisagismo; Emissões, efluentes e resíduos sólidos; Resíduos sólidos; Efluentes líquidos; Emissões para o ar (gases e ruído); Eficiência energética; Conservação e gestão do uso de água; Seleção e uso de insumos.
Requisitos socioculturais	Comunidades locais; Trabalho e renda; Trabalhadores das comunidades locais ou regionais; Estímulo às atividades complementares às operações do empreendimento; Condições de trabalho; Aspectos culturais; Saúde e educação e Populações tradicionais.
Requisitos econômicos	Viabilidade econômica do empreendimento; Qualidade e satisfação dos clientes; Saúde e segurança dos clientes e no trabalho.

Fonte: RAMOS, 2012.

Esta norma constitui-se numa referência para os empreendimentos turísticos implementarem e manterem consistentemente práticas que contribuam para o objetivo maior do turismo sustentável, mesmo que não alcancem ainda a Certificação em Turismo Sustentável, em desenvolvimento e consolidação no Brasil.

Ao se estabelecer um sistema de classificação em qualquer meio de hospedagem, seja ele urbano ou rural, o turista e o empreendimento passam a ter parâmetros de controle de qualidade bem como adequação da estrutura do empreendimento em função das necessidades do cliente, servindo inclusive como diferencial na escolha do meio de hospedagem. Percebe-se, então, a necessidade de classificação para os alojamentos de floresta no Estado do Amazonas, onde esse modelo poderá servir de exemplo para os demais alojamentos no país, que possuem as mesmas características. E ainda como uma ferramenta de estratégia competitiva diante de outros destinos turísticos concorrentes e, sobretudo, na possibilidade de expansão, organização e melhoria na

qualidade dos serviços prestados por esse segmento, que possui especificidades destacadas no mundo e no Brasil, ultrapassando o conceito de integrante da oferta turística, passando a ter também a condição de atrativo turístico no Amazonas.

3 A importância dos Alojamentos de Floresta para o Amazonas no contexto turístico

Uma das principais reservas de biodiversidade do mundo, a floresta amazônica ocupa 92% da área territorial do Estado, na qual, estima-se, que vivem 250 espécies de mamíferos, de 2 mil espécies de peixes e 1,1 mil de pássaros. No Amazonas se encontra a maior população indígena do Brasil, 28% do total (AMAZONASTUR, 2008). Localizado no coração da maior floresta no mundo, o Amazonas é o maior Estado do Brasil, tem uma das maiores e variadas biodiversidades do planeta, e sempre está chamando a atenção de organizações não-governamentais e ecologistas que lutam para desenvolvimento econômico e regional sem afetar este ecossistema sem igual.

De acordo com a Associação da Hotelaria de Selva da Amazônia Brasileira – AHS (2011), o Estado do Amazonas é o pioneiro da Hotelaria de Selva no Brasil. Os primeiros lodges e hotéis de selva na Amazônia Brasileira datam do início dos anos 70/80 de onde surgiram para atender a curiosidade da comunidade internacional, notadamente a comunidade européia, ávidas em conhecer a exuberância de sua mata tropical e que a cada ano desperta o interesse em sua rica biodiversidade, desenvolvendo produtos turísticos e hoteleiros específicos de selva para turistas, ecoturistas, pesquisadores, cientistas e que até então careciam de melhores estruturas de serviços, desconhecidos do segmento turístico-hoteleiro no Brasil. Isso ocasionou o surgimento de novos empreendimentos hoteleiros a se especializarem no oferecimento de serviços como transporte turístico aéreo e fluvial, de pensão completa, guias especializados e atividades como passeios fluviais, focagem de jacarés, caminhada e visita a tribos indígenas ou ribeirinhos (AHS,2011).

O Estado do Amazonas possui vocação para o desenvolvimento dos meios de hospedagem em meio natural. A classificação desses empreendimentos hoteleiros tem como base os aspectos construtivos, serviços oferecidos e a responsabilidade ambiental que cada alojamento desenvolve. Conforme princípios construtivos regionais, os alojamentos de floresta adotam tipologias arquitetônicas baseadas na cultura ribeirinha, podendo ser estruturadas por palafitas, flutuantes e habitações de terra firme, podendo ser um misto de cada uma delas. Dessa forma, tais empreendimentos acabam usando, mesmo que seja indiretamente, essas estruturas como um diferencial competitivo no mercado.

As características regionais da paisagem amazônica condicionam um comportamento contemplativo, singular e único se comparado a outros lugares do mundo. Fazendo o ser humano absorver com rigor, sua determinação de domínio e aproveitamento das riquezas da hiléia⁹ que se afigura um atrevimento inútil quando não respeitados os aspectos de sustentabilidade sociocultural e ambiental (AHS, 2011). Segundo dados dos indicadores de turismo elaborado pela

⁹ A **hiléia** Amazônica possui o maior banco genético da Terra, ou seja, é uma área de grande biodiversidade.

Amazonastur (2011), a atividade turística no Amazonas apresentou crescimento ao longo dos últimos anos. Entre o ano de 2003 a 2011, foram recebidos cerca de 4.238.418 turistas, levando em consideração a quantidade de hóspedes da hotelaria urbana e hotelaria de selva, o fluxo de turistas dos cruzeiros marítimos e turistas registrados na temporada de pesca esportiva. Em 2011, houve um volume de 755.058 turistas, que supera a quantidade de fluxo de 2010, que foi de 675.713 turistas, demonstrando um crescimento de 12%. Com relação à hotelaria de floresta (nomenclatura adotada pela Amazonastur) no Estado do Amazonas, segundo o BOH (Boletim de Ocupação Hoteleira), o volume de turistas registrado na Hotelaria de Floresta, no período compreendido entre 2003 e 2011, foi de 278.775. Em 2011 foi registrado um volume 50.585 turistas, superando o fluxo do ano anterior de 43.786 (AMAZONASTUR, 2011).

Dentre os tipos de equipamentos turísticos oferecidos na região amazônica, o alojamento de floresta foi escolhido como eixo principal da análise que este estudo desenvolve, pois concentra a capacidade de maximizar os impactos positivos da atividade turística. Esta análise preocupa-se com a inter-relação estabelecida entre hotéis e hóspedes com o meio ambiente e a população local, pois dentre outros aspectos, é função dos alojamentos de floresta promover esta autêntica integração. Evidenciou-se que os alojamentos de floresta podem contribuir significativamente com a consolidação do turismo no Estado do Amazonas, uma vez que os mesmos proporcionam uma melhoria na qualidade de vida, desenvolvimento econômico das comunidades envolvidas (a exemplo as visitas nas comunidades onde os caboclos podem vender seu artesanato aos turistas bem como a participação dos comunitários como camareiras, cozinheiras, pilotando os barcos, entre outros, nos alojamentos) e principalmente contribuem com a conservação do meio ambiente, respeitando, por conseguinte, o tripé da sustentabilidade.

4 Amazon Fish, Amazon Lodge e Malocas: Um estudo comparativo na formulação de subsídios para uma classificação hoteleira.

Os alojamentos de floresta pesquisados encontram-se localizados na floresta amazônica e, portanto, submetidos a todos os seus sistemas naturais, como por exemplo, as cheias e as vazantes dos rios. Caso o equipamento não conserve o meio ambiente ao seu redor, mantendo uma relação de respeito com a natureza, sua essência enquanto alojamento de floresta se esgota. Nesta mesma linha de raciocínio, o respeito para com a natureza inclui em contrapartida, as comunidades locais, pois estas dependem da exploração dos recursos naturais para a sua subsistência, assim, qualquer alteração no meio ambiente afetará a vida destas pessoas.

À luz dos conceitos teóricos, adotados neste estudo, foram contrapostos os dados obtidos na pesquisa de campo a fim de apresentar o universo tipológico dos alojamentos de floresta e a necessidade de um modelo de classificação específica para este segmento. No primeiro momento foi pesquisado o alojamento Amazon Fish, devido sua localização a acessibilidade às informações junto ao gestor, além de características peculiares do empreendimento. Na sequência tem-se o Amazon Village Jungle Lodge, sendo este o pioneiro a receber a classificação da Embratur em 1980 e tendo em seu gestor um empresário participativo e atuante na organização do setor. E por fim

Malocas Jungle Lodge localizado no município de Rio Preto da Eva, com um forte da atuação da sua gestora nas políticas do segmento. Convém salientar, que os gestores do Amazon Village e Malocas fizeram parte da última reunião ocorrida no ano de 2010 na cidade de Manaus organizada pelo MTUR em parceria com a Amazonastur com a finalidade de discutir uma possível classificação para os alojamentos de floresta.

4.1 Amazon Fish: contexto e particularidades

O Amazonfish, primeiro alojamento de selva no Amazonas que, parte de sua estrutura, está flutuando por garrafas de pet. Está localizado no município de Iranduba, a 10km de Manaus ou 15 min pela travessia do Rio Negro. Com acesso por via fluvial e terrestre, possui infraestrutura para receber carro, lanchas, barco regional, helicóptero e hidroavião. Segundo Moisés Bichara (2012), o empreendimento teve como atividade inicial a piscicultura, mas devido a inviabilidade financeira para o cultivo e manutenção desta atividade resolveu mudar de ramo, foi aí que entrou no mercado de turismo, primeiro com o restaurante depois com o alojamento.

O referido hotel é conhecido pelo trabalho de reciclagem (reaproveitamento) que é feito diariamente, seus resíduos são reaproveitados, tais como: PETS; Alumínio, etc. A escolha das garrafas PET no uso da estrutura flutuante dos chalés, alertou para as possibilidades de usar outros materiais recicláveis ou reaproveitáveis, aproveitando ao máximo aquilo que para algumas empresas são considerados lixo ou refugo, tal pensamento inspirou o delineamento do slogan da empresa: “Tornando o lixo um Luxo”. Além dessas alternativas econômicas, pois o reaproveitamento desses materiais sejam garrafas Pets, tintas ou vidros, gera uma grande economia para o empreendimento no que diz respeito à construção e manutenção. Aquilo que o empreendedor entendeu como estratégia de negócio acabou por lhe dar reconhecimento nacional e internacional no que tange a práticas voltadas a sustentabilidade ambiental. Dentre os materiais que existe no alojamento, boa parte é reciclável e reaproveitável. O proprietário não considera seu empreendimento ecológico, mas sabe que as atitudes tomadas por ele na concepção e manutenção do mesmo, contribuíram para a diminuição ou pelo menos o destino correto dos resíduos e conseqüentemente para a natureza, o que o tornou uma referência, inclusive educativa para os universitários da região. As principais atividades de lazer e serviços oferecidos aos turistas são traslado in/out, tirolesa, caiaque, pescaria (com equipamento próprio), alimentar os peixes (ração cedida pelo alojamento) escalada, salto livre, ponte suspensa e banho no rio com os peixes

As instalações do empreendimento têm a capacidade para atender 100 pessoas na praia, distribuídos em 19 barracas e 24 pessoas nos apartamentos/chalés, um redódromo flutuante, onde ficam as redes para o usuário relaxar e ter um contato direto com a natureza. Possui uma infraestrutura de bar, cozinha, viveiro de peixe, equipamentos para pesca, 10 caiaques, tirolesa, iceberg, uma horta flutuante, WC e vestuários masculino e feminino. Disponibiliza também um auditório com capacidade para receber 100 pessoas, com acesso à praia, em um ambiente com

vista para o Rio Negro, no qual podem ser realizados eventos como palestras, reuniões, festas corporativas e particulares.

O Amazonfish funciona de janeiro a dezembro, de segunda a domingo, com uma média de 300 a 400 pessoas ao mês (praia e chalés), somente com reserva. Em função da capacidade de instalação do empreendimento, o cliente precisa fazer a reserva com no mínimo 24 horas de antecedência, imprimindo uma personalização no atendimento através da atenção dada na maioria das vezes pelo próprio proprietário. O proprietário quando questionado sobre a importância do alojamento de floresta como produto principal na promoção do destino Amazonas, afirma que os empreendimentos existentes no mercado referente aos alojamentos de floresta ainda é muito fraco e não desperta interesse a ponto de promover o estado como destino turístico. Todas as ações são feitas por iniciativa própria do gestor, tendo sempre como norteador de suas ideias e planejamento, a demanda que os clientes apresentam, pois é o próprio gestor que os atende, sendo este, mais um dos diferenciais de seu produto.

O gestor desconhece o assunto classificação do alojamento de floresta, informou que nunca foi convidado ou convocado a participar das reuniões, embora seu empreendimento seja referência no quesito sustentabilidade, inclusive com vários prêmios ganhos. Segundo o entrevistado estava tomando ciência do tema, naquele momento da pesquisa e que se pudesse escolher o tipo de classificação, ele pensa que se enquadraria melhor no tipo "Pousada Lodge Familiar". No que se refere ao novo modelo de classificação, o gestor não pode opinar uma vez que o mesmo desconhece o assunto, mas afirmou que não existe envolvimento e nem união por parte do trade turístico¹⁰. O gestor acredita ser extremamente importante uma classificação específica para este segmento, pois tal ferramenta dará uma seriedade, formalidade a mais para seu empreendimento e o mais importante passará de forma explícita e documental a qualidade de seus serviços prestados, garantindo desta maneira a satisfação, segurança e o retorno do turista.

4.2 Amazon Village Jungle Lodge: caracterização e sua especificidade

O Amazon Village Jungle Lodge está localizado a 30km (18.75 milhas) de Manaus, nos bancos do lago Puraquequara. O acesso ao hotel é feito somente por via fluvial, a partir do porto do CEASA, e a duração da viagem é variável, de duas horas até três horas, dependendo do barco utilizado, durante a viagem os turistas tem a oportunidade de conhecer um dos maiores atrativos naturais do estado, o Encontro das Águas e algumas comunidades do seu entorno. No antigo sistema de classificação hoteleira da EMBRATUR que regulamentava os tipos de meios de hospedagem de turismo em ambientes naturais ou ecológicos, não mais vigente, o Amazon Village Jungle Lodge era classificado na categoria Ecológico Especial.

A grande maioria, 90%, do público que se hospeda no Amazon Village Jungle Lodge é composta por estrangeiros, Austríacos, Alemães, Canadenses, Franceses e Italianos que

¹⁰ São organizações privadas e governamentais atuantes no setor de "Turismo e Eventos" como os Hotéis, Agências de Viagens especializadas em Congressos e Transportadoras (EMBRATUR, 1995).

permanecem em média três (3) dias no empreendimento. A média de ocupação anual é distribuída da seguinte forma: com 70% a 90% de ocupação nos meses de agosto e setembro e com a menor taxa, de 5% a 10% nos meses de maio e junho. A venda dos pacotes é realizada através de operadoras de turismo e através de site na rede mundial – internet.

Os pacotes oferecidos pelo Amazon Village Jungle Lodge, variam de 2 dias e 1 noite até 4 dias e 3 noites. Os preços¹¹ destes pacotes variam entre R\$ 584,00 a R\$ 1.221,00. Estão inclusos no pacote do hotel: hospedagem; 3 refeições – café da manhã, almoço e jantar, traslado in/out em barco regional partindo do porto do Ceasa; excursões oferecidas de acordo com o pacote escolhido; serviço de guias durante os passeios.

As atividades de lazer oferecidas pelo empreendimento contemplam os seguintes passeios: encontro das águas, caminhada na floresta, focagem de jacaré, passeio de canoa pelos igapós, visita a comunidade de caboclo, caminha na floresta com demonstrativo de sobrevivência na selva, piquenique, pescaria e ainda podem visitar a reserva militar que se localiza no entorno do hotel. O material utilizado na construção do hotel é madeira, palha¹², alvenaria, cavaco e cerâmica. O empreendimento tem capacidade para hospedar 90 pessoas. O hotel oferece 45 unidades habitacionais distribuídos em módulos de 2 apartamentos cada, equipados com camas de solteiro ou de casal, ventilador, mesa de apoio e cadeira, cabides, banheiro, vela e fósforo, uma vez que o empreendimento não possui energia elétrica, a geração de energia se dá por meio de baterias de 12W. O abastecimento de água é feito através do rio. A área social está instalada no chapéu de palha principal do empreendimento, no qual localiza-se: a recepção, o salão do restaurante com capacidade para 100 pessoas aproximadamente, o bar, a área de lazer e a mini biblioteca. Em volta desse chapéu de palha estão dispostas canoas¹³ com uma variedade de frutas regionais para que o hóspede possa se deliciar. Também estão instaladas uma churrasqueira, a cozinha e o segundo restaurante com capacidade para atender 60 pessoas. As refeições, servidas no Lodge são compostas por pratos da cozinha brasileira e alguns pratos típicos da região, principalmente aqueles preparados à base de peixes como tucunaré, tambaqui e matrinxã, por exemplo. O hóspede tem à sua disposição água quente, café, chá e chocolate. Outras bebidas são cobradas à parte.

Como infraestrutura de transporte o empreendimento possui três canoas com capacidade para 12 pessoas, o barco regional para realizar o transporte do porto do Ceasa até o hotel e hotel porto é terceirizado. Dos 27 funcionários que exercem funções operacionais no hotel 16 são todos oriundos da comunidade São Sebastião e o restante são oriundos de Manaus e cumprem o regime de trabalho estipulado da seguinte forma: 25 dias no empreendimento e 5 dias de folga em Manaus. O restante são contratos temporários de acordo com a demanda. Os guias que estavam

¹¹ As tarifas são referentes ao dia 24 de julho de 2012 e convertida em real utilizando o câmbio do dia; US\$ 1,96 = R\$ 2,01.

¹² Material típico da região, de origem indígena.

¹³ Transporte típico da região.

trabalhando no empreendimento, durante a visita eram bilíngues e trabalham no sistema de *freelancers*.

Em relação a cuidados ambientais, o empreendimento utiliza água proveniente do rio; os efluentes são depositados em uma fossa séptica¹⁴, o lixo é ensacado e enviado para Manaus. A energia utilizada é proveniente de bateria de 12W, que é acionada a partir das 18h:30min até aproximadamente 07 horas da manhã seguinte. Durante o jantar é utilizado várias lamparinas e velas, tornando o lugar charmoso.

Com relação à importância dos alojamentos de floresta na promoção do destino Amazonas, o gestor ressalta que após a decadência do turismo de compras, o que passou a sustentar o mercado turístico do estado foi o apelo à natureza e sendo os alojamentos de floresta produtos/equipamentos inseridos nesse contexto, o mesmo acredita que se trabalhados de maneira correta a questão dos impostos, a circulação de produtos (alimentos e bebidas) que abastecem os alojamentos, um marketing direcionado a natureza exuberante que a Amazônia possui, desta forma, com certeza, os alojamentos de floresta passarão a representar uma significativa importância na promoção do destino Amazonas.

A fiscalização nesses empreendimentos, segundo o proprietário se dá de forma parcial, realizada somente por órgãos ambientais. A relação do gestor com tais órgãos é complicada, aos olhos do mesmo, pela falta de continuidade inclusive dos gestores desses órgãos, uma vez que a cada mudança de governo há mudança desses gestores, e conseqüentemente acontecem novas exigências, tornando desta maneira uma relação desagradável e não saudável.

O MTUR não deu seqüência ao sistema de classificação específica para os alojamentos de floresta. A AHS é inoperante e cada gestor hoteleiro age por conta própria resultando no não fortalecimento do grupo. Os alojamentos de floresta empreendidos hoje no estado do Amazonas não se adequam ao sistema de classificação proposto pelo MTUR, que na visão do gestor, não se preocupou em fazer um estudo minucioso sobre a região analisando suas características inóspitas. Quanto ao envolvimento do trade turístico, o gestor afirma que são poucos os que se comprometem com a causa.

Como sugestão de classificação, o empresário diz ter total autonomia para isso, uma vez que seu empreendimento foi um dos primeiros a receber a classificação quando na década de 80 a EMBRATUR¹⁵ realizava a classificação específica desses empreendimentos, na época o Amazon Village Jungle Lodge foi classificado como Ecológico Especial. O gestor ainda sugere como classificação os tipos Stands, Stand Ecológico e Ecológico Especial. Quanto a importância da classificação para oferecer um serviço de melhor qualidade, o empresário afirma que para seu empreendimento não faz falta, é irrelevante. Na opinião dele, o que precisa é ter uma padronização quanto a prestação dos serviços.

4.3 Malocas Jungle Lodge: uma apresentação de suas características

¹⁴ Termo utilizado pelo funcionário que cedeu a entrevista.

¹⁵ EMBRATUR – Empresa Brasileira de Turismo.

O Malocas Jungle Logde está localizado em plena floresta, as margens do Rio Preto, o acesso só é possível por meio fluvial. Na cidade do Rio Preto da Eva, embarca-se um bote com motor de popa (25hp ou 40hp) descendo o Rio Preto por aproximadamente 1h30min em direção ao rio Amazonas. No antigo sistema de classificação hoteleira da EMBRATUR que regulamentava os tipos de meios de hospedagem de turismo em ambientes naturais ou ecológicos, não mais vigente, o Malocas Jungle Lodge era classificado na categoria Rústico. Faz parte dos alojamentos de floresta pioneiros na Amazônia e no Brasil, criado em 1992, tem como base o turismo ecológico, buscando operar sempre com respeito ao meio ambiente e a comunidade local. O início das atividades foi focado no público europeu, impulsionados por sua grande preocupação com a preservação da Amazônia. No decorrer dos anos e em virtude do crescimento das atividades turísticas do empreendimento, se diversificou o público visitante, passando a receber de outros continentes bem como público doméstico.

A escolha da instalação do empreendimento no baixo Rio Preto da Eva se deu por sua proximidade com Manaus e sua floresta primária e densa. Toda a organização e execução das atividades são realizadas pelo empreendimento. O Malocas foi construído em uma área aberta (praia) evitando desta maneira o desmatamento para sua construção. Esta mesma área é utilizada para o lazer dos hóspedes. Na atualidade a maioria, 70% do público que se hospeda no Malocas é composta por estrangeiros – Holandeses, Austríacos, Alemães, Franceses e Espanhóis que permanecem em média 3 dias no empreendimento, contribuindo para uma ocupação média mensal de 65%. A venda dos pacotes do hotel é feita através de operadoras de turismo e através de site na rede mundial – internet.

Os pacotes oferecidos pelo Malocas variam de 2 dias e 1 noite até 4 dias e 3 noites. Os preços destes pacotes variam de R\$ 480,00 a R\$ 960,00 considerando ocupação dupla nas unidades habitacionais. Estão inclusos no pacote do hotel Transporte Manaus/Malocas Jungle Lodge Guia nativo: explicações em Português ou Inglês, atividades, hospedagem, refeições, água mineral, frutas de sazão¹⁶ a vontade, excursões oferecidas de acordo com o pacote escolhido.

As atividades de lazer oferecidas pelo empreendimento contemplam os seguintes passeios: visita à casa de caboclo, passeio na natureza, dormida na floresta, pesca de piranha, focagem de jacaré, banho de rio e observação de animais. De acordo com o número de hóspedes que integram os grupos recebidos, o hotel promove a chamada “ Beach Party”, festa noturna realizada na praia em frente a oca social, onde os atores principais da apresentação são os próprios colaboradores caracterizados de guerreiros nativos contando algumas das centenas de lendas folclóricas existente na culta amazônica.

A estrutura construtiva do hotel é feita no formato de uma oca¹⁷ de madeira, palha e alvenaria. O empreendimento tem a capacidade para hospedar 30 pessoas. O empreendimento oferece 12 unidades habitacionais duplas, 1 unidade habitacional triplo e 1 suíte para casais em

¹⁶ Frutas regionais da época.

¹⁷ Oca: cabanas ou palhoça de índios.

lua de mel, todos equipados com camas de solteiro e ou de casal, estante de apoio, cabide e banheiro. A área social do Malocas está instalada na oca principal do empreendimento, no qual localiza-se: o salão do restaurante com capacidade para cinquenta pessoas aproximadamente, a cozinha e recepção. Em volta desta oca está uma grande área ao ar livre com acesso ao rio onde os turistas podem banhar-se. As refeições, servidas no Malocas são compostas por pratos simples da cozinha brasileira e alguns pratos típicos da região, principalmente aqueles preparados à base de peixes como tucunaré, matrinxã, piranha, por exemplo. Como infraestrutura de transporte, o empreendimento possui um carro para transportar os turistas até o município de Rio Preto da Eva e possui uma canoa com capacidade para doze pessoas para conduzi-los até o hotel, quando há necessidade de mais canoas, este é terceirizado.

Os funcionários que exercem funções operacionais no hotel são oriundos da cidade de Manaus e cumprem o regime de trabalho que é estipulado da seguinte forma: 25 dias no empreendimento e 5 dias de folga em Manaus. O hotel empregava 4 funcionários fixos, sendo 1 cozinheiro e 1 responsável geral pelo hotel, 3 auxiliares de cozinha e responsáveis pela arrumação das unidades habitacionais, limpeza geral do empreendimento comuns. Os guias que estavam trabalhando no empreendimento, durante o período da visita, eram na maioria certificados, sendo todos bilíngues e com regime de trabalho *free-lancers*. Os funcionários possuem alojamento próprio.

Em relação aos cuidados ambientais, o empreendimento utiliza água proveniente de poço artesiano; os efluentes são depositados em fossa “biológica”, o lixo é seletivo e o que não é orgânico é ensacado e levado para Manaus. A energia utilizada na cozinha é proveniente de energia solar, para o restante do empreendimento, como as unidades habitacionais, somente luz de vela. A responsável pelo empreendimento informou que estava planejada a ampliação da área construída e que se pretendia construir uma unidade habitacional específica para portadores de necessidades especiais. Quando questionada sobre a importância do Alojamento de Floresta na promoção destino Amazonas, a gestora, considera que esse produto “alojamento de floresta” é mais importante que a Zona Franca, do que o turismo de compras, afinal com o exercício da atividade, há uma preocupação com o meio ambiente, ou seja, com a sustentabilidade desse ambiente. Por exemplo: “o caboclo que antes derrubava as árvores, são os mesmos que guiam e mostram essas árvores que eles iriam derrubar”.

A fiscalização é vista, pela gestora do alojamento como punição e não prevenção. Gostaria de ter um apoio maior dos órgãos fiscalizadores, ao invés de punir deveriam prevenir, dizer como fazer antes de serem cometidos os erros. Depois da última reunião realizada no ano de 2010 pelo MTUR sobre a classificação específica para os alojamentos de floresta, não houve mais nenhum manifesto por parte do órgão citado com relação a este assunto. Em relação ao tipo de classificação proposta pelo MTUR para os alojamentos de floresta, a mesma não se adequa para a realidade Amazonas por conta de várias especificidades existentes em sua construção, local empreendido e comunidade no entorno. Infelizmente os gestores trabalham sozinhos, não há uma

união do trade. Na opinião da gestora do Malocas, as tipologias mais adequadas/apropriadas para os alojamentos de floresta a título de sistema de classificação seria: Rústico, Luxo e Luxo Superior.

5 Considerações Finais

Compreende-se que empreendimentos de selva ou como são reconhecidos oficialmente alojamento de floresta são estabelecimentos fixos, localizados nas margens dos rios, lagos ou em terra firme. Logo estes, procuram promover uma interação do homem com a natureza e, por essa razão se difere da hotelaria urbana, os quais possuem um sistema de classificação para poder garantir a qualidade dos serviços. Em 2010, o Ministério do Turismo e a Sociedade Brasileira de Metrologia e Sociedade Civil, publicaram o novo sistema de classificação da hotelaria urbana, onde o mesmo é um instrumento reconhecido oficialmente para divulgar informações claras e objetivas sobre os meios de hospedagem, sendo importante mecanismo de comunicação com o mercado e o modo mais adequado para o consumidor escolher quais os meios de hospedagem deseja utilizar. Percebeu-se que nos dias atuais, no estado do Amazonas e no Brasil, não existe uma classificação específica para a hotelaria de floresta, uma vez que a mesma se difere da hotelaria urbana, tanto pela sua estrutura, serviços ofertados quanto pelo seu espaço geográfico empreendido, havendo uma necessidade de perdurar os recursos naturais existentes ao seu entorno. Diante do exposto, reafirmamos a proposta deste estudo em reconhecer a importância da classificação para os alojamentos de floresta no Estado do Amazonas. Toda construção do trabalho esteve pautada na importância de um Sistema de Classificação específico para os Alojamentos de Floresta, sendo este uma ferramenta que mensurará a qualidade dos serviços ofertados pelos empreendimentos de floresta.

Todo cenário natural do Amazonas onde os alojamentos estão empreendidos são os grandes incentivadores para propagação do turismo de natureza na região. Sendo relevante estudar a prática da atividade turística nos alojamentos de floresta do Amazonas. Com base na classificação do segmento hoteleiro e em meio aos resultados obtidos, é possível elencar alguns princípios norteadores para uma futura classificação, são eles:

- a) Os alojamentos visitados possuem diversas características semelhantes entre si: em todos os pacotes estão inclusos – alojamento, atividades de lazer definidas no programa escolhido previamente, serviço de guias, alimentação e transporte até o centro urbano mais próximo; as refeições oferecidas são elaboradas priorizando pratos da culinária brasileira e pratos típicos da Amazônia, principalmente a base de peixe; dois empreendimentos oferecem como atividade de lazer – focagem de jacaré, visita a casa de caboclos, caminhada na floresta, pescaria, passeios por igarapés e igapós. No caso dos hotéis visitados, Amazon Fish, Amazon Village Jungle Lodge e Malocas Jungle Lodge, possuem localização, projeto arquitetônico, infraestrutura e qualidade na prestação dos serviços bem distintos, critérios esses que podem diferenciar um empreendimento do outro;

- b) As tipologias e as classificações existentes em nível internacional não podem ser parâmetro de comparação para o Estado do Amazonas devido à localização em que os alojamentos se encontram, pois no Amazonas existem subtipos de vegetação associadas à hidrografia, compondo diversas paisagens a serem contempladas. A distância do centro urbano mais próximo pode segmentar o público à medida que alguns turistas preferem não ficar tão distantes destes centros urbanos por uma questão de segurança, ao passo que outros, na sua maioria, preferem estar o mais distante possível, buscando uma experiência mais intensa e única;
- c) Constatou-se através do levantamento histórico que em 1991 ocorreu à primeira classificação específica para os alojamentos de floresta realizada pela EMBRATUR, que classificou na época, apenas três (3) dos 10 alojamentos existentes. Dentre a classificação estava às tipologias Ecológica e Ecológica Especiais;

Ainda há necessidade de se comprovar a importância de uma classificação para o segmento alojamento de floresta, cujo o apelo natural é marca mais forte do Estado do Amazonas e de seus municípios indutores da atividade turística. Aliando a potencialidade natural aos equipamentos empreendidos na floresta, o turista pode alcançar uma experiência singular e o destino alcançar uma diferenciação frente aos seus concorrentes, corroborada com a qualidade na prestação de serviços nos alojamentos podem ajudar na formatação de um produto de excelência dentro do Estado do Amazonas. Reforça-se, ainda, que a finalidade desta pesquisa não é a proposta de uma classificação, mas sim a possibilidade de se pensar, através das características peculiares dos alojamentos descritos, o quão é importante e estratégico a classificação para este segmento, para no futuro implementar um Sistema de Classificação específica para os Alojamentos de Floresta do Estado do Amazonas.

O Ministério do Turismo precisa se aproximar das realidades regionais, só assim teremos uma perspectiva de uma formulação criteriosa de um Sistema Brasileiro de Classificação dos Alojamentos de Floresta, o que suscita a criação de uma matriz mais dinâmica e específica que respeite as particularidades locais e seus aspectos construtivos promovendo a concorrência e a qualificação da infraestrutura física e humana nos alojamentos de floresta já existentes e os que serão implantados. Desta forma, todo o trade turístico compreenderá a importância do mesmo, auxiliando na formulação das políticas públicas de turismo no âmbito regional por meio do planejamento e do ordenamento do uso das áreas com vocação para a prática do turismo, buscando garantir a qualidade ambiental das destinações turísticas no estado do Amazonas bem como beneficiando e otimizando as atividades socioeconômicas para as comunidades do entorno.

Referências

AMAZONASTUR. **Cenário do turismo no Amazonas: Reunião na Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas**. Manaus, 2011. 47 slides, color.

ASSOCIAÇÃO DA HOTELARIA DE SELVA DA AMAZÔNIA BRASILEIRA – AHS. **Diagnóstico da Hotelaria de Selva da Amazônia**. Manaus: SEBRAE. 2011.

- CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul/RS: EDUCS, 2001.
- COSTA NOVO, Cristiane Barroncas Maciel. **Turismo de Base Comunitária na Região Metropolitana de Manaus (AM): Caracterização e Análise Crítica**. São Paulo, 2011.
- COOPER et al. **Turismo: princípios e práticas**. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- DENCKER, Ada Maneti. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. São Paulo: Futura, 1998.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO (EMBRATUR). Deliberação Normativa n. 429, 23 de abril de 2002. Disponível em: <<http://www.embratur.gov.br>>. Acesso em: 25 nov. 2004.
- INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. **Programa de Certificação em Turismo Sustentável. Guia de interpretação da norma NIH-54 meios de hospedagem**: requisitos para a sustentabilidade. Salvador 2004 – (Série Gestão do Turismo Sustentável – Meios de Hospedagem)
- MALTA, Pedro. IN. ASSOCIAÇÃO DA HOTELARIA DE SELVA DA AMAZÔNIA BRASILEIRA – AHS. **Diagnóstico da Hotelaria de Selva da Amazônia**. Manaus: SEBRAE. 2011.
- MANUAL DE MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO, jun 2011. Seção Classificação Disponível na Internet em: // www.Abih.gov.br/classificacao/manual/matriz/hoteis_classificados, acesso em 07 de junho 2011.
- MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais**. São Paulo: atlas, 2009.
- NELSON, Sherry Prince. **Ecoturismo: Práticas para o Turismo Sustentável**. Ed. Valer, 2004.
- RICCI, R. **Hotel: Gestão competitiva no século XXI: ferramentas práticas de gerenciamento aplicadas a hotelaria**. Rio de Janeiro. Qualitymark, 2002.
- TEIXEIRA, Maria Adriana Sena Bezerra. **A Prática do Turismo de Natureza em Hotéis de Selva do Estado do Amazonas e sua Relação com as ações Estratégicas da Política Nacional de Ecoturismo**. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Turismo), Universidade de Caxias do Sul, 2006.
- VIEIRA DA LUZ, Mauro Catharino (org). **Análise Setorial: a indústria hoteleira em panorama setorial**. São Paulo. Gazeta Mercantil. 1999.