



ANÁLISE DE PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS: UM ESTUDO DE CASO EM EMPRESA DO RAMO HOTELEIRO

**Larissa Raquel Barbosa de Miranda
Marcelo Paulo de Arruda²
Lais Alberto Pereira³**

RESUMO

Os impactos causados ao meio ambiente e à sociedade em geral, pelas organizações, fez com que estas começassem a apresentar uma maior preocupação a respeito das práticas adotadas em suas atividades, principalmente as que impactam diretamente o meio ambiente. Neste cenário, o ramo hoteleiro, devido à grande utilização de recursos naturais, aparece como um ramo no qual deve-se ter bastante atenção em relação as práticas sustentáveis. Com isto, este trabalho classifica-se como um estudo de caso e teve como objetivo analisar as práticas sustentáveis adotadas por um hotel na cidade de João Pessoa-PB. Verificou-se que as práticas sustentáveis realizadas pelo hotel fornecem diversos benefícios, apresentando um desempenho satisfatório nas três dimensões da sustentabilidade empresarial (ambiental, social e econômica) e que o hotel busca disseminar as práticas adotadas, visando contribuir para a propagação do Desenvolvimento Sustentável.

Palavras-chave: Práticas Sustentáveis, Sustentabilidade Empresarial, Hotelaria.

¹ Universidade Federal da Paraíba. E-mail: larissamiranda94@hotmail.com

² Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-Graduação em Ciências Contábeis UnB/UFPB/UFRN. E-mail: marcelopaulo.jp@uol.com.br

³ Universidade Federal da Paraíba. E-mail: laisalberto@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

Visto as constantes mudanças que ocorrem dentro das organizações, principalmente devido à inclusão de novas tecnologias, elas devem estar sempre atentas às práticas voltadas para o Desenvolvimento Sustentável. As corporações, como detentoras do poder econômico e político, tornam-se responsáveis pela construção do bem-estar social, tornando a sociedade mais igualitária, permitindo melhor distribuição dos recursos e reduzindo as externalidades e, principalmente, evitando impactos ambientais que possam comprometer a vida sob todas as formas (FENKER, 2012).

Nesse contexto, práticas sustentáveis empresariais são adotadas visando atingir um equilíbrio entre economia, sociedade e meio ambiente. Contudo, é oportuno indagar-se sobre diversas questões, tais como: quais práticas sustentáveis as empresas adotam? Por que são sustentáveis? Como empregar tais práticas? Muitas pesquisas seguem o viés da mensuração da sustentabilidade em empreendimentos, mas, acredita-se que exista uma forte necessidade de descrever as práticas sustentáveis adotadas.

Com isto, esta pesquisa objetiva analisar as práticas sustentáveis adotadas por uma empresa do ramo hoteleiro na cidade de João Pessoa-PB. A importância desse estudo revela-se por meio da crescente discussão sobre a implementação de práticas sustentáveis em empresas de diversos portes e segmentos. No Brasil, o tema é relativamente recente, porém ganha força devido, principalmente, à globalização, a certificação de produtos e processos e a padronização de procedimentos com relação à gestão ambiental. A presente pesquisa baseia-se numa descrição das práticas sustentáveis, analisando aspectos como motivações, barreiras e benefícios para implementação destas. O estudo reveste-se de grande relevância, pois a identificação das principais práticas adotadas por empreendimentos hoteleiros, bem como as motivações e desafios, poderão servir de subsídio para que outras empresas também se engajem no processo de consolidação das práticas sustentáveis em seus negócios.

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1. Sustentabilidade empresarial e desenvolvimento sustentável

A sustentabilidade empresarial está intrinsecamente associada ao conceito de Desenvolvimento Sustentável. Segundo Brucker, Macharis e Verbeke (2013), o Desenvolvimento Sustentável significa levar em consideração objetivos econômicos, sociais e ambientais. O Relatório Brundtland, elaborado a partir da *World Commission on Environment and Development (WCED)*, apresenta que o Desenvolvimento Sustentável é aquele que atende as necessidades do presente sem que haja prejuízo das gerações futuras satisfazerem suas necessidades (World Commission on Environment and Development, 1987).

A sustentabilidade é analisada mediante o tratamento de suas três dimensões, defendida por diversos autores, a dimensão ambiental, econômica e social, conhecido como *“triple bottom line”*. Fenker (2012) defende que a interação entre estas três dimensões, se dê de modo estruturado para que seja possível alcançar os objetivos proposto pela sustentabilidade empresarial dentro das organizações, obtendo desta forma a otimização sistêmica.

Na área ambiental, a sustentabilidade pode ser compreendida como a capacidade que o ambiente tem de se manter íntegro, frente às mutações ambientais, provenientes de transformações globais em diferentes escalas (RIBEIRO, 2002). Segundo Kranjc e Glavic (2005), a dimensão ambiental da sustentabilidade diz respeito aos impactos da empresa sobre os sistemas naturais vivos e não-vivos, incluindo ecossistemas, terra, ar e água.

Em relação a dimensão econômica, o IBGE (2010) traz que esta dimensão trata do desempenho macroeconômico e financeiro do País, dos impactos no consumo de recursos materiais, na produção e gerenciamento de resíduos e uso de energia.

A dimensão econômica da sustentabilidade empresarial está relacionada com ações realizadas pela empresa, principalmente em forma de investimentos, onde gerará retornos ou benefícios para seus *stakeholders*. Porém Munasinghe (2007) fala que muitos estudiosos argumentam que o crescimento econômico

desenfreado é insustentável e apontam limitações práticas na aplicação da regra da sustentabilidade econômica, sem as salvaguardas ambientais e sociais.

Tratando da sustentabilidade social, Dempsey et. al (2009) afirmam que esta tem de ser considerada em um contexto dinâmico, o qual irá modificar ao decorrer do tempo, sendo influenciada, principalmente, por forças externas às empresas. A dimensão social da sustentabilidade se relaciona com o meio na qual a entidade está inserida, analisando as práticas sociais adotadas por esta, visando o desenvolvimento da sociedade local e regional.

Ribeiro (2002) completa que sustentabilidade dos sistemas sociais é representada pela capacidade que esses sistemas têm de controlar os efeitos das contradições e das disputas resultantes das desigualdades entre seus membros e fala, também, que nesta dimensão analisa-se a sustentabilidade social com base nos temas de equidade social, saúde, educação, cultura e população.

2.2. Práticas sustentáveis em empreendimento hoteleiros

De acordo com De Conto (2005), os hotéis possuem um papel importante para o desenvolvimento sustentável, devendo comprometer-se a desenvolver atitudes que utilizem práticas ambientais em seus processos, tais como reduzir o uso de energia, água e materiais, entre outros e atender a legislação ambiental, no que tange ao cumprimento de medidas preventivas a ações que possam impactar o meio ambiente.

O turismo quando não devidamente planejado pode causar grandes impactos ambientais e sociais, podendo tais impactos serem combatidos mediante o emprego de práticas sustentáveis. Nesse contexto, surge o conceito de turismo sustentável, definido pela Organização Mundial de Turismo (2003) como aquele que atende às necessidades dos turistas dos dias atuais e das regiões receptoras destes, ao mesmo tempo em que protege e amplia as oportunidades para o futuro. Oportunidades estas que serão asseguradas mediante as práticas sustentáveis adotadas, fazendo com que reduzam os impactos ambientais e proporcionem retorno econômico e social.

As vantagens da adoção de práticas ambientais para a hotelaria são as seguintes: oportunidades de redução de consumo e, por consequência, os custos dos hotéis; preferência de hóspedes que levam em consideração os requisitos ambientais no momento de escolher o local onde querem se hospedar; melhoria da imagem da empresa perante seus empregados, fornecedores, clientes e demais partes interessadas; garantia de um ambiente seguro e saudável de trabalho; evitar problemas com a legislação; solução dos problemas ambientais globais e regionais; redução do consumo de água, energia e outros insumos (IHEI, 1994).

Com relação ao impacto ambiental das atividades e operação de um hotel, este é variado e complexo, abrangendo itens como: uso de água e energia, resíduos sólidos, efluentes orgânicos, emissão de CFC, descarte de resíduos e contaminação do solo e da água, entre outros (COOPER et. al, 2007). Os hotéis em busca de sustentabilidade assumem compromisso não apenas com a responsabilidade ambiental, mas também com a responsabilidade social e econômica.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Foi realizado um estudo de caso em um hotel da cidade de João Pessoa-PB, com o intuito de descrever qualitativamente e quantitativamente as práticas sustentáveis adotadas pela companhia. Inicialmente, realizou-se uma pesquisa bibliográfica, pelo fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente (GIL, 2002). Esta etapa visou proporcionar a problematização e a contextualização dos temas: gestão ambiental e práticas sustentáveis no setor hoteleiro.

Em seguida, para o levantamento das práticas sustentáveis do hotel, recorreu-se a entrevista realizada com a gestora de desenvolvimento humano.

Para análise dos dados obtidos na entrevista, utilizou-se o Método Analítico, desenvolvido por Pereira (2002), onde defende que uma diligência cuidadosa deve ser empregada na leitura e interpretação de dados de pesquisa. Segundo o método,

os procedimentos que conformam a leitura de dados na abordagem qualitativa devem contemplar pelo menos três fases: ordenação, classificação e categorização.

No início do tratamento dos dados, deverão ser explicados os estratos de leitura em que se enquadram os respectivos componentes caracterizados no estudo, procurando ordená-los. Posteriormente, deve ser feito o aprofundamento do exame no sentido de imergir nos conteúdos tematizados para identificar as percepções que surgirem, transformando-as em classificações.

E, finalmente, deve ser feito um minucioso estudo dessa leitura de modo a permitir a categorização dos dados por semelhança de conteúdo. O conceito de categoria é compreendido como o agrupamento de elementos, ideias, expressões em torno de um conceito capaz de incluir todos esses fatores. O conteúdo inserido na categoria deve ser capaz de determinar as relações conceituais presentes no estudo (PEREIRA, 2002). Dessa forma, cada estrato de leitura, ideia ou expressão é contada como uma unidade de análise, ou seja, é mais uma informação sobre a pesquisa. Os valores de cada categoria foram obtidos mediante a quantidade de informações obtidas na entrevista relacionado a tal categoria. Assim, o método analítico encontra suporte na abordagem quantitativa ao converter os núcleos de sentidos identificados em categorias quantificáveis, podendo ser empregado como método auxiliar na fundamentação das explicações da pesquisa (PEREIRA, 2002).

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

O resultado da ordenação, classificação e categorização da entrevista encontra-se na tabela 1.

TABELA 1 - CATEGORIA 1: ENVOLVIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO NA APLICAÇÃO DE PRÁTICAS AMBIENTAIS	19
SUBCATEGORIA 1.1: Hotel como sonho do investidor	3
SUBCATEGORIA 1.2: Motivação vinda do investidor	4
SUBCATEGORIA 1.3: Maior motivação da equipe – Conceito GUEST	12
CATEGORIA 2: BENEFÍCIOS OBTIDOS COM AS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS	29
SUBCATEGORIA 2.1: Benefícios socioambientais	5
SUBCATEGORIA 2.2: Benefícios financeiros	15

SUBCATEGORIA 2.3: Melhoria na qualidade dos serviços	9
CATEGORIA 3: BARREIRAS À IMPLANTAÇÃO DE PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS	86
SUBCATEGORIA 3.1: Barreira de conscientização	37
SUBCATEGORIA 3.2 Barreiras impostas pelos órgãos públicos	11
SUBCATEGORIA 3.3: Barreira econômica	38
CATEGORIA 4: CONSUMO DE ÁGUA, ENERGIA E COMBUSTÍVEIS FÓSSEIS	68
SUBCATEGORIA 4.1: Consumo de água	16
SUBCATEGORIA 4.2: Consumo de energia	7
SUBCATEGORIA 4.3: Consumo de combustíveis fósseis	4
SUBCATEGORIA 4.4: Reutilização de água da chuva e do lençol freático	7
SUBCATEGORIA 4.5: Reaproveitamento das águas cinzas	8
SUBCATEGORIA 4.6: Sistema para economia de energia	19
SUBCATEGORIA 4.7: Matriz energética da empresa	7
CATEGORIA 5: PROGRAMAS DE AÇÃO CONTÍNUA ASSOCIADA À PREVENÇÃO DE ACIDENTES, SEGURANÇA ALIMENTAR E PROTEÇÃO AMBIENTAL	49
SUBCATEGORIA 5.1: Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)	26
SUBCATEGORIA 5.2: Programa de Alimentação Segura (PAS)	23
CATEGORIA 6: PROCESSOS FORMAIS DE AVALIAÇÃO DE RESULTADOS OU DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO	22
SUBCATEGORIA 6.1: Mensuração dos impactos ambientais	13
SUBCATEGORIA 6.2: Plano de ação frente os impactos ambientais provocados pela empresa	9
CATEGORIA 7: CERTIFICAÇÃO	23
SUBCATEGORIA 7.1: ISO 14001	7
SUBCATEGORIA 7.2: Próximas metas de certificação	9
SUBCATEGORIA 7.3: Aperfeiçoamento das normas já implantadas	7
CATEGORIA 8: PROJETOS SOCIAIS	51
SUBCATEGORIA 8.1: Projetos em geral	10
SUBCATEGORIA 8.2: ONG SOS Guajirú	1
SUBCATEGORIA 8.3: Parceria com Escolas	40
CATEGORIA 9: INCLUSÃO SOCIAL	31
SUBCATEGORIA 9.1: Iniciativas de inclusão social	15
SUBCATEGORIA 9.2: Inclusão social de funcionários	16
CATEGORIA 10: PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO DE RESULTADOS	41
SUBCATEGORIA 10.1: Programa de Participação nos Resultados do Hotel	23
SUBCATEGORIA 10.2: Transparência	18
CATEGORIA 11: POLÍTICAS FORMAIS DE CAPACITAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS	114
SUBCATEGORIA 11.1: Treinamentos internos	76
SUBCATEGORIA 11.2: Treinamentos externos	15
SUBCATEGORIA 11.3: Programas de Treinamentos, Educação e de Capacitação sobre	23

aspectos associados ao Meio Ambiente desenvolvidos pela própria Empresa	
CATEGORIA 12: BENEFÍCIOS OFERECIDOS AOS FUNCIONÁRIOS	121
SUBCATEGORIA 12.1: Benefícios intangíveis	8
SUBCATEGORIA 12.2: Benefícios tangíveis	62
SUBCATEGORIA 12.3: A influência da responsabilidade com o meio ambiente na vida dos funcionários	40
SUBCATEGORIA 12.4: Satisfação dos funcionários	11
CATEGORIA 13: LUCRO	66
SUBCATEGORIA 13.1: Lucro do ponto de vista econômico	4
SUBCATEGORIA 13.2: Lucro na ótica do hotel	5
SUBCATEGORIA 13.3: Lucro tangível e intangível	28
SUBCATEGORIA 13.4: Lucro da empresa nos últimos anos	10
SUBCATEGORIA 13.5: Relação entre o aumento do lucro da empresa e a adoção de práticas sustentáveis	14
SUBCATEGORIA 13.6: A sustentabilidade vista como uma estratégia de aquisição de vantagem competitiva	5
CATEGORIA 14: IMPLANTAÇÃO DE MEDIDAS SUSTENTÁVEIS	155
SUBCATEGORIA 14.1: Vantagens da implantação de práticas sustentáveis do ponto de vista econômico	4
SUBCATEGORIA 14.2: Auxílio na implantação de práticas sustentáveis em outros hotéis do ramo hoteleiro	22
SUBCATEGORIA 14.3: Sugestões do hotel para outros empreendimentos	17
SUBCATEGORIA 14.4: Envolvimento da alta administração	8
SUBCATEGORIA 14.5: Atitude Verde	70
SUBCATEGORIA 14.6: Pirâmide de Maslow e Realização Humana	34
CATEGORIA 15: INFORMAÇÕES SOBRE A EMPRESA	68
SUBCATEGORIA 15.1: Concepção do hotel	6
SUBCATEGORIA 15.2: Público alvo	11
SUBCATEGORIA 15.3: Informações das unidades habitacionais, do código de ética e da política ambiental	31
SUBCATEGORIA 15.4: Informações sobre a entrevistada	20
CATEGORIA 16: OUTRAS DESCRIÇÕES	11
TOTAL DE UNIDADES DE ANÁLISE	954

Fonte: Elaborada pelos autores

A primeira categoria estudada foi “Envolvimento da Alta Administração na Aplicação de Práticas Ambientais”. Nesse contexto, relatou-se que o hotel é fruto do sonho do seu investidor e é este o principal motivo para as adoções de práticas sustentáveis. Dentro desta categoria, a subcategoria mais relevante foi a que

conceitua a motivação dos colaboradores, o conceito *GUEST*, representando, aproximadamente, 60% das unidades de análise desta categoria. *GUEST* significa hóspede em inglês, e é esse conceito que a equipe do hotel acredita, de que eles são hóspedes do mundo. A entrevistada relata que esse conceito originou uma sigla para o hotel, que permeia a forma de trabalhar no empreendimento.

“*GUEST* significa: Garantir o Uso Ecologicamente Sustentável da Terra”

A categoria Benefícios obtidos com as Práticas Sustentáveis mostra que as práticas socioambientais trazem benefícios para o hotel tanto na parte financeira quanto no clima organizacional, além de não utilizar tantos recursos naturais não renováveis.

O *marketing* não é o foco principal do hotel, porém ele se destaca pelas práticas adotadas. De janeiro a junho, aproximadamente 87% dos hóspedes foram motivados na escolha do hotel pelo fato deste ser sustentável, comprovando, assim, que a sustentabilidade é um diferencial competitivo.

Todavia existem barreiras quanto a implantação de práticas sustentáveis, sendo um ponto relevante dentro da entrevista. Originou, assim, a categoria Barreiras à Implantação de Práticas Sustentáveis, tendo 86 unidades de análise. Dentro desta, as barreiras mencionadas foram: conscientização, barreiras impostas pelos órgãos públicos e a barreira financeira, destacando-se a primeira e a última.

A barreira de conscientização encontra-se no fato de que em um processo de mudança nas práticas adotadas por anos, é difícil, pois se trata de modificar o jeito de pensar e agir das pessoas. A barreira dos órgãos públicos consiste na demora da liberação de documentos necessários para alguns projetos. Enquanto que a barreira econômica existe pelo fato de que é caro ser sustentável, conforme discurso abaixo:

“Nós só trabalhamos com fornecedores legalizados, então para mim o que significa não é o preço. Se eu fosse comprar na quitanda seria mais barato, mas só posso comprar se a quitanda tiver licença de operação, alvará do bombeiro, vigilância sanitária, ela tem que ter tudo, ela tem que ser registrada, e aí quando ela é registrada ela já não vai vender mais no mesmo preço que a quitanda vende”.

Os principais impactos ambientais estão relacionados ao consumo de água, energia, material de limpeza e geração de resíduos diversos (NETO; PEREIRA, 2008).

Nesse contexto, encontramos 68 unidades de análise. Foi relatado que eles medem o consumo de água e de energia pela quantidade de apartamentos ocupados, sendo assim é um consumo que varia de acordo com o número de leitos ocupados. O hotel procura ter controle sobre esses gastos, impondo metas anuais que objetivam reduzir o consumo, mediante a conscientização. Observou-se durante a visita, vários avisos alertando a respeito da economia de água e energia.

O hotel utiliza sistemas para economia de energia, através do uso de LEDs nos locais onde são viáveis. Verificou-se a existência de sensores de presença e meios para aproveitamento da luz natural, como o entorno do hotel de vidro e a claraboia, que iluminam boa parte do hotel durante o dia. Procura-se utilizar em quantidade mínima o consumo de combustíveis fósseis nos geradores de energia. Em relação à matriz energética, o hotel procura economizar energia utilizando placas solares para aquecer a água. O hotel reutiliza as águas da chuva e do lençol freático, destinando-as para as descargas dos banheiros, lavagem de pisos ou para outros lugares cujo fim não seja potável, onde essas águas são tratadas com cloro e são submetidas a análises laboratoriais. Quanto as águas cinzas, aquela que provém do banho e das torneiras, não são reaproveitadas, pois o hotel não possui estrutura física adequada.

Na categoria Programas de Ação Contínua Associados à Prevenção de Acidentes, Segurança Alimentar e Proteção Ambiental, a gestora dedicou 49 unidades de análise. O hotel estruturou a chamada Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), que realiza reuniões mensais para discutir possíveis situações onde há risco de acidentes, bem como abordam temas como saúde dos funcionários. É promovido anualmente a Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (SIPATE), em que profissionais da área de saúde são levados ao hotel para trazer conhecimentos e esclarecer dúvidas dos funcionários. Outro programa, que relaciona temas como higiene e segurança alimentar, é o Programa de Alimentação Segura (PAS), promovido pelo SEBRAE, por meio do

qual há uma verificação da higienização do local, armazenagem, identificação, preparação, origem e fornecimento dos alimentos consumidos no hotel.

No decorrer da visita ao hotel, observou-se que existe uma comissão que integra a Brigada de Incêndio, Pânico e Emergência, constituída por grupos de pessoas treinadas, organizadas e capacitadas dentro de uma empresa para realizar atendimento em situações de emergência.

Na categoria 6, dividida em duas categorias e totalizando 22 unidades de análise, verificou-se que os procedimentos do hotel incluem um levantamento dos aspectos e impactos ambientais, uma classificação do impacto quanto à incidência (direta ou indireta) e à significância e, a partir disto, traça-se um plano de ação para reduzir os impactos. Em todas as áreas da organização, tem-se mapeado quais são os impactos ambientais decorrentes da atividade desenvolvida naquele ambiente.

A empresa possui certificação ISO 14001, implantada em 06 junho de 2012, válida por três anos. A próxima meta da empresa é a implantação da norma nº 15.033 da ABNT no restaurante e na cozinha, sobre segurança alimentar. No momento, estão aperfeiçoando a gestão e a qualidade, para depois almejem outras metas de certificação. Sobre essa questão, foram obtidas 23 unidades de análise.

A categoria Projetos Sociais, contém 51 unidades de análise. O empreendimento apoia diversos projetos e participa de algumas ações promovidas pela Secretaria de Meio Ambiente do município de João Pessoa. Há parcerias com a ONG SOS Guajirú Tartarugas Urbanas e com escolas públicas, com doação de enxovais; implantação de horta; palestras trabalhando os recursos humanos; entre outros.

O hotel possui grande preocupação com a inclusão social, onde adotou-se algumas medidas como: apartamentos adaptados para cadeirantes e deficientes visuais, cardápio em braile e possíveis contratações de pessoas com algum tipo de deficiência. Essa categoria foi a de Inclusão Social que possui 31 unidades de análise.

Procurando contribuir para a motivação e capacidade de produção dos funcionários, a empresa implantou desde seu início o Programa de Participação nos Resultados (PPRA). O gestor define um valor como meta, e após a empresa arcar com todos os custos, 50% do valor restante é dividido entre os funcionários, tendo um limite de um salário e meio por colaborador, ressaltando-se que os funcionários têm acesso aos resultados da entidade. Essa temática classificou-se como Programa de Participação nos Resultados, obtendo 41 unidades de análise.

A respeito da categoria 11 obteve-se 114 unidades de análise, que mostraram que a empresa, além de implantar e promover uma política a favor da sustentabilidade, procura incentivar e motivar seus funcionários através da Política de Capacitação e de Respeito no Ambiente de Trabalho. Esta política possibilita ao funcionário o direito a dezesseis treinamentos, que devem ser concluídos até o término do primeiro mês trabalhado. Anualmente são feitos treinamentos de reciclagens, onde os funcionários sabem mês a mês quais treinamentos devem ser feitos. A meta é cumprir 100% dos treinamentos previstos. Além desses treinamentos, o hotel apoia financeiramente os funcionários com cursos de idiomas, graduação e pós-graduação.

Na categoria Benefícios Oferecidos aos Funcionários, a entrevistada demonstrou particular interesse, abordando 121 unidades de análise. Além da capacitação através dos treinamentos, das reciclagens e do Programa de Participação nos Resultados, a empresa proporciona diversos benefícios, como: ambiente de trabalho com respeito e transparência; pagamento de 90% do valor do plano de saúde do funcionário e 50% de seus dependentes diretos; todas as refeições de acordo com o turno trabalhado, entre outros.

Em relação a categoria Lucro foram obtidas 66 unidades de análise. Citou-se que o lucro tangível é definido pela alta gestão, a partir do estudo de mercado e está relacionado ao econômico. O aumento desse lucro é proveniente das ações, do controle de custos, do crescimento do mercado, do próprio crescimento do hotel, do retorno dos clientes, entre outros. À medida que eles têm um retorno positivo do ponto de vista ambiental isso passa a ser chamado de lucro intangível. A entrevistada afirma que 87% dos hóspedes asseguram que se hospedam pelas práticas sustentáveis adotadas pelo hotel, ocasionando a geração de lucro.

Em torno da categoria Implantação de Medidas Sustentáveis, a gestora deu bastante ênfase, citando 155 unidades de análise. Existem grandes vantagens da implantação de medidas sustentáveis, pois o mercado passa a olhar o hotel de outra forma, fazendo com que outras empresas se espelhem neles. Com o objetivo de disseminar as práticas sustentáveis, o hotel é totalmente aberto às empresas. Mencionou-se, na entrevista, uma proposta feita à Associação Brasileira da Indústrias de Hotéis (ABIH):

“Propomos a ABIH que o hotel vá lá nas empresas, nos outros hotéis e aplique a coleta seletiva, ensine as pessoas como fazer, dê todos os caminhos, faça projetos para as empresas.”

A empresa trabalha com o conceito de realização humana e tem como base a Pirâmide das Necessidades de Maslow. O comportamento humano é explicado por Maslow através de cinco níveis. Na pirâmide há 5 degraus, na base estão as necessidades fisiológicas, no segundo degrau a segurança, o terceiro fala da parte social, o quarto degrau refere-se a autoestima e o último é a realização humana. Maslow dizia que se deve conquistar um degrau por vez. Uma consideração importante está associada a forma de trabalhar essa pirâmide na companhia.

“Aqui no hotel a gente trabalha com o conceito de realização humana, trabalhamos de cima para baixo na pirâmide”.

O motivo de utilizar a pirâmide inversa é fazer com que o funcionário tenha prazer em fazer algo bom para empresa, pois ele sabe que assim será reconhecido tanto pela corporação como por amigos e familiares. As necessidades, desejos e realizações humanas são motivações que nos levam a agir. E mediante esta ação, no caso da empresa, o funcionário da mesma produzirá de forma eficiente.

“O meu funcionário, como eu trabalho com auto realização, vem trabalhar satisfeito. Ele atende bem o cliente, então, o cliente volta porque gostou do funcionário, gostou do hotel e gostou da empresa”.

Esse ponto, também, passa a ser importante na competitividade com outras empresas. Como também a questão do empreendimento ser sustentável, gerando assim uma vantagem competitiva.

“O hotel vem ganhando vantagem competitiva em relação ao mercado. Não só pela questão ambiental, mas porque a questão ambiental nos faz ter práticas de qualidades muito fortes”.

Uma subcategoria que se destacou dentro da categoria Implantação de Medidas Sustentáveis, foi intitulada Atitude Verde, compreendendo 45% da fala da entrevistada nessa categoria. A atitude verde interativa é a forma que o hotel encontrou de contar com a colaboração de hóspedes e funcionários na implementação de novas práticas sustentáveis. Os envolvidos podem ganhar brindes e créditos para investir em cultura (filmes, peças, etc.). Como o público alvo é o corporativo, o hotel recebe muitos empresários, engenheiros, que sempre apresentam sugestões que melhorem o ambiente do mesmo.

Por fim, informações sobre a empresa foram obtidas, sendo esta, a última categoria. O hotel, voltado para o público corporativo, é fruto de 7 anos de planejamento e foi fundado em 6 de dezembro de 2008. Ele oferece uma excelente combinação entre sustentabilidade e conforto, são 140 apartamentos com materiais de qualidade e atendimento excelente. O hotel possui um código de ética, que inclusive, na época da pesquisa estava sendo reformulado, o que demonstra a preocupação dos gestores com a renovação e evolução desse importante código. Com relação à política ambiental do hotel, qualquer um dos funcionários sabe:

“A política do hotel é fazer de cada hospedagem uma experiência de acolhida diferenciada pelo cuidado e respeito com as pessoas e com a natureza, oferecendo serviços comprometidos com a melhoria do sistema ambiental, atendendo sempre aos requisitos legais e prevenindo a poluição”.

A entrevistada é formada em Administração, possui pós-graduação em Gestão de Pessoas e está cursando Psicologia. Sua percepção em relação ao meio sustentável desenvolveu-se no hotel, adquirindo a vontade de mudar seus hábitos, inclusive ajudando, assim, a preservar o meio ambiente.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar de a Sustentabilidade Empresarial ser bastante debatida em diversos fóruns acadêmicos, profissionais, políticos e empresariais, ela ainda está distante de ter a sua real importância em relação às ações e práticas desenvolvidas, principalmente em ter estas ações e práticas de forma integrada entre as três dimensões da sustentabilidade.

As empresas atualmente devem continuar a busca pelo crescimento econômico e financeiro, porém, preocupando-se com os impactos deste crescimento junto ao meio ambiente e a sociedade, diferente de algumas décadas anteriores, onde não se tinha o real conhecimento da necessidade desta preocupação com o meio ambiente e social.

Conforme exposto ao longo do trabalho, o hotel adota práticas sustentáveis e tem como objetivo disseminá-las. Suas práticas trazem lucro a longo prazo, visto o bom reconhecimento de seus hóspedes e da mídia.

Os resultados obtidos através da adoção de práticas sustentáveis são os mais diversos, trazendo benefícios para o hotel tanto na parte financeira quanto no quesito clima organizacional e na qualidade nos serviços prestados, contribuindo para a satisfação dos hóspedes e funcionários.

Existem muitas barreiras à implantação de práticas sustentáveis, destacando-se a questão da conscientização e a barreira econômica.

A atitude verde interativa é a forma que o hotel encontrou de contar com a colaboração de hóspedes e funcionários na implementação de novas práticas sustentáveis. Além disso, os colaboradores participam ativamente da implantação das práticas no hotel, bem como adotam essas práticas no seu dia-a-dia.

A pesquisa apresentou pontos importantes sobre a hotelaria sustentável, não apenas no ponto de vista ambiental mais como também, no social e no econômico. Percebe-se um equilíbrio entre sustentabilidade econômica, responsabilidade ambiental e social nas práticas do hotel. Este trabalho ressalva sobre a importância da adoção de práticas sustentáveis nas organizações, que além de ser um diferencial competitivo, traz consigo também outras vantagens que

para muitos é essencial, entre elas a harmonia entre os funcionários, motivando-os, e a satisfação do hóspede com o serviço e o retorno do mesmo.

ANALYSIS OF SUSTAINABLE PRACTICES: A CASE STUDY IN THE HOTEL INDUSTRY COMPANY

ABSTRACT

The impacts on the environment and society in general, by the organizations made these begin to have a greater concern about the practices in their activities, especially those that directly impact the environment. In this scenario, the hotel industry due to the wide use of natural resources, appears as a field in which one should be enough attention regarding sustainable practices. With this, this work is classified as a case study and aimed to analyze the sustainable practices for a hotel in the city of João Pessoa-PB. It was found that sustainable practices carried out by the hotel provide many benefits, with a satisfactory performance in the three dimensions of corporate sustainability (environmental, social and economic) and the hotel seeks to disseminate the adopted practices to contribute to the spread of sustainable development.

Keywords: Sustainable Practices, Corporate Sustainability, Hospitality.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 15.033*: Turismo – Manipulador que atua em estabelecimento de serviço de alimentação no setor de turismo – Segurança de Alimentos. Rio de Janeiro, 2004.

BRUCKER, K.; MACHARIS, C.; VERBEKE, A.; Multi-criteria analysis and the resolution of sustainable development dilemmas: A stakeholder management approach. **European Journal of Operational Research**. v.224, n.1, p.122-131, 2013.

COOPER, Chris; FLETCHER, John; FYALL, Alan; GILBERT, David; WANHILL, Stephen. **Turismo: princípios e práticas**. 3ª ed., Porto Alegre: Bookman, 2007.

DEMPSEY, N.; BRAMLEY, G.; POWER, S.; BROWN, C. The Social Dimension of Sustainable Development: Defining Urban Social Sustainability. **Sustainable Development**, Thailand, v.19, n.5, p.289-300, 2009.

FENKER, Eloy Antônio. Estratégias De Sustentabilidade: Novos Rumos? XXXVI Encontro da ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. Rio de Janeiro, setembro, 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002. IBGE. **Indicadores de desenvolvimento sustentável: Brasil 2010**. Rio de Janeiro, 2010.

IHEI - International Hotels Environment Initiative. **Environmental Management for hotels - The industry guide to best practice**. Oxford: Butterworth-Heinemann. 1994.

KRAJNC, Damjan; GLAVIC, Peter. A model for integrated assessment of sustainable development. **Resources, Conservation and Recycling**, Netherlands, v.43, n.2, p.189-208, 2005.

MASLOW, Abraham H. **Introdução à Psicologia do Ser**. 2.ed. Rio de Janeiro: Eldorado, s/d. MUNASINGHE, M. **Sustainable development triangle**. Disponível em: <http://www.eoearth.org/article/Sustainable_development_triangle>. Acesso em: 29 jul. 2013.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO. **Guia de desenvolvimento do turismo sustentável**. Porto Alegre: Bookman, 2003.

PEREIRA, Sandra Leandro. Notas de Aula. **Disciplina Métodos Qualitativos de Pesquisa. Universidade Federal da Paraíba**. Programa de Pós-Graduação em Administração - PPGA, 2002.

RIBEIRO, A. L. ***Modelo de indicadores para mensuração do desenvolvimento sustentável na Amazônia.*** 2002. Tese (Doutorado em Ciências: Desenvolvimento Sustentável) – Núcleo de Altos Estudos Amazônicos, Universidade Federal do Pará, Pará, 2002.

World Commission on Environment and Development. **Our Common Future.** Oxford and New York: Oxford University Press, 1987.