



**V SINGEP**

**Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade**  
**International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability**

ISSN: 2317 - 8302

## **Visão e Práticas de Sustentabilidade do Setor Hoteleiro da Cidade de Araçuaí/MG**

**ÍGOR PRATES GONÇALVES**

Instituto Federal do Norte de Minas Gerais  
igorpratesgoncalves@gmail.com

**CARLIANA MENDES DA COSTA PINHEIRO**

Instituto Federal do Norte de Minas Gerais  
carlamendes\_bdo@hotmail.com

**ALICE PEREIRA ALVES**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais  
alvespereiraalice1@gmail.com

**FAGNER SILVA RAMALHO**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais  
phagner92@live.com



**V SINGEP**

Simposio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade  
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317 - 8302

## **VISÃO E PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE DO SETOR HOTELEIRO DA CIDADE DE ARAÇUAÍ-MG**

### **Resumo**

Este artigo apresenta um breve estudo sobre a sustentabilidade no ramo da hotelaria na cidade de Araçuaí. E tem como objetivo principal, analisar a visão e as práticas de sustentabilidade do setor hoteleiro de Araçuaí. O estudo se justifica pelo novo cenário mundial, onde o uso das práticas de sustentabilidade são vistas como uma necessidade em curto prazo, e que gerará resultados em longo prazo para as empresas. A verificação dos resultados da pesquisa deu-se primeiramente por meio de levantamento bibliográfico e entrevistas, feitas com gestores de hotéis em Araçuaí. Com os resultados encontrados evidenciou-se que os gestores pesquisados conhecem e fazem uso de práticas sustentáveis. No entanto este conhecimento varia de organização para organização. Demonstrando que ainda há uma visão míope sobre o tema.

**Palavras-chave:** Sustentabilidade, Práticas Sustentáveis, Setor Hoteleiro.

### **Abstract**

This article presents a brief study on sustainability in the hotel business in the city of Araçuaí. And its main objective to analyze the vision and practices of sustainability in the hotel industry of Araçuaí. The study is justified by the new world scenario where the use of sustainable practices are seen as a necessity in the short term, and that will generate long-term results for businesses. The verification of search results occurred primarily through a literature review and interviews made with managers of hotels in Araçuaí. To the results it became clear that the surveyed managers know and make use of sustainable practices. However this knowledge varies from organization to organization. Showing that there is still a myopic view on the subject

**Keywords:** Sustainability, Sustainable Practices, Hotel Sector.



## 1. INTRODUÇÃO

A sociedade atual vê-se obrigada a refletir sobre as condições que irão moldar o futuro, a sustentabilidade hoje é vista com outros olhos pelas organizações. Tal assunto é de tamanha importância, visto que é possível baixar custos a longo prazo e continuar gerando valor para organização e mercado. Sendo possível ainda introduzir tais resultados para a sociedade, por meio do retorno sustentável ao meio ambiente. Nesse sentido, a introdução de práticas sustentáveis é uma oportunidade para adquirir vantagem competitiva (ORSATO, 2006), como resultante das suas capacidades de inovação.

Sabendo que a cidade de Araçuaí, localizada na região do Médio Jequitinhonha, nordeste de Minas Gerais, possui várias organizações do segmento hoteleiro, viu-se a indagação desta pesquisa: qual a visão e as práticas de sustentabilidade do setor hoteleiro da cidade de Araçuaí-MG? Sendo assim, para salientar esta problemática, tem-se como objetivo geral: Analisar a visão e as práticas de sustentabilidade do setor hoteleiro de Araçuaí. Seguido pelos objetivos específicos: I - Conhecer o conceito de sustentabilidade na visão do gestor hoteleiro; II - Identificar as práticas de sustentabilidade no setor; e por fim, III - Verificar os benefícios das práticas sustentáveis.

É interessante ressaltar que, de acordo com os elementos de identidade da região e também das características e demandas, a cidade possui uma frequência em hotéis voltada para o Turismo de Negócios e Eventos. De acordo com a Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, esta tipificação do turismo compreende o conjunto de atividades turísticas decorrentes dos encontros de interesse profissional, associativo, institucional, de caráter comercial, promocional, técnico, científico e social, em que a maioria dos turistas estão fazendo uma visita em curto prazo, para assuntos de negócios na região. Entretanto, há turistas que ficam por um longo período de tempo na cidade, e então têm-se ainda a possibilidade de que seja realizado o turismo cultural nos horários ociosos.

Para os estudantes do Curso de Administração o tema é relevante na construção de novos conhecimentos ou para futura atuação profissional, visto que, de acordo com o novo cenário mundial, as práticas de sustentabilidade são vistas como uma necessidade a curto prazo, que gerará resultados a longo prazo. E, segundo Donaire (2010) “pode-se afirmar que o envolvimento das organizações com as questões sociais pode transformar-se numa oportunidade de negócios.” A preocupação de muitas organizações com o problema de



poluição é fato gerador de reavaliação nos processos produtivos, buscando a obtenção de tecnologias limpas e o reaproveitamento dos resíduos. Isso pode proporcionar vultosas economias, que não teriam sido obtidas se as organizações não tivessem enforcado este problema.

Portanto, a temática possibilita que se solidifiquem os saberes construídos ao longo do desenvolvimento do curso, gerando um conhecimento administrativo estratégico que possibilitará habilidade para a tomada de decisões, ao mesmo tempo em que alicerçará ações futuras a serem desenvolvidas na prática profissional.

A escolha do setor hoteleiro se deu pelo mesmo ser um segmento em que há várias possibilidades de implantação sustentável, visto suas práticas. Facilitando nossa coleta e análise dos dados.

## **2. METODOLOGIA**

Os procedimentos metodológicos de estudo deste artigo têm por característica ser uma pesquisa exploratória utilizando-se o método qualitativo, que serão abordados logo abaixo. Foi desenvolvido instrumento de coleta de dados, que nesta pesquisa, será um questionário contendo questões norteadoras e indicadoras com base nas normas que envolvem as dimensões de sustentabilidade. Constituindo-se portanto, de um roteiro semiestruturado para pesquisa, bem como para observação direta.

Os dados coletados na pesquisa de campo deste trabalho foram analisados. Por conseguinte formularam-se interpretações que fortalecem o referencial teórico sobre o tema e que poderão, em um próximo estudo, ser transformadas em hipóteses a serem confirmadas por meio de uma pesquisa que contenha um estudo mais aprofundado no tema e no setor.

A pesquisa é de abordagem exploratória, que tem como finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. Objetiva proporcionar visão geral de determinado fato. Habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso (GIL, 2012).

Tendo em vista o conceito social por trás do tema sustentabilidade e o objetivo do presente artigo, que se baseia na análise de práticas sustentáveis nos empreendimentos hoteleiros na cidade de Araçuaí, o método mais adequado para alcance dos resultados é o qualitativo. A pesquisa qualitativa compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que



visam descrever e a decodificar os componentes de um sistema complexo de significados. Tem por objetivo traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social; trata-se de reduzir a distância entre indicador e indicado, entre teoria e dados, entre contexto e ação (MAANEN, 1979, p.520).

Com a finalidade de alcançar os objetivos propostos, foram utilizadas técnicas de observação, análise do ambiente e do histórico das empresas. O processo de pesquisa envolve as questões e os procedimentos que emergem os dados tipicamente coletados no ambiente do participante, a análise dos dados indutivamente construída a partir de particularidades para os temas gerais e as interpretações feitas pelo pesquisador a cerca do significado dos dados. O relatório final escrito tem uma estrutura flexível (CRESWELL, 2010, p. 26).

O estudo foi realizado na cidade de Araçuaí situada em Minas Gerais, com população estimada 37.220 habitantes e área de aproximadamente 2.236,279 km dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) 2014, com uma estivava de 441 empresas voltadas para o ramo de serviços segundo o estudo de identidade do município feito pelo SEBRAE em 2013. A região conta com aproximadamente dez empreendimentos voltados para o segmento de hospedagem.

Foi elaborado um questionário semiestruturado para um melhor desenvolvimento da entrevista junto ao gestor da organização hoteleira. Para Triviños (1987, p. 152) a entrevista semiestruturada “[...] favorece não só a descrição dos fenômenos sociais, mas também sua explicação e a compreensão de sua totalidade [...]” além de manter a presença consciente e atuante do pesquisador no processo de coleta de informações (TRIVIÑOS, 1987, p. 152). Desta forma, o questionário semiestruturado foi organizado com influências relacionadas a aspectos socioculturais, econômicos e ambientais.

### **3. REFERENCIAL TEÓRICO**

#### **3.1 Sustentabilidade**

A sustentabilidade, segundo Boff (2012, p.107) é “toda a ação destinada a manter as condições enérgicas, informacionais, físico-químicas que sustentam todos os seres, [...] visando sua continuidade e ainda atender as necessidades da geração presente e das futuras [...]”.

Para SILVA et al. (2009, p. 61) “o conceito de sustentabilidade representa para o setor empresarial uma nova abordagem de se fazer negócios que promove a responsabilidade



social”. Ainda segundo SILVA et al. (2009) uma empresa sustentável transmite uma imagem positiva na sociedade, sem ter que abrir mão do seu lucro, e do crescimento econômico.

Segundo PHILIPPI (2001, p. 304), sustentabilidade “é quando a empresa se auto sustenta, e consegue se manter. Onde as práticas sustentáveis se dão pelo desenvolvimento de atividades onde a mesma pode ser mantida por um longo prazo.” O termo “sustentabilidade” está cada vez mais presente no âmbito empresarial. Segundo DIAS (2007) as empresas estão cada vez mais buscando desenvolver práticas sustentáveis no intuito de aumentar os ganhos para as organizações no longo prazo. Estas práticas tornam as empresas mais sustentáveis e estão sujeitas a terem uma gestão de qualidade significativa, e isso faz com que elas fiquem menos vulneráveis com as constantes mudanças no cenário econômico.

Uma empresa sustentável é aquela que contribui para o desenvolvimento sustentável provocando benefícios econômicos, sociais e ambientais, fatores esses, denominados pilares do desenvolvimento sustentável. Essa definição dos três pilares de sustentabilidade, conhecidos como o triple bottom line, vem se difundindo no ambiente acadêmico e empresarial para justificar as práticas, os projetos e os investimentos ambientais, sociais e econômicos. (CLARO & CLARO, 2014).

HART e MILSTEIN (2003) citado por CLARO, CLARO (2014), ressaltam que “os desafios globais associados à sustentabilidade, podem ajudar a identificar estratégias e práticas que contribuam para um mundo mais sustentável”.

### **3.2 Dimensões da Sustentabilidade**

Assim com Maria Malta e Milton Mariani destacam em seu artigo que a partir da constatação de que os recursos naturais são esgotáveis, por volta do final do século XIX começam surgir preocupações ao meio ambiente, considerando-se o crescimento sem planejamento na produção de bens e serviços levariam a totais destruições de tais recursos essenciais para vida, com tal realidade abre-se o caminho para o desenvolvimento do equilíbrio econômico, ambiental e social conceituando assim desenvolvimento sustentável. Desta forma os novos paradigmas por um mundo mais sustentável propõe a adoção de medidas pautadas na consciência ambiental, e social. (MALTA; MARIANI, 2013).

### **3.3 Dimensão social**

A dimensão social é tratada como aspecto social relacionado às qualidades dos seres humanos, como suas habilidades, dedicação e experiências pautando na saúde e na educação,





deve, também, incluir criação de riquezas para a sociedade criando elos internos e externos no ambiente organizacional. (MALTA; MARIANI, 2013).

A responsabilidade social, como é chamada com frequência, implica um sentido de obrigações para com a sociedade. Esta responsabilidade assume diversas formas, entre as quais se incluem proteção ambiental, projetos filantrópicos e educacionais, planejamento da comunidade, equidade nas oportunidades de emprego, serviços sociais em geral, de conformidade com o interesse público (DONAIRE, 2007:20).

A responsabilidade social das organizações pela visão da sociedade seria valores que a empresa deve desenvolver ao longo da sua existência, de forma que atendam a expectativa da sociedade. (DONAIRE, 1999).

A maximização dos lucros deve ser vista em um contexto de longo prazo, pois é verdade que em curto prazo o comprometimento com problemas sociais pode resultar num lucro menor, também pode resultar num lucro mais favorável no futuro para a continuidade da lucratividade e da sobrevivência da empresa. Na verdade, não pode haver nenhuma esperança de existir uma organização viável economicamente em uma sociedade deteriorada socialmente. Os exemplos de insegurança, sequestro, aumento da marginalidade, entre outros problemas ambientais e sociais. (Donaire, p. 22, 2010).

### **3.4 Dimensão Econômica**

Usar o produto ou serviço da melhor forma possível que sua gestão e alocação possibilitam inclui apenas a economia formal, a dimensão econômica busca também atividades informais destinadas a indivíduos e grupos e que proporcionem aumento de renda monetária e de padrão de vida dos indivíduos (ALMEIDA, 2002).

Já orientando a dimensão econômica em prol empresarial a empresa precisa dar lucro e ter seu valor aumentado, gerando riquezas para seus para seus acionistas, porém esse conceito lucro contábil de maneira convencional não é suficiente quando o que está em pauta e o desenvolvimento sustentável, sendo necessário que a empresa avalie os passivos ocultos para considerá-los, a fim de obter resultado líquido referente á dimensão econômica social (MALTA; MARIANI, 2013).

### **3.5 Dimensão Ambiental**

Na dimensão ambiental o ramo de hotelaria esta ligada a junção de valores culturais, políticos e econômico sendo este um dos principais pilares da sustentabilidade. Constitui-se de praticas



e adoção de posturas saudáveis como atitudes menos danosa ao meio ambiente, da reavaliação e conscientização da organização e colaboradores, o correto uso dos recursos naturais através de reaproveitamento e reciclagem, criação de novos modelos que maximiza os benefícios ambientais e organizacionais, assim a imagem da corporação é fortalecida, aumentando o comprometimento dos clientes internos e o orgulho em ser parte da corporação (MALTA; MARIANI, 2013).

A pesquisa de Silva, Silva e Enders (2006) confirma as relações entre a gestão ambiental e o desempenho organizacional do setor hoteleiro, segundo as pesquisas organizações com ótimos níveis de desempenhos organizacionais tendem a aderir cada vez mais as práticas sustentáveis (BARROCO, 2004).

### **3.6 Dimensão cultural**

A dimensão cultural conceitual a diversidade e identidade cultural em todas as formas de expressão e representações como raízes endógenas, promovendo a conservação do patrimônio cultural, abrangendo o paisagístico, ambiental e urbanístico, que referenciem a historia e memoria de cada local. (SILVA e SHIMBO, 2001, p. 78).

A convivência entre homens e mulheres ao longo do tempo pode ser observada através das suas particularidades em seu modo de viver, com passar dos tempos à soma destes comportamentos, técnicas, saberes, valores e conhecimentos acumulados através de gerações são repassadas criando assim símbolos, significados e representações que constitui a dimensão cultural que deverá ser preservada ou recuperada demonstrando assim a riqueza cultural que resiste, ou convive com as novas inovações. (CLAVAL, 2007, p.63).

### **3.7 Vantagem Competitiva com Foco nos Fatores Externos**

Vantagem competitiva ou diferencial competitivo é um conjunto de características que permitem a uma empresa diferenciar-se, por entregar mais valor aos seus clientes, em comparação aos seus concorrentes e sob o ponto de vista dos clientes. A vantagem competitiva é o que torna a sua empresa diferente, ou melhor, perante seus concorrentes, este diferencial pode impactar na vida dos clientes e fazer com que eles permaneçam fiéis a sua organização (FARIA 2016).

Para obter vantagem competitiva as empresas estão sempre atentas às mudanças do mercado competitivo e do ambiente em que estão inseridas, esta mudança consistem em um processo





dinâmico, contínuo e em constante adaptação ao ambiente em que está inserida. Segundo Porter há mais de duas décadas os gestores estão aprendendo a atuar segundo um novo conjunto de regras. As empresas devem ser flexíveis para reagir com rapidez às mudanças competitivas e de mercado. É importante que pratiquem de modo constante o benchmark para atingir as melhores práticas. (PORTER,2009 p 37).

### **3.8 A Sustentabilidade na Tomada de Decisões Estratégicas no Segmento Hoteleiro**

Nos últimos anos o avanço da globalização fez com que a competitividade aumentasse no mercado, diante deste fato a abordagem ambiental passou a ser uma questão de extrema importância no mundo corporativo. Diante dessas questões BATEMAN e SNELL (1998, p. 32) salientam que “os problemas ambientais é complexo e grande, por isso o administrador deve considerar uma fusão de questões técnicas, éticas, sociais e competitivas”.

Uma empresa independente do seu setor deve estabelecer parâmetros que dê importância à gestão da sustentabilidade com o intuito de aproveitar novas oportunidades de negócios que possa a vim surgir no mercado.

VIEIRA (2004, p. 9) afirma que “a hotelaria é um segmento que está muito propenso a desperdiçar”. É importante que a gestão esteja atenta há algumas situações propícias ao desperdício nos hotéis como, por exemplo: demora no banho, ar-condicionado sendo utilizado de forma indevida entre outras. Esses fatos podem gerar grandes gastos para a organização, então por isso é importante a estar atento a estas questões.

KIRK (1996) respalda que existem formas de sustentabilidade que podem ser adotadas pelos hotéis, dentre eles estão à administração da água e da energia e cuidado com o ambiente interno da empresa, além disso, cuidado e conforto para os hóspedes.

É importante ressaltar ainda que os gestores do setor hoteleiro podem desenvolver ações, como por exemplo, conscientizar tanto aos hóspedes quanto aos colaboradores sobre a sustentabilidade, fazendo com que promova a economia de água e energia, diminuição de lixo, etc. permitindo assim que as empresas elevem o seu nível de sustentabilidade.

É importante que essas iniciativas sejam seguidas para que os colaboradores da organização junto aos hóspedes reduzam ao máximo os desperdícios dos recursos naturais, diminuindo também os impactos que pode ser gerados no meio ambiente (DIAS, 2011; ALMEIDA, 2002).

Muitas empresas começam a entender que a incorporação da questão ambiental nas atividades reduz custos, gera melhorias operacionais e pode propiciar maior competitividade e retorno



mercadológico, para aproveitar e transformar as restrições e ameaças externas em oportunidades de negócios.

No setor Hoteleiro, a implantação de práticas sustentáveis passa a compor a estratégia empresarial, definida a partir da percepção que as práticas socioambientais e a proteção ambiental podem prover uma vantagem competitiva sustentável. Isto requer uma base como direção estratégica composta por considerações sobre a(s): forças, fraquezas, ameaças e oportunidades organizacionais; legislação e regulações ambientais onde opera; diretrizes e normas internacionais de qualidade; políticas e estratégias empregadas pelos líderes do setor; e, preferências e conceitos dos clientes e comunidades (CHUNG; PARKER, 2008).

### **3.9 Turismo Cultural e de Negócios**

A hotelaria é um ramo importante do setor turístico, pois é um meio que facilita a atividade de viagem e o deslocamento então, é necessário que exista um local para acomodação, tornando, assim, os meios de hospedagem essenciais para o crescimento do Turismo.

De acordo com PRADO (2009) o turismo pode ser uma atividade econômica cujos principais insumos são o patrimônio natural e cultural, seu interesse direto está no desenvolvimento sustentável. Se planejada de forma sustentável, a atividade turística pode também ser um grande instrumento de transformação da sociedade, pois gera inúmeros benefícios ao meio em que está inserido.

O *Internacional Trade Center* (2001), define o Turismo de Negócios com base na teoria, de que os viajantes de negócios normalmente têm algum tempo livre quando estão longe de casa. Eles são mais propensos a participar de atividades de turismo, se o esforço exigido é mínimo e os riscos são baixos. Hotéis normalmente servem como ponto de partida em termos de fornecimento de informações e opções turísticas. Logo quando se hospedam os hóspedes novos, que passam estadias prolongadas nas propriedades do hotel também vai estar à procura de opções de turismo à noite e fim de semana.

O artigo ainda informa que, o turismo de negócios é esperado para ser um dos mais quentes mercados em crescimento para os fornecedores da indústria de viagens nos próximos anos. Desenvolvimento e economias em transição interessados em expandir as receitas de turismo de negócios precisa se concentrar em ambos os viajantes de negócios individuais e as reuniões e convenções de mercado (*Internacional Trade Center*, 2001).

Já o turismo cultural de acordo com o (TRIGO et al.; ALMEIDA et al., 2007) é um fenômeno social, produto da experiência humana, cuja prática aproxima e fortalece as relações sociais e



o processo de interação entre indivíduos e seus grupos sociais, ou de culturas diferentes, está relacionado “à vivência do conjunto de elementos significativos do patrimônio histórico e cultural e dos eventos culturais, valorizando e promovendo os bens materiais e imateriais da cultura”.

#### **4. ANÁLISE DOS DADOS**

Através da entrevista com os gestores do setor hoteleiro conseguiu-se primeiramente salientar o objetivo específico que era saber “qual a visão dos mesmos com relação ao conceito de sustentabilidade”. Foi possível entender que os gestores conhecem o conceito de sustentabilidade, no entanto não em sua universalidade.

Pode ser observado através de seus discursos: ora um dos gestores diz apenas, “acho fundamental a conservação da natureza”, ora outro gestor diz que a “sustentabilidade é uma forma de não injetar recursos de terceiros, ser sustentável economicamente, socialmente e com os colaboradores”. Por fim, outro entrevistado declara “ser autossustentável, e utilizar de recursos da natureza para o bom funcionamento do hotel. Bem como a utilização dos recursos hídricos e energia limpa”. Portanto, não levam em consideração outras dimensões que a sustentabilidade traz, como a cultural, que em nenhum momento foi citado.

Sendo que é possível afirmar que grande parte dos gestores demonstram conhecer o conceito de sustentabilidade apenas como mecanismos relacionados à reutilização de recursos do meio ambiente, da natureza. Nota-se ainda que possuem uma visão voltada para o benefício financeiro, como forma de economia e auto sustentação. O que pode ser afirmado de acordo com o referencial teórico onde, PHILIPPI (2001, p. 304) afirma que “sustentabilidade é quando a empresa consegue se auto sustentar e se manter”.

Respondendo ao segundo objetivo específico, “identificar as práticas de sustentabilidade no setor hoteleiro” foi apontado que os hotéis pesquisados utilizam de práticas de sustentabilidade. Onde PHILIPPI (2001, p. 304) ressalta que “as práticas sustentáveis se dão pelo desenvolvimento de atividades onde a mesma pode ser mantida por um longo prazo”.

Quais sejam:

<b>PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS</b>	<b>DIMENSÃO</b>
Torneiras que fazem controle de água;	Ambiente



Reutilização da água do ar condicionado, lavanderia, banheiro (pia e chuveiro);	Ambiente
Maior disponibilidade de roupas de cama, reduzindo a frequência da lavagem dos mesmos;	Ambiente
Redução da disponibilidade do número de toalhas nos quartos, evitando o uso desnecessário;	Ambiente
Implantação de fossa aeróbica (tratamento de dejetos através de bactérias e posteriormente liberá-los para a rede de esgoto);	Ambiente
Uso de lâmpadas LED;	Econômica
Troca de ar condicionado por um modelo mais econômico;	Econômica
Aquecimento solar para água de chuveiro;	Econômica
Interruptor com chave magnética;	Econômica
Papel toalha reciclável;	Ambiente
Lâmpada com sensor de movimento em corredores;	Econômica
Plano econômico de telefone;	Econômica
Controle de gastos como água e luz;	Econômica
Apoio a eventos culturais locais;	Sociocultural
Patrocínio;	Sociocultural
Disponibilidade de espaço para exposição de artesanatos e exposição de quadros;	Sociocultural
Divulgação de produtos da região;	Econômica
Redução da rotatividade de colaboradores;	Sociocultural

Observou-se que a economia de energia e reutilização da água é uma das práticas mais utilizadas pelo setor.



Houve ainda algo que nos chamou a atenção, um dos hotéis faz uso de fossa aeróbica. O gestor solicitou junto a promotoria a autorização para captar os dejetos e posteriormente tratá-los através de bactérias. E somente depois de realizado o tratamento se lança para as vias de esgoto. O que significa que o empreendimento possui uma visão sustentável de dimensão ambiental que se constitui de praticas e adoção de posturas saudáveis como atitudes menos danosa ao meio ambiente (ENZ; SINGUAW, 1999).

Segundo CLARO e NICKEL (2002) a empresa que colocar sua gestão de pessoas em foco, obviamente a saúde organizacional será melhor, aumentando a sua produtividade, garantido a sobrevivência do negocio e satisfação dos empregados. Destaca-se que a rotatividade dos colaboradores não é algo relevante para grande parte dos hotéis. Desta maneira, compreende-se que os hotéis não possuem uma Gestão de Pessoas. Em uma das entrevistas o gestor diz que na cidade existe uma deficiência neste quesito, e que almeja programar uma Gestão de Pessoas para sanar este problema.

Em todos os empreendimentos se tem incentivos a valorização, preservação e promoção da cultura local. Sendo realizada através de patrocínios, exposição de avisos de calendário de eventos locais, exposição de obras, artesanatos e produtos da região. Tem se ainda um incentivo ao comércio local, em que grande parte dos hotéis é possível identificar um local específico para exposição dos produtos de empresas locais.

Após a identificação das práticas sustentáveis, foi perguntado ao gestor se estas práticas têm gerado benefícios para o empreendimento. Com isso, respondendo ao terceiro objetivo específico pôde se notar que a economia financeira é fator evidente em todos os hotéis pesquisados, visualiza-se este indício na fala de um dos gestores, onde afirma que “foi notado 30% de economia na energia e 60% na água”. E outro ponto percebido por um dos hotéis é o reconhecimento para com seus clientes.

É eminente que os clientes percebem e valorizam estas práticas sustentáveis. Desta forma destaca-se um diferencial competitivo perante outros empreendimentos do setor. E em um dos casos, o gestor reiterou que com a implantação das práticas sustentáveis não se fez necessário o aumento dos valores das diárias.

Mesmo sendo um fator importante para captação dos clientes, os gestores reconhecem que não é feito divulgação com um olhar voltado para as práticas sustentáveis da organização. No entanto, em um dos pesquisados atentou-se que estas práticas devem ser melhor divulgadas e têm como propósito implementá-las a curto prazo.



## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em resposta a problemática inicial e com base no conceito de sustentabilidade e nas ações dos hotéis, evidenciou-se que os gestores pesquisados conhecem e fazem uso de práticas sustentáveis. No entanto este conhecimento varia de organização para organização. Demonstrando que ainda há uma visão míope sobre o tema.

As ações mais relevantes praticadas nos empreendimentos hoteleiros foram: troca de ar condicionado por modelos mais econômicos, uso de lâmpadas de LED e com sensores de movimento, reutilizações de água da lavanderia e do banheiro, torneiras que fazem controle de água, apoiam a eventos culturais e reserva de espaço para exposição de produtos artesanais locais, destacando-se ainda que um dos hotéis faz tratamento de esgoto no próprio estabelecimento com o uso fossa aeróbica( tratamento de esgoto por meio de bactérias).

É possível notar que a maioria destes empreendimentos faz uso de tais práticas para se beneficiarem economicamente, no entanto não tem uma visão ampla de outros benefícios gerados por uma gestão sustentável. Enquanto grandes partes dos gestores veem a sustentabilidade como uma ferramenta econômica, alguns a associam como uma forma de ser auto sustentável, procurando adotar práticas que se encaixam nas dimensões sociais, econômicas e ambientais.

Não há dúvidas que sustentabilidade é um tema relevante e que requer uma atenção a mais por parte da população e dos gestores. Refletir o impacto gerado por este tema para economia, para sociedade e para todos os envolvidos é essencial. No caso dos empreendimentos hoteleiros a sustentabilidade gera reflexões tanto por parte dos gestores como por parte dos hóspedes. Assim sabendo que este é um tema de mão dupla, cabe aos empreendedores se adequarem para atenderem as necessidades e tendências do mercado.

Para os gestores, conhecer e entender as forças e fatores que atuam em um segmento é importante para o processo de tomada de decisões. Pois oferecem subsídios para as análises com vista para as estratégias de longo prazo, o que em se tratando de sustentabilidade é fundamental.

As contribuições gerenciais trazidas por este presente estudo constituem-se de importantes implicações não só para o setor hoteleiro e para as políticas públicas, mas também à teoria da sustentabilidade aplicada a este setor. Portanto recomenda-se que esta pesquisa seja ampliada a nível populacional e que use as interpretações deste presente estudo para levantamento de hipóteses. Recomenda-se ainda que seja aplicada em outras localidades afim de que se possam obter outras variáveis para comparação e compreensão das mesmas.





## 6. REFERÊNCIA

- ALLEDI, Cid; QUELHAS, Osvaldo L. G. **A sustentabilidade das organizações e a gestão da ética, transparência e responsabilidade social corporativa**. LATEC, Universidade Federal Fluminense, 2002.
- ALMEIDA, Fernando. **O bom negócio da sustentabilidade**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2002.
- BARDDAL, R.; ALBERTON, A.; CAMPOS, L. M. S. **As dimensões e métodos de mensuração da sustentabilidade e o turismo: uma discussão teórica**. Revista de Gestão Social e Ambiental, 2010.
- BATEMAN, T. S.; SNELL, S. A. **Administração: construindo vantagem competitiva**. São Paulo: Atlas, 1998. 593 p.
- BENITES, L. L. L.; POLO, E. F.; MARQUES, A. **A sustentabilidade como ferramenta estratégica empresarial: governança corporativa e aplicação do triple botton line na Masisa**. Revista de Administração da UFSM, v. 6, Edição Especial, p. 195-210, maio 2013.
- BRASIL, Ministério do Turismo. **Segmentação do Turismo: Marcos Conceituais**. Brasília: Ministério do Turismo, 2006.
- BOFF, Leonardo. **Sustentabilidade: O que é – O que não é**. Rio de Janeiro: Vozes, 2012.
- CÂNDIDO, L. A. **Turismo em áreas naturais protegidas**. Caxias do Sul: EducS, 2003.
- CLARO, M. A. P. M.; NICKEL, D. C. **Gestão do Capital Humano**, 2002. Disponível: [http://www.unifae.br/publicacoes/pdf/cap\\_humano/2.pdf](http://www.unifae.br/publicacoes/pdf/cap_humano/2.pdf). Acessado: 06 de abril de 2016.
- Claro, P. B., & Claro, D. P. (2014). **Sustentabilidade Estratégica: Existe Retorno No Longo Prazo? Revista de Administração, 291-306**.
- Compendio Para Sustentabilidade. Acesso em 07 de maio de 2016. Disponível: <http://www.institutoatkwjh.org.br/compendio/?q=node/53>.
- CLAVAL, P. **A geografia cultural**. [Trad.] PIMENTA, L. F. e PIMENTA, M. C. A. Florianópolis: Ed. UFSC. 3. ed. 2007. 453 p.
- DIAS, E. A. **Índice de Sustentabilidade Empresarial e retorno ao acionista: Um estudo de evento**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2007.
- DIAS, Reinaldo. **Gestão ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.



V SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade  
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317 - 8302

DIEKMANN, ANA CLÁUDIA ENVALL,XXX Encontro Nacional de Engenharia e Produção, acessado em 16 de abril de 2016.

DONAIRE, D. **A mudança no ambiente dos negócios**. In: DONAIRE, D. Gestão ambiental na empresa. São Paulo: Atlas, 1999, cap. 1, p.13-27.

DONAIRE, Denis. **Gestão Ambiental na Empresa**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

FARIA, CARLOS ALBERTO VANTAGEM COMPETITIVA:O que é e como?acessado em 06 de maio de 2016 disponível em: [www.merkatus.com.br/10\\_boletim/120.htm](http://www.merkatus.com.br/10_boletim/120.htm)

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GRIFFITHS, Andrew; PETRICK,Joseph A. **Corporate architectures for sustentability**, 2001.

Hart, S. L. & Milstein, M. B. (2003). **Creating sustainable value**. *Academy of Management Executive*, 17(2), 56-67.

Internacional Trade Center: **Business Tourism**. Acesso em: 15 de maio de 2016. Disponível:<http://www.tradeforum.org/business-tourism/> .

HENZEL, MARJANA ELOISA,XXX Encontro Nacional de Engenharia e Produção, acessado em 16 de abril de 2016.

KIRK, David. **Environmental management for hotels**: A student's handbook. Oxford: Butterworth-Heinemann, 1996.

LEGG, K. **Human resource management: rhetorics and realities**. Londres: Macmillan, 1995.

LUIZ GONZAGA GODOI TRIGO... [et al.]; Coordenação REGINA ARAUJO DE ALMEIDA...[et al.]. **Aprendiz de Lazer e Turismo**.São Paulo:IPSI, 2007.

MAANEN, JOHN, VAN. **Métodos Qualitativos Para a Pesquisa Organizacional : Um Prefácio, Na Ciência Administrativa Trimestral**. Vol. 24, 1979.

MALTA, Maria Claudia Mancuelho; MARIANI, Milton Augusto Pasquotto. **Estudo de Caso da Sustentabilidade Aplicada na Gestão dos Hotéis de Campo Grande – MS**, Revista Turismo Visão e Ação – Eletrônica, Vol. 15 - nº 1 - p. 112–129 / jan-abr 2013. Disponível em <http://www.spell.org.br/documentos/ver/10176/estudo-de-caso-da-sustentabilidade-aplicada-na-gestao-dos-hoteis-de-campo-grande--ms>, Acesso em 20 mai. 2016.

Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico, Coordenação-geral de



V SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade

International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317 - 8302

Segmentação. **Turismo Cultural: orientações básicas.** – 3. ed.- Brasília: Ministério do Turismo, 2010.

NORMA BRASILEIRA. NBR 15401: Meios de hospedagem — Sistema de gestão da sustentabilidade — Requisitos. Brasil, 2006.

ORSATO, R. **Estratégias ambientais competitivas: quando é que vale a pena ser verde?** *Califórnia Management Review*, v. 48, n. 2, 2006.

PHILIPPI, Luiz Sérgio. **A Construção do Desenvolvimento Sustentável.** In.: LEITE, Ana Lúcia Tostes de Aquino; MININNI-MEDINA, Naná. **Educação Ambiental** (Curso básico à distância) Questões Ambientais – Conceitos, História, Problemas e Alternativa. 2. ed, v. 5. Brasília:Ministério do Meio Ambiente, 2001.

SILVA, A. S.; SHIMBO, I. **A dimensão política na conceituação da sustentabilidade.** XI ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO. Florianópolis. 2006. p. 3806-3815.

SILVA, J. O. et al. **Gestão ambiental: uma análise da Evidenciação das Empresas que compõem o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE).** *Revista de Gestão Social Ambiental – RGSA.* Salvador, v. 3, n. 3, p. 56-71. set./dez. 2009.

Templum Consultoria Ilimitada. Acesso em: 07 de maio de 2016. Disponível: <http://certificacaoiso.com.br/iso-14001/>.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 1987.

ULRICH,Dave. **Os campeões de Recursos Humanos.** São Paulo: Futura, 2000.

VIERA, Elenara V. **Desperdício em hotelaria: Soluções para evitar.** Caxias do Sul: EDUCS, 2004

VIERA, Elenara V.; HOFFMANN, Valmir. E. **Práticas de sustentabilidade ambiental para empreendimentos turísticos hoteleiros: aplicação de um modelo (2006).** In: IV SemintUR – Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL. Universidade de Caxias do Sul – Mestrado em Turismo. Caxias do Sul, RS, Brasil – 7 e 8 de Julho de 2006.