

e-SUSTAINABILITY2022

ATAS DO SEMINÁRIO DOUTORAL
DO DOUTORAMENTO EM SUSTENTABILIDADE SOCIAL
E DESENVOLVIMENTO

| UNIVERSIDADE ABERTA [PORTUGAL]
| CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA [BRASIL]



COORDENAÇÃO

CRISTIANE BÄRRETO, DÓRIS SAYAGO, JOÃO SIMÃO, JORGE TRINDADE,
MARC JACQUINET, SANDRA CAEIRO

TÍTULO

E-SUSTAINABILITY 2022 | ATAS DO SEMINÁRIO DOUTORAL
DO DOUTORAMENTO EM SUSTENTABILIDADE SOCIAL E DESENVOLVIMENTO

PRODUÇÃO

SERVIÇOS DE PRODUÇÃO DIGITAL

EDIÇÃO

UNIVERSIDADE ABERTA 2023

COLEÇÃO

CIÊNCIA E CULTURA | N.º 24

ISBN

978-972-674-941-7

DOI

<https://doi.org/10.34627/uab.cc.24>

Este livro é editado sob a Creative Commons Licence, CC BY-NC-SA 4.0
De acordo com os seguintes termos:
Atribuição-NãoComercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional
Creative commons licence



ÍNDICE

PREFÁCIO

01 | Sociedade e Desenvolvimento Local

Sandra Manso – [Perceção dos jovens sobre sustentabilidade local: definição de áreas temáticas para a Beira Baixa, Portugal](#)

Milanya Ribeiro da Silva – [Gênero e sustentabilidade: uma propositura a partir da revisão das estratégias de gênero e desenvolvimento](#)

Pedro Lusz – [Observação Participante: Articulação de saberes para a sustentabilidade em contextos de vulnerabilidades socioambientais](#)

Maria de Fátima da Silva Serra – [Modificações do comportamento de consumo no contexto da Covid-19](#)

02 | Ambiente

Sara Bettencourt – [Can massive open online courses be used to raise awareness on marine litter?](#)

Alzira Xavier Garcês Paixão Pereira – [Quantidades, recolha e destino final dos resíduos produzidos nos laboratórios de análises clínicas em São Tomé e Príncipe](#)

Gabriel Leuzinger Coutinho – [The impacts of COVID-19 on the sustainability transition to electric cars in Brazil](#)

03 | Organizações e Governança

Luciana Carla Gomes – [Práticas de gestão sustentável na hotelaria costeira](#)

Katelin Opferkuch – [Circular economy within corporate sustainability reporting: company perspectives and recommendations](#)

Maria José Gomes da Veiga – [Evolução do ensino superior em Cabo Verde: da falta de quadros ao boom dos diplomados](#)



04 | Agroecologia

Berchman Alfonso Ponce Vargas – [Transformações e continuidades no sistema agrícola tradicional da batata na comunidade de Ayrihuanca nos andes peruanos](#)

Guadalupe Souza Sátiro – [Transformações e transições agroecológicas no Brasil](#)

Georgia Moutella Jordão – [A avaliação da Política Nacional de Agroecologia e Produção Orgânica \(PNAPO\) sob a perspectiva NEXUS](#)



Práticas de gestão sustentável na hotelaria costeira

Luciana Carla Gomes | lucianagomes.pro@hotmail.com
[Departamento de Ciências Sociais e de Gestão, Universidade Aberta, Lisboa, Portugal]

Pedro Pereira | pedro.pereira@uab.pt
[Departamento de Ciências e Tecnologias, Universidade Aberta, Lisboa, Portugal]

Carlos Pardo Abad | cjpardo@geo.uned.es
[Departamento de Geografía, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, Espanha]

Andréa Virginia Dantas | dantas_andrea@hotmail.com
[Departamento de Turismo, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, Brasil]

Resumo

A pesquisa propõe a análise do discurso dos gestores de empresas hoteleiras sobre práticas sustentáveis na costa da cidade de Natal/RN, com o objetivo de avaliar a relação entre os conceitos teóricos e a percepção do que são práticas sustentáveis para esses gestores. Pretendeu-se identificar a visão dos gestores sobre práticas sustentáveis, caracterizar essas ações projetadas na gestão das empresas e examiná-las com base nas dimensões estabelecidas pelo conceito de *triple bottom line*. A investigação exploratória utilizou o método qualitativo, por meio de revisão bibliográfica, pelo qual foi criado o guião para captar conceitos e práticas sustentáveis relatadas pelos gestores, e a pesquisa de campo, feita através de entrevistas semiestruturadas com amostra não probabilística dos gestores de empresas de hotelaria da costa de Natal. Os dados recolhidos foram tabulados e analisados

com base na técnica de Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) que permitiu identificar o conjunto de práticas sustentáveis desenvolvidas pelos hotéis da região focal. Buscou-se, sob nova ótica, propostas de ações concretas de gestão sustentável em empresas hoteleiras que gerem bem-estar social e conservação ambiental no litoral natalense.

Palavras-chave: Hotelaria; Práticas Sustentáveis, Gestão Sustentável, Natal/RN.

1. INTRODUÇÃO

O cenário atual de desequilíbrio ecológico, social e econômico, bem como de mudança de mentalidade da sociedade e da regulamentação, sob vários aspectos, exige e cobra estratégias e ações socioambientais das empresas que afetam o entorno. É forte evidência desse novo contexto que a hotelaria se apoie na gestão sustentável para implementar melhores práticas, priorizando a saúde, segurança e satisfação de hóspedes, equipe e comunidade (WTTC, 2020b). Por outro lado, há possibilidade de aumento da pressão ambiental por parte do setor hoteleiro devido à expansão da atividade turística no mundo (WTTC, 2020a), e também pela pandemia causada pelo vírus Covid-19, na busca de evitar contágio, devido ao maior consumo de recursos naturais pelo aumento do uso de água e energia para lavagem de roupas, utensílios e ambientes, e também de materiais não biodegradáveis, como descartáveis. Assim, novas práticas de gestão sustentável devem ser inseridas na hotelaria, com a sustentabilidade orientando decisões e

condutas. (Everingham & Chassagne, 2020), sendo necessário desenvolver nos meios de hospedagem: estratégias, iniciativas, ferramentas concretizadoras, além de mecanismos de controle dessas ações, de modo a alcançar resultados condizentes com a sustentabilidade (Della Volpi & Paulino, 2019). Surgindo a importância de buscar práticas de gestão sustentável aplicáveis à hotelaria, abrangendo dimensões e hierarquias que envolvem seu funcionamento.

2. METODOLOGIA

Este trabalho, sendo uma apresentação sobre o desenvolvimento da pesquisa em curso para a conclusão de uma tese de doutoramento sobre práticas sustentáveis na percepção dos gestores em meios de hospedagem no litoral de Natal/RN, tem como finalidade demonstrar os avanços realizados durante a pesquisa teórica e de campo. Para isso, foi necessário verificar os desafios da hotelaria relacionados com sustentabilidade, posteriormente levantar práticas de gestão sustentável que são aplicadas às empresas hoteleiras segundo seus gestores, e ao final listar ações que vêm sendo desenvolvidas na hotelaria da costa natalense.

A metodologia do estudo se caracteriza como pesquisa exploratória que utilizou como procedimento técnico a pesquisa bibliográfica para melhor retratar as práticas que permeiam a temática da gestão sustentável na hotelaria nos tempos atuais. Buscando bibliografia mais recente como Della Volpi & Paulino (2019), Júnior & Demajorovic (2020), Ribas et al. (2017), Salgado & Colombo (2015), São José (2019), assim

como as últimas publicações de fontes oficiais como WTTC (2020b) e revistas internacionais na área do turismo, pôde-se identificar e classificar diversas práticas sustentáveis para melhor compreensão das amplitudes e prioridades de aplicação numa gestão mais sustentável nas organizações, especialmente empresas hoteleiras.

Os critérios de classificação das práticas sustentáveis realizadas neste estudo foram determinadas a partir dos conceitos, abrangências e limitações presentes nas três dimensões da sustentabilidade a partir da abordagem do *triple bottom line* criada por Elkington (Júnior & Demajorovic, 2020) para assim estabelecer comportamentos que podem ser considerados como sustentáveis em cada uma delas, em vários níveis operacionais. Na investigação, caracterizada como estudo de caso, foi utilizado o método qualitativo e a pesquisa de campo realizada através de entrevistas semiestruturadas. Diante da revisão bibliográfica, foi elaborado o guião capaz de captar as práticas sustentáveis projetadas por gestores nas empresas de hospedagem.

A amostra não probabilística foi selecionada a partir dos seguintes critérios de escolha: Estarem localizados nas áreas de Ponta Negra, Via Costeira e Praia dos Artistas; Serem cadastrados nas associações ligadas ao seu setor, no caso ABIH/RN; e Demonstrarem disponibilidade dos líderes aptos para a entrevista da pesquisa. Avaliando os meios de hospedagem cadastrados, limitados a área da pesquisa, podemos apontar atualmente 38 meios de hospedagem

cadastrados em atividade na região de estudo. Foram realizadas a entrevista de cerca de 20 minutos com gestores de seis de empreendimentos hoteleiros durante o ano de 2021. Os dados recolhidos foram tabulados e analisados com base na técnica de Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) de Lefèvre & Lefèvre (2005), sendo uma proposta análise de dados qualitativos de natureza verbal, obtidos através de depoimentos, no qual o pesquisador pode lançar mão para reconstruir o universo de representações existentes no campo investigado. Utilizando a estratégia discursiva, buscou-se tornar mais clara uma dada representação social, bem como o conjunto das representações de um dado imaginário. Permitindo identificar um conjunto de práticas ligadas à gestão sustentável e possíveis reflexos no entorno, esperando-se, assim encontrar, sob uma nova ótica, propostas de ações concretas de gestão sustentável em empresas hoteleiras que promovam o bem-estar social e a conservação ambiental no litoral natalense.

3. RESULTADOS

A análise dos resultados obtidos durante a pesquisa são apresentados descritivamente e em seguida nos quadros de resposta correspondente a cada pergunta, contendo diferentes agrupamento de respostas e seus respectivos DSC e sendo comentado cada discurso presente no quadro, correlacionando com ideias explanadas no referencial teórico. No que respeita à primeira questão a ser debatida "O que a empresa implementa como obras de responsabilidade social?"

(Quadro 1), verifica-se que os entrevistados elencaram primeiramente práticas consideradas assistencialistas voltadas à doação de enxoval e café da manhã para crianças que podem resultar em impactos superficiais, mas que na hierarquia de Carrol (1991), se estiver dentro de um contexto organizacional preocupado com as responsabilidades sociais, econômicas, legais, ética e morais, essas ações estão no topo da pirâmide como iniciativas filantrópicas. E pode-se perceber a disposição das empresas em se envolver com a comunidade, como movimento de limpeza da praia e parceria com grupos locais de coleta seletiva e reciclagem, o que corrobora um alinhamento de ações mais amplas com a coletividade.

Quadro 1. DSC referente a questão sobre práticas sustentáveis na dimensão social.

O que a empresa implementa como obras de responsabilidade social?	
Usa know how para apoiar soluções na região	Movimento ... junto à comunidade e atividades com a comunidade. E faz doação pra uma comunidade carente. Fazemos a doação de enxoval. Realizamos um café da manhã por ano para as crianças da comunidade.
Participa de comitês para melhoria do entorno	A parceria com uma empresa que faz coleta seletiva. É uma associação carente que a gente faz doação do reciclado. A gente participa de um movimento em prol da limpeza da praia.
Emprega pessoas da comunidade local	Buscamos contratar como funcionários do hotel moradores do entorno. Na contratação a gente sempre dá prioridade as pessoas que moram próximo, da comunidade, isso. Está procurando fazer coisas novas, desde a contratações.
Tem condições especiais para fornecedores locais	A gente da sempre preferência a esses fornecedores ter alguma prática ambiental. Ser local, fornecedores sejam daqui. As pinturas, luminárias e forro de painel de Apuí são trabalho de pessoas locais. Pra deixar mesmo com um aspecto mais potiguar.

Outra prática de responsabilidade social descrita pelos gestores hoteleiros foi a priorização na contratação de funcionário que residam em comunidades próximas. Essa questão pode estar associada à preocupação em inserir a comunidade dentro da organização, estando condizente com o modelo de gestão empresarial da Organização Mundial do Turismo (Souza & Sampaio, 2006). Entretanto, podem ser fatores contributivos para essa iniciativa a redução de custo com transporte de funcionário, diminuição de atrasos e absenteísmo. Contudo, os gestores seguem alinhados com a proposta da OMT na medida de que deixam claro também a preferência por fornecedores locais e que tenham ações ambientais, especialmente na decoração do estabelecimento, incentivando inserção da cultura local nos espaços e climas criados nos hotéis.

No que se refere à segunda indagação, “Quais as iniciativas ambientais que a empresa promove?” (Quadro 2), foram listadas iniciativas ligadas à autossuficiência de energia através de placas solares, que pode estar ligada a ecoeficiência na preocupação voltada às possíveis dificuldades produtivas no futuro como pontua Oliveira (2012). Além da busca por certificações de bom desempenho ambiental e separação, destinação e reciclagem de resíduos.

Quadro 2. DSC referente a questão sobre práticas sustentáveis na dimensão ambiental.

Quais as iniciativas ambientais que a empresa promove?	
Usa energia renovável	Sejamos 100% autossuficientes em energia, e economia de energia. Usina de energia solar e placas solares no deck para aquecimento da água.
Separa os resíduos; faz logística reversa	Fazemos a separação do lixo. Todo resíduo que é gerado aqui ele tem uma destinação correta. O pessoal do bar deve separar as garrafas e lixo da cozinha também que vai separado. IDAMA que é uma empresa que recolhe nosso óleo, o óleo da cozinha. Reciclagem de alguns materiais. A gente separa o reciclável do orgânico E o lixo orgânico vai para, como é o nome? Compostagem
Reduz a vazão em chuveiros/torneiras;	Busca várias formas de reduzir o consumo de água. Para reduzir a lavagem. Que é a economia de água. Nós temos também o poço, o poço do hotel de água.
Possui certificação ambiental;	Recebeu esse selo azul da água e aqui nós temos o selo da ISO14001.
Gera educação ambiental	Se ele não pedir a gente não troca, nós não trocamos o enxoval. Antes era menos, agora é a cada três dias. A gente coloca umas plaquinhas e faz muita conscientização com o pessoal.

Referida como prática, a redução do consumo de água pela utilização de poço artesiano, não necessariamente é uma ação sustentável, pois não garante a diminuição do uso da água e sim a perda de controle do uso dela. Entretanto, é efetiva a citada minimização das lavagens, incentivada principalmente por outra prática levantada pelos gestores: a conscientização dos hóspedes quanto a troca de enxovais através da solicitação partindo do hóspede ou realizar a troca a cada três dias se não solicitada. A criação dessas estratégias, processos e ferramentas na utilização de recursos e aumento da eficiência operacional na formatação de produtos e serviços sustentáveis inovadores propiciam

o crescimento nos resultados da organização e favorece condições de sobrevivência e das empresas no futuro, conforme Petrini & Eisele (2019).

Dentre as práticas apontadas na terceira questão “Como a empresa atua para promover sustentabilidade econômica?” (Quadro 3), os gestores elencaram práticas voltadas a arquitetura dos empreendimentos que colaboram com a economia de energia, favorecendo a entrada de luz solar e a utilização de sensores nos quartos e corredores. Além de buscar estratégias de economia de recursos com ações junto aos hóspedes, dando como exemplo da diminuição da troca e lavagem de enxovais. Sendo assim, esses empreendimentos hoteleiros estão aprimorando a performance de seu sistema com atenção aos recursos humanos e naturais, segundo São José (2019), resultando num desempenho mais sustentável que beneficia tanto diminuindo custos e aumentando seus ganhos.

Quadro 3. DSC referente a questão sobre práticas sustentáveis na dimensão econômica.

Como a empresa atua para promover sustentabilidade econômica?	
Aplica o <i>ecodesign</i> no desenvolvimento de infraestrutura, decoração e/ou operações;	A arquitetura do Hotel com painéis de vidro favorece a entrada de luz solar. Temos sensores, em todos os corredores. Nos quartos tem a automação. Quando o hóspede sai ele, ele é um sensor de movimento quando ele não detecta movimento ele desliga tudo. Através de sensor de corredor economizamos energia.
Busca ultrapassar barreiras que o dificultam a operação de iniciativas de sustentabilidade	Incentivamos os hóspedes a não solicitar a troca de lençóis e toalhas. A gente coloca uma plaquinha se ele quiser que troque. Se ele quiser que troque (a toalha) que lave ele deixa no, na pia. Se não ele deixa no local que é pra ser mesmo. Há a diminuição de troca e lavagem do enxoval.
Comunica suas políticas de sustentabilidade	Selo Turismo Responsável, Limpo e Seguro do Ministério do Turismo, e selo de Viagem Sustentável.

Os gestores hoteleiros entendem que é importante para a imagem da empresa a divulgação dos selos de Turismo Responsável e Viagem Sustentável. O marketing sustentável tem sido utilizado por eles de modo estratégico para aumentar a vantagem competitiva através de práticas de negócios mais sustentáveis e da legitimação social, conforme explana de Brito & Berardi (2010). Entretanto, para que as estratégias socioambientais se constituam como geradoras de competitividade através do aumento das capacidades dinâmicas e renovação de competências conforme as mudanças do ambiente, são importantes a integração com toda a cadeia produtiva, o que não demonstrou ser uma preocupação dentro do discursos dos gestores de meios de hospedagem de Natal.

4. CONCLUSÕES

Conforme as respostas dos gestores, pode perceber-se na sua interpretação que os aspectos positivos das práticas sustentáveis estão relacionados ainda muito a questão ambiental, com alguma tendência a inserir a dimensão social à sustentabilidade, mas com algumas limitações quanto a aplicar de modo mais amplo, incluído mais *stackholders* nas ações socioambientais, para aumentar as vantagens competitivas das práticas sustentáveis desenvolvidas nos empreendimentos hoteleiros. Por isso, o trabalho apresentado pretende colaborar na discussão, elaboração e inserção de ações mais abrangentes e efetivas de sustentabilidade dentro das organizações turísticas, sobretudo da hotelaria.

Propõe-se o aproveitamento dessa pesquisa para estudos de casos em áreas e empresas turísticas que pretendam se adaptar ou avançar nas questões da gestão sustentável, de forma a nortear a implementação de práticas alinhadas à administração turística consciente e atualizada com o mercado. O estudo pode ser continuado através da análise do novo cenário causado pela pandemia do coronavírus, que impôs uma situação de transformação do turismo mundial. Configurando-se uma importante investigação a verificação e registro das mudanças na hotelaria em todo mundo a partir da reabertura do mercado turístico.

REFERÊNCIAS

- Carrol, A. B., 1991. 'The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders'. *Business Horizons*, 34(4), 39–48.
- de Brito, R. P., & Berardi, P. C., 2010. 'Vantagem competitiva na gestão sustentável da cadeia de suprimentos: um metaestudo'. *Revista de Administração de Empresas*, 50(2), 155-169.
- Della Volpi, Y., & Paulino, S. R., 2019. 'A sustentabilidade em meios de hospedagem: enfoque na materialidade dos serviços', *Desenvolvimento e Meio Ambiente*, 52, DOI: 10.5380/dma.v52i0.59993, 386-410.
- Everingham, P., & Chassagne, N., 2020. 'Post COVID-19 ecological and social reset: moving away from capitalist growth models towards tourism as Buen Vivir', *Tourism Geographies*, 1-12.
- Júnior, A. V., & Demajorovic, J., 2020. 'Modelos e ferramentas de gestão ambiental: desafios e perspectivas para as organizações'. Editora Senac, São Paulo.
- Lefèvre, F., & Lefèvre, A. M. C., 2005. 'Depoimentos e discursos: uma proposta de análise em pesquisa social', *Liberlivro*, Brasília.
- Oliveira, L. R., Medeiros, R. M., de Bragança Terra, P., & Quelhas, O. L. G., 2012. 'Sustentabilidade: da evolução dos conceitos à implementação como estratégia nas organizações'. *Production*, 22(1), 70-82.
- Petrini, M., & Eisele, F., 2019. 'Uma Proposta de Modelo para as Organizações em busca de Inovação Sustentável. *Journal of Administrative Sciences*', 24(3).
- Ribas, J. R., Vicente, T. V. D. S., Altaf, J. G., & Troccoli, I. R., 2017. 'Integração de Ações na Gestão Sustentável', *Revista Eletrônica de Administração*, 23(2), 31-57.
- Salgado, C. C. R., & Colombo, C. R., 2015. 'Sistema de Gestão Ambiental no Verdegreen Hotel-João Pessoa/PB: Um Estudo de Caso sob a Perspectiva da Resource-Based View', *Revista de Administração Mackenzie*, 16(5), DOI: [10.1590/1678-69712015](https://doi.org/10.1590/1678-69712015), 195-225.
- São José, C. F. D., 2019. 'Turismo sustentável: um diagnóstico das práticas sustentáveis de gestão em entidades hoteleiras no entorno do Parque Nacional Peneda-Gerês' (Doctoral dissertation), Universidade Aberta, Portugal.
- Souza, V. S. F., & Sampaio, C. A. C., 2006. Em busca de uma racionalidade convergente ao ecodesenvolvimento:

um estudo exploratório de projetos de turismo sustentável e de responsabilidade social empresarial. Revista de Administração Pública, 40(3), 411-426.

WTC, 2020a. 'EIR 2020 Importance of Travel and Tourism Infographic', World Travel & Tourism Council: Leading Global Guidelines for the New Normal, Madri, <https://wttc.org/Research/Economic-Impact>

WTC, 2020b. 'Hospitality – Global Protocols for the New Normal'. World Travel & Tourism Council: Leading Global Guidelines for the New Normal, Madri, <https://wttc.org/en-gb/COVID-19/Global-Protocols-for-the-New-Normal>

