

CENTRO UNIVERSITÁRIO DOUTOR LEÃO SAMPAIO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

DÉBORA IRIS DA CONCEIÇÃO DOS SANTOS

**RESPONSABILIDADE E SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL: UMA ANÁLISE DE  
PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS EM UM HOTEL DE GRANDE PORTE NA CIDADE DE  
JUAZEIRO DO NORTE - CE**

Juazeiro do Norte-CE  
2019

DÉBORA IRIS DA CONCEIÇÃO DOS SANTOS

**RESPONSABILIDADE E SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL: UMA ANÁLISE DE PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS EM UM HOTEL DE GRANDE PORTE NA CIDADE DE JUAZEIRO DO NORTE - CE**

Trabalho de Conclusão de Curso – *Artigo Científico*, apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio, em cumprimento às exigências para a obtenção do grau de Bacharel.

**Orientador:** Me Antônia Valdelucia Costa

Juazeiro do Norte-CE  
2019

**RESPONSABILIDADE E SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL: UMA ANÁLISE DE PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS EM UM HOTEL DE GRANDE PORTE NA CIDADE DE JUAZEIRO DO NORTE - CE**

Este exemplar corresponde à redação final aprovada do Trabalho de Conclusão de Curso de Débora Iris da Conceição dos Santos.

Data da Apresentação \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

Assinatura: \_\_\_\_\_  
Orientador: Prof<sup>ª</sup> Me. Antonoa Valdelucia Costa – UNILEÃO

Assinatura: \_\_\_\_\_  
Membro: Prof. Esp. Suzana Alencar - UNILEÃO

Assinatura: \_\_\_\_\_  
Membro: Prof<sup>ª</sup>. Esp. Diego Arthur de Sousa Bezerra - UNILEÃO

**RESPONSABILIDADE E SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL: UMA  
ANÁLISE DE PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS EM UM HOTEL DE GRANDE  
PORTENA CIDADE DE JUAZEIRO DO NORTE - CE**

Débora Iris da Conceição dos Santos<sup>1</sup>  
Antônia Valdelucia Costa<sup>2</sup>

**RESUMO**

Nos últimos anos, os olhares voltados para sustentabilidade vem crescendo como tendência de modelo de negócio e com grande potencial para o desenvolvimento econômico. Este estudo buscou analisar a viabilidade de investimentos de sustentabilidade em um hotel de grande porte. Para tal, a pesquisa descritiva foi realizada a partir de um estudo de caso em um hotel já estabelecido na cidade de Juazeiro do Norte-Ce. A análise dos dados ocorreu através de entrevistas com gestores do referido hotel, bem como observação participante e pesquisa documental. Os resultados esperados da pesquisa mostram a viabilidade da implementação dos investimentos propostos para a redução dos impactos ambientais, e se é uma aplicação positiva entre as demandas do mercado com visão na diferenciação e competitividade, a consciência da preservação dos recursos naturais pelos gestores e a recuperação econômico-financeira do capital investido pelos proprietários. Verificou-se que pode existir viabilidade de implementação dos investimentos sustentáveis analisados no hotel pesquisado, dependendo apenas da região em que se localiza. No entanto, outras categorias de análise podem instigar pesquisas que ampliem a discussão sobre elementos que favorecem a práticas de investimentos de sustentabilidade, e de empreendimentos do mesmo setor.

**Palavras chave:** Sustentabilidade. Meio ambiente. Desenvolvimento.

**ABSTRACT**

In recent years, the focus on sustainability has been growing as a business model trend and with great potential for economic development. This study aimed to analyze the viability of sustainability investments in a large hotel. To this end, the descriptive research was conducted from a case study in a hotel already established in the city of Juazeiro do Norte-Ce. Data analysis occurred through interviews with hotel managers, as well as participant observation and documentary research. The expected results of the research show the feasibility of implementing the proposed investments to reduce environmental impacts, and whether it is a positive application between market demands with a view to differentiation and competitiveness, managers' awareness of the preservation of natural resources and recovery. economic-financial analysis of the capital invested by the owners. It was found that there may be feasibility of implementing the sustainable investments analyzed in the hotel surveyed, depending only on the region in which it is located. However, other categories of analysis may instigate research that broadens the discussion on elements that favor sustainability investment practices and enterprises in the same sector.

**Keywords:** Sustainability. Environment. Development.

---

<sup>1</sup> Acadêmica do curso de Administração Centro Universitário Doutor Leão Sampaio. E-mail: deborah.iris2012@gmail.com.

<sup>2</sup> Professora Me. Antonia Valdelucia Costa do curso de Administração do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio. E-mail: Valdeluciacosta@leaosampaio.edu.br.

## 1. INTRODUÇÃO

Sabe-se que nos dias atuais algumas empresas do setor hoteleiro têm um foco singularizado para as questões sustentáveis, as quais geram um certo diferencial competitivo, já que a sociedade vem exigindo um pouco mais das organizações desse ramo. Sendo assim, surge uma reflexão um pouco mais aguçada para a conscientização dos impactos que algumas indústrias provocam, como o descarte indevido de resíduos, poluição do ar, desperdícios de água ou utilização de produtos que agridem o meio ambiente (ALMEIDA, 2016).

A ideia de que os recursos naturais poderiam ser infinitos surgiu desde a revolução industrial, onde o homem começou a exigir mais dos recursos naturais, de forma desregrada, sem imaginar que os mesmos poderiam acabar um dia. Foi nessa época que os problemas se tornaram crescentes, pois não havia um limite de conscientização e de uso para com o ecossistema (BARBIERI,2016).

No decorrer desse estudo procurou-se enfatizar a importância dessa temática, por entender que esse assunto é de grande valia, tentando destacar a oscilação de que a possibilidade de baixar custos ao longo prazo, e continuar gerando valor para a organização e ao mercado, tentando introduzir resultados para a sociedade por meio de um retorno sustentável ao meio ambiente.

O presente artigo vem pontuar investigações que estão voltadas às questões sustentáveis nas organizações, as quais tendem afetar a região na qual o empreendimento está inserido. Procura-se identificar práticas sustentáveis utilizadas pelo Hotel IUÁ, já que os mesmos estão priorizando serviços que vão além da qualidade em meio a pensamentos ligados à responsabilidade socioambiental.

Averigua-se a ligação do hotel ao meio em que está localizado e suas diversidades regionalistas, buscando compreender se o sociocultural está inserido internamente no local, bem como a existência de práticas que fortaleçam o turismo, a economia e o enriquecimento local.

O olhar voltado para a pesquisa está sobre as práticas sustentáveis existentes no hotel analisado, sabendo que o empresário fundador já possui outra empresa do ramo localizado no estado da Paraíba, o qual é um modelo de exemplo e de sucesso. Sendo assim, partiu-se da seguinte indagação: quais as práticas sustentáveis utilizadas no hotel, situado na região do Cariri e suas implicações?

A identificação das práticas sustentáveis executadas dentro do hotel, as

implicações dessas práticas no gerenciamento, e a compreensão dessas práticas podem contribuir no desenvolvimento desse empreendimento.

Essa investigação permite mostrar a importância de práticas sustentáveis dentro de empreendimento hoteleiro como diferencial competitivo, visando o bem-estar da sociedade, que usufrui da qualidade voltada aos recursos naturais, assim como para o meio científico provando para esses a capacidade de desenvolvimento significativo de organizações que se envolvem com meios, às quais trarão benefícios próprios e empresariais.

Não se pode deixar de enfatizar a relevância que essa pesquisa trará para os acadêmicos de administração, visto que a temática poderá mudar vidas, pois questões ambientais devem ser tratadas como algo essencial e significativo para o sujeito e para sua vida profissional.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1. DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

O desenvolvimento do planeta vem acontecendo de forma desenfreada desde a Revolução Industrial e isto está sendo refletido no século atual, apontando as consequências causadas pela exploração sem precedentes dos recursos naturais, iniciadas no século XVIII e XIX, período em que foram trazidas técnicas de produção em grande escala, explorando quantidades elevadas de recursos e gerando resíduos que prejudicam capacidade do planeta terra (BARBIERI, 2016).

Nos últimos séculos, muitos são os assuntos voltados para o desenvolvimento sustentável e a importância de praticar, a cada dia, a sustentabilidade dentro das organizações, não somente relacionado ao ambiente natural, mas também aos impactos socioculturais, onde ter-se qualidade de vida passa a ser visto como uma evolução sustentável (ALMEIDA, 2016).

O conceito de Desenvolvimento Sustentável iniciou-se com a Conferência das Nações Unidas sobre o meio ambiente na década de 70 na Suécia, promovida pela Organização das Nações Unidas (ONU). Em 1980, surgiu a Comissão Mundial do Meio Ambiente e Desenvolvimento, onde foi questionado e debatido o comprometimento das gerações presentes em garantir que as futuras gerações possam atender suas necessidades através da preservação dos recursos naturais. (BARBIERI; CAJAZEIRAS, 2016).

Em 1992, foi realizada a II Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento no Rio de Janeiro, Brasil. Nesta, foram construídos acordos internacionais sobre preservação do meio ambiente. Denominado como Rio-92 ou ECO-92, o evento teve como principal objetivo “buscar meios de conciliar o desenvolvimento socioeconômico com a conservação e proteção dos ecossistemas da Terra” (LEAL, 2009, p.4).

O crescimento econômico diante de um cenário organizacional, para Barbieri (2016), é uma inspiração para empresários e políticos, justificado pelos princípios sustentáveis, trazendo ainda o pensamento de que a sustentabilidade é um processo ou sistema cuja característica é a existência por determinado período ou por tempo indeterminado.

Diante dos escritos de Veiga (2010), parte-se da premissa de que o desenvolvimento econômico está frequentemente sendo conceituado como sinônimo de crescimento, pois era o termo mais utilizado para conceituar o desenvolvimento do qual foram geradas várias discussões entre os analistas. É de fundamental importância compreender o conceito de desenvolvimento, pois ele leva aos recursos naturais, os não renováveis, que se não for preservado e usado com consciência, implicará em impossibilidades para futuras gerações.

Seguindo a linha de raciocínio de Veiga (2010), também pode ser entendido como sinônimo de crescimento econômico, e pode ser medido pelo Produto Interno Bruto per capita - IPI. Afirma ainda o autor, que quando o programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, lançou o Índice de Desenvolvimento Humano - IDH, compreendeu que o desenvolvimento não poderia mais ser sinônimo de crescimento econômico, pois não havia uma identificação.

Com a publicação do Relatório de Desenvolvimento Humano de 1990, a definição de desenvolvimento como sinônimo de crescimento já não fazia sentido, pois o objetivo do relatório era desmistificar essa crença e enfatizar que o desenvolvimento passava a ser visto como a busca da paz, passando a ser compreendido como um processo maior, visto que resultados não eram sinônimo de benefícios (VEIGA, 2010) .

Segundo Dias (2017), até então não se tinha a necessidade de fazer essa distinção entre o crescimento e o desenvolvimento, pois poucos países haviam enriquecido na época da industrialização, porém os que eram subdesenvolvidos ainda continuavam pobres, pois a industrialização não tinha sido iniciado. Então, foi percebido que diante da percepção de Veiga (2010), o crescimento ocorrido em 1950, em vários países, não havia um maior acesso pelas pessoas de classe baixa a bens materiais como foi observado em países

desenvolvidos em que as iniciativas começaram pelo acesso a saúde e educação.

Veiga (2010) cita que o verdadeiro sentido sobre o conceito de desenvolvimento começou a entrar em debate, e a ONU defendia e divulgava índices de desenvolvimento que não estavam atrelados necessariamente a uma renda per capita. Maurice Strong citado por Dias (2017), afirma que o desenvolvimento sustentável pode ser alcançado se três premissas forem obedecidas: a equidade social, prudência ecológica e eficiência econômica.

Conforme, Dias (2017, p.36), os principais objetivos das políticas ambientais e desenvolvimentistas são:

- 1) Retomar o crescimento;
- 2) Alterar a qualidade do desenvolvimento;
- 3) Atender as necessidades essenciais de emprego, alimentação, energia e saneamento;
- 4) Manter um nível populacional sustentável;
- 5) Conservar e melhorar as bases de recursos;
- 6) Reorientar a tecnologia e administrar o risco;
- 7) Incluir o meio ambiente e a economia no processo de tomada de decisão.

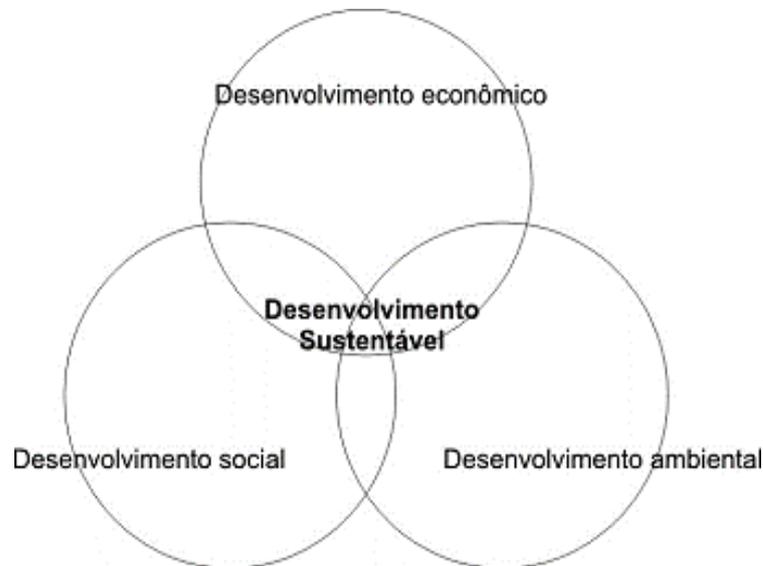
É nítido o crescimento populacional e o aumento econômico no mundo, levando assim ao agravamento dos problemas ambientais e a utilização dos recursos não renováveis de forma inconsciente, gerando dessa forma impactos ambientais, sociais e econômicos. Porém, a busca por mudanças é constante, portanto, a procura por formas de adesão ao desenvolvimento sustentável de alguns países é constante, gerando a conscientização dos recursos.(IDEM,2017).

## 2.2 DIMENSÕES DA SUSTENTABILIDADE

De acordo com Dias (2017), as dimensões da sustentabilidade são compostas de um tripé: social, econômica e ambiental. O primeiro refere-se às condições de trabalho que as empresas oferecem para seus colaboradores, proporcionando o envolvimento de todos e também da sociedade que cerca a organização; no setor econômico, os investimentos feitos para abranger esta responsabilidade social devem apresentar rentabilidade para empresa; na gestão ambiental, a empresa deve tomar conhecimento da origem de suas matérias-primas e também preservar a sua imagem de responsabilidade social.

O tripé está apresentado na Figura 1, a seguir.

**Figura 1.** Tripé da Sustentabilidade



Fonte: (OLIVEIRA, 2017)

Para que não ocorra prejuízos em relação ao ambiente natural, é necessário que ocorra um equilíbrio voltado a organização empresarial, quando se trata da valorização da sustentabilidade, com isso Dias (2017) vem mencionar o perigo que pode ocorrer com a intransigência de associações levando a um provável desequilíbrio, sendo assim voltando para questão de equilíbrio os empresários devem buscar o lucro, os sindicatos a reivindicação voltada a benefícios e por fim as entidades ambientalistas devem ser mais maleáveis, facilitando todo o processo.

Em contrapartida, estudos mais avançados mostram que os parâmetros da sustentabilidade evoluíram passando de três para oito, donde o tripé prevalece incluindo-se apenas os critérios territoriais, políticas nacionais, culturais e políticas internacionais (SACHS, 2009).

Segundo Sachs (2009), os critérios ecológicos estão relacionados à preservação dos recursos naturais com a finalidade de diminuir o uso de combustíveis fósseis, além da atenuação de substâncias poluentes. Dias (2017) acrescenta que é importante para a empresa o desenvolvimento de uma cultura ambiental, donde se busca a conscientização de todos os colaboradores para a não poluição de qualquer ambiente natural.

Ainda com as ideias desse último autor em termos sociais, não está somente

atrelada à socialização dos demais colaboradores, mas sim, na interação da alta cúpula com os mesmos. Sachs (2009) defende que critérios sociais é o alcance de igualdade entre os indivíduos, em que a organização deve proporcionar um ambiente de trabalho que preze pela qualidade de vida do colaborador, e também acesso a recursos e serviços sociais de forma igualitária.

O mesmo autor define políticas nacionais como a capacidade do Estado em implementar projetos, tendo parcerias com os demais empreendedores. Em contrapartida, a política internacional preocupa-se pela paz e auxílios entre todos os países, além de controlar o sistema financeiro e negocial dos países.

Sachs (2009) afirma que os fundamentos territoriais preocupam-se com a ocupação desequilibrada dos indivíduos, onde se estudam estratégias para a preservação da biodiversidade. Acrescenta ainda que para a sobrevivência de uma empresa é importante que se tenha o respeito com a cultura local, havendo um equilíbrio entre cultura e inovação.

### 2.3 LEGISLAÇÃO E PAPEL SUSTENTÁVEL DAS EMPRESAS

Sustentabilidade é sempre um ponto discutido no contexto acadêmico e organizacional, visto que seus impactos são refletidos na sociedade, comunidade, fornecedores, clientes etc. (PANTUFFI, 2017).

Práticas de reciclagem podem ser adotadas no conceito dos hotéis. Atualmente, a legislação que obriga à separação dos principais tipos de lixo em locais apropriados, como garrafas, lâmpadas, embalagens e pilhas (SNARR & PEZZA, 2000 apud ALMEIDA, 2016).

Um fator primordial nos últimos tempos é a influência dos consumidores na ideia da sustentabilidade e preservação ambiental. Segundo Guimarães (2015), outro fator primordial e determinante está previsto no âmbito político legal, que constitui as legislações para que os empreendimentos sejam obrigados a terem práticas ecologicamente corretas, tendo papel social e sustentável dentro da sociedade na qual estão inseridas.

Existem fatores que podem impactar de forma a contribuir ou interferir nas práticas sustentáveis dentro dos hotéis, tais como: consumo de energia elétrica em que há de ter um resultado positivo a nível ambiental (ALMEIDA, 2016). Destaca-se também, de acordo com Pereira (2018), que por noite um hóspede pode produzir até um quilo de lixo, número que chama muita atenção se mensurar-se todos os hotéis do planeta.

A Constituição Federal Brasileira (1988), no artigo 225 e incisos, prevê a

preservação do meio ambiente para as presentes e futuras gerações, ressaltando a vida como direito fundamental. “Há também o Direito Internacional Ambiental que busca garantir que as leis estabelecidas sejam cumpridas e de forma efetiva pelas pessoas e instituições” (GUIMARÃES, 2015, p.102).

Seguindo esse raciocínio, foram fundamentadas algumas leis nacionais que garantem a permanência da política do meio Ambiente. A lei Número 6.938 de 17/01/1981- Instituí a PNMA – Política Nacional do Meio Ambiente e o Sisnama - Sistema Nacional do Meio Ambiente que veio resguardar a questão dos maus tratos ao meio ambiente, onde o poluidor terá que arcar com as consequências pela agressão voltada para o meio ambiente independenteda culpa, e o ministério público terá o papel de propor ações voltadas a recuperação do local e até impor que o causador pague indenização pelos prejuízos causados ao meio ambiente.

Em 1997, intuiu-se a Lei de Recursos Hídricos de n. 9.433 de 08 de janeiro de 1997, que definir a água como um bem maior, dotado de limitação e valor econômico, o qual pode ter usos múltiplos para o consumo humano, produção de energia, transporte e lançamento de esgotos. Essa mesma lei destacou também uma criação voltada a recursos hídricos para a coleta, tratamento, armazenamento e recuperação de informações sobre recursos hídricos e fatores intervenientes em sua gestão.

Surgiu também em 10 de Julho de 2001 a lei de n:10.2657 –Estatuto das cidades, onde os princípios gerais e de regulamentação organizacional dos centros urbanos determina políticas urbanas, as quais, dentre outros objetivos, visa o planejamento do desenvolvimento das cidades, da distribuição espacial da população e das atividades econômicas do Município e do território sob sua área de influência, de modo a evitar e corrigir as distorções do crescimento urbano e seus efeitos negativos sobre o meio ambiente, a proteção, preservação e recuperação do meio ambiente natural e construído, do patrimônio cultural, histórico, artístico, paisagístico e arqueológico.

Eis que entra a questão do papel das empresas referente a sustentabilidade, onde segundo Rodgerio (2016), existe uma grande importância das mesmas voltadas não só para a economia, como também para o social e o ambiental, pois esses estão interligados para ser obtido sucesso em seus empreendimentos. E para defender essa questão, Nascimento (2017) atesta que a sustentabilidade no ramo hoteleiro envolve os fatores econômicos de responsabilidade social que interligam-se com ações voltadas para o meio ambiente.

Para envolver todos os setores com a temática da sustentabilidade, no ano de 2015 a Organização das Nações Unidas (ONU) inseriu um documento com 17 objetivos do

desenvolvimento sustentável (ODS), com objetivo de expandir mundialmente até 2030 ações que auxiliem para o fim da pobreza, desigualdade e que combatam as alterações climáticas causadas pela indústria de inúmeros setores relata Rodgerio (2016).

Entende-se que o planeta em que se vive sofre danos ambientais todos os dias que ultrapassam a questão de pensar em sustentabilidade por si própria. Rodgerio, (2016) afirma que quando se fala no conceito de sustentabilidade ambiental, é necessário preservar e cuidar do que se possui hoje, para que as próximas gerações possam usufruir do ambiente natural, e a contribuição neste cenário também é de responsabilidade das empresas e comunidades e não somente o poder público deve criar e desenvolver práticas e estratégias para recuperar o planeta.

#### 2.4 HOTELARIA, SUSTENTABILIDADE E DIFERENCIAL COMPETITIVO

O ramo de hotelaria se enquadra como um dos setores com maior participação na economia mundial, ficando ao lado da indústria de petróleo, segundo ministério do turismo (EMBRATUR, 2017).

Como já citado, nos séculos XVIII e XIX surgiram as primeiras hotelarias, chamadas de estalagens, em consequência das primeiras viagens comerciais (BARBIERI, 2016). No Brasil, de acordo o Portal Educação (2013) surgiu no período dos bandeirantes, quando eles vinham em busca de ouro e prata para a Coroa Portuguesa, e precisavam de um local para se hospedar até retornarem a Portugal.

Nos dias atuais, o segmento de hotelaria, segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT) é a atividade econômica que mais cresce e, até 2020, em torno de 1,5 bilhões de pessoas viajarão pelo mundo (SEVERO, 2015).

A Competitividade relacionada a esse setor está em alta, devido às exigências de práticas sustentáveis, e quando o assunto é sustentabilidade, segundo (OLIVEIRA, et al. 2016), a ideia não é apenas de como atender as necessidades de um público mais exigente e mais informado sobre o mercado como um todo, e sim compreender a importância e a reação no âmbito da hotelaria e a sua relação em ser um empreendimento com práticas sustentáveis e que se preocupam com meio ambiente.

Conforme o pensamento de Almeida (2016), o setor hoteleiro é o maior consumidor de energia elétrica desde a fase de construção até as instalações onde é ofertado conforto aos seus clientes, e os resíduos produzidos em todo o mundo deve-se duplicar até 2030, tendo em vista a capacidade dos aterros e ambientes com aumento da produção de

gases tóxicos, como por exemplo, metano e o  $\text{Co}^2$  (ALMEIDA,2016).

Segundo Severo (2015), é fundamental que as empresas do segmento hoteleiro adquiram a implantação de um sistema de gestão ambiental, para que possam se manter no mercado que cresce cada vez mais. Afirmar ainda o autor, que um Sistema Gestão Ambiental (SGA) traz benefícios para melhoria do empreendimento como, por exemplo: redução de desperdícios de água, fazendo com que a utilização desse recurso natural seja de maneira racional, utilização de energias alternativas, trazendo grande economia.

O Sistema de Gestão Ambiental (SGA), tem por finalidade alcançar, controlar e manter em alta o nível de desempenho ambiental criado pelas normas vigentes, interligadas com o desenvolvimento sustentável (SANTOS, TOPKE, VIDAL. 2011).

De acordo com Moysés (2008) as hotelarias precisam ter um diferencial que não agreguem apenas instalações e serviços, mas que afirmem que a empresa se preocupa com o meio ambiente.

Em uma postagem do site da Embratur no ano de 2001, o Ministério do Turismo, desenvolveu a matriz de classificação dos meios de hospedagem que identifica alguns requisitos relacionados a ações ambientais, dentre várias outras áreas. Esta deliberação normativa gerou mudanças importantes na Matriz de Classificação e no Manual de Avaliação da Embratur, como inclusão de diversos itens da norma ISO 9000 e algumas ações ambientais, com nítida inspiração na norma ISO 14000.

Gonçalves (2004, p. 77), afirma que foram realizadas pesquisas bibliográficas e entrevistas com profissionais do ramo hoteleiro, onde foi citada a existência de quatro tipos primordiais no sistema ambiental que necessitam ser implantados, focando internamente na questão ambiental, os quais são:

- Sistema ambiental ABIH (Associação Brasileira da Indústria Hoteleira): “Hóspedes da Natureza”, baseado no programa internacional desenvolvido pela entidade Internacional Hotel Environmental Initiative (IHEI);
- Sistema ambiental baseado na metodologia de Produção Mais Limpa (P+L): Esse tipo de sistema ambiental foi desenvolvido e estimulado pelo PNUMA- Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente. Como exemplo aplicativo, recorre-se ao estudo de Abreu e à análise dos resultados obtidos no hotel Praia do Forte Eco-Resort, localizado na Vila Praia do Forte, no município Mata de São João, a 80 quilômetros de Salvados (BA);
- Sistema Ambiental Autônomo: Consideram-se como autônomos os sistemas ambientais específicos, ou seja, aqueles que foram especialmente desenvolvidos por alguns hotéis ou

cadeias de hoteleiras visando o gerenciamento do consumo de água e energia, da reciclagem, ou então abrangendo objetivos mais amplos, como é o caso da rede hoteleira francesa Accor, com o seu sistema denominado Carta Ambiental; Sistema ambiental baseado na norma ISO 14000: Como exemplo da aplicação desse sistema e como estudo de caso deste trabalho, destaca-se o caso Grande Hotel Escola SENAC Águas de São Pedro, que foi o primeiro hotel do Estado de São Paulo a receber esse tipo de certificação ambiental.

### **3. METODOLOGIA**

Essa pesquisa contemplou uma abordagem qualitativa onde se desenvolveu um estudo voltado para uma situação real e natural está envolta em situações naturais e reais, ofertando dados ricos e descritivos, estando focado para a realidade de forma complexa e mais contextualizada (LAKATOS E MARCONI, 2017).

Minayo (2008) destaca que na pesquisa qualitativa o importante é a objetivação, pois durante a investigação científica é preciso reconhecer a complexidade do objeto de estudo, rever criticamente as teorias sobre o tema, estabelecer conceitos e teorias relevantes, usar técnicas de coleta de dados adequadas e por fim, analisar todo material de forma específica e contextualizada.

Caracteriza-se ainda como um estudo de perfil exploratório de caráter descritivo e bibliográfico. Segundo Cervo e Bervian (1983) a pesquisa bibliográfica é aquela em que relata descrições teóricas a partir de referências publicadas em documentos como livros, artigos e revista, ela também pode ser realizada independentemente ou como parte de uma pesquisa experimental. Ambos os casos buscam conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas do passado existente sobre um determinado assunto, tema ou problema.

A Coordenadora de eventos colaborou para a obtenção das respostas e resultado do estudo científico, apresentando o estabelecimento e foi relatado suas diferenças no ramo hoteleiro de caráter sustentável e sociocultural.

Utilizou-se como procedimento a entrevista como uma forma de exploração e interação social, formulando uma maneira de diálogo em que uma das partes procura coletar dados e a outra expõe as informações, explorando dessa forma a compreensão em que o indivíduo entende sobre a temática voltada para sustentabilidade e desenvolvimento organizacional.

A escolha dessa abordagem surgiu do interesse de entender melhor a responsabilidade social enquanto cidadão, e valorização da cultura regional, optou-se pela modalidade de entrevista semiestruturada a qual oferece uma narrativa livre do pesquisado, com um critério de manter a temática da pesquisa, onde os sujeitos pesquisados irão expressar suas opiniões e atitudes perante o objeto pesquisado, como os fatores motivacionais que constituem o tema (GIL, 2012).

Estudo de Caso é o estudo profundo e exaustivo sobre um objeto que, de acordo Yin (2010), pode ser usado quando se faz uso de diferentes fontes para mostrar fatos em situações contemporâneas, abrangentes e complexas. Os dados identificados foram transcritos em forma de portfólio com roteiro esquematizado, para que se tenha uma transcrição direcionada e fidedigna dos fatos analisados.

## **4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS**

### **4.1 LOCAL ONDE FOI REALIZADO A PESQUISA**

A coleta de dados realizou-se no Hotel IUÁ de porte de grande porte, situado na cidade de Juazeiro do Norte-Ce, região do Cariri. Sendo um território rico no âmbito cultural e rodeado de pontos turísticos de bastante influência sobre a sua economia e que recebe milhares de romeiros durante todo o ano, e fica a 519 quilômetros de distância da capital Fortaleza. (ROTAMAPAS, 2019).

Seguindo essa mesma fonte a cima, a cidade também é conhecida como a cidade da fé, característica atribuída por questões religiosas ligadas diretamente ao maior símbolo do município, o Padre Cícero Romão Batista, propulsor e responsável pelas visitas recebidas, grande parte delas motivadas pelos pagamentos de “dívidas” relacionados ao alcance de bênçãos e promessas em sua vida. As adjacentes encontram-se na chapada do Araripe, mata preservada e moradia de várias espécies tanto da fauna como da flora, algumas que só são encontradas na chapada que é o caso do Soldadinho do Araripe.

Conta-se com a existência de museus que contam as mais variadas histórias da região e também são bastante atraentes como a Casa Grande, na cidade de Nova Olinda, que fica a 56 quilômetros do hotel, e outra opção é o Geopark Araripe, encontrando-se neste patrimônio cultural nove sítios paleontológicos e geológicos, denominados geossítios e classificados segundo a história da terra e prevalência científica. (REDAÇÃO, 2017).

Nesses sítios a empresa hoteleira possibilita a construção de rotas turísticas tanto para seus hóspedes quanto para terceiros que não tenham vínculo com a empresa, bem

como um passeio por toda área preservada do Park com o intuito de valorizar e potencializar toda a sua beleza natural e peculiar da região.

Todo esse traslado é auxiliado por um guia capacitado e conhecedor da área a ser visitada, Os mais procurados são localizados nas cidade de Santana do Cariri, Nova Olinda, a própria cidade Juazeiro do Norte e Exu-PE, sendo essa ótima cidade natal de Luiz Gonzaga (rei do baião).

#### 4.2 IDENTIFICAÇÃO DAS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS

Hotel foi fundado no dia 06 de dezembro do ano de 2013, pelo empresário, Demétrio Jereissati, que já atuava no segmento com seu então empreendimento: o hotel Verde Green, localizado em João Pessoa -PB, sendo modelo de sustentabilidade contando o selo Ecolíderes

– Nível ouro (reconhecimento a empresas que são comprometidas com práticas sustentáveis), certificação ISO 14001, aderente a política verde, ou seja, já possuía bagagem e conhecimento na área sustentável antes da inauguração do novo negócio.

Com relação ao hotel em estudo, seu nome deriva do Tupi Guarani, significando “fruto de espinho”, o seu design é ligado às raízes, história, natureza e ao Geopark, tendo seu projeto sido inspirado em peças e obras de artes que valorizaram os artistas locais, o que fortalece o espírito regional é uma das partes decorativas internas, especificamente no saguão do hotel, onde podem ser apreciadas cadeiras de couro do artista Expedito Seleiro, mestre artesão atuante na cidade de Nova Olinda-CE; com obras conhecidas internacionalmente, tais como a “Jaqueta de Couro” similar à usada por lampião e cangaceiros da época também obra do mesmo artista e exposta em sua homenagem, e um mini museu que representa toda a região.

O projeto inicial desse empreendimento era desenvolver as mesmas práticas, estrutura e consciência do já então hotel paraibano, porém devido à políticas públicas da região, a sustentabilidade é algo de difícil implantação isso se dá pelo fato da falta de conhecimento e investimento nesse cenário, fortalecendo essa tese, está a comunidade que não desenvolve a sua própria coleta seletiva, e os projetos elaborados ao chegarem ao poder público são vetados antes mesmo de ter sua viabilidade avaliada e questionada.

Contudo, em meio a tanta burocracia, o hotel conta com uma estrutura invejável; o prédio é composta por 6 (seis) andares, sendo 24 (vinte e quatro) apartamentos em cada

andar, entretanto, apenas um deles conta com apenas 18 (dezoito) quartos, onde há 2 (duas) suítes que ocupam o espaço de duas acomodações comuns, perfazendo um total de 138 (cento e trinta e oito) dormitórios.

Diante de tantas acomodações pode-se levantar um questionamento a respeito do consumo de energia que é usufruída - sabendo-se que todos os quartos contam com o sistema de chuveiro elétrico, a questão é se toda eletricidade consumida vem diretamente da companhia elétrica responsável pela distribuição no município de Juazeiro do Norte. É aí que a experiência e sabedoria do já mencionado fundador do hotel se encaixa perfeitamente, gerando suas práticas relacionadas à sustentabilidade, pois o prédio conta com a ajuda de 20 (vinte) placas solares instaladas em sua cobertura, as quais possibilitam a geração de energia suficiente, e que é enviada para quatro aquecedores vizinhos às placas, que desenvolvem o processo de mudança termostática da água, que fica armazenada em dois bolei (espécie de tambor gigante de aço) de onde, através de tubulações verticais, toda a água aquecida é enviada aos chuveiros sem a necessidade de ligar seu modo aquecedor.

O hotel ainda possui, em todos os seus quartos, vasos sanitários com caixas acopladas dual fluxo, permitindo a escolha da descarga de seis ou oito litros, oferecendo assim a opção de economia ao seu hóspede. Todo esse processo é de grande valia para o meio no qual o hotel se encontra, pois sabe-se que a geração de energia elétrica requer uma alta quantidade de água no seu processo. A região do cariri, onde está localizado o hotel é seca, sendo abastecida por poços profundos que, gradativamente, pesquisadores da área, demonstram que sua capacidade vem diminuindo de forma alarmante, ou seja, toda e qualquer ação direcionada ao uso inteligente desse recurso é louvável.

Entretanto, as práticas de caráter exemplar, profissional e, principalmente responsável, não param por aí, a organização tem uma enorme preocupação com o lixo produzido, para tanto é feita a coleta seletiva de itens como: papel, óleo de cozinha, lata, sabonete, vidros e outros materiais destinados a doação a uma determinada empresa parceira que foi aprovada em um processo seletivo, após avaliação para saber se a mesma se enquadra nos requisitos necessários com porte adequado a prestar o serviço de recolher e processar o material de forma correta.

Em outra vertente encontra-se o lixo orgânico que o hotel armazena em uma câmara fria e paga um valor monetário a um terceiro para recolher esse lixo, obedecendo todas as normas vigentes. Outro ponto que não pode ser descartado é a responsabilidade cultural que é potencializada através de um mini museu paleontológico instalado dentro do hotel, o qual enfatiza a cultura local e que os hóspedes têm acesso, enriquecendo

positivamente a visão das práticas e costumes locais.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Pode-se analisar que, o grande impasse para o setor hoteleiro não ser reconhecido como totalmente sustentável está em questões extrínseca que somente o estado pode decidir. Apesar do fato de que a implementação de uma empresa altamente sustentável em uma local alavanca o desenvolvimento socioeconômico, infelizmente o que se visualiza é que as questões de aprovação estão relacionadas a interesses governamentais e não sociais.

Pode-se perceber que a humanidade vem tomando maior consciência sobre os efeitos que o uso desenfreado dos recursos naturais no meio ambiente, e a sociedade como um todo está demonstrando um maior interesse nas questões relacionadas à sustentabilidade ambiental. Este estudo teve como tema a sustentabilidade ambiental como instrumento de estratégia competitiva organizacional, cabendo destacar que esta pesquisa possuiu algumas limitações, como estar trabalhando com apenas uma empresa, portanto, ele não é um trabalho que pode ser generalizado.

A pesquisa leva também o pesquisador a trilhar caminhos muitas vezes obscuros à sua percepção, uma vez que abre novos horizontes de ideias e assuntos a serem estudados. Sendo assim, cabe aqui ressaltar que este trabalho é apenas o primeiro passo de muitos que provavelmente ainda serão necessários para um melhoramento no tema.

Com este estudo foi possível despertar interesses antes adormecidos em adquirir maiores conhecimentos sobre o assunto ainda pouco explorado que é a sustentabilidade ambiental na hotelaria, relacionada com estratégias competitivas.

Diante do exposto, pode-se afirmar que os objetivos do estudo foram atingidos visto que foram identificadas como as práticas sustentáveis de uma organização de grande porte trazem benefícios para o seu desenvolvimento enquanto organização empresarial, mesmo que seja em longo prazo, porém com características responsáveis para um crescimento que trará pontos positivos para toda a sociedade, mostrando dessa forma que o ganho em conjunto é benéfico, pois comprovará o equilíbrio que se é ansiado por muitos atualmente

Sendo assim, diante do que foi proposto nessa pesquisa também se pode concluir que é de extrema importância que há uma preocupação com a responsabilidade social da organização, pois além de passar segurança para o cliente ao adquirir determinado produto/serviço os valores monetários de suas ações aumentam significativamente.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Joana Branquinho Ramos de. **Sustentabilidade em Hotelaria uma análise da Infusão/Difusão em Hotéis de Lisboa**. Universidade Europeia. Lisboa. 2016. Disponível em: <<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/13000/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20M-GTH%20-%20Sustentabilidade%20em%20Hotelaria%20-%20Joana%20Branquinho%20Ramos%20Almeida%20%20-%2050033103.pdf>>. Acesso 01 Out. de 2019.

BARBIERI, Jose Carlos; CAJAZEIRA, Jorge Emanuel Reis. **Responsabilidade social empresarial e empresa sustentável: da teoria à prática**. 3. ed. – São Paulo: Saraiva, 2016.

BARBIERI, Jose Carlos. **Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. 4 ed. São Paulo: Saraiva 2016.

**BRASIL. Constituição** da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Secretaria Especial de Editoração e Publicações, 2011/2012, 103 p.  
CERVO, Amando Luís; BERVIAN. Pedro Acino. **Metodologia científica: para uso dos estudantes**. São Paulo: Mc Graw- Hill do Brasil, 1983.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.433, de 8 de janeiro de 1997**. Institui a Política Nacional de Recursos Hídricos, cria o Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos, regulamenta o inciso XIX do art. 21 da Constituição Federal, e altera o art. 1º da Lei nº 8.001, de 13 de março de 1990, que modificou a Lei nº 7.990, de 28 de dezembro de 1989. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9433.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9433.htm)> Acesso em 02 Ago. 2019

\_\_\_\_\_. **Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981**. Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências.  
Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L6938.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L6938.htm)> Acesso em 02 Ago. 2019

\_\_\_\_\_. **Lei nº 10.257, de 10 de julho de 2001**. Regulamenta os arts. 182 e 183 da Constituição Federal, estabelece diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências. Disponível em:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/leis\\_2001/l10257.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10257.htm) Acesso em 02 Ago. 2019.

DIAS, Reinaldo. **Gestão ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

EMBRATUR, Ministério do Turismo/Instituto Brasileiro do Turismo. **Turismo Sustentável 2017**. Encontrado em <<[http://www.embratur.gov.br/piembratur-new/opencms/salaImprensa/artigos/arquivos/Turismo\\_Sustentavel\\_.html](http://www.embratur.gov.br/piembratur-new/opencms/salaImprensa/artigos/arquivos/Turismo_Sustentavel_.html)>> Acesso em 05.Mar.2019.

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

GONÇALVES, L. C. **Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem**. São Paulo. Aleph,

2004.

GUIMARÃES, Camila; VIANA, Leticia Soares; COSTA, Pedro Henrique de Souza. **Os desafios da consciência ambiental: O marketing verde em questão.** Bahia, 2017. Encontrado em <<[http://www.uesc.br/revistas/calea/edicoes/rev4\\_artigo7.pdf](http://www.uesc.br/revistas/calea/edicoes/rev4_artigo7.pdf)>> Acesso em 10 Set. 2019.

INBS - Instituto Brasileiro de Sustentabilidade: **9 principais leis ambientais brasileiras.** Encontrado em <<<https://www.inbs.com.br/9-principais-leis-ambientais-brasileiras/>>> Acesso em 10 Mar.2019.

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica.** 7. ed. – São Paulo: Atlas, 2017.

LEAL, C. E. **A era das organizações sustentáveis.** Revista Novo Enfoque, p. 1–11. 2009.

MATIAS, Pereira Jose. **Manual de metodologia da pesquisa científica.** 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2012.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Desafio do conhecimento.** ed. 11. São Paulo: Hucitec, 2008.

NASCIMENTO, Barbara Fernandes; WADA, Elizabeth Kyoko; RODRIGUES, Vanuza Bastos. **Sustentabilidade na hotelaria.** São Paulo, 2017. Encontrado em<<<http://file:///C:/Users/USUÁRIO/Downloads/46313-200890-1-PB.pdf>>> Acesso em 10 Set.2019.

OLIVEIRA, Marcos. **Green IT: Gerenciamento dos recursos naturais que envolvem a TI.** 2017. Disponível em: <<https://www.redbelt.com.br/blog/2017/10/02/green-it/>>. Acesso em: 10 set. 2019.

OLIVEIRA; Josildete Pereira. TRICÁRIO, Luciano Torres. VARELLA, Bruna Gorski. VELASQUEZ, Guilherme Garcia. Arquitetura hoteleira sob ótica da sustentabilidade e hospitalidade de espaço: um estudo sobre a aplicação dos conceitos de sustentabilidade e hospitalidade do espaço em projetos de hotéis. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo.** São Paulo, 10(1), pp. 189-209, jan./abr. 2016. Encontrado em <<<http://www.scielo.br/pdf/rbtur/v10n1/1982-6125-rbtur-10-1-189.pdf>>> Acesso em 12 Mar. 2019.

PANTUFFI, Cláudia Martins. **Desenvolvimento de Competências para a sustentabilidade: um estudo dos significados e práticas na hotelaria.** São Paulo. 2017. Disponível em: <<http://tede.mackenzie.br/jspui/bitstream/tede/3447/5/CLAUDIA%20MARTINS%20PPANTUFFI.pdf>> Acesso em 04. Out 2019.

PEREIRA, Adriana Camargo. **Sustentabilidade responsabilidade social e meio ambiente.** São Paulo: Saraiva 2011.

PEREIRA,Gabriel; .LAMARE, Fabiane de. **Gestão ambiental na hotelaria: tecnologias e práticas sustentáveis aplicadas no Eco Hostel Jardim da Lagoa, em Florianópolis – SC.** Florianópolis. 2018. Disponível em

<<https://repositorio.ifsc.edu.br/bitstream/handle/123456789/940/GABRIEL%20PEREIPE%20TCC%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em 01 Out. 2019.

PORTAL EDUCAÇÃO. **Processo de Evolução Histórica da Hotelaria**. 2013.

Www.portaleducacao.com.br. Disponível em:

<<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/turismo-e-hotelaria/processo-de-evolucao-historica-da-hotelaria/25736>>. Acesso em: 01 set. 2019.

REDAÇÃO. **As belezas e encantos da Chapada do Araripe**. 2017.

www.portalmorada.com.br. Disponível em:

<<http://www.portalmorada.com.br/noticias/turismo/62270/as-belezas-e-encantos-da-chapada-do-araripe>>. Acesso em: 03 out. 2019.

RESOLUÇÃO, No. 510 do Conselho Nacional de Saúde, de 07 de abril de 2016. **Ética na Pesquisa na área de Ciências Humanas e Sociais**. [Internet]. Disponível em:

<<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>> Acesso em: 13 Mar.2019.

RODGÉRIO, Wellington. **O papel das empresas em um mundo sustentável**.

2016. Encontrado em <<<http://www.administradores.com.br/noticias/cotidiano/o-papel-das-empresas-em-um-mundo-sustentavel/115119/>>> Acesso em 10 Mar.2019.

ROTAMAPAS. **Distância entre Juazeiro do Norte e Fortaleza**. Disponível em:

<[www.rotamapas.com.br](http://www.rotamapas.com.br)>. Acesso em: 03 out. 2019.

SACHS, Ignacy. **Caminhos para o desenvolvimento sustentável**. Organização: Paula Yone Stroh. – Rio de Janeiro: Garamond, 2009.

SERENO, Marcos Antônio Bezerra. QUELHAS, Osvaldo Luiz Gonçalves. FRANÇA, Sérgio Luiz Braga. MEIRIÑO, Marcelo Jasmim. Proposta para diretrizes de gestão ambiental para atividade hoteleira no Brasil. Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR. Paraná - **Revista Gestão Industrial**. v. 11, n. 01: p. 69-91, 2015 . Encontrado em <<C:/Users/Usuario/Downloads/1989-10847-1-PB%20(2).pdf>> Acesso em 05 Mar.2019.

SANTOS, Rosane Soares dos. TOPKE; Denise Rugani; VIDAL, Mariana Pires. Hotelaria sustentável: preocupação com a comunidade local ou diferencial competitivo?. **Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo**. Página Inicial > Vol. VI, No. 3. 2011. Encontrado em: <<<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/oit/article/view/5816>>> Acesso em 05 Mar.2019.

YIN, R. K. **Case study research: Design and methods**. 4ª ed. Thousand Oaks CA: Sage, 2010.

VEIGA, José Eli da (PR.). **Desenvolvimento sustentável: O desafio do século XXI = Desenvolvimento sustentável: o desafio do século XXI**. ed. 1. Rio de Janeiro: Garamond, 2010.