

# **A GESTÃO HOTELEIRA E OS INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE: UM ESTUDO DE CASO NO BAIRRO DE SANTA TERESA, RIO DE JANEIRO.**

**Karla Mendes Maurício<sup>1</sup>; Mirian Picinini Méxas<sup>2</sup>; Marcelo Jasmim Meiriño<sup>3</sup>; Rodrigo Amado dos Santos<sup>4</sup>.**

*1. Bolsista de Iniciação Científica PROIC. Discente do Curso de Bacharelado em Hotelaria, ICSA/UFRRJ;*

*2. Docente do Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Gestão Sustentáveis da UFF.*

*3. Docente do Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Gestão Sustentáveis da UFF.*

*4. Docente do Curso de Bacharelado em Hotelaria do ICSA/UFRRJ. Doutorando no Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Gestão Sustentáveis da UFF.*

*Palavras-chave: Análise Estratégica; Desenvolvimento Sustentável; Gestão Hoteleira; Indicadores de Sustentabilidade.*

## **Introdução**

O trabalho apresenta um debate sobre o entrelaçamento de gestões estratégicas contemporâneas e os princípios da sustentabilidade (GALPIN, 2015). Enfatiza-se aqui a imperatividade dessas gestões observarem o impacto de suas atividades sobre o meio, a sociedade e os indivíduos que, direta ou indiretamente, são influenciados por seu campo de atuação. Tal premissa se faz necessária, principalmente em atividades cujo poder de transformação é cada vez mais latente. Nesse aspecto, nos últimos anos, o turismo se encaixa perfeitamente nesses dizeres (SLOAN, LEGRAND e SIMONS-KAUFMANN, 2014).

Justamente por isso, há de se propor um debate minucioso acerca dos impactos produzidos pelo turismo, incentivando gestores e stakeholders a buscarem alternativas eficazes e coerentes à mitigação dos efeitos negativos de sua operacionalização, criando-se assim uma percepção holística sobre dimensões da sustentabilidade: social, cultural, econômica, política, ambiental e espacial (SACHS, 2000). À vista disso, as arguições aqui expostas destacam o universo hoteleiro devido as suas expectativas de crescimento (MELLO e GOLDENSTEIN, 2011) bem como força e representatividade contemporâneas (BRASIL, 2014).

Dito isso, o trabalho avalia as ações de sustentabilidade hoteleira, utilizando como instrumento primário o Índice de Gestão de Sustentabilidade. Dessa maneira, o objetivo é mensurar, através de um estudo de caso, os princípios que sustentam a lógica operacional de uma gestão hoteleira, destacando-se sua aderência à sustentabilidade (PEREZ e DEL BOSQUE, 2014).

## **Metodologia**

Em sua faceta teórica, uma análise bibliográfica fora efetuada em motores de busca como Scopus, Scielo e Periódicos Capes, bem como em livros capazes de transparecer as sutilezas relativas à apropriação e elucidação das particularidades relacionadas à sustentabilidade.

Contudo, ao se trabalhar com gestões sustentáveis, constantes diálogos interdisciplinares (PHILLIPI JR. e NETO, 2011) precisam ser construídos para que se estructure valores capazes de atender as especificidades da hotelaria e de seus stakeholders. Além disso, em específico aos objetivos desse trabalho, os autores realizaram uma análise quantitativa, por meio de um estudo de caso no Bairro de Santa Teresa, Rio de Janeiro.

Para tanto, aplicou-se um questionário semiestruturado ao gerente geral do estabelecimento, estruturado pela escala likert de cinco pontos – 01 = nunca utilizado; 05 = muito utilizado – para a mensuração de suas práticas de sustentabilidade. Esse questionário, construído através do Índice de Gestão de Sustentabilidade (PEREZ JR. e REZENDE, 2011), possibilitou uma análise estatística ágil e eficiente, com respostas concretas e diretas disponibilizadas em 24 indicadores distribuídos nas dimensões ambientais, socioculturais e econômicas. Porém, ao observar os preceitos da ISO ABNT NBR 15.401 (Meios de hospedagem — Sistema de gestão da sustentabilidade — Requisitos) e NIH-54:2004 (Norma Nacional para Meios de hospedagem – requisitos para a sustentabilidade), os autores ampliaram seu escopo analítico para 39 indicadores, distribuídos nas esferas socioculturais e políticas, econômicas e ambientais.

## Resultados e Discussão

A dimensão ambiental é a que mais se destaca, com IGGS de 3,59. Tal ênfase pode ser assim interpretada: (1) os sistemas de classificação hoteleiros facilitam ações de cunho ambiental, identificando-as inadequadamente enquanto gestões sustentáveis integras; (2) o fato da concretização dos preceitos ambientais dependerem, quase que exclusivamente, do próprio empreendimento.

Em segundo lugar, tem-se a dimensão econômica, com IGGS de 3,43. Nesse quesito, pontos como consultas à comunidade e estruturação de parcerias com fornecedores sustentáveis, são alguns dos itens aferidos. Pela vertente sociocultural e política, obteve-se o menor IGGS: 3,14, aferindo-se pontos baixos a: contribuição em ações que visam o desenvolvimento local; estímulo e promoção ao uso de serviços e produtos locais.

Apesar dos IGGS's demonstrarem valor mediano, entre as escalas 03 (razoavelmente utilizados) e 04 (bastante utilizados), percebe-se a importância de muitas vezes caminhar, como dirá Von Simson (In: Queiroz, 1998), do "dizível ao indizível", ao assumir a relevância de se tentar captar aquilo que diretamente não está sendo visto. A partir daí, será possível entender um dos grandes problemas das gestões sustentáveis hoteleiras: a construção de gestões participativas, junto à comunidade e aos stakeholders que compõem e auxiliam sua cadeia produtiva.

## Considerações Finais

Cada vez mais a academia, ao longo dos últimos anos, tem promovido discussões sobre as reestruturações que o turismo deve passar para que assim seja possível a assimilação de posturas mais sustentáveis às dimensões social, cultural, ambiental, política, espacial e econômica. O intuito, através da inserção dos valores da sustentabilidade nas missões, visões, princípios e culturais organizacionais não é o de apenas se gerar mecanismos de diferenciação mercadológica, mas sim propor uma ferramenta fundamental para a preservação dos serviços, dos recursos naturais e culturais, das comunidades e dos atrativos que sustentam a lógica da operacionalização do turismo.

Assim, destaca-se a importância da gestão participativa junto aos preceitos e indicadores de sustentabilidade, de forma que se estabeleça um ponto de equilíbrio entre os anseios e expectativas da tríade turística e o limite de capacidade de carga de sua territorialidade.

Além disso, para que um empreendimento hoteleiro seja considerado sustentável, é necessário que envolvam diversos aspectos intrínsecos e extrínsecos a esse ambiente. Nesse sentido, ao apenas desenvolver ações pontuais que se relacionem com apenas uma dimensão da sustentabilidade – como apenas a esfera ambiental – não há prerrogativas para considerar tal gestão enquanto sustentável. Desse modo, faz-se necessário um estudo mais aprofundado, como a estruturação de uma matriz gerencial mais ampla, que envolva as dimensões da sustentabilidade e suas afluências com os stakeholders (PEREZ e DEL BOSQUE, 2014), para que a prática hoteleira atinja, em sua plenitude e amplitude, a sustentabilidade.

## Referências Bibliográficas

- BRASIL, Ministério do Turismo. Setor hoteleiro apresenta projeções de crescimento. 2014. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/ultimas-noticias/4041-setor-hoteleiro-apresenta-projecoes-de-crescimento.html>. Acesso em: 26.jun.2015.
- GALPIN, T.; WHITTINGTON, J.L.; BELL, G. B. Is your sustainability strategy sustainable? Creating a culture of sustainability. *Corporate Governance*, v.15, n.01, p.1-17, 2015.
- MELLO, G.; GOLDENSTEIN, M. Perspectivas da Hotelaria no Brasil. *BNDES Setorial*. Rio de Janeiro, v.01, n.33, pp.05-42, mar. 2011.
- PERES Jr., M. R.; REZENDE, D.C. Gestão da sustentabilidade no segmento hoteleiro: estudo dos meios de hospedagem de Monte Verde, MG. *Caderno Virtual de Turismo*. Rio de Janeiro, v. 11, n. 2, p.234-252, 2011.
- PÉREZ, A.; DEL BOSQUE, I. R. Sustainable Development and Stakeholders: A Renew Proposal for the Implementation and Measurement of Sustainability in Hospitality Companies. *Knowledge and Process Management*, v. 21, p. 198-205, 2014.

- PHILIPPI JR., A.; NETO, A. J. S. *Interdisciplinaridade em ciência, tecnologia e Inovação*. São Paulo: Manole, 2011.
- SACHS, I. *Caminhos para o desenvolvimento sustentável*. Rio de Janeiro: Garamond, 2000.
- SLOAN, P.; LEGRAND, W.; SIMONS-KAUFMANN, C. A survey of social entrepreneurial community-based hospitality and tourism initiatives in developing economies: A new business approach for industry. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, v. 6, p. 51-61, 2014.
- VON SIMSON, O. M. (org.). Experimentos com história de vida. In: QUEIROZ, M. I. P. *Relatos orais: do "indizível" ao "dizível"*. São Paulo: Vértice Editora Revista dos Tribunais, 1998.