



Recebido:24/09/2024

Aprovado:22/11/2024

Avaliado: pelo Sistema Double Blin Review

IMPLANTAÇÃO DAS DIRETRIZES DE ESG EM MEIOS DE HOSPEDAGEM: ESTUDO DAS OPERAÇÕES DE UMA REDE DE RESORT NO SUDESTE DO BRASIL

IMPLEMENTATION OF ESG GUIDELINES IN ACCOMMODATION: STUDY OF THE OPERATIONS OF A RESORT NETWORK IN SOUTHEAST BRAZIL

Marciane de Arruda Alves Souza

E-mail: marciane1107@yahoo.com.br

ORCID: 0009-0000-3134-8964

João Batista Freitas

E-mail: joaofreitas@uern.br

Orcid: 0000- 0003-2782-8927

RESUMO

Os consumidores estão cada vez atentos aos temas socioambientais, assim como os investidores. Sendo de extrema importância que o setor hoteleiro acompanhe as tendências e adapte sua operação. O presente artigo visou inventariar as principais de ESG, implantadas em uma rede de resort do sudeste do Brasil. Utilizando o método de estudo de caso com abordagem qualitativa e amostra não probabilística intencional. Identificou-se que a rede de resorts possui uma cultura sólida de cuidado com meio ambiente, e ações robustas nos eixos social e governança.

Palavras chaves: ESG. Resorts. Turismo sustentável. Responsabilidade social.

ABSTRACT

Consumers are increasingly paying attention to socio-environmental issues, as are investors. It is extremely important that the hotel sector follows trends and adapts its operations. This article aimed to inventory the main ESG strategies implemented in a resort chain in southeastern Brazil. Using the case study method with a qualitative approach and intentional non-probabilistic sampling. It was identified that the resort network has a solid culture of environmental care, and robust actions in the social and governance areas.

Keywords: ESG. Resorts. Sustainable tourism. Social responsibility.



1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho investiga a implantação de diretrizes de sustentabilidade de ESG em uma rede de resorts do sudeste do Brasil, a fim de enumerar os principais práticas implantadas e contribuir para a implantação de práticas semelhantes em meios de hospedagem.

Segundo Coutinho (2021), ESG é mais um movimento que um conceito, de maneira que, com a evolução do mercado, os compromissos vão se modificando e aprimorando. As influências internacionais desse movimento são decorrentes do Pacto Ambiental Europeu, do acordo de Paris, dos preparativos da COP 26, além da crescente movimentação sobre a litigância climática, intensificados após a pandemia do coronavírus em 2020.

O termo Environmental, Social and Governance (ESG), é uma sigla em inglês que traduzida significa “Ambiental, social e governança”. É uma maneira pública de definir e estabelecer se as práticas de determinada empresa podem ser consideradas ou não, socialmente responsáveis e sustentáveis (Prado, 2024).

Esse conceito é usado para descrever o quanto à empresa está comprometida com o bem-estar das pessoas que estão em seu entorno, com a conservação do meio ambiente e em adotar procedimentos administrativos responsáveis e transparentes. Os três pilares são: ambiental, social e governança.

Para Scollo (2022), as tendências de consumo pós-pandemia mostram uma grande oportunidade a ser desbravada, uma vez que pesquisas revelam consumidores mais atentos e conscientes com relação às responsabilidades socioambientais das empresas. As empresas que estiverem alinhadas a nessa nova necessidade dos consumidores estarão um passo à frente.

Segundo Dos Santos (2018), a indústria hoteleira desempenha um papel de extrema importância dentro do contexto da sustentabilidade deve participar ativamente do processo de implantação de práticas sustentáveis, pois está inserida em dois maiores setores da economia: o mercado imobiliário e o turismo. Ao mesmo tempo que contribui significativamente para a economia interna, a atividade turística é vista como uma das que mais gera impactos negativos e irreversíveis nos recursos naturais e culturais dos países. Devido a esta dualidade, o setor turístico precisa ser gerido de forma a haver um equilíbrio entre o desenvolvimento econômico e a sustentabilidade ambiental e social (Aleixo, 2023).



No Brasil apesar da implantação diretrizes de ESG na hotelaria ainda ser tímida, é possível encontrar alguns cases de sucesso no Brasil como o grupo Tauá e o grupo Amarante, que possuem uma sólida política de ESG. Para ampliar essa atuação, se faz necessário mapear as principais práticas adotadas em cada um dos eixos.

Por tanto este estudo tem objetivo de mapear os principais práticas de ESG em uma rede de resorts do sudeste do Brasil. Para tanto será necessário inventariar as práticas de ESG implantadas em cada um dos eixos e descreve-las.

2. DEFINIÇÃO ESG

O conceito de ESG (em português, Ambiental, Social e Governança) é um conjunto bastante vasto de questões, desde a pegada de carbono até as práticas trabalhistas e de corrupção, que justificam a criação de critérios e práticas que norteiam o papel e a responsabilidade das empresas com as questões ambientais, sociais e de governança corporativa (Irigaray & Stocker, 2022).

Segundo De Assunção et al. (2021), o termo ESG foi proposto pela primeira vez pela iniciativa “*WhoCares Wins*”, do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) em parceria com Banco Mundial, em junho de 2004, como uma forma de focar os principais investidores e analistas na materialidade e na interação entre as questões ambientais, sociais e de governança.

O movimento ESG ganhou força quando a ONU em 2006 em conjunto com grandes investidores institucionais lançou os Princípios para o Investimento Sustentável (PRI). Com o PRI os gestores de recursos passaram a desenvolver maneiras de incluir os critérios de ESG, na análise de investimentos e nas tomadas de decisões (ABNT, 2022).

De acordo com Coutinho (2021), no Brasil, o movimento começa em grande composição na Bolsa de Valores, como B3 com a *S&P Dow Jones*, banco BTG Pactual, e a gestora *BlackRock*, todas incluíram as métricas do ESG em suas práticas e análise de risco. No setor público, o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), ainda em 1989, já apresentava estudos voltados para as temáticas do meio ambiente e que hoje são consolidados e pautados no ESG, além das iniciativas por parte do Tesouro Nacional. O BNDES apresentou um papel importante na disseminação dos critérios do ESG e no mapeamento de empresas que atendem aos



termos, em conjunto com órgãos públicos. Um exemplo de suas ações é a criação de um subcomitê apenas para tratar do tema do ESG, levando em consideração as práticas de governança. Além disso, são oferecidas condições diferenciadas para os investimentos que contribuem na economia de baixo carbono e que são consideradas sustentáveis (Ambrozio et al., 2020).

Para colocar em prática o ESG nas organizações, Atchabahian (2022) reforça que a boa implementação de um programa de ESG por parte de qualquer empresa, independentemente de seu porte e ramo de atuação, os valores que compõem a sigla devem estar presentes na atuação das lideranças, no cumprimento das normas existentes, no estabelecimento de políticas, no treinamento das equipes envolvidas, no monitoramento dos programas implementados, na gestão de riscos e, por fim, nos mecanismos de reporte, estes últimos independentemente da metodologia escolhida e adotada. Todos esses critérios precisam, contudo, partir de um único pressuposto: são os valores, a transparência e a cultura da empresa que determinarão não somente o sucesso de um programa de ESG, mas também os lucros auferidos por essa companhia a partir de suas práticas voltadas à sustentabilidade.

É importante reforçar que as diretrizes fazem parte da agenda 2030 da ONU e visam contemplar os 17 ODS (objetivos de desenvolvimento sustentável):



Figura 1: 17 ODS (objetivos de desenvolvimento sustentável).



Fonte: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>, 2024.

3. EIXO AMBIENTAL

Para Batista (2022), a esfera ambiental do ESG tem-se como fatores: o uso de recursos naturais, emissões de gases de efeito estufa (como CO₂ e metano), eficiência energética, poluição, gestão de resíduos, efluentes, entre outros.

É fundamental considerar como os processos fabris, produtos gerados e serviços ofertados de uma empresa podem afetar o meio ambiente, a biodiversidade local e a saúde humana ao abordar o eixo ambiental (Prado, 2024). É importante ressaltar que essas questões não apenas têm consequências ambientais, mas também podem impactar o resultado financeiro da empresa, através de sua reputação, custos operacionais e acesso a financiamento de stakeholders. Portanto, a dimensão ambiental do ESG reflete não somente a responsabilidade ambiental das empresas, mas também reconhece a ligação entre práticas sustentáveis e sucessos financeiros a longo prazo (Costa et al., 2021).

Quando falamos as atividades turísticas, esse eixo torna-se ainda mais importante. Uma vez que o turismo depende fortemente dos recursos naturais, como biodiversidade e ecossistemas, que muitas vezes constituem as principais atrações de destinos turísticos.



A dimensão ambiental do ESG como o impacto das operações de uma empresa no meio ambiente natural e a sustentabilidade a longo prazo dos recursos naturais. Essas considerações ambientais incluem a implementação de práticas sustentáveis que reduzam o impacto ecológico. Os hotéis estão cada vez mais focando em eficiência energética, redução de resíduos, aquisição ética de materiais, entre outros. Essa estratégia proativa não apenas apoia os esforços globais para combater as mudanças climáticas, mas também promove os hotéis como empresas responsáveis por meio de preocupações ambientais.

O quadro 1 enumera os critérios ESG para o eixo ambiental segundo a ABNT PR 2030 (2022):



Quadro 1: Eixo ambiental.

Eixo	Ambiental
	<p>Todas as organizações afetam e são afetadas pelo meio ambiente.</p> <p>As organizações dependem de recursos naturais e ativos físicos para realizar suas operações. Assim, o eixo ambiental inclui os recursos naturais e energéticos consumidos pela organização, bem como os resíduos gerados, os impactos decorrentes e as consequências para os seres vivos.</p> <p>Produtos e serviços podem impactar direta ou indiretamente o meio ambiente.</p>
Tema	Critério
Mudanças climáticas	Mitigação de emissões de gases de efeito estufa (GEE)
	Adaptação às mudanças climáticas
	Eficiência energética
Recursos hídricos	Uso da água
	Gestão de efluentes
Biodiversidade e serviços ecossistêmicos	Conservação e uso sustentável da biodiversidade
	Uso sustentável do solo
Economia circular e gestão de resíduos	Economia circular
	Gestão de resíduos
	Gestão ambiental
Gestão ambiental e prevenção da poluição	Prevenção da poluição sonora (ruídos e vibrações)
	Qualidade do ar (emissão de poluentes)
	Gerenciamento de áreas contaminadas
	Produtos perigosos

Fonte: ABNT, 2022.

3.2. Eixo social

O eixo social abrange fatores como políticas e condições de trabalho incluindo pautas de trabalho escravo e infantil, inclusão e diversidade, engajamento dos funcionários, treinamento da força de trabalho, direitos humanos, relações da companhia com a comunidade, privacidade e proteção de dados. Nela, enfatiza-se a importância das questões e relações sociais no desempenho e sustentabilidade das empresas, bem como seu impacto nas pessoas, culturas e comunidades em que operam, conforme Pereira et al. (2021).

De acordo com Aleixo (2023), o eixo social ESG abrange práticas laborais éticas, engajamento comunitário e um forte compromisso com o bem-estar da sociedade. Cultivar relacionamentos positivos com as comunidades locais, implementar padrões de trabalho justos e contribuir para o bem-estar geral da sociedade local são diretrizes importantes do eixo social segundo. Essas ações além de melhorar a reputação dos hotéis estabelecem os empreendimentos hoteleiros como contribuintes significativos para a sociedade (Coutinho, 2021). É importante ressaltar que muitos meios de hospedagem estão localizados em comunidades carentes, onde por muitas vezes a atividade turística é o único meio de subsistência da comunidade.



O Quadro 2 elenca as diretrizes do eixo social com base para ABNT PR 2030 (2022):

Quadro 2: Diretrizes do eixo social, 2022.

Eixo	Social
	<p>Toda organização opera dentro de uma sociedade mais ampla e diversificada.</p> <p>O eixo social aborda os relacionamentos que a organização mantém com seus atores internos e externos e a reputação que ela promove entre pessoas e instituições nas comunidades onde atuam e o quanto contribuem para o respeito aos direitos humanos fundamentais.</p> <p>Para conduzir suas operações, as organizações aproveitam o talento e as habilidades trabalhadores.</p> <p>Produtos e serviços e atividades operacionais envolvidas na sua produção podem beneficiar a sociedade ou causar danos.</p>
Tema	Critério
Diálogo social e desenvolvimento territorial	Investimento social privado
	Diálogo e engajamento das partes interessadas
	Impacto social
Direitos humanos	Respeito aos direitos humanos
	Combate ao trabalho forçado ou compulsório
	Combate ao trabalho infantil
Diversidade, equidade e inclusão	Políticas e práticas de diversidade e equidade
	Cultura e promoção de inclusão
Relações e práticas de trabalhos	Desenvolvimento profissional
	Saúde e segurança ocupacional
	Qualidade de vida
	Liberdade de associação
	Política de remuneração e benefícios
Promoção de responsabilidade social na cadeia de valor	Relacionamento com consumidores e clientes
	Relacionamento com os fornecedores

Fonte: ABNT, 2022.

3.3. Eixo de governança

O eixo de governança abrange os aspectos de independência do conselho, política de remuneração, diversidade na composição do conselho de administração, ética, incluindo suborno e corrupção, e transparência (Batista, 2022). É de extrema importância direcionar os estudos sobre governança corporativa para a heterogeneidade dos fatores envolvidos, sendo necessário reconhecer que uma grande variedade de elementos e variáveis influencia a gestão de uma empresa, como por exemplo: competências humanas únicas, estratégias organizacionais, ambientes regulatórios e partes interessadas (Pereira et al., 2022).



Quadro 3: Eixo governança.

O quadro três traz os critérios para eixo governança segundo a ABNT (2022):

Eixo	Governança
	<p>Todas as organizações, considerando a sua própria constituição legal, exigem governança.</p> <p>Governança é o sistema interno de práticas, controles e procedimentos que a organização adota para se governar, tomar decisões eficazes, cumprir a lei e atender às necessidades das partes interessadas.</p> <p>Ao tomar decisões e alocar seus recursos naturais, humanos e financeiros, as organizações devem considerar como criarão valor a longo prazo para beneficiar todas as partes interessadas.</p>
Tema	Critério
Governança corporativa	<p>Estrutura e composição da governança corporativa</p> <p>Propósito e estratégia em relação à sustentabilidade</p>
Conduta empresarial	<p>Compliance, programa de integridade e práticas anticorrupção</p> <p>Práticas de combate à concorrência desleal (antitruste)</p> <p>Engajamento das partes interessadas</p>
Práticas de controle e gestão	<p>Gestão de riscos do negócio</p> <p>Controles internos</p> <p>Auditorias interna e externa</p> <p>Ambiente legal e regulatório</p> <p>Gestão da segurança da informação</p> <p>Privacidade de dados pessoais</p>
Transparência na gestão	<p>Responsabilização (prestação de contas)</p> <p>Relatórios ESG, de sustentabilidade e/ou relato integrado</p>

Fonte: ABNT, 2022.

A governança garante que as decisões sejam tomadas de forma transparente e ética em todas as fases da gestão hoteleira. Isso inclui a implementação de controles internos robustos, a adoção de práticas comerciais éticas e a manutenção de uma estrutura de governança que promova a responsabilidade e a integridade (Costa et al., 2021). A governança ética é mais do que uma exigência legal; é a base para criar confiança entre as partes interessadas e cultivar uma cultura de comportamento corporativo responsável. A governança corporativa deve promover tanto a responsabilidade corporativa quanto a prosperidade, à medida que a atividade dos investidores aumenta com a expansão dos mercados globais, e padrões mais elevados de responsabilidade, comportamento e desempenho estão sendo exigidos.



4. METODOLOGIA

Trata-se de um trabalho de natureza descritiva, onde foi usado o procedimento técnico estudo de caso com abordagem qualitativa. Para coleta de dados foi utilizada uma entrevista semiestruturada com a gestora de ESG, da rede de resorts estudada e a análise de documentos divulgados pela companhia.

O estudo utilizou amostra não probabilística intencional e por conveniência, devido à relevância da rede no mercado hoteleiro e sua política sólida de ESG. A entrevista foi estruturada com a finalidade de inventariar as principais práticas de ESG implantadas pela rede em cada um dos três eixos.

5. RESULTADOS

A rede conta com 3 resorts em funcionamento, 01 resort em construção, 01 hotel de alto padrão e 01 hotel executivo. Os empreendimentos estão localizados em Goiás, Minas Gerais, São Paulo e João Pessoa e conta com mais de 1.800 colaboradores. O grupo participa desde 2022 do pacto global. O pacto global é uma iniciativa da ONU que reuni empresas comprometidas com os ODS, e vem implantação várias ações de ESG desde então.

Eixo Governança:

No eixo governança o grupo conta com várias iniciativas dentre elas a formação de comitês formados por funcionários indicados pela diretoria de talento, cultura e felicidade por terem sinergia com os temas abordados. Os comitês são divididos em: comitê de ESG, comitê de ética, comitê, comitê de ações sociais, comitê LGPD e comitê de diversidade, equidade e inclusão.

O grupo fundamenta a sua cultura na ética valorizando a conduta honesta e transparente. A empresa dispõe de um código de ética e conduta profissional que guia as ações dos seus colaboradores, acionistas e fornecedores. Além disso, preza pela honestidade e transparência em suas operações e toma medidas robustas para proteger os dados pessoais dos hóspedes, fornecedores e colaboradores, incluindo controle de acesso e políticas de diversidades transparentes.

Uma matriz de risco, baseada no art. 48 da lei geral de proteção de dados, foi criada para apoiar a implementação de procedimentos mais rigorosos que incluem cláusulas de proteção de dados em todos os tipos de contrato.



O grupo criou um programa para avaliar e aprimorar a gestão da qualidade, a conformidade dos processos e o padrão de serviços em todas as unidades do grupo. De maneira extensiva o programa contribui para a gestão dos temas materiais da rede, como gestão de resíduos, otimização do uso de recursos naturais e mudanças climáticas e impacto nas comunidades do entorno. Por meio do estímulo direto às unidades, o programa impulsiona a execução das metas, promovendo assim uma abordagem mais eficaz e abrangente.

O grupo preza por contratar colaboradores das comunidades locais e municípios próximos, desta forma contribui ativamente para a geração de renda nas comunidades circunvizinhas. Esse compromisso não só fortalece a equipe como também gera um impacto positivo, impulsionando o desenvolvimento econômico e social das áreas onde atua.

A empresa dispõe de um plano de desenvolvimento anual para os cargos de liderança como objetivo de potencializar o crescimento dos líderes em todos os níveis, aprimorando suas habilidades e conseqüentemente, contribuindo para o sucesso da organização. Com esta ação em 2023 o grupo conseguiu prover a promoção de 114 colaboradores de base para liderança.

Eixo Ambiental:

Durante a pesquisa foi possível perceber que o grupo dispõe de cultura sólida de cuidado com o meio ambiente. Atuando principalmente em 4 frentes: consumo de energia elétrica, modernização da infraestrutura, gestão da água e efluentes e gestão de resíduos.

O grupo firmou um contrato para aquisição de energia elétrica e recebeu as certificações Cemig SIM REC, que reconhece os atributos ambientais do consumo sustentável das unidades hoteleiras e resorts do grupo. A matriz energética do grupo é proveniente de fontes renováveis: solar, fotovoltaica e hidrelétrica.

O grupo tem adotado medidas para otimizar o uso de energia, como o ajuste do funcionamento dos *chillers* do parque aquático de um dos resorts, acionando um de cada vez para diminuir o consumo. Houve a substituição de lâmpadas por opções de LED mais eficientes. As rondas nas áreas comuns das unidades foram intensificadas para desligar equipamentos e iluminação.

As fontes de água utilizadas nas unidades do grupo são provenientes de captação superficial e subterrânea. A água passa por monitoramento contínuo de quantidade e qualidade, por meio de hidrômetros e análises laboratoriais regulares.



Antes de disponibilizar a água para utilização nos hotéis e *resorts*, o recurso passa pela estação de tratamento de água (ETA) para que a qualidade esteja dentro dos parâmetros de potabilidade, garantindo a segurança de hóspedes e colaboradores já os efluentes gerados nos hotéis e *resorts* são direcionados para as estações de tratamento de efluente (ETE) e após o processo eles são devolvidos ao corpo hídrico, quando aplicável, com a licença para esse lançamento. Periodicamente, os efluentes são amostrados e analisados a fim de monitorar a eficiência da ETE e o atendimento aos parâmetros de lançamento definidos em legislação. Os padrões mínimos para a qualidade do descarte de efluentes são estabelecidos pela Resolução Conama Nº 430 de 13/05/2011. O grupo tem investido na modernização das ETAs, com a implantação de sistema de dosagem de produtos químicos e substituição de elementos filtrantes.

O grupo faz inventário de emissão de carbono e compensação usando créditos validados pela ONU. Os hóspedes tem acesso a uma calculadora de carbono, onde podem calcular sua pegada de carbono e compensa-la ao final da hospedagem, toda emissão não neutralizada pelo cliente, é compensada pelo próprio grupo.

O grupo investe no treinamento dos seus colaboradores para que eles possam contribuir com a gestão dos resíduos e está desenvolvendo um manual de gestão de resíduos, que será adotado em toda a rede. Materiais como papel, plástico, vidro, metal, pilhas e baterias, eletroeletrônicos e óleo de cozinha são encaminhados para processos de reciclagem. Os rejeitos e os resíduos orgânicos são direcionados para a coleta pública municipal e, posteriormente, para aterros sanitários. As lâmpadas são encaminhadas para processos de descontaminação, o lodo de fossas sépticas passa por sistemas de tratamento de efluentes e os resíduos provenientes de construção civil são destinados a aterros de reservação.

Eixo Social:

O grupo desenvolve diversas ações com as comunidades do entorno, além de priorizar o cadastro de fornecedores locais e contratação de colaboradores residentes nas comunidades, onde o grupo tem atividades.

O grupo oferece para crianças de escolas públicas das comunidades do entorno a oportunidade de conhecerem os *resorts* e hotéis do grupo. O projeto promove atividades de cunho socioambiental, pedagógico e criativo, por meio de atividades lúdicas e oficinas realizadas pelos próprios colaboradores. O grupo também promove



transformações em equipamentos da comunidade, nestas ações voluntárias e colaboradores realizam melhorias escolas públicas, associações beneficentes.

Em 2023, o grupo destinou R\$ 608.465,00 (oitocentos e oito mil e quatrocentos e sessenta e cinco reais), para instituições beneficentes por meio de leis de incentivo fiscal. A verba beneficiou duas instituições esportivas em Atibaia (SP): a Associação Cultural Esportiva Nipo-Brasileira (ACENBRA), comunidade sem fins lucrativos criada com o objetivo de dar continuidade à cultura japonesa no Brasil com eventos, atividades ao ar livre e práticas de esporte amador; e a Associação Desportiva Atibaiense (ADA), que oferece há quase 40 anos mais de 10 modalidades esportivas na região, como atletismo, ginástica artística, natação, handebol, entre outras.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo evidenciou que a adoção de diretrizes ESG (Ambiental, Social e Governança) por uma rede de resorts do Sudeste do Brasil tem se consolidado como uma realidade crescente, tornando a rede uma referência nesse campo.

No eixo ambiental, a rede se destaca pela implementação de práticas sustentáveis que não só buscam reduzir o impacto ambiental de suas operações, mas também promovem o uso de fontes de energia renováveis e a gestão responsável de recursos hídricos e resíduos. As ações voltadas à eficiência energética, juntamente com a compensação de emissões de carbono, refletem um sólido compromisso com a preservação ambiental, alinhando-se aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU.

No eixo social, a rede demonstra um forte compromisso com as comunidades locais, adotando políticas de inclusão e diversidade, além de investir em programas de capacitação e desenvolvimento de seus colaboradores. A priorização de fornecedores locais e o apoio a projetos sociais nas comunidades vizinhas contribuem significativamente para o desenvolvimento socioeconômico das regiões onde o grupo opera. Essas iniciativas não só promovem melhorias na qualidade de vida das populações locais, mas também fortalecem a relação entre o empreendimento e a comunidade ao seu redor.

No eixo de governança, a rede adota práticas sólidas de transparência, ética e conformidade, com a criação de comitês dedicados a temas como ESG, diversidade e proteção de dados. A estrutura de governança estabelecida, que inclui a implementação



de uma matriz de risco e programas de qualidade, contribui para a construção de confiança e transparência junto a seus stakeholders, incluindo colaboradores, fornecedores e hóspedes. A ênfase em ética e na promoção de práticas comerciais transparentes é essencial para consolidar a reputação da rede e garantir sua sustentabilidade a longo prazo.

As práticas descritas neste estudo demonstram que a implementação de diretrizes ESG não apenas se apresenta como uma estratégia eficaz para a gestão ambiental e social, mas também como uma importante oportunidade de diferenciação no mercado, especialmente em um setor tão competitivo quanto o da hotelaria. Este trabalho contribui para a compreensão de como as práticas ESG podem ser implementadas de forma eficaz, gerando benefícios tangíveis tanto para as empresas quanto para as comunidades e o meio ambiente.

Por fim, vale ressaltar que, embora as ações mencionadas evidenciem um alinhamento significativo com os princípios de sustentabilidade, a continuidade e o aprimoramento dessas práticas são fundamentais para assegurar o sucesso e a longevidade do modelo de negócios. Este estudo abre espaço para futuras pesquisas que possam investigar mais profundamente os impactos das práticas ESG no setor de turismo e hospitalidade, assim como a evolução dessas diretrizes no contexto brasileiro.

REFERÊNCIAS

ALEIXO, Tânia Sofia Ponteira. **Implementação de Práticas ESG no Setor Hoteleiro - Análise Recomendações para PME's**. Universidade do porto, 2023.

AMBROZIO, A. M. et al. A difusão da agenda ESG no mundo e no Brasil. Agência BNDES de Notícias, Rio de Janeiro, 23 out. 2020. Disponível em: <https://agenciadenoticias.bndes.gov.br/blogdodesenvolvimento/detalhe/A-difusao-daagenda-ESG-no-mundo-e-no-Brasil/>. Acesso em: 13 out. 2024.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT PR 2030: Ambiental, social e governança (ESG) – Conceitos, diretrizes e modelo de avaliação e direcionamento para organizações**, 2022.

ATCHABHIAN, A. C. R. C. **ESG: Teoria e prática para a verdadeira sustentabilidade nos negócios**. 2022. São Paulo: Editora Saraiva.

BATISTA, Gisele Victor. **SUSTENTABILIDADE – conceito articulador de saberes e práticas**. **Reconnecta Soluções Educacionais**, [S. l.], p. 10-18, 2022.



COUTINHO, L. M. **O Pacto Global da ONU e o desenvolvimento sustentável**. Revista BNDES, Rio de Janeiro, v. 28, n. 56, p. 501-518, 2021. Disponível em: <https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/bitstream/toGlobalONU.pdf>. Acesso em: 13 out. 2024.

COSTA, E.; FERREZIN, N. B. **ESG (Environmental, Social and Corporate Governance) e a comunicação: o tripé da sustentabilidade aplicado às organizações globalizadas**. Revista Alterjor, [S. l.], v. 24, n. 2, p. 79-95, 2021. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/alterjor/article/view/187464>. Acesso em: 13 out. 2024.

DE ASSUNÇÃO, M. L.; DE ALMEIDA, F. A. S.; PORTO, M. D. **Environmental, Social and Governance (ESG): uma revisão sistemática**. Cuadernos de Educación y Desarrollo, [S. l.], v. 16, n. 2, p. e3248, 2024. DOI: 10.55905/cuadv16n2-083. Disponível em: <https://cuadernoseducacion.com/ojs/index.php/ced/article/view/3248>. Acesso em: 13 nov. 2024.

DOS SANTOS, Rodrigo Amado. **Critérios para o desenvolvimento de uma hotelaria sustentável**. 2018. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Gestão Sustentáveis, Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/11866> . Acesso em: 13 out. 2024.

IRIGARAY, Hélio Arthur Reis; STOCKER, Fabricio. **ESG: novo conceito para velho problemas**. FGV, ago. 2022.

PEREIRA, R.; MARCÍLIO, B.; GUERCIO, M.; TAKIMOTO, T.; FIALHO, F. **ESG: uma revisão integrativa**. ENGEMA 2021, [S. l.], 2021.

SCOLLO, Juan. **Sostenibilidad: la hora de la verdad para las empresas**. Ladevi Regional, jun. 2022. Disponível em: <https://regional.ladevi.info/sostenibilidad/sostenibilidad-la-hora-la-verdad-las-empresas-n41074> . Acesso em: 13 out. 2024.

PRADO, Vitória Cristina Peres. **ESG no Brasil: da definição à implementação: uma análise do impacto e aplicabilidade na sustentabilidade empresarial e na indústria de alimentos**. 2024. São Carlos, SP: [s.n.].