

## SUSTENTABILIDADE E ESG (ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE): ESTUDO DAS OPERAÇÕES TURÍSTICAS DE UMA POUSADA NA SERRA GAÚCHA

*SUSTAINABILITY AND ESG (ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE): STUDY OF THE TOURIST OPERATIONS OF A POUSADA IN SERRA GAÚCHA*

*SOSTENIBILIDAD Y ESG (ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE): ESTUDIO DE LAS OPERACIONES TURÍSTICAS DE UNA POUSADA EN SERRA GAÚCHA*

**Marlei Salete Mecca<sup>1</sup>, Franco Marcelo Oliveira<sup>1</sup>, Andréia Carla Velho Witt<sup>1</sup>, Fabio Daniel Velho<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, RS, Brasil

**Data de submissão:** 20/03/2023 – **Data de aceite:** 25/05/2023

### Palavras-chave:

Sustentabilidade;  
ESG;  
Operações;  
Pousada.

### Resumo

Esta pesquisa teve como objetivo apresentar, à luz da teoria e da norma ABNT PR 2030, de que forma a sustentabilidade e o ESG (Environmental, Social and Governance) estão presentes, em uma pousada da serra gaúcha, que tem como demanda preponderante turistas da terceira idade. Para tal, foi realizada pesquisa descritiva com estudo de caso e abordagem qualitativa. Os dados foram coletados por meio de entrevista semiestruturada com a gestora da pousada em estudo. Como achados da pesquisa, identificou-se que a pousada busca constantemente o acolhimento aos hóspedes e a interação com a sociedade na qual está inserida e que contempla (de forma parcial) o tripé da sustentabilidade e o ESG, conforme descrito na ABNT PR 2030 (2022). Algumas iniciativas que se alinham ao tripé da sustentabilidade e ao ESG são o cuidado com a origem de insumos, captação e reutilização da água (de forma parcial), interação econômica com o comércio local e regional, economia circular, benefícios aos colaboradores, resgate e preservação da cultura, dentre outros. Existem critérios de ESG que a pousada aponta sua preocupação em buscar contemplar. Tal compreensão foi possível em virtude do detalhamento dos dados coletados, desde a preparação das suas instalações até o acolhimento aos hóspedes, com atenção aos da terceira idade que representam 70% da ocupação durante a semana.

**Marlei Salete Mecca:** Professora do Programa de Pós-Graduação em Administração e do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade da Universidade de Caxias do Sul – UCS, Caxias do Sul, RS, Brasil. E-mail: [msmecca@ucs.br](mailto:msmecca@ucs.br). Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7545-3184>.

**Franco Marcelo Oliveira:** Mestrando em Administração no Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade de Caxias do Sul – UCS, Caxias do Sul, RS, Brasil. E-mail: [fmoliveira@ucs.br](mailto:fmoliveira@ucs.br). Orcid: <https://orcid.org/0009-0007-9024-0794>.

**Andréia Carla Velho Witt:** Mestranda em Administração no Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade de Caxias do Sul – UCS, Caxias do Sul, RS, Brasil. E-mail: [acwitt@ucs.br](mailto:acwitt@ucs.br). Orcid: <http://orcid.org/0009-0004-5034-5805>.

**Fabio Daniel Velho:** Mestrando em Administração no Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade de Caxias do Sul – UCS, Caxias do Sul, RS, Brasil. E-mail: [fdvelho1@ucs.br](mailto:fdvelho1@ucs.br). Orcid: <http://orcid.org/0009-0006-2929-1544>.

**Keywords:**

Sustainability;  
ESG;  
Operations;  
Lodge.

**Abstract**

This research aimed to present, in the light of the theory and the ABNT PR 2030 standard, how sustainability and ESG (Environmental, Social and Governance) are present in a Lodge in the Serra Gaúcha, which has as its predominant demand elderly tourists. To this end, descriptive research was carried out with a case study and a qualitative approach. Data were collected through semi-structured interviews with the manager of the Lodge under study. As research findings, it was identified that the Lodge constantly seeks to welcome guests and interact with the society in which it operates, and that it contemplates (partially) the tripod of sustainability or ESG described in ABNT PR 2030 (2022). Some initiatives that are aligned with the tripod of sustainability and ESG are the care with the origin of inputs, capture and reuse of water (partially), economic interaction with local and regional businesses, circular economy, benefits to employees, rescue and preservation of culture, among others. There are ESG criteria that the lodge points out its concern in seeking to contemplate. Such understanding was possible by detailing the data collected, from the preparation of its facilities to the reception of guests, with attention to the elderly, who represent 70% of the occupation during the week.

**Palabras clave:**

Sostenibilidad;  
ESG;  
Operaciones;  
Posada.

**Resumen**

Esta investigación tuvo como objetivo presentar, a la luz de la teoría y la norma ABNT PR 2030, cómo la sostenibilidad y ESG están presentes en una casa de huéspedes en la Serra Gaúcha cuya principal demanda son los turistas de la tercera edad. Para ello, se realizó una investigación descriptiva con estudio de caso y un enfoque cualitativo. Los datos fueron recolectados a través de entrevistas semiestructuradas con el gerente de la posada en estudio. Como hallazgos de la investigación, se identificó que la posada busca constantemente recibir huéspedes e interactuar con la sociedad en la que actúa y que contempla (parcialmente) el trípode de sustentabilidad que los ESG describen en ABNT PR 2030 (2022). Algunas iniciativas que se alinean con el trípode de la sostenibilidad y los ESG son el cuidado con el origen de los insumos, la captación y reutilización del agua (parcialmente), la interacción económica con el comercio local y regional, la economía circular, los beneficios para los empleados, el rescate y la preservación de la cultura, entre otros. Hay criterios ESG que la posada señala su preocupación por buscar contemplar. Tal comprensión fue posible a través del detalle de los datos recolectados, desde la preparación de sus instalaciones hasta la recepción de huéspedes, con atención a los ancianos que representan el 70% de la ocupación durante la semana.

## INTRODUÇÃO

O conceito de sustentabilidade, conforme Pereira, Silva e Carbonari (2008), explora as relações entre desenvolvimento econômico, qualidade ambiental e equidade social. Ele começou a ser delineado em 1972, quando a Organização das Nações Unidas (ONU) promoveu a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano, em Estocolmo (Suécia). Sustentabilidade pode ser definida como a característica de um processo ou sistema que permite que ele exista por certo tempo ou por tempo indeterminado. Nas últimas décadas, o termo tornou-se um princípio segundo o qual o uso dos recursos naturais para a satisfação das necessidades presentes não deve comprometer a satisfação das necessidades das gerações futuras.

O termo sustentabilidade, conforme ABNT PR 2030 (2022) passou a ser utilizado para definir uma abordagem de gestão de resultados equilibrada entre três pilares: econômico, social e ambiental, também conhecidos amplamente como Tripple Bottom Line. Essa abordagem de estratégia e gestão foi proposta por John Elkinton em 1994. Segundo a norma, em 2004, surge pela primeira vez, por iniciativa “Who Cares Wins”, do Pacto Global da ONU em parceria com o Banco Mundial, o termo ESG (Environmental, Social and Governance). O movimento ESG ganhou mais força em 2006, quando a ONU, junto a grandes investidores institucionais, lançou os Princípios para Investimentos (PRI).

O ESG pode ser definido, de acordo com ABNT PR 2030 (2022, p. 14), “como um conjunto de critérios ambientais, sociais e de governança, a serem considerados, na avaliação de riscos, oportunidades e respectivos impactos com objetivo de nortear atividades, negócios e investimentos sustentáveis”.

Nesse sentido, os fatores ambiental, social e econômico presentes no tripé da sustentabilidade se entrelaçam aos eixos do ESG (social, ambiental e governança). Esse entrelaçamento (tripé da sustentabilidade e eixos ESG) estão presentes, de alguma forma, no turismo. O turismo busca contemplar aspectos econômicos, sociais e ambientais e tem a governança como grande aliada ao desenvolvimento das destinações turísticas, e dos seus atores (comércio, serviços, atrativos, dentre outros). O turismo, segundo Ignarra (2013), é um fenômeno que envolve quatro componentes com perspectivas diversas: o turista, que busca diversas experiências e satisfações espirituais e físicas; os prestadores de serviço, que encaram o turismo como um modo de obter lucros financeiros; o governo, que considera o turismo um fator de riqueza para a região sob sua jurisdição e a comunidade do destino turístico, que vê a atividade como geradora de empregos e promotora de intercâmbio cultural.

O turismo é um fenômeno que envolve quatro componentes e, dentre eles, é possível encontrar, na compreensão de Ignarra (2013), o turismo para a terceira idade. O turismo para a terceira idade, conforme Araújo (2000), – além de oferecer opções de diversão e conhecimento deve propiciar interações sociais e a conquista de novas amizades – minimizando a solidão e, em consequência, melhorando a qualidade de vida dessas pessoas que já deram sua contribuição à família e à sociedade.

Diante do exposto, o objetivo da pesquisa é apresentar, à luz da teoria e da norma ABNT PR 2030 (2022), de que forma a sustentabilidade e o ESG estão presentes, em uma pousada da serra gaúcha, que tem como demanda preponderante turistas da terceira idade. Para atingir tal objetivo, foi desenvolvida pesquisa descritiva com estudo de caso e com abordagem qualitativa.

A pesquisa se justifica, pois os idosos estão, cada vez mais, participantes e atuantes nos espaços de socialização e comunicação. O perfil e os hábitos de vida, muitas vezes, apresentam necessidades diferentes e precisam de adaptações que são contempladas em grande parte dos espaços físicos e de acolhimento. A interação com as gerações mais jovens traz riquezas que se complementam e integram os idosos em muitos espaços, geralmente, inimagináveis. Aliado a isso, o tripé da sustentabilidade, e ESG que abordam questões econômicas, sociais, ambientais e de governança é fomentado por meio dessa interação e participação dos idosos em inúmeras possibilidades que se apresentam, inclusive, as relacionadas ao turismo e aos atores desse processo.

## REFERENCIAL TEÓRICO

### Sustentabilidade

O processo de evolução da sociedade impacta no meio ambiente desde o início dos primeiros traços de civilização, pode-se dizer que da descoberta do fogo até os novos equipamentos de inteligência artificial que são utilizados nos dias atuais, tudo mudou e se reinventou. Conforme Barbieri (2020, p. 13):

As necessidades de qualquer sociedade em qualquer época são atendidas pela transformação de recursos naturais em bens e serviços. A produção mundial de bens e serviços cresceu, ao longo do tempo, acompanhando o crescimento populacional, porém com mais intensidade a partir da Revolução Industrial e, especificamente, após a Segunda Guerra Mundial. O uso crescente de recursos extraídos do meio ambiente – para sustentar essa produção – trouxe degradação ambiental em escala mundial e antes mesmo de atender adequadamente as gerações atuais, o que se dirá das futuras.

Sachs (2008) apresenta que o desafio definidor do século XXI será enfrentar a realidade de que a humanidade compartilha um destino comum num planeta superpopuloso. Esse destino comum requererá novas formas globais de cooperação. Segundo o autor, a trajetória atual do mundo, em termos ecológicos, demográficos e econômicos é insustentável, e isso significa que se continuarmos “deixando as coisas como estão” teremos de lidar com crises sociais e ecológicas, cujos resultados serão calamitosos. Segundo Elkington (1997), à medida que a globalização ganha força, a interface entre o econômico e o os resultados sociais torna-se, cada vez mais, problemática.

Conforme já explanado, Barbieri (2020) aponta que o uso crescente de recursos extraídos do meio ambiente para sustentar a população ocasiona degradação ambiental em ampla escala. O autor ainda apresenta que – apesar dessa intensa degradação, tanto pela extração de recursos naturais quanto pela geração de poluentes – parte considerável da população mundial vive na pobreza, subsistindo de modo precário. Para o autor, encontrar meios para reverter essa situação e, em seu lugar, criar um mundo mais justo e em um meio ambiente saudável é a razão do movimento do desenvolvimento sustentável.

As ideias sobre desenvolvimento sustentável, segundo Barbieri (2020), foram se afirmando a partir da segunda metade do século XX, tendo contribuído para isso diversos eventos de caráter internacional. A figura 1 apresenta, de forma resumida, os principais eventos.

Figura 1: Gêneses do desenvolvimento sustentável; eventos importantes selecionados

Primeira Década do Desenvolvimento da ONU – período de 1960 a 1970 (1959).
Criação do Instituto das Nações Unidas de Pesquisa sobre Desenvolvimento – UNRISD (1963).
Criação da Conferência das Nações Unidas para o Comércio e o Desenvolvimento – UNCTAD (1964).
Criação do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD (1965).
Criação da Organização das Nações Unidas para o Desenvolvimento Industrial (1967).
Conferência da UNESCO sobre conservação e uso racional de recursos (1968).
Programa Homem e Biosfera da UNESCO (1970).
Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano – Estocolmo (1972).
Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente – UNEP (1972).
Resolução da Assembleia Geral da ONU sobre a criação de uma Nova Ordem Mundial (1974).
Programa Internacional de Educação Ambiental – PIEA (1975).
Programa das Nações Unidas para os Assentamentos Humanos – UN-Habitat (1978).
I Conferência Mundial sobre o Clima (1979).
Publicação do documento Estratégia de Conservação Mundial – UICN, UNEP, WWF (1980).
Criação da Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento – CMMAD (1983).
Assembleia Geral da ONU declara o desenvolvimento como um direito humano (1986).
Publicação do Relatório Nosso Futuro Comum (1987).
Criação do Painel Intergovernamental sobre Mudança do Clima (IPCC) (1988).
Primeira Publicação do Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) pelo PNUD (1990).
Publicação do documento Cuidando do Planeta Terra (1991).
Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente de Desenvolvimento – Rio de Janeiro (1992).
Criação da Comissão de Desenvolvimento Sustentável (CDS) no âmbito da ONU (1992).
Cúpula Mundial sobre Desenvolvimento Sustentável (Johanesburgo) – Rio+10 (2002).
Cúpula Mundial das Nações Unidas – Nova York (2005).
Conferência das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável, Rio de Janeiro – Rio+20 (2012).
Criação do Fórum Político de Alto Nível das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável (2013).
Objetivos do Desenvolvimento Sustentável – ODSs (2015).

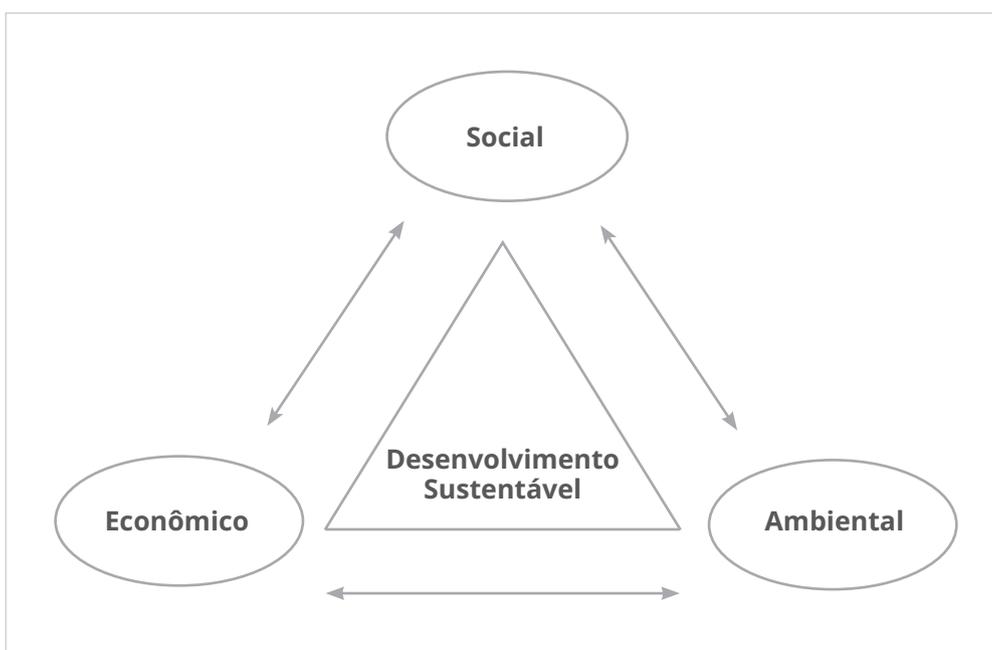
Fonte: Barbieri (2020, p. 18)

Na compreensão de que o desenvolvimento sustentável deve contemplar o bem-estar social e econômico é que surge, nos anos 1990, o tripé da sustentabilidade. O conceito de Tripé da Sustentabilidade, também conhecido como Triple Bottom Line (TBL), foi apresentado por John Elkington nos anos 1990. Segundo Elkington (2004), a sua empresa de consultoria SustainAbility estava pesquisando, em 1994, uma nova linguagem que pudesse expressar a ampliação da agenda ambiental promovida por ela.

Diante disso, o economista e ambientalista inglês considerou duas percepções que o auxiliaram a desenvolver essa expressão. A primeira delas é de que o aspecto social e econômico apresentado pelo “Relatório de Brundtland – Nosso Futuro Comum” deveria estar mais integrado à perspectiva do meio ambiente; e a segunda é de que, como a Sustainability trabalhava com organizações da área privada, esse vocábulo precisaria ser relevante para os negócios em geral.

Para Costa e Ferezin (2021), o sucesso das organizações atuais está atrelado ao Tripé da Sustentabilidade, que consiste em uma estruturação ambiental, econômica e cultural ou sócio/cultural. A figura 2 apresenta o equilíbrio dinâmico da sustentabilidade com o tripé que contempla a sustentabilidade social, econômica e ambiental.

**Figura 2: Equilíbrio dinâmico da sustentabilidade**



Fonte: Dias (2011, p. 46)

A sustentabilidade econômica, segundo Costa e Ferezin (2021), é considerada o primeiro pilar, tem na sua essência o capital e o lucro; dentro das organizações, o capital pode ser dividido em capital físico, que consiste na estrutura monetária, na saúde financeira e capital intelectual, em que se enquadram as experiências profissionais e o intelecto das pessoas que trabalham na organização. Para Dias (2015, p. 45), a economia sustentável ocorre quando as decisões de desenvolvimento, políticas e práticas das pessoas não esgotam os recursos da terra. Conforme Nascimento (2012), a sustentabilidade econômica se vincula diretamente à capacidade e utilização de recursos naturais no alcance de objetivos econômicos. Para Sachs (2009), a sustentabilidade econômica aparece como uma necessidade, mas em hipótese alguma, é condição prévia à sustentabilidade social e ambiental, uma vez que o transtorno econômico traz consigo o transtorno social, que, por seu lado, obstrui a sustentabilidade ambiental.

O segundo pilar é o ambiental, esse por estar relacionado a todo ecossistema, à fauna, flora e aos seres humanos, é considerado como um dos mais importantes, o meio ambiente sofreu muito com a evolução da sociedade, ao uso desenfreado dos recursos naturais. Essa conta, cada vez mais,

será cobrada com a escassez de recursos, exigindo responsabilidades, crescendo a demanda por estudos e controle dentro das organizações (Costa & Ferezin, 2021). De acordo com Dias (2015), um ambiente sustentável é aquele em que os recursos da terra são capazes de sustentar a vida dos ecossistemas, a saúde e o progresso aceitável de forma renovável. Para Nascimento (2012, p. 55), na dimensão ambiental, a preocupação é de “produzir e consumir de forma a garantir que os ecossistemas possam manter sua autorreparação ou capacidade de resiliência”.

Considerando a sustentabilidade ambiental, no enfoque organizacional, para Oliveira *et al.* (2019), a gestão ambiental constitui uma ferramenta importante do administrador para o planejamento estratégico, sendo um conjunto de medidas que visam a controlar o impacto socioambiental de uma atividade.

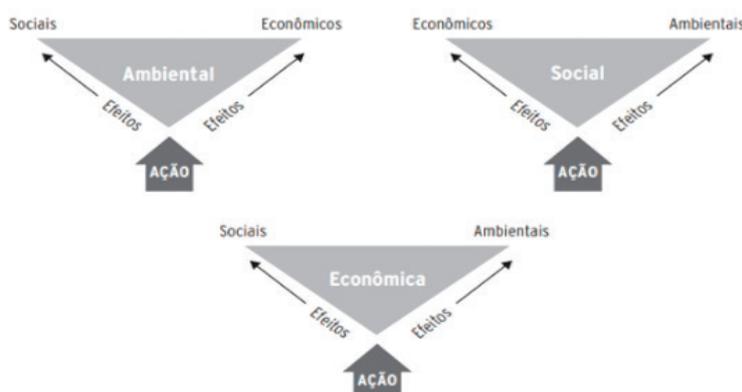
O terceiro pilar é o social, a cultura e a relação com o ambiente ao qual a empresa está inserida dentro de uma comunidade direciona o convívio e permite um ambiente saudável para as “pessoas trabalharem juntas em grupos ou organizações, para um objetivo comum” (Costa & Ferezin, 2021). Conforme Dias (2015), uma sociedade sustentável é caracterizada por pessoas que vivem em harmonia com a natureza e umas com as outras em nível mundial.

Para Oliveira *et al.* (2019), a sustentabilidade social refere-se não somente ao que o ser humano pode ganhar, mas à maneira como pode ser mantida – decentemente – sua qualidade de vida; ela constrói a moldura da sociedade, provendo a forte participação da comunidade e da sociedade civil. De acordo com Nascimento (2012), uma sociedade sustentável supõe que todos os cidadãos tenham o mínimo necessário para uma vida digna e que ninguém absorva bens, recursos naturais e energéticos que sejam prejudiciais a outros.

É importante perceber que ao abordar sustentabilidade e seu tripé, a saber: sustentabilidade econômica, ambiental e social não se pode entender que elas acontecem de maneira isolada. Dessa forma, as ações desenvolvidas por qualquer organização ocorrem de maneira interdependente no tripé, para atingir a sustentabilidade.

Nesse sentido, Oliveira *et al.* (2019) ilustram essa interdependência na figura 3, em que ações que se iniciam por questões financeiras/econômicas realizadas pelas organizações visando à sustentabilidade, conseqüentemente, irão influenciar nas áreas sociais e ambientais.

**Figura 3: As diferentes visões do tripé da sustentabilidade**



Fonte: Oliviera et al. (2019, p. 114)

A interdependência entre os elementos do tripé da sustentabilidade, apontada por Oliveira *et al.* (2019), é abordada no turismo por Costa (2013), ao apresentar que a noção de turismo sustentável está diretamente ligada aos seus impactos tratados de modo sistêmico, tendo em vista minimizar os danos e maximizar os ganhos sociais, econômicos e ambientais, simultaneamente. Conforme Dias (2015), viver em uma comunidade que sofre constantes mutações, exige estudos e aprofundamento sobre o melhor aproveitamento possível das reservas naturais e do capital intelectual, o desenvolvimento das habilidades humanas em resolver problemas precisa ser valorizado, e, principalmente, respeitando a experiência das pessoas idosas.

### ESG (*Environmental, Social and Governance*)

A Associação Brasileira de Normas Técnicas apresentou, em dezembro de 2022, a ABNT PR 2030 que pretende oferecer à sociedade brasileira, material orientativo sobre o tema ESG: Environmental (Ambiental), Social (Social) e Governance (Governança). Segundo a norma (p. 11), o termo ESG foi proposto pela primeira vez pela iniciativa “WhoCares Wins”, do Pacto Global da ONU em parceria como 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. Segundo Ifrain e Cierco (2022), ESG busca avaliar as operações das principais empresas, conforme os seus impactos em três eixos da sustentabilidade – o Meio Ambiente, o Social e a Governança. A medida oferece mais transparência aos investidores sobre as empresas nas quais eles estão investindo (p. 11).

Para Atchabahian (2022), “é fato que empresas que hoje investem parte de seu capital e seus lucros em programas de ESG obtêm retorno financeiro superior àquelas que não contam com programas semelhantes em seus quadros internos” (p. 9).

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 (p. 33).

Para a integração das questões ESG em uma organização, a ABNT PR 2030 (2022) reforça que é necessária uma definição estratégica e depende de vários fatores, incluindo: estágio de desenvolvimento, situação atual, apetite cultura por mudança, desenvolvimento tecnológico, visibilidade das questões, tendências de mercado e objetivos. Os quadros 1, 2 e 3 apresentam os critérios ESG

segmentados como “Eixo”, o nível mais abrangente composto pelos eixos Ambiental (E), Social (S) e Governança (G). O “Tema”, subdivisão temática de cada eixo, permitindo o agrupamento de critérios em temas ou famílias com aspectos afins. E, por fim, o “Critério” subdivisão dos temas em aspectos específicos para abordagem na organização.

**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 e prevenção de poluição	Gestão ambiental
	Prevenção da poluição sonora (ruídos e vibrações)
	Qualidade do ar (emissão de poluentes)
	Gerenciamento de áreas contaminadas

Fonte: ABNT, (2022)

**Quadro 2 – Eixo Social**

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 dos 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
	ao trabalho
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

Source: ABNT, (2022)

### Quadro 3 – Eixo de Governança

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 criação valor, a longo prazo, para beneficiar todas as partes interessadas.</p>
Tema	Critério
Governança corporativa	Estrutura e composição da governança corporativa
	Propósito e estratégia em relação à sustentabilidade
Conduta empresarial	Compliance, programa de integridade e práticas anticorrupção
	Práticas de combate à concorrência desleal (antitruste)
	Engajamento das partes interessadas

Práticas de controle e gestão	Gestão de riscos do negócio
	Controles internos
	Auditorias interna e externa
	Ambiente legal e regulatório
	Gestão da segurança da informação
	Privacidade de dados pessoais
Transparência na gestão	Responsabilização (prestação de contas)

Fonte: ABNT (2022)

Conforme os quadros 1, 2 e 3, dentro de cada eixo é apresentado o tema e critérios com base em normas e boas práticas internacionais consideradas relevantes para muitas organizações. Essa relevância também é destacada por Ifraim e Cierco (2022) que apresentam “o ESG nos transporta para dentro das empresas, do seu cotidiano, dos seus desafios, ameaças e oportunidades, que aparecem dentro de um Plano de Negócios, mas que também são vivenciados por todos, desde os diversos conselhos até o cliente externo” (p. 150).

### Terceira Idade

O envelhecimento populacional pode ser relativizado com alguns marcos temporais, podendo ser atrelado também aos diversos fatores sociais e econômicos que a sociedade desenvolveu ao longo dos anos. A composição de idosos na pirâmide etária está em crescimento, estimativas da Organização Mundial da Saúde (OMS, 2015) afirmam que, em 2025, haverá mais de um bilhão de pessoas no mundo com mais de 60 anos. Conforme esses dados, observa-se que os investimentos voltados a esse público tendem a ser ampliados e cada vez mais explorados.

O envelhecimento é uma etapa da vida repleta de condicionantes, ou seja, a condição atual depende muito dos diversos ciclos passados e com resultados de tudo aquilo que vivenciou, pode-se dizer que é construída pela estrutura biológica de um indivíduo, por seu capital cultural e social e por suas crenças e valores. Os cuidados com a saúde e bem-estar estão proporcionando à grande parte da população mundial condições diferentes do que a passada pelas gerações anteriores, o avanço da expectativa de vida saudável suscitou perspectivas de desenvolvimento para a fase tardia do ciclo de vida (Both, 2000).

Segundo Cecchini *et al.* (2016):

As Funções Executivas constituem habilidades cognitivas de alta complexidade, relacionadas ao comportamento dirigido a objetivos, que possibilitam ao indivíduo a solução de problemas, planejamento, análise de custo e benefício no processo de tomada de decisões e a autorregulação comportamental.

Nessa direção, vê-se que a própria OMS traz que, para existir envelhecimento ativo, é importante garantir: independência e autonomia dos idosos, bem como expectativa de vida saudável e qualidade de vida (OMS, 2015). O público da terceira idade mostra-se participativo e integrado a grupos sociais, quanto mais integrados aos grupos de convivência, familiar e amigos, maiores são os ganhos

relacionados à saúde e aos fatores psicológicos e sociais.

O entendimento do que seja lazer e envelhecimento ativo tem relação direta com a qualidade de vida, a motivação dos idosos para viajar, e, principalmente, buscar a felicidade, remete a fuga da vida cotidiana, o afastamento da nostalgia e ampliação da qualidade do aprendizado ao longo da vida. O turismo pode associar inúmeras atividades turísticas, como uma atividade de lazer educacional, que contribui para aumentar a consciência do visitante e sua apreciação da cultura local, como também da interação com a comunidade. Nesse sentido, conforme indicam Sena *et al.* (2007), os idosos constituem um expressivo fator de desenvolvimento do turismo, tanto pela sua disponibilidade de tempo quanto pelo seu poder aquisitivo. Para os autores, a velhice passou a ser representada como uma fase a ser aproveitada e, em sua esteira, concebeu-se a ideia de aposentadoria ativa, a partir da imagem de que a vida começa aos 60 anos.

Segundo Qiao *et al.* (2022), o turismo afeta positivamente o bem-estar subjetivo e o nível de engajamento social dos idosos, desencadeando maior autoestima e confiança. O envolvimento em atividades prazerosas, incluindo atividades de lazer realizadas na companhia de outras pessoas, protege o idoso de problemas de saúde mental, tais como a depressão. (Ferreira & Bahram, 2016). Para Demczuk e El Tassa (2016), o turismo é uma atividade benéfica para a melhor idade, contribuindo para a melhora da qualidade de vida, relações sociais e aumento do conhecimento sobre diversos assuntos históricos, culturais, geográficos e ambientais.

## PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

### Delineamento da Pesquisa

A pesquisa classifica-se em relação ao objetivo como de natureza descritiva, quanto aos procedimentos técnicos como estudo de caso com abordagem qualitativa. Para a coleta dos dados, foi utilizada entrevista semiestruturada.

Conforme Gil (2022), uma pesquisa descritiva possui o objetivo principal de descrever as características de determinados fenômenos, ou relações entre variáveis, por meio da aplicação de técnicas padronizadas de coleta de dados. De acordo com Marconi e Lakatos (2017), as pesquisas descritivas objetivam descrever as características de uma população, ou identificar relações entre variáveis.

De acordo com Yin (2015), o uso do estudo de caso é adequado quando se pretende investigar o como e o porquê de um conjunto de eventos contemporâneos. Segundo Martins (2008), o estudo de caso trata-se de uma investigação empírica que pesquisa fenômenos dentro de seu contexto real (pesquisa naturalística), em que o pesquisador não tem controle sobre eventos e variáveis, buscando apreender a totalidade de uma situação e, criativamente, descrever, compreender e interpretar a complexidade de um caso concreto.

De acordo com Flick (2009), a pesquisa qualitativa não se baseia em um conceito teórico e metodológico unificado. Diversas abordagens teóricas e seus métodos caracterizam as discussões e a prática da pesquisa. Para Yin (2015), a pesquisa qualitativa procura coletar, integrar e apresentar dados de diversas fontes de evidência como parte de qualquer estudo. A variedade, provavelmente, será

uma decorrência de ser necessário estudar um ambiente da vida real e seus participantes. A complexidade do ambiente de campo e a diversidade de seus participantes, possivelmente, justificam o uso de entrevistas e observações e mesmo a inspeção de documentos e artefatos.

Assim, foram também utilizadas entrevistas semiestruturadas. De acordo com Michel (2015), na entrevista semiestruturada, o entrevistado tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequada e permite explorar mais amplamente uma questão. Ao longo do processo, perguntas podem ser retiradas por não fazerem sentido e outras podem ser oportunamente incluídas. O entrevistador conduz o processo, tem competência para alterar o roteiro sem perder a essência do que quer abordar e cuidando de replicar o mesmo foco para as demais.

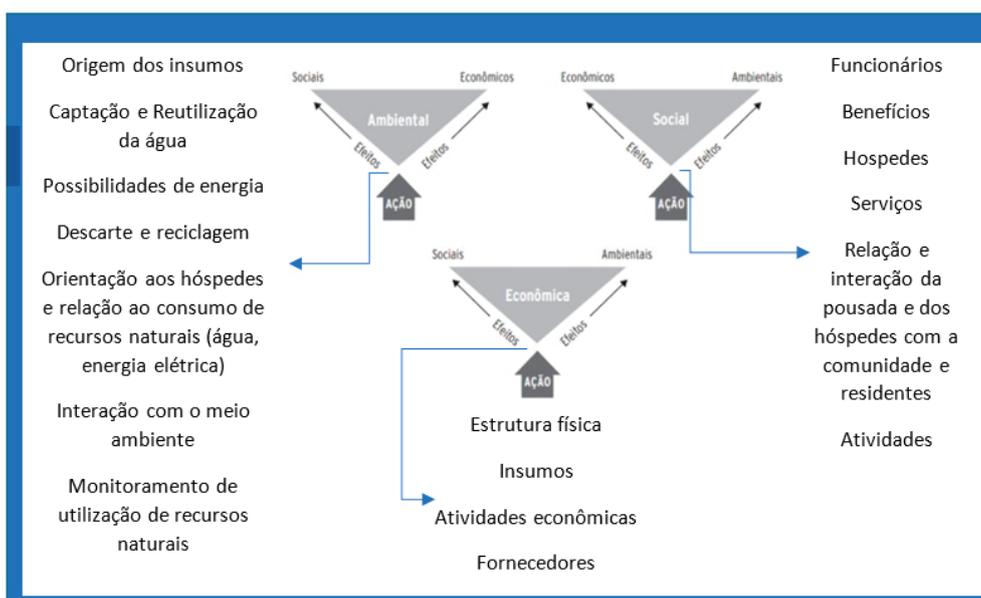
Segundo Baptista e Campos (2016), a entrevista semiestruturada é fundamentada em um programa ajustável, cujos tópicos podem ser incluídos ou excluídos durante o processo de coleta de dados. Para Triviños (1987, p. 146) “a entrevista semiestruturada tem como característica questionamentos básicos que são apoiados em teorias e hipóteses que se relacionam ao tema da pesquisa”.

### Procedimentos de coleta e análise dos dados

Após embasamento teórico desenvolvido através de revisão bibliográfica em livros e periódicos, realizou-se entrevista semiestruturada, com a gestora da pousada em estudo. Para o roteiro da entrevista semiestruturada, utilizou-se do que está contemplado no embasamento teórico relacionado ao tripé da sustentabilidade e ao turismo na terceira idade.

A entrevista semiestruturada foi realizada de forma a coletar informações que possam suportar a análise das informações coletadas da pousada a luz da teoria (sustentabilidade) e a norma que aborda ESG (ABNT PR 2030). A figura 3 apresenta, de forma resumida, o roteiro da entrevista e a relação com o tripé da sustentabilidade.

**Figura 3: Roteiro da entrevista semiestruturada**



Fonte: Leoneti et al. (2019)

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

### Caracterização da pousada em estudo

A pousada em estudo está situada na serra gaúcha e, para fins deste estudo, será utilizado o nome fictício “Pousada A”. A pousada iniciou suas atividades em 2013, na serra gaúcha e, atualmente, tem capacidade para receber 150 hóspedes em seus 69 apartamentos. Até o final do ano em que foi realizado este estudo, a empresa tinha a pretensão de disponibilizar outros 59 apartamentos. A infraestrutura da pousada é composta por jardins, piscinas, espaços de convivência, recepção, espaços específicos para as refeições (café, almoço, janta), loja de conveniência, que comercializa também os vinhos que são produzidos dentro da pousada, provenientes de vinhedos próprios. Adicionalmente, há espaços para convenções, reuniões, casamentos, batizados, dentre outros. A pousada é tematizada, todos os espaços são trabalhados com referência a temas e imagens que trazem e resgatam a história dos italianos.

A pousada conta com 82 funcionários, incluindo todas as atividades. Os funcionários residem, grande parte, na região. Para acomodar os funcionários que são de outras localidades, a pousada dispõe de dez apartamentos que são utilizados temporariamente, até que providenciem local para moradia na cidade.

### Dimensão/eixo ambiental

A pousada conta com captação de água da chuva que é utilizada para limpeza em geral e para aguar as plantas dos jardins, além de estação de tratamento dos efluentes e compostagem. A separação do lixo é realizada e parte é destinada à reciclagem.

Os jardins são cuidados pelos funcionários, existem algumas árvores nativas, sendo algumas frutíferas, grande parte das plantas é produzida e replantada dentro da pousada.

São utilizados sinalizadores orientativos aos hóspedes para que, dentro do possível, procurem reutilizar as toalhas de um dia para o outro evitando, dessa forma, a necessidade de que sejam encaminhadas à lavanderia, diminuindo o consumo de água, energia elétrica, insumos e mão de obra.

Os hóspedes também são orientados em relação ao consumo de água e energia elétrica. Nas partes comuns do hotel, são utilizadas fotocélulas e sensores de presença que permitem que a energia elétrica seja acionada somente ao anoitecer e em alguns locais, somente se houver a presença de pessoas.

Nas mesas, não são utilizadas toalhas de tecido, mas jogos americanos temáticos de papel e material reciclado. Nos jogos americanos, são apresentados temas relativos à cultura da localidade e dos imigrantes italianos, inclusive com dialeto. Percebe-se que a pousada se utiliza, de alguma forma, da compreensão de Valls (2006), que apresenta que os recursos naturais e patrimoniais se encontram no ponto de partida de toda a atividade turística. Aliado ao descrito pelo autor, soma-se o que está previsto na ABNT PR2030 no critério economia circular. O referido critério destaca “a economia circular promove o reaproveitamento de produtos e materiais, diminuindo a dependência de matérias-primas virgens”, nesse contexto encontram-se os jogos americanos temáticos de materiais e

de papel reciclável.

Alguns dos produtos utilizados para preparação dos alimentos como verduras, temperos e frutas são produzidos na área da pousada. Os demais produtos são adquiridos de produtores da cidade ou região. Os fornecedores são visitados pelos responsáveis da pousada que buscam conhecer as características do empreendimento, como são produzidos os produtos, também, questões relacionadas à higienização e à diminuição ou a não utilização de agrotóxicos. Esta última, aliás, está presente na ABNT PR 2030 no critério “Economia Circular”, que destaca a necessidade da proteção e conservação da biodiversidade e dos ecossistemas que podem ser comprometidos.

Outras ações que são realizadas e que estão em fase de estudo são: na vinícola, os garrafões são higienizados para reutilização; a higienização da roupa é realizada dentro da pousada com lavanderia própria, porém a água da lavanderia não é reutilizada; e a pousada está fazendo estudo da viabilidade para implantação de energia solar. Como foi possível identificar, a pousada apresenta alguns critérios propostos pela norma ESG, porém ainda não reutiliza a água da lavanderia, nesse sentido, a Norma ABNT PR 2030 (2022, p. 45), no critério “Recursos Hídricos” reforça “a importância de as organizações identificarem e gerenciarem os riscos hídricos que ameaçam seu crescimento e viabilidade”. Além da importância de implementar práticas de sustentabilidade apresenta como exemplo prático “implantar projetos de reuso da água”.

Por meio dos dados da entrevista, é possível perceber que a pousada busca contemplar (mesmo que de forma parcial) a sustentabilidade ambiental, conforme apresentado por Leoneti *et al.* (2019), já que a gestão ambiental constitui uma ferramenta importante dos gestores para o planejamento e para controlar o impacto socioambiental de uma atividade. Diante do apontamento do autor, se reforça a necessidade de que os gestores da pousada incluam no seu planejamento o reuso da água e dessa forma possam reutilizar a água da lavanderia.

Considerando o eixo ambiental da ABNT PR 2030 (2022), foi possível identificar que a pousada em estudo contempla e/ou busca atender para os critérios eficiência energética, uso da água (embora seja necessário desenvolver ações para o reuso da água da lavanderia), conservação e uso sustentável da biodiversidade, uso sustentável do solo e economia circular.

### **Dimensão/eixo econômico**

A pousada em estudo busca trabalhar em diferenciais que não estejam relacionados, exclusivamente, a questões monetárias. Dessa forma, oferece a seus hóspedes espaços diferenciados e aconchegantes para vários públicos, crianças, jovens, idosos, dentre outros. Seus jardins e espaços de convivência externa possuem muitas plantas, cadeiras, bancos, além da possibilidade de caminhadas. Nos espaços de convivência interna, o hóspede encontra várias possibilidades de leituras, com os livros que estão à disposição na área aconchegante da lareira. Também há espaço de jogos para crianças e adultos.

O tarifário, durante a semana, é diferenciado do tarifário do final de semana e de feriados e datas festivas. Trabalha-se com um tarifário menor durante a semana como forma de buscar uma taxa de ocupação média dentro do que a pousada identificou como ideal. Dessa forma durante a semana a pousada é demandada por empresas para realização de convenções, treinamentos, capacitações e outras atividades. Também existe uma demanda significativa do público da terceira idade que

representa em torno de 70% dos hóspedes.

Nesse sentido, a Pousada tem um olhar bastante atento à infraestrutura e a atividades para os hóspedes da terceira idade que buscam não apenas experiências relacionadas aos espaços físicos, mas também relacionadas à espiritualidade.

Além da infraestrutura adequada com barras de apoio, elevador e apartamentos personalizados são apresentados pequenos diferenciais que buscam reativar memórias e sensações de experiências vividas. Como exemplo buscou-se utilizar, em alguns materiais, um tamanho de letra um pouco maior e sinalização com identificação em placas que estão fixadas na parte interna e externa dos prédios. Na loja de conveniência, encontram-se inúmeros produtos que são comercializados, sendo alguns pensados para o público da terceira idade.

Os hóspedes estão concentrados em pequenas famílias, jovens casais, grupos de amigos, terceira idade e os advindos do turismo corporativo. Este último com maior presença durante a semana. Sendo assim, na pousada e na loja de conveniência são disponibilizados vários produtos, alguns, como vinho, espumantes, suco de uva e mel são produzidos na pousada, já outros, são de produtores da cidade e da região, todos eles buscando atender e complementar as experiências dos hóspedes. A loja de conveniência também atende ao público externo, isso é, o consumidor que não está hospedado na pousada.

Nesse sentido, é possível identificar que a Pousada contempla o critério “Engajamento das partes Interessadas” que integra o eixo da “Governança” da ABNT PR 2030 (2022). Na descrição desse critério é apresentado (p. 104) que “as expectativas das partes interessadas devem ser consideradas nos processos decisórios e incluídos nos processos de gestão, buscando soluções que beneficiem todos os envolvidos”.

A loja e a vinícola fazem parte da pousada e suas receitas contribuem para o ponto de equilíbrio, alinhando-se, de alguma forma, ao apresentado por Costa e Ferezin (2021) que consideram que a sustentabilidade econômica tem, em sua essência, o capital e o lucro. Considera-se o lucro como necessário para remunerar os proprietários e/ou investidores e, principalmente, para ser reinvestido no próprio negócio.

A pousada oferece outras possibilidades aos hóspedes e aos que não estão hospedados, mas acabam por complementar a receita advinda da hospedagem. São oferecidos piqueniques, cafés diferenciados aos sábados e domingos, passeios guiados com degustação, dentre outros. A pousada também investiu recentemente em e-commerce para a comercialização dos produtos da vinícola. Grande parte das reservas da pousada é realizada via contato telefônico, apesar de existirem outras possibilidades online para efetuar-las. Isso talvez possa refletir característica de grande parte dos hóspedes. É possível identificar, por meio do relato da empresa em estudo, que ela contempla o apontado por Barbieri *et al.* (2010): a preocupação com a eficiência econômica para a continuidade das organizações. Para os autores, a dimensão econômica significa obtenção de lucro e geração de vantagens competitivas.

O comércio da cidade, além da população, também interage com os hóspedes que buscam conhecer a cidade, a cultura, a arte, os costumes e que adquirem produtos e serviços. A indústria e o comércio também são demandados pela pousada, que compra diversos insumos, como algumas verduras, fru-

tas, queijo, leite, carne, dentre outros. Apesar de comprar grande parte dos insumos na região, a pousada identifica que ainda existem muitas oportunidades para novos fornecedores. Conforme a entrevistada, há produtores que trabalham na informalidade, o que impede que possam fornecer para a pousada. A atividade econômica também ocorre aos entes públicos municipal, estadual e federal, seja através dos encargos sociais ou de outros impostos e tributos. Dessa forma, a sustentabilidade econômica, conforme descreve Barbieri (2020), possibilita a alocação e gestão eficiente dos recursos produtivos, bem como um fluxo regular de investimentos públicos e privados.

### Dimensão/eixo social

A pousada tem, atualmente, 82 funcionários que são nativos da cidade e região onde a pousada está instalada, além dos que são provenientes de outros estados brasileiros e de outros países. A remuneração desses funcionários possibilita o acesso à educação, saúde, lazer, cultura, dentre outros meios de desenvolvimento. Existe a preocupação com a inclusão e acolhida aos funcionários que são originários de vários estados do Brasil, além de outros países. A pousada também oferece instalações temporárias aos funcionários que são contratados e que são de outras regiões. Essas instalações são por tempo determinado até que eles possam encontrar local para moradia. Essa possibilidade disponibilizada aos funcionários é uma forma de acolhimento e empatia aos funcionários que chegam e que não possuem local para residir.

Como benefícios sociais aos funcionários, a pousada disponibiliza plano de saúde com 50% custeado pela empresa, transporte sem custo e está em fase de aprovação o cartão assiduidade, no qual será disponibilizado um valor aos funcionários que forem assíduos ao trabalho e suas atividades. O cartão assiduidade, quando implantado, atenderá o critério “política de remuneração e benefícios” da ABNT PR 2030 (2022). Em relação ao plano de saúde, custeado em parte pela pousada, a referida norma descreve (p. 87) no critério “Qualidade de vida” a importância de “fomentar a promoção da saúde contribuindo para que o trabalhador e sua família tenham acesso aos meios de assistência à saúde”. A pousada realiza, uma vez por mês, atividade de integração dos colaboradores, também são realizados cursos de capacitação, encontrando-se, assim, em conformidade ao critério “desenvolvimento profissional” da ABNT PR 2030 (2022, p. 84) que considera que “as organizações devem se comprometer com o aperfeiçoamento de competências de seus trabalhadores para que eles possam evoluir no ambiente de trabalho”.

Ao adquirir insumos de produtores da cidade e região, a pousada permite que esses produtores, por meio da receita de suas vendas, também gerem empregos e que eles e seus funcionários tenham acesso à saúde, educação, cultura, ao lazer, que adquiram também do comércio local. Dessa forma, a economia da cidade e região é impulsionada, promovendo a sustentabilidade social e econômica.

A população da cidade e da região onde a pousada está inserida interagem, de alguma forma, com os hóspedes que procuram contato com os residentes para conhecer um pouco da cultura e dos costumes, oportunizando acolhimento, empatia e bem-estar do residente e do visitante. Nesse contexto, considerando o desenvolvimento sustentável, na dimensão social, Barbieri (2020) apresenta o elenco de responsabilidades sociais das organizações e reforça a importância do relacionamento com as partes interessadas e diz que, dentre essas, se encontram trabalhadores, consumidores, fornecedores, concorrentes, moradores do entorno do estabelecimento, funcionários, entre outros.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo apresentar, à luz da teoria e da Norma ESG, ABNT PR 2030, de que forma a sustentabilidade e o ESG estão presentes em uma pousada da serra gaúcha, que tem como demanda preponderante turistas da terceira idade. Para tal, foi realizado um estudo de caso em uma pousada da serra gaúcha.

Foi possível identificar, por meio de entrevista semiestruturada, que a pousada em estudo busca, constantemente, o acolhimento aos hóspedes e a interação com a sociedade na qual está inserida. O acolhimento aos hóspedes e a interação com a comunidade não fazem parte apenas de relações comerciais, mas, principalmente, do bem-estar e das experiências que seus hóspedes buscam e da participação da comunidade no desenvolvimento da localidade, contemplando aspectos sociais, ambientais e econômicos.

A atenção da pousada não está apenas relacionada ao acolhimento aos hóspedes, mas também no desenvolvimento da localidade, na geração de emprego e renda e no fomento de novos empreendimentos. Dessa forma, foi possível identificar que a pousada busca o que Barbieri e Cajazeira (2010) apresentam sobre empresa sustentável. Para os autores, a empresa sustentável é a que persegue contínua e sistematicamente a obtenção de desempenhos elevados em termos econômicos, sociais e ambientais, que são as três dimensões da sustentabilidade do desenvolvimento pertinentes às empresas. Desempenho elevado significa a obtenção de resultado positivo líquido em cada uma dessas três dimensões, enquanto objetivo permanente da empresa requer a combinação de esforços em todas as suas áreas de atuação.

Os hóspedes da terceira idade são responsáveis por 70% da ocupação da pousada durante a semana e, nesse sentido, foi possível identificar que a pousada está bastante atenta, pois apresenta uma infraestrutura de acessibilidade, de bem-estar e de aconchego, alinhada a esse público, que busca não apenas experiências relacionadas aos espaços físicos, mas também relacionadas à espiritualidade.

Muitos detalhes são apresentados: as áreas temáticas que resgatam a história Italiana da Região, os móveis (alguns antigos), os jardins, os livros que ficam à disposição para leituras, os jogos americanos com dialeto, os utensílios com louças antigas, dentre outros. Essas possibilidades de experiências também estão na carta que o hóspede encontra ao chegar em seu apartamento “preparamos este local repleto de histórias, feitas por muitas mãos e eternizadas hoje em obras, imagens, estátuas e livros, nas paredes, nos corredores, nas estantes...”. A ABNT PR 2030 (2022, pp. 70 e 71) aborda, no eixo social, o papel da organização junto à sociedade e sua gestão no relacionamento com as partes interessadas internas e externas. Esse relacionamento objetiva gerar valor às partes interessadas, incorporando tais conceitos na estratégia da organização.

A pousada em estudo atende a alguns critérios ESG apresentados pela ABNT PR 2030 (2022), compreendendo, no eixo social, os critérios impacto social, respeito aos direitos humanos, cultura e promoção de inclusão, desenvolvimento profissional, qualidade de vida, relacionamento com consumidores e clientes e relacionamento com os fornecedores. No eixo ambiental, estão presentes os critérios uso da água (que pode ser considerado como parcial pois a pousada ainda não reutiliza a água da lavanderia), conservação e uso sustentável da biodiversidade, uso sustentável do solo e economia circular. A economia circular, conforme descrito na ABNT PR 2030 (2022), oportuniza a redução de custos e perdas de recursos (no exemplo desse estudo, alguns produtos de artesanato utilizados na pousada, e comercializados na sua loja, são elaborados a partir de matéria-prima, como a palha de milho, que é descartada no processo de utilização do grão). Também oportuniza a geração de valor e a criação de novas fontes de receita, tendo em vista que o artesanato complementa a

renda das artesãs que, em sua maioria, reside na comunidade do entorno. A biodiversidade e o uso sustentável do solo também estão presentes no critério economia circular da referida norma que orienta: “a doação de práticas da economia circular contribui para a proteção e conservação da biodiversidade e dos ecossistemas”. No eixo governança, encontram-se os critérios gestão de riscos do negócio, engajamento das partes interessadas e controles internos.

Compreende-se, dessa forma, à luz das teorias sobre sustentabilidade e ESG, por meio da ABNT PR 2030, que a pousada, objeto dessa pesquisa, contempla, de forma parcial, o que os principais autores citados no estudo abordam sobre o tripé da sustentabilidade e o ESG, conforme ABNT 2030 (2022). A pousada demonstra preocupação em buscar contemplar os critérios ESG, como é o caso do cartão assiduidade (em fase de aprovação) que, quando implantado, atenderá o critério “política de remuneração e benefícios” da norma ABNT PR 2030 (2022). Também se encontra em estudo de viabilidade a implantação de energia solar. Nesse sentido, a ABNT PR 2030 no critério “eficiência energética” orienta o uso de fontes de origem renovável como por exemplo a solar. Tal compreensão, de adoção parcial do tripé da sustentabilidade e dos eixos do ESG, foi possível por meio do detalhamento dos dados coletados, desde a forma como a pousada prepara suas instalações e acolhimento aos hóspedes, com atenção aos da terceira idade que representam 70% da ocupação durante a semana. Soma-se o detalhamento da busca pelo equilíbrio entre preservação de recursos naturais e promoção do crescimento econômico com inclusão social.

## AGRADECIMENTOS

Ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

## REFERÊNCIAS

- Araújo, C. M. S. (2020). Turismo para a terceira idade: Refletindo o futuro. *Turismo Visão e Ação*, Ano 3 n 7, 2020. 9-30.
- Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2022). ABNT PR 2030: Ambiental, social e governança (ESG) – Conceitos, diretrizes e modelo de avaliação e direcionamento para organizações. ABNT.
- Atchabahian, ACRC (2022). ESG: Teoria e prática para a verdadeira sustentabilidade nos negócios. Editora Saraiva.
- Baptista, M. N. & Campos, D. C. de. (2016). Metodologias de Pesquisa em Ciências: Análise Quantitativa e Qualitativa. 2. ed. Rio de Janeiro: Ltc.
- Barbieri, J. C.; Vasconcelos, I. F. G. de; Andreassi, T. & Vasconcelos, F. C. de. (2010). Inovação e Sustentabilidade: Novos Modelos e Proposições. *Revista de administração de empresas. RAE/FGV*, v.50, n.2, p.146-154, abr./jun.
- Barbieri, J. C. & Cajazeira, J. E. R. (2016). Responsabilidade social e empresarial e empresa sustentável: da teoria à prática. São Paulo: 3ª Edição. Saraiva. p.171-213.
- Barbieri, J. C. (2020). Desenvolvimento sustentável: das origens à agenda 2030. Petrópolis: Vozes.
- Both, A. (2000). Identidade Existencial na Velhice: mediações do estado e da universidade. Passo Fundo: UPF.
- Cecchini, M. A.; Cassimiro, L.; Barea, K. S. & Yassuda, M. S. (2016) Envelhecimento e cognição: memória, funções executivas e linguagem. In.: FREITAS, Elizabete Viana de; PY, Ligia (Orgs.). Tratado de Geriatria e Gerontologia. – 4.ed. – Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, pp.3189-3196.
- Costa, E.; Ferezin, N. B. (2021) ESG (Environmental, Social and Corporate Governance) e a comunicação: o tripé da sustentabilidade aplicado às organizações globalizadas. *Revista ALTERJOR*, São Paulo, v. 02, n. 24, p. 79-95, jul./dez.
- Costa, H. A. (2013). Destinos do turismo: percursos para a sustentabilidade. Rio de Janeiro: FGV.

- Costa, N. E. da; Mesquita, R. A. V. & Rocha, S. M. da. (2016). Significado da Aposentadoria na Vida da Pessoa Idosa. In.: FREITAS, Elizabete Viana de; PY, Ligia (Orgs.). Tratado de Geriatria e Gerontologia. – 4.ed. – Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, pp.28-40
- Demczuk, P. G. & El Tassa, K. O. M. (2017) Qualidade de vida e bem estar na melhor idade: Um convite ao turismo. Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015 Vol. 38 (Nº 17).
- Dias, R. (2011). Gestão ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade / Environmental management, social responsibility and sustainability. 2. ed. São Paulo: Atlas.
- Dias, R. (2015). Sustentabilidade: Origem e Fundamentos, Educação e Governança Global, Modelo de Desenvolvimento. São Paulo: Atlas.
- Elkington, J. & Zollinger, P. Social and environmental reporting. In: Dallas, G. S. (2004) Governance and risk. New York: McGraw-Hill.
- Ferreira, H. G. & Barham, E. J. (2016). Relações sociais, saúde e bem-estar na velhice. In.: FREITAS, Elizabete Viana de; PY, Ligia (Orgs.). Tratado de Geriatria e Gerontologia. - 4.ed. – Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, pp.3331-3346.
- Flick, U. (2009). Introdução à pesquisa qualitativa. 3.ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- Gil, A. C. (2022). Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 7. ed. São Paulo: Atlas.
- Iffraim, R.F. & Cierco, A.A. (2022). Governança, ESG e Estrutura Organizacional. Grupo Almedina (Portugal).
- Ignarra, L. R. (2013). Fundamentos do Turismo. 3. ed. Rio de Janeiro: Senac.
- Leoneti, B. A.; Campos, L. & Chamma, R. M. in: Oliveira, S. V. W. B. de; Leoneti, A. B.; Cezarino, L. O. (2019). Sustentabilidade Princípios e Estratégias. Barueri: Manole.
- Marconi, M. de A. & Lakatos, E. M. (2017). Metodologia científica. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- Martins, G. de A. (2008). Estudo De Caso: Uma Estratégia de Pesquisa. 2. ed. São Paulo: Atlas.
- Michel, M. H (2022). Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais, 3ª edição. Grupo GEN, 2015.
- Nascimento, E. P. do. (2012) Trajetória da sustentabilidade: do ambiental ao social, do social ao econômico. Estudos Avançados, [S. l.], v. 26, n. 74, p. 51-64.
- Oliveira, S. V. W. B. de; Leoneti, A. B. & Cezarino, L. O. (2019). Sustentabilidade Princípios e Estratégias. Barueri: Manole.
- Organização Mundial da Saúde. Relatório Mundial de Envelhecimento e Saúde. Estados Unidos: Organização Mundial da Saúde, 2015. Disponível em: <https://sbgg.org.br/wp-content/uploads/2015/10/OMS-ENVELHECIMENTO-2015-port.pdf>. Acesso em: 10 de agosto de 2022.
- Pereira, A. C. da; Silva, G. Z. & Carbonari, M. E. E. (2011). Sustentabilidade, responsabilidade social e meio ambiente. Editora Saraiva.
- Qiao, G.; Ding, L.; Xiang, K.; Prideaux, B. & Xu, J. (2006). Understanding the Value of Tourism to Seniors' Health and Positive Aging. International Journal Of Environmental Research And Public Health, [S.L.], v. 19, n. 3, p. 1476, 28 jan. 2022. MDPI AG. Gestão integral de destinos turísticos sustentáveis. Rio de Janeiro. Editora FGV.
- Sena, M. de F. de A.; González, G. T. & Ávila, M. A. Turismo da terceira idade: análises e perspectivas. Caderno Virtual de Turismo. Vol. 7, Nº 1 (2007). ISSN: 1677-6976
- Trivinhos, A. N. S. (1987). Introdução à pesquisa em ciências sociais a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo, Atlas.
- Yin, R. K. (2015). Estudo de Caso - Planejamento e Métodos. Bookman Editora, Grupo A.

---

## CONTRIBUIÇÃO DOS AUTORES

**Marlei Salete Mecca:** Concepção da pesquisa, revisão da literatura, metodologia, coleta e análise de dados, discussão dos resultados, redação - revisão e edição.

**Andréia Carla Velho Witt:** Concepção da pesquisa, revisão da literatura, coleta e análise de dados, redação preliminar.

**Fabio Daniel Velho:** Concepção da pesquisa, revisão da literatura, coleta e análise de dados, redação preliminar.

**Franco Marcelo Oliveira:** Concepção da pesquisa, revisão da literatura, coleta e análise de dados, redação preliminar