

RESUMO

O setor de serviços destaca-se por ser responsável pela maior parcela do PIB mundial e por criar empregos e riqueza que crescem a taxas mais altas do que noutros setores da economia. Nos últimos 25 anos, os serviços tornaram-se o motor principal da economia na Europa, representando cerca de 70% do PIB da Europa (Sanz-Lobera, Andrés-López, González-Requena, 2015).

O setor do turismo atualmente é uma atividade económica estratégica para o desenvolvimento económico e social do país, designadamente para o emprego e para o crescimento das exportações. O turismo do futuro implica um destino sustentável, o que implica a adoção de práticas de sustentabilidade (Estratégia do Turismo – 2027, liderar o Turismo do Futuro, setembro 2017). Os desafios abrangem a viabilidade económica, pois uma empresa necessita de ser lucrativa para ser sustentável e a Responsabilidade Social Corporativa quer a nível ambiental quer a nível social, em que os principais componentes são os colaboradores e a comunidade e a proteção ambiental, que tem como lógica reduzir, reutilizar, reciclar, reparar e recuperar. O objetivo deste estudo é perceber quais as práticas de sustentabilidade que estão a ser aplicadas na hotelaria de luxo, a perceção da gestão relativamente aos benefícios e aos resultados provenientes da aplicação das mesmas. Para alcançar os objetivos mencionados foi utilizada a metodologia de caso de estudo. Os dados foram recolhidos através de uma entrevista semiestruturada, análise documental e observação direta.

A análise de resultados permitiu concluir que foram implementadas práticas de sustentabilidade a nível ambiental, mais especificamente, ao nível de medidas de eficiência energética, redução do consumo de água, resíduos, emissões carbono, controlo, proteção e manutenção de fauna e flora, e promoção de paisagens naturais únicas. A nível de práticas sociais, estas estão focadas nas relações com instituições de solidariedade social.

As práticas ambientais e sociais foram implementadas com sucesso, pois a redução de custos operacionais é uma evidência.

Palavras Chave: Práticas de Sustentabilidade, Sustentabilidade Ambiental, Sustentabilidade Social, Responsabilidade Social Corporativa, Hotelaria de Luxo.

ABSTRACT

The service sector stands out for being responsible for the largest share of world GDP and for creating jobs and wealth that grow at higher rates than in other sectors of the economy. Over the past 25 years, services have become the main engine of the economy in Europe, accounting for about 70% of Europe's GDP (Sanz-Lobera, Andrés-López, González-Requena, 2015).

The tourism sector is currently a strategic economic activity for the economic and social development of the country, namely for employment and export growth. Tourism of the future implies a sustainable destination, which implies the adoption of sustainability practices (Tourism Strategy - 2027, leading Tourism of the Future, September 2017). Challenges include economic viability, as a company needs to be profitable to be sustainable and the Corporate Social Responsibility at both the environmental and social levels where the main components are employees and the community and environmental protection, whose logic is to reduce, reuse, recycle, repair and recover. The objective of this study is to understand which sustainability practices are being applied in luxury hotels, the management's perception of the benefits and the result of their application. To achieve the mentioned objectives, the case study methodology was used. Data were collected through semi-structured interviews, document analysis and direct observation.

From the analysis of the results it was concluded that environmental sustainability practices were implemented, specifically in terms of energy efficiency measures, reduction of water consumption, waste, carbon emissions, control, protection and maintenance of fauna and flora, and promotion of unique natural landscapes. At the level of social practices, they are focused on relations with social solidarity institutions.

Environmental and social practices have been successfully implemented as the reduction in operating costs is an evidence.

Keywords: Sustainability Practices, Environmental Sustainability, Social Sustainability, Corporate Social Responsibility, Luxury Hotels.