

Os indicadores da *Global Report Initiative* (GRI) e a hotelaria: contribuições para práticas efetivas de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

Wilson Moisés Paim¹
Rodrigo Marcos de Castro
Luiz Eduardo Queiroz Gomes

Resumo: Embora muitas organizações venham optando pela incorporação dos indicadores de sustentabilidade em seus relatórios sociais, ainda há muitas que ainda sequer elaboram tais relatórios. No setor hoteleiro no Brasil em geral tais discussões se encontram muito incipientes, pois não há adesões para adoção de práticas dessa envergadura que possam ser visualizados em relatórios ou balanços sociais. Algumas ações isoladas são tomadas por um ou outro empreendimento, mas o fato é que essas não são evidenciadas formalmente. Este artigo apresenta uma discussão sobre os indicadores de sustentabilidade elaborados pela GRI – Global Report Initiative, ao enfatizar os pontos por estes abordados no que tange as questões relacionadas à SST – Saúde e Segurança no Trabalho, ao mesmo tempo, relaciona as contribuições que os mesmos possam gerar. A abertura para as discussões e adoção desses indicadores para o setor, pode representar avanços no âmbito da SST e conseqüentemente a evolução para o equacionamento dos problemas relacionados a esse tema nessas organizações em específico.

Palavras-chave: Hotelaria Comercial, SST, Indicadores de Sustentabilidade, GRI.

Introdução

A dinâmica das políticas de proteção social em vários países e, especialmente, no Brasil abre espaço para a firmação de um novo “pacto social”. A partir deste, a atuação de vários indivíduos, organizações e instituições tem se consolidado numa interseção entre o público e o privado, constituindo uma nova forma de proteção social paralela à oferecida pelo Estado.

Diante disto, as pressões da sociedade global junto às empresas no que se referem às questões relacionadas à responsabilidade social, tem cada vez mais pressionado estas a adotarem práticas voltadas para a sustentabilidade, face aos desequilíbrios ocasionados na economia que desencadeiam para meio ambiente e geram graves problemas sociais.

¹ Centro Universitário Senac. E-mail: w.moises1@gmail.com

Costa Filho (2004) argumenta que se por um lado a aceleração das atividades econômicas gerou muitas riquezas, por outro, cresceu a miséria, a degradação ambiental, que por consequência, estimulou a idéia do desenvolvimento sustentável, ou seja, buscar a conciliação do crescimento econômico, equilíbrio social e preservação ambiental.

Para Gomes (2004) as pressões exercidas pela sociedade tem sido o elemento central para que as empresas adotem comportamento ético, que transcenderá o simples cumprimento da legislação vigente para a prática efetiva de liderança no desenvolvimento social, provocando mudanças radicais nas estratégias de negócios e padrões gerenciais.

É neste contexto que o setor do turismo – em especial a hotelaria comercial, face ao seu crescimento a taxas significativas no Brasil, pode de maneira geral observar esses desafios, devido aos impactos que geram no campo econômico, social e ambiental. Para BENI (2004) as várias atividades econômicas que tendem a satisfazer as suas necessidades, cada vez mais têm transformado de forma irracional o meio ambiente, tornando a sua restauração mais complexa e mais onerosa.

Sob essa ótica, apesar da adesão minoritária dessas empresas para uma gestão integrada, muitas destas para Oliveira (2003) apenas implanta programas para atender as determinações legais vigente, o que vem a demonstrar o modelo cultural da organização, o que revela o real enfrentamento dessas empresas diante dos problemas sociais.

Assim, o objetivo deste trabalho é apresentar as contribuições que os indicadores de sustentabilidade podem oferecer a hotelaria comercial como um todo tendo foco nos empreendimentos a partir de três estrelas, em específico os indicadores do Global Report Initiative (GRI) no que se refere à saúde e segurança no trabalho, destacando as áreas de governança, recepção e alimentação que são comuns nesses empreendimentos.

Breve relato sobre a saúde e segurança no trabalho

Tamberlini e Câmara (1998) constatam que historicamente as questões de saúde no Brasil durante muitas décadas no século 20 estiveram relacionadas exclusivamente ao saneamento básico como: água, esgoto, lixo, etc., em que as intervenções ficavam exclusivamente para o Estado. Ressaltam também que, com a aceleração da atividade industrial a partir da década de 1970, agravaram-se também os problemas ambientais o que obrigou o Estado a deliberar ações no sentido de buscar soluções dos agravos relacionados ao meio ambiente.

Para Freitas (2002), é a partir da década de 1980 que surgiram condições jurídicas e institucionais para ações de controle no meio ambiente com maior consistência. Estabelece-se então a Política Nacional, o Sistema Nacional e o Conselho Nacional de Meio Ambiente, além do advento da Constituição de 1988 que trata de um artigo específico sobre o tema, caracterizando assim um avanço nas discussões.

Na década de 1990, as contribuições da academia nas suas diversas áreas de conhecimento surgiram para ampliar as discussões no âmbito da saúde coletiva, porém as abordagens ainda não caminhavam para uma integração entre saúde do trabalho e saúde pública, como descreve Porto (2005) numa abordagem mais específica, muito se tem trabalhado desde a década de 1990 no âmbito das organizações, no sentido de minimizar os riscos de acidentes dos trabalhadores no campo de trabalho e proporcionar maior qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.

Neste contexto, as questões sobre SST ampliam seu espaço no debate com a sociedade, a fim de promover contínua melhoria na qualidade de vida por meio de ações do Estado na articulação e integração da produção, ambiente e saúde, passando a exercer um papel fundamental nas empresas, pois influi diretamente na produtividade do trabalhador e nos resultados financeiros das empresas.

Portanto, a adoção de medidas internas que minimizem os impactos à saúde do trabalhador ao mesmo tempo em que se busque melhor qualidade de vida para este, requer ações que passam por políticas internas nas instituições, bem como adoção de sistemas que permitam um acompanhamento detalhado destas ações como forma de avançar no aspecto da responsabilidade social.

Responsabilidade social

Na década de 1990 o termo responsabilidade social passou a ocupar maior espaço nas discussões empresariais no Brasil. O conceito de social para Neto e Fróes (2002) consiste na decisão de participar de forma direta das ações comunitárias na região em que está inserido, com o objetivo de minimizar os danos ambientais oriundos do tipo de atividade que se exerce. Entretanto, Borger (2001, p.72) apud Costa Filho (2004) destaca a responsabilidade social no aspecto interno da empresa, como parte integrante da cultura da empresa, da visão e dos valores, requerendo para isso uma filosofia e um compromisso articulados na afirmação da missão, manual dos empregados, *marketing* e comunicação com todos. Com isso, a

disseminação desse conceito irá contrastar com a própria cultura organizacional, e esta, deverá estar preparada para essas abordagens, demandando um envolvimento maior por parte dos gestores nas soluções de possíveis conflitos que possam ocorrer.

Nesta perspectiva, os processos de gestão com foco para a responsabilidade social têm o objetivo de considerar as partes interessadas envolvidas no que se refere às expectativas desses agentes. Ashley et al. (2002) apud Arantes et al. (2004), afirmam que o conhecimento das expectativas mútuas dos stakeholders da empresa se torna essencial para que esse relacionamento adquira sustentabilidade com estratégias voltadas para a responsabilidade social.

Dentre essas estratégias, o uso de indicadores para mensuração dessas práticas se torna importante na busca por avanços nos processos de melhoria, bem como na consolidação de suas ações, extraindo disso vantagens competitivas em relação aos concorrentes.

Indicadores de responsabilidade social

As medições decorrem das estratégias corporativas, já as informações são necessárias para as avaliações que estão relacionadas com o processo produtivo da empresa para enfim com as análises estabelecer as conclusões para auxiliar os processos de tomada de decisão.

Mitchell *apud* Coral *et tal* (2004) assume que os indicadores referem-se a ferramentas que proporcionam o levantamento de informações sob uma realidade, cuja característica é de sintetização das variadas informações do ambiente, que ao mesmo tempo, possibilita focar na essência das variáveis a serem analisadas.

Nesse sentido, os indicadores são os instrumentos que ajudam a consolidar e a mapear os resultados das práticas das empresas para que vá ao encontro das estratégias previamente estabelecidas por elas. Tinoco e Kraemer (2004) abordam o termo como informações qualitativas e quantitativas que permitem a determinação da eficiência e efetividade no uso dos recursos disponíveis, entre eles o ambiental.

Coral *et tal* (2004) destaca que os indicadores atenderão de fato seus objetivos se reunirem elementos como: transparência das informações; dados completos; relevância das informações a serem analisadas; um alto grau de precisão; neutralidade; comparabilidade nos dados apurados e por último, ser auditável.

Vale ressaltar que muitos esforços têm se empreendido na busca de metodologias que atendam as avaliações de desempenho, principalmente no que tange as avaliações ambientais.

Nesse sentido, Tinoco e Kraemer (2004) destacam os trabalhos desenvolvidos pelo WBCSD, ISO 14031, além dos indicadores desenvolvidos pela Global Report Initiative (GRI).

O modelo GRI e seus indicadores

Os valores de transparência e ética nas atividades empresariais têm fomentado cada vez mais a cultura das organizações em adotar formas que evidenciem, mensurem e demonstrem os resultados de suas ações para com as partes interessadas de forma abrangente.

A prestação de contas das empresas junto às partes interessadas se dá através de relatórios sociais têm se tornado cada vez mais comum. Para Gomes (2004) isso ocorre por uma questão de sobrevivência e sucesso, que se incluem também os aspectos econômicos, como a lucratividade, devido à maciça cobrança da sociedade quanto à sua postura.

É neste contexto, que o relatório da GRI vem para referendar as práticas empresariais com foco para a sustentabilidade. Ribeiro e Gasparino (2006) afirmam se tratar de uma iniciativa da organização e o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA), cujo objetivo passa pela melhoria na qualidade das informações e maior rigor e aplicabilidade dos relatórios de sustentabilidade.

Apesar da GRI não sugerir nenhum modelo de balanço social, a proposta é oferecer uma diretriz para a formatação de um relatório que deverá abordar os aspectos econômicos, ambientais e sociais, cujo conteúdo assim segue:

No aspecto econômico deverão ser verificados os impactos econômicos diretos e indiretos, em relação aos clientes, fornecedores, funcionários, investidores e setor público, abordando as variáveis de desempenho no que tange o valor econômico distribuído, implicações financeiras envolvendo risco e oportunidades entre outros.

No aspecto ambiental, a verificação se dará pelos indicadores que avaliarão os impactos que serão sobre os sistemas naturais relacionados aos insumos e a produção. Para tanto a avaliação sobre o uso de materiais, energia, água, emissões e resíduos na natureza, os produtos e serviços, a observância e adequação à legislação vigente e transportes.

Contudo, no aspecto social, que é ponto objetivado neste trabalho, segundo as diretrizes da GRI referem-se aos impactos da empresa no universo social em que se situa. Em linhas gerais os aspectos que predominam neste item envolvem as práticas trabalhistas, direitos humanos, sociedade e responsabilidade pelo produto.

As informações que deverão constar nesses aspectos passam: pela forma de gestão, os objetivos e desempenho da organização, as políticas da organização quanto aos aspectos abordados, à responsabilidade organizacional, treinamento e conscientização, o monitoramento e acompanhamentos das ações e outras informações contextuais de caráter relevante, cujos conteúdos estão assim distribuídos nas sugestões categorizadas nos indicadores conforme quadros: 1; 2; 3 e 4.

Quadro 1: Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente

Aspecto	Conteúdo
Emprego	<ul style="list-style-type: none"> - Quantificação do número de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região. - Quantificação e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região. - Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações.
Relação entre Trabalhadores e a Governança	<ul style="list-style-type: none"> - Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva. - Informação de prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva.
Saúde e Segurança no Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Quantificação dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional. - Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região. - Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves. - Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.
Treinamento e Educação	<ul style="list-style-type: none"> - Quantificação média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional. - Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apóiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira. - Quantificar percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> - Informar a composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade. - Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional.

Fonte: Adaptado pelo autor da GRI (2006)

Conforme as diretrizes do relatório, tais indicadores de avaliação estão em consonância com a declaração universal dos direitos humanos das Nações Unidas (ONU), o Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais em convenções realizadas também por essa organização, bem como a Declaração da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Trata-se enfim, de indicadores que de forma mais direta abordam as questões relacionadas à SST.

Quadro 2. Indicadores de Direitos Humanos

Aspecto	Conteúdo
Não Discriminação	Estabelece o número total de casos ocorridos e as providências que foram tomadas.
Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	Identificações de casos em que há o direito de exercer a liberdade de associação e negociação coletiva e as medidas de incentivo a este.
Trabalho Infantil	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.

Fonte: Adaptado pelo autor da GRI (2006)

Assim como no aspecto anterior os preceitos das convenções da ONU e OIT, percebe-se na abordagem dos indicadores uma preocupação em avaliar as ações empresariais no contexto externo, pois estes estarão com o foco, dentre outros pontos, voltados para as relações da organização junto a sua cadeia produtiva.

Quadro 3. Indicadores de Desempenho Social

Aspecto	Conteúdo
Comunidade	Estabelecer a natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas com o objetivo de avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.
Concorrência desleal	Quantificar os casos de ações judiciais em razão da incidência de concorrência desleal, práticas de truste e monopólios, bem como os resultados destes.

Fonte: Adaptado pelo autor da GRI (2006)

Nos aspectos abordados acima o foco de avaliação se pauta na interação das atividades da empresa com a sociedade em geral, passando por pontos como as atitudes junto à comunidade em que está inserida, práticas de mercado bem como as relações com as instituições públicas, avaliando principalmente os valores éticos.

Quadro 4. Indicadores Responsabilidade pelo Produto.

Aspecto	Conteúdo
Saúde e Segurança do Cliente	- Informar fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos. - Quantificar total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado.
Conformidade	Quantificar o total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.
Compliance	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

Fonte: Adaptado pelo autor da GRI (2006)

Por fim, no indicador de responsabilidade do produto, busca-se avaliar o comportamento da empresa quanto à postura da mesma frente aos produtos ou serviços oferecidos, observando se

os mesmos atendem as especificações compromissadas ao mesmo tempo se há medições quanto à satisfação do cliente concomitantemente com medições das incidências de reclamações ou quaisquer ocorrências que possam surgir na atividade empresarial.

Dessa forma, a difusão desses valores pode transitar por qualquer organização, independentemente do ramo de atividade ou até mesmo do porte, pois os aspectos trabalhados no relatório, apenas determinam as diretrizes e assim, um dos setores da economia que carecem de tais contribuições, é o setor hoteleiro, principalmente no que se refere às questões de SST, conforme abordagem na seção seguinte.

O mercado hoteleiro e características operacionais

É notório o que o mercado do turismo no Brasil apresenta expressivas taxas de crescimento nos últimos anos, acompanhando a tendência do turismo internacional, o que o torna uma das principais atividades no cenário econômico do país.

Neste contexto, o mercado hoteleiro também acompanha esse crescimento, uma vez que essa atividade está inserida nos serviços turísticos. BENI (2004) entende que a hotelaria é um dos pilares do desenvolvimento do turismo no Brasil ao mesmo tempo em que o setor atravessa um período de acelerado desenvolvimento face ao aumento do fluxo de turistas no país, o que conseqüentemente faz com que novos aportes de investimentos sejam aplicados no setor.

Estes investimentos segundo BISELLI, *et al.*, (2007) vêm crescendo de forma significativa e são potencializados em grande parte por fundos imobiliários que captam de investidores individuais ou de empresas, recursos estes que são revertidos para o setor, motivados entre outros fatores, pela oportunidade de crescimento e rentabilidade do setor.

As categorias dos empreendimentos segundo a ABIH obedecem ao regulamento do Ministério do Turismo (Mtur) cuja matriz de classificação destas se traduz da seguinte forma: superluxo, luxo, superior, turísticos, econômico e por fim, a categoria simples.

Nas organizações de nível superior, os serviços oferecidos passam pela disponibilização de acomodações (apartamentos ou alojamentos) que derivam outros serviços como lavanderia e telecomunicação, serviços de alimentação, locação de espaços para eventos em geral, transportes, lazer, etc.

No âmbito das operações, a complexidade nas atividades existentes nestes empreendimentos se dá pela administração, que se apresenta de várias formas, além das questões de sazonalidade do mercado, pois nesses empreendimentos, no tocante a mão-de-obra, tem parte

da sua composição formada por terceiros, que em algumas situações, a qualificação do quadro de pessoal é relativamente baixa.

Dessa forma, para efeito deste trabalho serão destacadas atividades que são comuns em empreendimentos na categoria superior na visão de Castelli (2003), que são:

a) Governança: compreende serviços de arrumação dos apartamentos, gerenciamento da lavanderia e rouparia, bem como a limpeza em geral do hotel; os funcionários deste setor que trabalham na higienização dos apartamentos trabalham durante várias horas com o corpo arqueado, ao passo que os funcionários da lavanderia estão em um ambiente extremamente úmido e carregam peso excessivo assim como os da lavanderia. Aqueles responsáveis pela limpeza geral do hotel passam praticamente toda a jornada de trabalho em pé executando serviço leve, porém repetitivo. Com relação ao nível social dos trabalhadores desse setor a grande maioria pertence as classe C e D.

b) Recepção: compreende serviços de recepção do hóspede, onde se responsabiliza pelo fluxo de movimentação individual e grupos de entrada e saída destes, atendimento ao hóspede na sua permanência no hotel, atividades administrativas pertinentes ao setor. No caso dos trabalhadores desse setor, observa-se que em boa parte de sua jornada de trabalho, essas atividades são executadas em pé e com exposição ao ar condicionado. Atualmente a maioria dos trabalhadores deste setor é proveniente das classes B e C.

c) Alimentação: em entrevista com Célia Slikta, foi afirmado que: a área de alimentação é dividida em dois segmentos: o de produção (cozinha) e serviços (salão). Os trabalhadores da cozinha estão expostos a ambiente quente, frio e/ou úmido e em contato constante com equipamentos que oferecem grande risco, como por exemplo, grelhas, fornos, facas, entre outros. Uma grande parte desses trabalhadores da cozinha é proveniente das classes C e D. Por outro lado, aqueles que trabalham no salão passam muitas horas em pé e carregando peso suspenso em um único braço (esquerdo). Quanto ao nível social desses trabalhadores pode-se dizer que são da classe B e C.

Assim, por se tratarem de áreas-chave nas operações hoteleiras que envolvem certos riscos para os trabalhadores envolvidos nos processos de forma direta e indireta serão discutidas no item das contribuições dos indicadores da GRI para os hotéis.

As contribuições da Hotelaria para a saúde e segurança no trabalho

Como pode se observar nas operações das áreas envolvidas nos empreendimentos hoteleiros destacados anteriormente, em muitos destes, reside fatores relacionados à ausência ou insuficiência de dados estatísticos que venha a auxiliar nos processos de acompanhamento e mitigação dos problemas ligados à SST. Em empreendimentos de médio e grande porte, podem ocorrer algumas ações dos hotéis no controle, acompanhamento e prevenção dessa questão, porém, em muitos casos, tais ações se limitam ao cumprimento da legislação vigente sem que haja grandes avanços.

Em face desses fatores limitadores da atividade, nos indicadores sociais da GRI, no item das práticas trabalhistas, podem ser o início das mudanças de postura dos administradores dessas organizações, cuja relação de cada aspecto pode ser observada da seguinte forma:

- 1) **emprego**: esses indicadores podem equacionar os problemas da mão-de-obra temporária, pois em muitos casos, o trabalhador não tem o registro pela empresa, além da alta rotatividade de trabalhadores em alguns casos que por consequência, podem não ter os direitos trabalhistas assegurados conforme a legislação. O fator positivo que esse indicador pode trazer está no procedimento da empresa, que na busca por uma qualidade maior nos serviços prestados, mantenha um quadro funcional permanente e comprometido com os objetivos do hotel.
- 2) **relação entre trabalhadores e governança**: em decorrência dos problemas anteriores, há a inexistência de tais práticas que em algumas situações apesar da legislação. Entretanto como contribuição o indicador traz um maior envolvimento do trabalhador nas atividades, criando por consequência novas oportunidades para os funcionários.
- 3) **saúde e segurança no trabalho**: Muito embora essas organizações, de maneira geral, mantenham procedimentos em ocorrências relacionadas à saúde do trabalhador, poucos hotéis mantêm programas com esses objetivos, cujas ações ficam limitadas às determinações da lei. Neste caso, o grande avanço que poderia ocorrer nesses empreendimentos, seria a implementação e gestão de programas referente a essas questões, ao trabalhar constantemente com a prevenção, provendo um ambiente de trabalho adequado e jornada excessiva e educação, como forma de mitigar os problemas gerados por alta exposição a lesões e outras doenças.
- 4) **treinamento e educação**: Os programas de treinamento na maioria dos hotéis de grande e médio porte, ocorrem em maior ou menor incidência, que são administrados de forma constante. Porém, nos hotéis de pequeno porte, em muitos casos tal prática é inexistente, a

taxa de rotatividade dos trabalhadores eventuais é alta, sem que os mesmos possam participar de treinamento adequado para as atividades a serem desempenhadas.

5) **diversidade e igualdade de oportunidades:** diferentemente dos aspectos anteriores, as questões relativas à igualdade e diversidade é um ponto trabalhado em grande parte dos empreendimentos hoteleiros, onde com muita incidência se abre oportunidades de ascensão profissional, muito embora, ainda necessite em certos empreendimentos de melhor sistematização nas avaliações.

Outro aspecto de observação nos indicadores de direitos humanos é a questão da discriminação, pois pode se caracterizar tanto pelo lado do consumidor, como pelo lado do hotel. Neste caso, a empresa pode trabalhar de forma constante preparando o trabalhador nos casos que possam vir a ocorrer o fato.

Considerações finais

Como puderam ser observados no decorrer do trabalho, os indicadores da GRI se pautam nos pilares do econômico, ambiental e social. Apesar de não serem obrigatórios, esses indicadores tem sido adotado de forma sistemática pelas empresas, pois na sua essência, as organizações devem sempre avançar, ou seja, transcender as suas obrigações, para que se mantenham em equilíbrio os pilares da sustentabilidade.

Além disso, os indicadores podem ser aplicados em qualquer organização, independentemente do porte ou atividade. Mesmo com as complexidades que envolvem a atividade de hotéis, no âmbito operacional, é importante que haja uma sistematização em processos, dentre os quais a SST está inserida.

Apesar de esses indicadores apresentarem fatores limitadores como afirma Crook (2005) na visão do autor às empresas elaboram relatórios divulgando indicadores com foco nos serviços prestados na área de responsabilidade social, muitas vezes são insipientes e que se trata apenas da própria obrigação da mesma, ou seja, não há avanços.

As diretrizes dos indicadores da GRI tratam desses temas de forma abrangente, cabendo a cada empresa, no seu ramo de atividade, com suas particularidades, criar os indicadores a partir do direcionamento dado pela instituição.

Entretanto, ao se tratar do setor hoteleiro, conforme citado no texto, não se tem notícias de projetos de indicadores de desempenho sob a ótica da GRI nessas organizações no Brasil que

esteja em andamento, o que pode existir são ações (programas, ou sistema de gestão) de alguns empreendimentos no sentido de administrar esse tema no ambiente organizacional.

Porém, como são processos de baixa prioridade, que faz com que Niero (2000) exponha a sua preocupação quanto ao caráter da prevenção, pois o foco das empresas estão pautados no crescimento econômico, relegando para a SST, em muitos momentos, o descaso, a subnotificação de ocorrências dos envolvendo trabalhadores, que acabam se caracterizando em cenário de submundo nas questões de acidente.

Portanto, apesar pontos de limitação dos indicadores, no âmbito da hotelaria, o início de ações que busquem soluções para os problemas relativos ao tema, já se caracterizaria em um avanço para o setor, principalmente se essas passarem a ser prioritárias face ao crescimento considerável no setor nos últimos anos, o que representaria uma evolução nas relações de trabalho nesses empreendimentos.

REFERÊNCIAS

ARANTES, E.C. *et al.* A RSC e sua influência na percepção e decisão de compra do consumidor - coletânea Instituto Ethos: responsabilidade social das empresas, vol. 3=119-165, São Paulo: Peirópolis, 2004.

ARAÚJO, G.M. Elementos do sistema de gestão de segurança, meio ambiente e saúde ocupacional-sms: por que as coisas continuam dando errado?– Rio de Janeiro: GVC, 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE INDÚSTRIA DE HOTÉIS. Disponível em: <http://www.abih.com.br/site.php>. acesso em: 26/11/2007.

BENI, M.C. Análise estrutural do turismo – São Paulo: SENAC, 2004.

BISELLI, A. M. F. *et al.* Condo-hotéis e condo-resorts no Brasil: características e perspectivas. ed. especial. Rio de Janeiro: EBAPE/FGV, 2007.

CASTELLI, G. Administração Hoteleira. 9ª ed. Revisada - Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CORAL, E. *et al.* A competitividade empresarial no contexto dos indicadores de sustentabilidade corporativa. XXIV Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Florianópolis, 2004.

COSTA FILHO, A. V. Um estudo dos balanços sociais dos bancos no Brasil – coletânea Instituto Ethos: responsabilidade social das empresas, vol. 3=245-287, São Paulo: Peirópolis, 2004.

CROOK, C. The good company. Revista The Economist, January 22nd, 2005.

FERNANDES, I.P. e COELHO, M.F. Economia do turismo: teoria e prática. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

FREITAS, C.M. Problemas ambientais, saúde coletiva e ciências sociais. Ciência e Saúde Coletiva, 8(1)= 137-150 – Rio de Janeiro, 2002.

FROES, C. MELO NETO, F.P. Empreendedorismo social: a transição para a sociedade sustentável – Rio de Janeiro: Qualitymarky, 2002.

GOMEZ, C.M. e LACAZ, F.A.C. Saúde do trabalhador: novas-velhas questões. Ciência e Saúde Coletiva, 10(4)= 797-807 – Rio de Janeiro, 2005.

GOMES, K. N. M. Responsabilidade social nas empresas: uma nova postura empresarial – o caso CST – coletânea Instituto Ethos: responsabilidade social das empresas, vol. 3=33-73, São Paulo: Peirópolis, 2004.

LETTIERI, C.C.S. Quem realmente interessa às empresas? - coletânea Instituto Ethos: responsabilidade social das empresas, vol. 3=15-31, São Paulo: Peirópolis, 2004.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/>. acesso em: 26/11/2007.

NIERO, E.M. O ambulatório de saúde do trabalhador em Florianópolis (SC): um espaço de resistência no atendimento ao trabalhador acidentado e/ou doente em função do trabalho. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), 2000.

OLIVEIRA, C.A.D. Procedimentos técnicos em saúde e segurança no trabalho: micro, pequenas, médias e grandes empresas. São Paulo: LTr, 2002.

PORTO, M.F. Saúde do trabalhador e o desafio ambiental: contribuições do enfoque ecossocial, da ecologia política e do movimento pela justiça ambiental. Ciência e Saúde Coletiva, 10(4)= 829-839 – Rio de Janeiro, 2003.

RIBEIRO, M.S. e GASPARINO, M.F. Evidenciação ambiental: comparação entre empresas do setor de papel e celulose dos Estados Unidos e Brasil – 7º Congresso USP de Controladoria e Contabilidade, São Paulo, 2006.

TAMBERLINI, A. T. e CÂMARA, V. M. A temática da saúde e ambiente no processo de desenvolvimento do campo da saúde coletiva: aspectos históricos, conceituais e metodológicos. Ciência e Saúde coletiva, vol.3, nº2, rio de Janeiro, 1998.

TINOCO, J.E.P. e KRAEMER, M.E.P. Contabilidade e Gestão Ambiental, São Paulo: Atlas, 2004.