

INOVARSE

RESPONSABILIDADE SOCIAL APLICADA
Rio de Janeiro - Novembro de 2014

Joaquim Pinto Contreiras
Integridade - Exemplos em Organizações Hoteleiras de
Portugal



UAlg **ESGHT**

UNIVERSIDADE DO ALGARVE
ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO, HOTELARIA E TURISMO

Definições de Integridade

- ▶ Os principais objetivos dos seres humanos são relacionados e orientados para um determinado objetivo, como a felicidade (Aristóteles)
- ▶ **Estoicismo: Viver em conformidade, coerência, com as 4 virtudes cardeais:**
 - Justiça - Prudência - Temperança - Fortaleza

Cumprir a nossa natureza; Sabedoria
- ▶ “Regarding the concept of integrity, it has been established that it is perceived as the pattern that aligns words with facts. Also, integrity has been understood as the commitment to the values one assumes and the compliance with the promises made”. (Trapero & Lozada, 2010)

- O INDIVÍDUO
- A COMUNIDADE
- O AMBIENTE

Integridade vs Liderança

- ▶ Bass & Steidlmeir (1999) *“true transformational leaders (authentic) identify the core values and unifying purposes of the organization and its members, liberate their human potential, and foster pluralistic leadership and effective, satisfied followers”*.
- ▶ Trapero & de Losada (2010) *“transformational leadership (Charisma) and transactional relationship are directly related to integrity ... the relationship of transformational leadership with integrity is stronger than the relationship of transaction leadership with integrity”*.

Scorecard Ético

- ▶ Entrevistas aplicadas a 8 diretores De GH de 4 e 5 estrelas
- ▶ Cultura Ética e de Responsabilidade Social

| GH | Missão | Princípios | Contribuição | Valores |
|--------|---|--|--|---|
| CS | <p>“...rentabilizar o investimento com retorno ao acionista; satisfação dos clientes; Satisfação dos colaboradores...”</p> | <p>“...minimizar o impacto que esta estrutura teve neste local...” ...praticar uma política de emprego sustentada e que mantenha durante todo o ano cerca de 120 postos de trabalho...”</p> | <p>“...emprego, assim como do nosso esforço na formação contínua de todos os trabalhadores, orientada para a prestação de um serviço de excelência...”</p> | <p>(...)</p> |
| Tivoli | <p>“...Política de sustentabilidade: Exceder as expectativas dos clientes; prevenir os riscos para a segurança; minimizar os impactos negativos e prevenir a poluição; contribuir para o desenvolvimento social e económico da comunidade.”</p> | <p>Política de sustentabilidade</p> | <p>Política de sustentabilidade. Cada hotel tem autonomia para realizar eventos, mas com a responsabilidade de dar conhecimento destes eventos às chefias.</p> | <p>As primeiras certificações deram origem a valores importantes, representados na política de sustentabilidade, que depois se estenderam a todo o grupo.</p> |

| GH | Missão | Princípios | Contribuição | Valores |
|-----------|---|---|--|--|
| Pestana | <p>“...prestar um serviço hoteleiro ao maior número possível de pessoas, salvaguardando a qualidade e com um preço justo.”</p> <p>“...que os nossos funcionários se sintam satisfeitos e realizados no seu trabalho.”</p> | <p>“Melhorar o destino (social, ambiental, económico)”</p> <p>“Manutenção e criação de emprego ... política forte de formação contínua ... distribuição de prémios de produtividade...”</p> | <p>“Melhorar o destino (social, ambiental, económico)”</p> <p>“Manutenção e criação de emprego ... política forte de formação contínua ... distribuição de prémios de produtividade...”</p> | <p>“Espírito de equipa, trabalho em equipa.”</p> <p>“Não cobrar aos nossos clientes acima do justo valor”</p> |
| Vila Galé | <p>“...ter uma resposta social abrangente, acarinhando os nossos colaboradores, de forma a que também eles consigam satisfazer os nossos clientes.”</p> <p>“Investir na qualidade dos Rec. Humanos.”</p> | <p>“...primado do cliente interno. ...manutenção e criação de emprego, assim como na formação e criação de capital crítico associado aos recursos humanos.”</p> | <p>“... a nossa principal contribuição está ligada ao emprego, que considero ser de qualidade. Esta contribuição é continuamente reforçada com novos projetos de que muito nos orgulhamos pela sua qualidade e impacto nas regiões</p> | <p>“-Valorização contínua dos colaboradores; -Fidelização intrínseca dos clientes; - Inovação e criatividade.”</p> |

| GH | Missão | Princípios | Contribuição | Valores |
|------|--|---|--------------|--------------------|
| Real | <p>“Providenciar um valor acrescentado a todos os clientes. Flexibilidade na forma de operação, ... Trabalhar de forma a atingir a excelência e a integridade ... Estimular a inovação, aceitar a diferença e abraçar a mudança. Dar valor à unidade e trabalho de equipa. Assegurar a rentabilidade das unidades para sustentar o crescimento da empresa.”</p> | <p>Contribuir para um mundo mais solidário e sustentável...</p> | <p>(...)</p> | <p>Integridade</p> |

Termos Centrais

| Missão | Princípios | Contribuição | Valores |
|---|--|--------------------------|------------------|
| Satisfação dos clientes | Minimizar o impacto | Emprego | Sustentabilidade |
| Exceder as expectativas dos clientes | Prevenir os riscos ... minimizar os impactos negativos | Formação contínua | Justiça |
| Valor acrescentado para os clientes | Melhorar o destino (social, ambiental, económico) | Serviço de excelência | Valorização |
| Satisfação dos colaboradores / funcionários | Manutenção e criação de emprego | | |
| Investir na qualidade dos RH. | Sustentabilidade | | |
| Acarinhar os colaboradores | | | |
| Qualidade e com um preço justo. | | | |

Questionários aplicados a Especialistas do setor Hoteleiro no Algarve

| Práticas Ambientais | Práticas Sociais | Práticas Económicas |
|--|---|---|
| Avaliar o impacto ambiental do negócio | Avaliar o impacto social do negócio. | Avaliar o impacto económico do negócio |
| Poupança de água e outros recursos | Colaborar com projectos sociais e de caridade. | Dar prioridade aos trabalhadores locais sempre que possível. |
| Utilização d energias renováveis | Colaborar com projectos de desenvolvimento e conservação do património. | Oferecer salários acima da média |
| Reciclagem de resíduos | Promover o desenvolvimento das comunidades locais. | Oferecer benefícios a todos os trabalhadores |
| Utilização de produtos amigos do ambiente. | Promover a igualdade de género no trabalho | Encorajar e facilitar o consumo de produtos locais |
| Utilização de fornecedores amigos do ambiente | Animar as pessoas de todos os níveis a solicitar puestos de trabajo | Facilitar o apoio a actividade de caridade sem fins lucrativos |
| Encorajar os clientes a poupar água e energia | Facilitar o equilíbrio entre o trabalho e a vida familiar e pessoal | Escolher fornecedores que contribuam para a economia e desenvolvimento local |
| Encorajar o consumo de produtos orgânicos | Escolher fornecedores que valorizem a responsabilidade social | Implementar e desenvolver relatórios e análises contabilísticas anuais credíveis. |
| Encorajar os clientes a participar em actividades de protecção e sustentabilidade. | Promover o desenvolvimento das comunidades locais. | |
| Encorajar os clientes a serem ambientalmente responsáveis na propriedade | Promover o respeito pela cultura e língua das comunidades locais. | |
| Encorajar os clientes a serem ambientalmente responsáveis na natureza | Todas as instalações estão adaptadas a pessoas com deficiencias. | |
| Levar a cabo ações que contribuam para a conservação da natureza | Promover atitudes cívicas entre diversas partes interessadas. | |

Práticas mais Implementadas

| Práticas Ambientais | Práticas Sociais | Práticas Económicas |
|--|--|--|
| <p>Desenvolver atividades de poupança de energia e de água.</p> <p>Sustentabilidade</p> | <p>Não discriminação de candidatos a um posto de trabalho devido ao género, raça ou nacionalidade.</p> <p>Justiça</p> | <p>Disponibilizar programas de formação para os empregados</p> <p>Investir na qualidade dos RH; Formação contínua</p> |