



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO

PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO E
DESENVOLVIMENTO RURAL**

**ANÁLISE DAS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS DOS HOTÉIS –
FAZENDA DA REGIÃO AGRESTE DE PERNAMBUCO:
APLICAÇÃO UTILIZANDO OS MODELOS DEA E ELECTRE
TRI**

VIVIANE DA SILVA SOUZA

RECIFE, 2014

VIVIANE DA SILVA SOUZA

**ANÁLISE DAS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS DOS HOTÉIS –
FAZENDA DA REGIÃO AGRESTE DE PERNAMBUCO:
APLICAÇÃO UTILIZANDO OS MODELOS DEA E ELECTRE
TRI**

Orientador: Prof. Dr. André de Souza Melo

Dissertação apresentada como requisito complementar para obtenção do grau de Mestre em Pós-graduação em Administração e Desenvolvimento Rural da Universidade Federal Rural de Pernambuco.

RECIFE, 2014

Ficha catalográfica

S729a Souza, Viviane da Silva
Análise das práticas sustentáveis dos hotéis – fazenda da região agreste de Pernambuco: aplicação utilizando os modelos DEA e ELECTRE TRI / Viviane da Silva Souza. – Recife, 2014.
118 f. : il.

Orientador: André de Souza Melo.
Dissertação (Mestrado em Administração e Desenvolvimento Rural) – Universidade Federal Rural de Pernambuco, Departamento de Letras e Ciências Humanas, Recife, 2014.

Inclui referências e apêndice(s).

1. Sustentabilidade 2. Eficiência organizacional
3. Classificação 4. Hóspedes I. Melo, André de Souza, orientador II. Título

CDD 631.1



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO E
DESENVOLVIMENTO RURAL

PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA DE DEFESA DE
DISSERTAÇÃO DE MESTRADO ACADÊMICO DE
VIVIANE DA SILVA SOUZA

ANÁLISE DAS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS DOS HOTÉIS – FAZENDA DA
REGIÃO AGRESTE DE PERNAMBUCO: APLICAÇÃO UTILIZANDO OS
MODELOS DEA E ELECTRE TRI

A comissão examinadora, composta pelos professores abaixo, sob a presidência do primeiro, considera a candidata **VIVIANE DA SILVA SOUZA APROVADA.**

Orientador:

Prof(a). André de Souza Melo, DSc
Universidade Federal Rural de Pernambuco

Banca Examinadora:

Prof(a). Marcos Felipe Falcão Sobral, DSc
Universidade Federal Rural de Pernambuco

Prof(a). André F. Durão, DSc
Universidade Federal de Pernambuco

Dedico esta dissertação de mestrado a todas as pessoas que contribuíram para que eu atingisse este objetivo, aos meus 'anjos da vida', especialmente meus pais, Vilma Souza e Valmir Souza.

Agradecimentos

Primeiramente agradeço a Deus por iluminar meus caminhos, garantir forças e determinação em minha caminhada. Também, agradeço a meu pai, Valmir Souza e minha mãe, Vilma Souza aos quais dedico este degrau alcançado.

Ao meu orientador, Prof. Dr. André Melo por ter me apoiado de todas as formas e ter me incentivado para conclusão deste trabalho. Obrigada pela paciência e por toda orientação dedicada.

Agradeço ao meu Co-orientador, Prof. Dr. Marcos Sobral por acreditar no meu potencial e me garantir confiança durante toda a pesquisa. Além disso, serei eternamente grata pela atenção e apoio as minhas dúvidas e medos. Muito obrigada de coração. Agradeço também, a Prof. Dr^a Daniela Moreira pelo incentivo e dedicação acadêmica em todos os momentos solicitados. Devo a você todo o gás desprendido nesta dissertação.

À minha orientadora do Estágio de Docência, Elisabeth Tscha, por todo o apoio e atenção durante o estágio de Docência, principalmente, pelos ensinamentos diários. Agradeço, à UFRPE e a todos os professores do Programa de Pós-Graduação em Administração e Desenvolvimento Rural, que contribuíram de alguma forma para o meu conhecimento durante o período do mestrado.

Sou grata ao CNPq por garantir o apoio financeiro para viabilizar esta pesquisa. À APETURR, em especial, à presidente da Associação e associados participantes da pesquisa, por terem colaborado de forma tão gentil para realização desse trabalho.

Aos meus amigos pela alegria de sempre. Em especial, agradeço aos amigos que conquistei na universidade. Obrigada por todos os momentos de felicidades, pelas conversas boas, pelos momentos de tristezas, pela companhia. Vocês representam muito pra mim e tudo que vivemos será com certeza inesquecível.

Agradeço à Emily Cabral pelo apoio e compreensão neste momento tão particular de minha vida e pela boa receptividade em Gravatá durante a pesquisa de campo. Agradeço a Uilton Santos, pela atenção e paciência em toda realização desta pesquisa.

Por fim, agradeço a todos que colaboraram de forma direta ou indireta para conclusão desse trabalho. E obrigada a todos pela leitura desse estudo.

“A mente que se abre a uma nova ideia jamais
voltará ao seu tamanho original”.

(ALBERT EINSTEIN)

Resumo

O setor de Hotéis-Fazenda é um dos segmentos econômicos mais promissores para exploração da natureza com o mínimo impacto ambiental possível. Aliado a isso, a sociedade como um todo se tornou mais sensível aos aspectos da sustentabilidade, cobrando das empresas uma postura ética perante seus consumidores. Neste contexto, a presente dissertação relata uma pesquisa de campo, realizada junto a seis Hotéis-Fazenda localizados na Região do Agreste de Pernambuco. Objetivou mapear e analisar as estratégias de responsabilidade socioambientais utilizadas pelos Hotéis-Fazenda pesquisados a partir da medição de eficiência através da Análise por Envoltória de Dados (DEA) e classificação por meio da ferramenta ELECTRE TRI. Também, buscou-se coletar dados para saber a percepção dos hóspedes em relação às práticas sustentáveis dos Hotéis-Fazenda. Como resultado, o ELECTRE TRI alocou cada um dos hotéis em um range de cinco categorias ordenadas e observou-se que 50% dos hotéis estudados foram classificados em categorias intermediárias, indicando que as práticas integradas de sustentabilidade nestes casos são conduzidas de forma incipiente. Já DEA gerou como resultado que há diferença em relação à eficiência sustentável dos hotéis, onde três tiveram *scores* de eficiência (100%) e um foi ineficiente. Entretanto, há modificação de cenário quando se altera os *inputs* e *outputs* da avaliação geral. Por fim, a maioria dos hóspedes se propôs pagar mais caro por um serviço sustentável. Porém, quando estão hospedados, são pouco sensíveis aos aspectos da responsabilidade socioambiental praticadas pelos Hotéis – Fazenda.

Palavras – Chave: sustentabilidade, eficiência, classificação, hóspedes.

Abstract

The sector of Hotels Farm is one of the most promising economic sectors for exploration of nature with minimal environmental impact. Allied to this, society as a whole has become more sensitive to aspects of sustainability of companies charging an ethical attitude towards their customers. In this context, the present work reports a field study, conducted with the Farm Hotels located in the Agreste of Pernambuco region. Aimed to map and analyse the social and environmental responsibility strategies used by hotels surveyed Farm and from there build a model for measuring efficiency through Data Envelopment Analysis (DEA) and classification by means of the tool ELECTRE TRI. Also, we attempted to collect data to know the perception of guests over sustainable practices Hotels Farm. As a result the ELECTRE TRI allocated each hotel in a range of five ordered categories and it was observed that 50% of the hotels studied were classified into intermediate categories, indicating that integrated sustainability practices in these cases are conducted in incipient form. DEA already generated as a result there is a difference regarding the effectiveness of sustainable hotels, where three had scores of efficiency (100%) and was inefficient. However, no change of scenery when you change the inputs and outputs of the overall assessment. Finally, most of the guests offered to pay more for sustainable service. However, when they are hosted, are less sensitive to aspects of environmental responsibility practiced by Farm Hotels.

Keywords: sustainability, efficiency, rating, guest.

Lista de Figuras

Figura 1(2): A Pirâmide de Responsabilidade Social Corporativa.....	28
Figura 2(2): O Modelo de Três Domínios da Responsabilidade Social Corporativa.....	29
Figura 3(2): Contrastando Modelos da Corporação: Input.....	31
Figura 4(2): Contrastando Modelos da Corporação: O Modelo <i>Stakeholder</i>	32
Figura 5(2): Classificação de Culturas Organizacionais	39
Figura 6(2): A Informação da Pirâmide	45
Figura 7(2): Eficiência da Função de Produção	56
Figura 8(3): Desenho Metodológico da Pesquisa	70
Figura 9(3): Mapeamento dos Hotéis – Fazenda da Região Agreste	82
Figura 10(4): Marketing Interno Sustentável.....	83
Figura 11(4): Exemplos de Práticas Insustentáveis Cometidas pelos Hóspedes.....	84
Figura 12(4): Cultura Local e Marketing Sustentável.....	85
Figura 13(4): Práticas de Marketing Interno Sustentável	86
Figura 14(4): Valoração da Cultura Local	86
Figura 15(4): Fábrica de Tijolo Ecológico	87

Lista de Tabelas

Tabela 1(3): Escala Verbal Traduzida por Valores Numéricos	66
Tabela 2(3): Limite das Categorias dos Perfis de Referência	66
Tabela 3(4): Características dos Hotéis e Entrevistados	69
Tabela 4(4): Dados sobre Critérios Adotados na Modelagem	71
Tabela 5(4): Matriz de Avaliação Critério x Alternativas	72
Tabela 6(4): Limite das Categorias, Limiares e Limite de Corte	73
Tabela 7(4): Alocação Final dos Hotéis das Classes	73
Tabela 8(4): Pontuação de Eficiência Hotéis	75
Tabela 9(4): Eficiência de Hotéis	76
Tabela 10(4): Eficiência de Hotéis	77

Lista de Quadros

Quadro 1(2): A Gênese do Conceito de Responsabilidade Social Empresarial	27
Quadro 2(2): Revisão de Literatura: Responsabilidade Socioambiental na Hotelaria	33
Quadro 3(2): Revisão de Literatura Modelos de Fronteiras na Hotelaria e Correlatos	43
Quadro 4(3): Critérios Baseado na classificação da Sustentabilidade do MTur.....	64
Quadro 5(3): Parâmetros da Sustentabilidade	65
Quadro 6(3): As Variáveis de Entrada e Saída	67
Quadro 7(4): Percepção das Práticas de Responsabilidade Socioambientais	79

Lista de Abreviaturas e Siglas

- APETURR – Associação Pernambucana de Turismo Rural e ecológico
- APL – Arranjo Produtivo Local
- ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas
- CNPq - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
- DJSI - *Dow Jones Sustainability Indexes*
- EUA – Estados Unidos da America
- EPI's - *Environmental Performance Indicators*
- GRI - *Global Reporting Initiative*
- IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- IDESTUR – Instituto de Desenvolvimento do Turismo Rural
- ISE - Índice de Sustentabilidade empresarial
- MTur – Ministério do Turismo
- OMT – Organização Mundial do Turismo
- PADR – Programa de Pós – Graduação em Administração e Desenvolvimento Rural
- PIB – Produto Interno Bruto
- RSAE - Responsabilidade Socioambiental Empresarial
- RSE – Responsabilidade Social Empresarial
- SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
- SRI - *Stanford Research Institute*
- UFRPE - Universidade Federal Rural de Pernambuco

Sumário

1	Introdução	15
1.1	Delimitação do Problema.....	16
1.2	Justificativa.....	18
1.3	Objetivos	20
1.3.1	Objetivo Geral	20
1.3.2	Objetivos Específicos	20
1.4	Estrutura Lógica do Projeto	20
2	Referencial Teórico	21
2.1	Turismo Rural e Desenvolvimento Sustentável	21
2.2	Responsabilidade Social Empresarial (RSE)	26
2.2.1	Teoria dos <i>Stakeholders</i>	30
2.2.2	Responsabilidade Socioambiental Empresarial na Hotelaria	33
2.3	Gestão Ambiental hoteleira	35
2.4	Indicadores de Sustentabilidade Empresarial	37
2.5	Modelos de Mensuração da Sustentabilidade	39
2.6	Análise por Envoltória de Dados e a Hotelaria	42
2.6.1	Análise por Envoltória de Dados.....	44
2.7	Apoio Multicritério a Decisão	47
2.7.1	ELECTRE TRI	49
2.8	Conceito de Percepção e as Características dos “Novos Turistas”	51
3	Procedimentos Metodológicos	54
3.1	Natureza da Pesquisa	54
3.2	Desenho Metodológico da Pesquisa	55
3.3	Fase Exploratória	57
3.3.1	Pesquisa em Dados Secundários	57
3.3.2	Informantes da Pesquisa	57
3.3.3	O instrumento de Coleta de Dados da Fase Exploratória	58
3.3.4	Descrição da Execução da Coleta de Dados com Gestores e Hóspedes	59
3.3.5	Observação	60
3.4	Fase Descritiva	61
3.4.1	A condução da Entrevista	61
3.4.2	Procedimentos para a Análise e Interpretação dos Dados	62
3.4.3	Critérios de Qualidade na Pesquisa	63
3.5	Modelagem do Problema	64
3.5.1	Exemplo Numérico ELECTRE TRI	64
3.5.2	Exemplo Numérico Análise por Envoltória de Dados	67
4	Análise dos Resultados	69
4.1	Caracterização dos Hotéis	69

4.2	Classificação dos Hotéis – Fazenda	70
4.3	Eficiência dos Hotéis – Fazenda	74
4.4	Análise da Percepção dos Hóspedes	77
4.5	Validação e Confiabilidade dos Dados	81
4.5.1	Análise Hotel HF ₁	82
4.5.2	Análise Hotel HF ₂	82
4.5.3	Análise Hotel HF ₃	84
4.5.4	Análise Hotel HF ₄	84
4.5.5	Análise Hotel HF ₅	85
4.5.6	Análise Hotel HF ₆	86
5	Considerações Finais	88
5.1	Conclusões	88
5.2	Limitações	91
5.3	Sugestões para Futuras Pesquisas	91
	Referências	93
	APÊNDICE A - Entrevista Aplicada aos Gestores	110
	APÊNDICE B - Questionário Aplicado aos Gestores	111
	APÊNDICE C - Questionário Aplicado aos Hóspedes	118

1 Introdução

A presente dissertação está alinhada com as temáticas contemporâneas a respeito do desenvolvimento sustentável, especialmente no que se refere à gestão da Responsabilidade Socioambiental Empresarial (RSAE) nas empresas. Antes os termos responsabilidade ambiental e social eram utilizados de forma dissociada. Porém nos últimos anos, de acordo com Lynes e Andrachuk (2008) este tema tem sido tratado de forma integrada e tem despertado a popularidade entre pesquisadores, a exemplo de: Schaefer (2004); Egri, et al., (2004); Lund-Thomsem(2004); Mcintosh(2003); Rosemberg(2004); Lynes e Andrachuk (2008).

Diante deste contexto, percebe-se a importância da responsabilidade socioambiental corporativa para o desenvolvimento sustentável em diversas áreas de pesquisa, e tendo por base os conceitos e artigos pioneiros, inúmeros estudos posteriores surgiram (TAMASHIRO et al., 2011; CHUNG; PARKER, 2010; BUSCH; RIBEIRO, 2009; SOARES; VALADÃO, 2007; RABELO; SILVA, 2011; CABESTRÉ; GRAZIADEI; POLESEL, 2008; PINTO et al., 2010, entre outros), nos quais trataram sobre as seguintes temáticas: responsabilidade socioambiental empresarial: revisão da literatura sobre conceitos; comportamento socioambiental do consumidor; gerenciando ação social e ambiental na indústria da hospitalidade; modelos de indicadores de responsabilidade socioambiental corporativa; comunicação estratégica e responsabilidade socioambiental; agronegócio e as práticas de responsabilidade socioambiental.

É perceptível o crescimento de autores que tratam da temática (RSAE) e conduzem suas pesquisas para o setor da hotelaria (SCHAEFER, 2004; RODRIGUEZ; CRUZ, 2007; LYNES, ANDRACHUK, 2008; SUESS, 2009; CHAN, 2011). Grande parte da literatura encontrada a respeito de RSAE no setor hoteleiro está no âmbito internacional, o que de certa forma, empresta ao presente trabalho uma considerável importância.

A temática sobre a responsabilidade socioambiental relacionada às práticas hoteleiras tem sido crescente entre os estudos científicos na década de 90. Os “consumidores verdes ou novos turistas”, inclusive, tem se tornado alvo de sucessivas pesquisas no segmento em todo o mundo (LIMA, PARTIDÁRIO, 2002). Destacam-se os seguintes autores: (WEBSTE, 2000; SWARBROOKE, HORMER, 1999; BONIFACE, COOPER, 2001).

No contexto empresarial o setor de turismo tem sido afetado por pressões internas e externas da sociedade, exigindo o compromisso com o meio em que a organização está inserida. A atividade de destaque do turismo é a hoteleira e traz o papel de planejar entre seus objetivos e práticas a sustentabilidade pensada nos âmbitos social, ambiental e econômica (SILVA, 2012).

Além disso, no esforço de definir esse novo turista, Boniface e Cooper (2001) complementam que este está mais apto a realizar comparações, é adaptável, está em busca de qualidade, aceitável nível de serviços e possui valores que o encorajam a consumir o produto turístico de uma forma ética e orientada para o ambiente, o que reflete também uma mudança no seu estilo de vida.

No capítulo inicial desta sessão são apresentados à introdução com a contextualização e delimitação do problema, a justificativa da escolha do tema e os objetivos gerais e específicos. As sessões seguintes são: referencial teórico, que explana importantes discussões teóricas, na intenção de respaldar as essenciais contribuições acadêmicas sobre o problema de estudo, e após têm-se a sessão da metodologia, na qual descrevem detalhadamente os procedimentos do estudo, em seguida a análise dos dados e por fim, a conclusão.

1.1 Delimitação do Problema

O turismo foi considerado no passado como uma indústria em que não lhe eram imputados impactos negativos, do ponto de vista cultural, social ou ambiental (FAULKNER ; TIDESWELLI, 1997). Porém, nas últimas décadas a atividade vem presenciando a consolidação da importância da sustentabilidade como um dos eixos do turismo (RUSCHMANN, PAOLUCCI, MACIEL, 2008). De acordo com a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento (1987) a sustentabilidade permite o atendimento das necessidades das presentes gerações sem comprometer o atendimento das necessidades das gerações futuras.

A adoção e implementação de práticas sustentáveis pela indústria do turismo tem ocorrido em muitos casos, pois os turistas estão cada vez mais preocupados com o meio ambiente e as condições adequadas dos destinos que pretendem visitar (MENSAH; MENSAH, 2013). Porém, essa pressão mercadológica não é gerada apenas pelos novos turistas. Também, o governo, as novas leis e normas, sociedade e toda a cadeia produtiva do turismo cobram as boas práticas desse segmento.

A atividade inserida no turismo que mais movimenta a economia é o setor de hospitalidade, onde a aplicação de conhecimento sobre sustentabilidade predispõe uma tendência muito forte neste mercado, e também gera um diferencial competitivo (VALENTE, 2007). Diante disso, há uma tentativa de atingir o sucesso e crescimento organizacional por parte dos gestores que procuram maximizar o lucro, contudo, ao mesmo tempo existe uma inquietação sobre as consequências que o consumo desenfreado dos recursos naturais pode causar ao meio ambiente (SOUZA; ANDRADE; CAMARA, 2013).

Neste sentido, percebe-se que a indústria do turismo tornou-se uma importante fonte de divisas e ganhos para muitos países. Por esta razão, o turismo desempenha um papel fundamental no desenvolvimento econômico de um país (CHIN; WU; HSIEH, 2013). E esse desenvolvimento respinga de forma positiva no segmento de turismo rural de acordo com os dados da Organização Mundial do Turismo (2012), na qual estimou que pelo menos 3% de todos os turistas do mundo orientam suas viagens para o universo rural, sendo uma das atividades potenciais das próximas décadas.

No Brasil, por exemplo, de acordo com o MTur (2013) constata-se de modo geral, o otimismo dos empresários em relação à perspectiva de evolução do faturamento dos meios de hospedagem ao longo do primeiro trimestre de 2013. Desde 2002 a atividade hoteleira foi considerada responsável pelo incremento de 12,0% do PIB do turismo no Brasil e 0,7% do seu PIB total, apresentando-se como uma atividade que tem o seu espaço consolidado e crescente (MTUR, 2012). O Boletim de Desempenho Econômico do Turismo (2014) confronta o faturamento de jan.-mar. de 2014 e de 2013 e mostra-nos que para 68% do mercado de meios de hospedagem ocorreu aumento, expondo uma situação satisfatória e melhor que a constatada na comparação entre iguais trimestres de 2013 e de 2012.

De acordo com Associação Pernambucana de Turismo Rural, Ecológico e Interiorano (APETURR) o turismo rural de Pernambuco está em ascensão, de acordo com os números ocorreu um aumento de 63% no número de leitos de 2012 para 2014, neste mesmo período teve-se um incremento de 91% no número de empregos gerados pelos 20 associados. Além disso 60% dos empreendimentos empregam exclusivamente pessoas do seu município e 40% dos empreendimentos estão entre os 5 maiores empregadores do seu município, representando 17% de aumento em relação a 2012. Outro dado importante refere-se à capacitação de empregados em torno de 90% e no que diz respeito a projetos sociais 45% dos empreendimentos têm projetos com as comunidades do município.

Diante deste contexto promissor, o mercado hoteleiro encontra-se cada vez mais segmentado, criando nichos específicos, ratificando que o turismo contemporâneo já é um

grande "consumidor" da natureza (MACIEL; PAOLUCCI; RUSCHMANN, 2008). E isso apresenta a importância para que a hotelaria cada vez mais adote práticas socioambientais na intenção de atingir esse nicho de mercado crescente e garanta sua competitividade diante do seu setor.

A hotelaria tem o papel de planejar entre seus objetivos e práticas a sustentabilidade pensada nos âmbitos social, ambiental e econômica (SILVA, 2012). Porém, suas maiores preocupações para o meio ambiente incluem reciclagem de resíduos, gestão de resíduos, ar puro, energia e conservação da água, saúde ambiental, manutenção de licenças, como as licenças de construção e de conformidade com legislação, política de compras e educação ambiental (MENSAH, 2006). Os gestores hoteleiros precisam de uma comunicação eficaz, de sistemas de monitoramento para organizar seus pensamentos e ações em relação à sustentabilidade, e destacar qualquer incompatibilidade entre objetivos sociais e ambientais do hotel e seu desempenho sobre estas questões (ASSAF; JOSIASSEN; CVELBAR, 2012).

Neste sentido, um sistema de classificação de hospedagem que leva em conta a variável ambiental e suas nuances, poderá contribuir com a melhoria do desempenho empresarial com relação ao meio ambiente, na medida em que se torne instrumento confiável de orientação ao consumidor e parâmetro de avaliação para os órgãos de classe, governamentais e fiscalizadores (FERREIRA, 1997). Além disso, os hotéis podem alcançar altos níveis de competitividade, utilizando seus recursos de maneira eficiente. Contudo, é essencial o uso de ferramentas adequadas para tal.

Portanto, diante das considerações apresentadas, principalmente por considerar o potencial sustentável da hotelaria no Agreste pernambucano, este estudo tem como propósito responder ao seguinte problema de pesquisa: **De que forma estão sendo executadas as estratégias de responsabilidade socioambientais utilizadas pelos Hotéis-Fazenda do Agreste de Pernambuco?**

1.2 Justificativa do Estudo

Os impactos causados pela atividade turística representam um entrave ao seu completo desenvolvimento como indutor de uma sociedade solidária e sustentável do ponto de vista socioambiental. Por essa razão, acredita-se que, entre outros meios, a responsabilidade social e ambiental é um fator capaz de agregar valores na cadeia do turismo, em conjunto com entidades de governo, iniciativa privada e sociedade civil organizada a fim de estabelecer ações de cidadania para com os demais (VIRGINIO; FERNANDES, 2011).

Entretanto, os impactos ambientais podem até ser menores no setor hoteleiro, do que em qualquer outro setor de produção da indústria, mas não deixam de existir. Somados aos impactos decorrentes da atividade turística, tanto o turismo quanto a hotelaria dependem em termos da manutenção dos recursos disponíveis do local onde estão inseridos (DIEGO, PASCHOAL; SALLES, 2011).

Diante do exposto, esta pesquisa busca aprofundar os estudos sobre o segmento hoteleiro rural, especificamente, os hotéis-fazenda. Segmento este que sugere aos turistas uma maior proximidade com a natureza, cultura local e comunidade. Apesar disso, é perceptível a escassa quantidade de publicações no âmbito nacional de trabalhos que abordam questões sobre este segmento.

Os trabalhos no Estado de Pernambuco que relacionasse ao tema amplo de Hotel-fazenda foram: (i) Análise das Práticas de Gestão Sustentável na Hotelaria: O caso das Hospedarias Domiciliares de Fernando de Noronha, Pernambuco-Brasil (SERENO, 2011). (ii) Turismo no Espaço Rural da Microrregião de Garanhuns-PE: potencialidades e vulnerabilidades (ALBUQUERQUE, 2002). (iii) Uma abordagem multicritério para a classificação de hotéis (FREITAS, 2007). O tímido acervo de trabalhos a respeito do tema no país representa uma lacuna na literatura sobre responsabilidade socioambiental na hotelaria rural. O estudo tem sua importância baseada no reforço que oferece à academia, colaborando para ampliar a literatura nacional já existente sobre a temática.

Além disso, a pesquisa busca oferecer uma contribuição científica que venha apresentar a configuração em que está organizada a responsabilidade socioambiental corporativa hoje pelos Hotéis-Fazenda no Agreste de Pernambuco, baseando-se nas entrevistas e análises obtidas por meio desta investigação, que poderá ser utilizada pelos gestores como forma de melhorar cada vez mais o modo de utilizar a suas práticas socioambientais e utilizá-las como ferramenta para atrair clientes e gerar competitividade.

Ainda, o estudo é necessário porque aborda a importância de se trabalhar o tripé da sustentabilidade (social, econômico e ambiental) no âmbito do turismo rural no Agreste de Pernambuco já que ainda são poucos os estudos que se dedicaram a este propósito.

1.3 Objetivos

Em coerência com os fundamentos teóricos apresentados por esta dissertação os objetivos buscam mensurar a eficiência e classificar os hotéis pesquisados com relação à responsabilidade socioambiental.

1.3.1 Objetivo Geral

Analisar o grau de responsabilidade socioambiental utilizadas pelos Hotéis-Fazenda da região Agreste pernambucano a partir dos modelos DEA e ELECTRE TRI.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar ações de responsabilidade socioambientais utilizadas pelos Hotéis- Fazenda do Agreste pernambucano;
- Classificar os Hotéis-Fazenda do Agreste pernambucano quanto à sustentabilidade através do método de apoio multicritério a decisão;
- Mensurar a eficiência dos Hotéis-Fazenda do Agreste pernambucano em relação às práticas sustentáveis;
- Compreender a percepção dos hóspedes em relação às práticas de responsabilidade socioambiental adotadas pelos Hotéis- Fazenda do Agreste pernambucano;
- Agregar conjuntamente os aspectos da eficiência, classificação e percepção dos hóspedes em relação à sustentabilidade dos Hotéis-Fazenda ao modelo conceitual proposto na pesquisa.

1.4 Estrutura lógica da dissertação

Este projeto está estruturado em quatro capítulos, conforme pode ser verificado em seguida. O capítulo introdutório, que ora finaliza, apresenta a contextualização da temática, a determinação do problema e objetivos do estudo além da relevância e justificativas da pesquisa. O capítulo dois consta da fundamentação teórico-empírica e discutem aspectos como turismo rural e desenvolvimento sustentável, responsabilidade social empresarial (RSE), teoria dos *stakeholders*, gestão ambiental hoteleira, conceito de percepção e as características dos “novos turistas”, responsabilidade socioambiental empresarial na hotelaria, indicadores de sustentabilidade empresarial. O terceiro capítulo refere-se aos procedimentos metodológicos propostos para a pesquisa e descreve detalhadamente as opções metodológicas do estudo. Por fim, considerações finais e referências.

A seguir é apresentado o capítulo teórico desta dissertação.

2 Referencial teórico

O cerne conceitual da dissertação aborda o entendimento sobre a gestão da responsabilidade socioambiental no seguimento da hospitalidade. Assim, o conteúdo do referencial teórico está fundamentando de forma que preliminarmente apresenta-se um extensivo conceito sobre turismo rural e desenvolvimento sustentável. Em seguida, discute-se e apresentam-se os conceitos sobre a responsabilidade social empresarial e a teoria dos *stakeholders*, gestão ambiental hoteleira, conceito de percepção e as características dos “novos turistas”, responsabilidade socioambiental empresarial na hotelaria, indicadores de sustentabilidade empresarial. Na sequência, exibem-se os modelos de mensuração da sustentabilidade e os modelos escolhidos para esta a pesquisa.

2.1 Turismo Rural e Desenvolvimento Sustentável

O turismo rural está inserido no contexto abrangente do turismo, este capítulo aborda o tema do turismo rural ou turismo no espaço rural, com o foco na hotelaria como um subproduto crucial para a existência deste segmento (SILVANO, 2006). Contudo, direciona-se esta pesquisa para o uso da conceito do turismo rural, pois o significado não envolve todas as atividades relacionadas ao turismo e ao lazer no espaço rural. Se restringe a empresas rurais que desenvolvem atividades produtivas no meio rural como especifica Ribeiro (2004), neste caso o segmento hoteleiro Hotéis-Fazenda.

Os estudos teóricos e a própria exploração da atividade turística no meio rural, apresentam-se de forma crescente a partir do século XIX, na Europa, como uma reação ao estresse e às atribulações decorrente da expansão das cidades industriais (ALMEIDA; FROEHLICH ; RIEDL, 2000). São inúmeros os pressupostos sobre o surgimento das primeiras experiências turísticas no meio rural. Entretanto, pode-se afirmar que o Turismo Rural despontou como atividade econômica em meados do século XX, primeiramente na Europa e nos Estados Unidos. A década de 1980 é considerada o marco inicial da atividade no Brasil, Argentina e Uruguai, tendo as primeiras iniciativas de Turismo Rural surgido no Japão, na África e na Oceania nos anos 1990 e em países como Mongólia, Madagascar e Ucrânia apenas na década seguinte (ROQUE, 2009).

No Brasil o fenômeno do turismo rural é recente (ROQUE;VIVAN, 1999; PEDRON; ALMEIDA; SOUZA, 2008; FILIPPIM; HOFFMANN ;FEGER, 2006). Iniciados no final do séc. XX, especificamente na década de 80, na cidade Lages-Santa Catarina, ocorreu com a

intenção de buscar novas possibilidades de renda para as fazendas de gado da região, os recursos paisagísticos aliados ao clima típico da serra, representavam potenciais atrativos para o mercado turístico emergente (TULIK, 2003; ZIMMERMANN, 2006; PEDRON; ALMEIDA ; SOUZA, 2008).

Em 1993, na região Nordeste do Brasil, Pernambuco, local onde se realizou esta pesquisa, originou-se a partir da iniciativa de uma mineira, radicada no Estado, que optou por viver numa fazenda produtora de café, a Fazenda Sambaíba, no município de Brejão, a 262 km da capital pernambucana, Recife, em 1993. No mesmo ano a Fazenda Brejo, município de Saloá, também introduziu o turismo rural como atividade econômica do estado (AMORIM; BARROS, 2006).

No decorrer dos anos surgiram inúmeros conceitos que definem o segmento turismo rural, no qual muitos deles convergem para a mesma linha de pensamento do Ministério do Turismo "[...]Turismo Rural é o conjunto de atividades turísticas desenvolvidas no meio rural, comprometido com a produção agropecuária, agregando valor a produtos e serviços, resgatando e promovendo o patrimônio cultural e natural da comunidade" (BRASIL, 2003, p. 18).

Porém, Tulik (2003) questiona se tudo que existe no espaço rural de fato é rural e a autora garante que vários pesquisadores discutem e não concordam com a expressão rasa do turismo rural proposta por muitos autores, no qual o segmento deve estar ligado ao atributo próprio do meio rural, incluindo estilo de vida e cultura rural.

De forma ainda mais crítica o turismo rural é caracterizado como:

“um subconjunto específico de atividades que tem estreita relação com o meio ambiente natural e cultural do meio rural, relacionando-se diretamente com a comunidade e contando com a sua participação. Portanto, são atividades integradas com o ambiente onde se realizam e se diferenciam de outras atividades realizadas no meio rural como centro de convenções, estabelecimentos noturnos, hotéis-fazenda, condomínios fechados, hipódromos, que se intalam em áreas rurais apropriando-se apenas do meio físico, e atuam de modo vinculado as pessoas e a cultura urbana, desprezando qualquer interação com a comunidade rural adjacente” (CAMPANHOLA; GRAZILIANO DA SILVA, 2000, p. 2-3).

Entretanto, o segmento trata-se de um turismo diferenciado, no qual o turista é recepcionado como convidado especial de empreendedores voltados para transformar a realidade local a partir do incremento dos pequenos negócios (SEBRAE, 2014). A visão do SEBRAE (2014) direciona de forma positiva as atividades desenvolvidas no turismo rural, que para Campanhola e Graziliano da Silva (2000) são atividades sem interações locais.

Ainda assim, pode-se dizer que o “turismo rural trata-se de uma oferta de atividades recreativas, hospedagem e serviços que tem como base o meio rural, dirigidas especialmente

aos habitantes das cidades que buscam gozar suas horas de lazer, descanso ou férias, em contato com a natureza e junto à população local” (ARAÚJO, 2000).

Neste sentido, o turismo rural por ser uma atividade que movimenta a economia local, tem em sua essência aproximar o turista ou visitante do meio natural e envolve a comunidade local no desenvolvimento do segmento. Assim, há a associação direta entre o turismo rural e o desenvolvimento sustentável.

No entanto, o turismo tem preocupado a sociedade pelos impactos advindos da atividade. Em decorrência disso, emergiram nos anos trinta do século XX discussões sobre a temática como: Clube de Roma e *Limits to growth*, 1972; Declaração de Cocoyok, 1974; Relatório *Dag-Hammarskjöld* ou Relatório *Que Faire* – 1975; Relatório *Brundtland*, 1987; Conferência Rio-92, dentre outros (Peres & Rezende, 2011; Maciel, Paolucci, & Ruschmann, 2008; Silva R. F., 2012). O primeiro era um grupo de pessoas importantes que se encontravam para debater sobre temas relacionados ao meio ambiente e desenvolvimento sustentável e culminou no relatório intitulado de “Os limites do Crescimento”. A segunda contribuiu à discussão sobre desenvolvimento sustentável e afirmava que a causa da explosão demográfica era a pobreza, que também gerava a destruição desenfreada dos recursos naturais. O terceiro complementava o quando explicitam que as potências coloniais concentraram as melhores terras das colônias nas mãos de uma minoria, forçando a população pobre a usar outros solos, promovendo a devastação ambiental. O quarto apresentou o documento intitulado de o Nosso Futuro Comum. O quinto apresentou um crescimento do interesse mundial pelo futuro do planeta. Essas discussões e conferências disseminam as preocupações com o meio ambiente.

Estas preocupações advindas do século XX contribuíram para uma sociedade moderna com o foco no desenvolvimento sustentável decorrente do processo de desenvolvimento (BELLEN, 2004). De acordo como foi descrito pela comissão de *Gro Harlem Brundtland* (1987), o desenvolvimento sustentável pode ser visto como uma forma de atender às nossas necessidades sem ameaçar as necessidades das gerações futuras (ŠIMKOVÁ, 2007).

Este conceito foi firmado na Agenda 21, documento desenvolvido na Conferência “Rio 92”, e incorporado em outras agendas mundiais de desenvolvimento e de direitos humanos (BARBOSA, 2008). Todavia, o conceito está em constante desenvolvimento (VEIGA, 2005; ACSELRAD; LEROY, 1999).

Em sua tese de doutorado, Bellen (2002), um dos pesquisadores de referência no país sobre a temática do desenvolvimento sustentável, não objetivou trazer as mais de 160 definições sobre desenvolvimento sustentável, mas sim identificar como varia o entendimento

sobre a sustentabilidade. Já neste trabalho, a autora fez o uso do conceito de sustentabilidade que mais se aproxima do contexto do turismo para fins de direcionamento de pesquisa.

Neste sentido, o turismo sustentável é visto por Krippendorf (1989, p.70) como:

“a adequação dos interesses de cada um dos parceiros do triângulo (ambiental, social e econômico), minimizando as tensões e buscando um desenvolvimento em longo prazo, pelo equilíbrio entre o crescimento econômico e as necessidades de conservação do meio ambiente”.

Ainda para o autor, deve-se proteger a cultura e as características das comunidades receptoras; as paisagens e os habitat; a economia rural; o crescimento em longo prazo da atividade turística, que estimulará a qualidade da experiência vivencial buscada pelos visitantes; a compreensão, a liderança e a visão de longo prazo entre os empreendedores (KRIPPENDORF, 1989).

Desta maneira, observa-se que o turismo sustentável é uma forma de desenvolvimento que busca relacionar o tripé: destino, turistas e prestadores de serviços. Também, os produtos turísticos sustentáveis devem se desenvolver de forma harmônica com meio ambiente vigente, com os autóctones e as culturas locais, de forma que estas se transformem em beneficiários constantes e assim, deixem de ser apenas espectadoras de todo o processo de desenvolvimento sustentável (OMT, 2003).

Não obstante, a atividade de mais destaque dentro do turismo é a hotelaria como evidencia a Organização Mundial do Turismo (OMT, 2012). De acordo Vieira e Hoffmann (2006) somente no início dos anos 90 é que houve uma alteração, marcada pela maneira de como os novos hotéis começaram a ser construída, assim como, sua forma de operação das atividades. O surgimento desse novo movimento fez com que muitos hoteleiros aproveitassem a oportunidade para competir, diferenciando-se dos demais por meio da publicidade e complacência, ajudando o meio ambiente através de ações e práticas que os tornariam um eco-hotel (RUSHMORE, 2003).

Para Ruschmann e Rosa (2006) o planejamento das ações de desenvolvimento de empreendimentos turísticos em meios naturais é entendido, atualmente, como essencial para o êxito das estratégias de competitividade, em um mercado altamente dependente de meios naturais protegidos e de empreendedores com visão sustentável dos meios nos quais atuam. Contudo, Peres e Rezende (2011) trazem em seu estudo sobre a sustentabilidade na hotelaria, os efeitos positivos e negativos decorrentes da atividade turística nas três dimensões da sustentabilidade (ambiental, social e economica).

Ainda, diversos trabalhos científicos são publicados com diferentes olhares para a problemática da sustentabilidade como: nas áreas de apropriação de território e patrimônio

(BOMFIM ; ARGÔLO, 2008); Monitoramento de APL (COSTA; SAWYER ;NASCIMENTO, 2009); Desenvolvimento sustentável e direitos humanos (SILVA, 2012);Comportamento e consumo destinos ecológico (OLIVEIRA; STREHLAU; XIMENES, 2012);Índices x Indicadores de sustentabilidade (SICHE et al., 2007); Produção mais limpa como ferramenta de sustentabilidade (PIMENTA ; GOUVINHAS, 2012); Responsabilidade social (FARIA ; SAUERBRONN, 2007),entre outras.

Peres e Rezende (2011) argumentam que os impactos negativos advindos da atividade turística hoteleira são:

1. Dimensão ambiental:

- Poluição (do solo, água e ar);
- Impactos físicos decorrentes de implantação de infraestrutura;
- Perda da biodiversidade;
- Impacto visual (construções que “agridem” a paisagem e não respeitam as características locais).

2. Dimensão sociocultural:

- Exploração sexual de crianças;
- Repercussões sobre as manifestações tradicionais (mercantilização, “comodificação”;
- Estandarização, perda da autenticidade – autenticidade encenada);
- Ocupação desordenada e especulação imobiliária.

3. Dimensão econômica:

- Canalização excessiva de investimentos para o turismo, penalizando outros;
- Dependência econômica; pressão inflacionária;
- Sazonalidade da oferta de empregos,
- Empregos mal remunerados

Diante de tantos fatores negativos sobrepondo os positivos, o SEBRAE (2012) defende que as empresas que cuidam de seus passivos ambientais e têm práticas de gestão sustentável têm seus custos reduzidos porque: consomem menos água pelo uso racional; consomem menos energia pela redução do desperdício; utilizam menos matéria-prima, pela racionalização do seu uso; geram menos sobras e resíduos pela adequação do uso de insumos; reutilizam, reciclam ou vendem resíduos, quando possível; gastam menos com controle de poluição. Ao reduzir seus custos, as empresas elevam sua competitividade, pois podem até

cobrar preços menores. Além disso as empresas não podem descartar as práticas sociais dos seus planejamentos, pois através dessas ações podem contribuir para gerar emprego e renda para a comunidade local.

2.2 Responsabilidade Social Empresarial (RSE)

A responsabilidade social empresarial não é um conceito novo, porém tem despertado interesse entre os acadêmicos e profissionais (HENDERSON, 2007). O tema tem sido palco de controvérsias, e seu conceito é apresentado de forma difusa e, algumas vezes, contraditória. Expressões como cidadania empresarial, filantropia empresarial e responsabilidade social corporativa são empregadas como sinônimos, provocando dúvidas e abrindo lacunas a respeito de seu significado (REZENDE; JUNQUEIRA; MEDEIROS, 2008).

De acordo com Madrakhimova (2013) desde a década de 1950 o campo da literatura científica e dos negócios, especialmente os EUA, teve como temática os assuntos relacionados aos problemas das empresas e da sociedade. Entretanto, a partir dos anos 80 predominaram os conceitos relacionados à ética empresarial, filantropia corporativa, política social corporativa e gestão de *stakeholders*. Já no começo do XXI surgem as teorias envolvendo desenvolvimento sustentável, cidadania corporativa, sustentabilidade empresarial, reputação corporativa e investimentos socialmente responsáveis, relatório social das empresas, entre outros (MADRAKHIMOVA, 2013). Esta evolução de conceitos pode ser verificada na quadro 1(2) a seguir:

Quadro 1(2): A Gênese do Conceito de Responsabilidade Social Empresarial

Conceito	Autor	Linha de pensamento
Responsabilidade social corporativa	Bowen,1953; Carroll, 1979	Conteúdo ordenado de RSE, nível sistemática e normativo
Responsabilidade social corporativa e a capacidade de resposta	Ackerman, 1973; Preston, Post, 1975; Frederick, 1978; Carroll, 1979	Sensibilidade social corporativa; As capacidades das empresas que te remação social
Atuação social corporativa	Carroll, 1975; Vatika, 1979; Korhogo, 1985 ;Wood, 1991	Um modelo de desempenho social corporativo
Desempenho social corporativo Gestão (conceito) interessados	Freeman, 1984; Clarkson, 1985; Donaldson, Preston, 1995; Post, Preston and Sachs, 2002	Nova definição da corporação, Divulgação e sua relação com as partes interessadas
Cidadania Corporativa	Longsdon Wood, 2002	Um modelo das corporações em relação formação de seus stakeholders
Sustentabilidade Empresarial	Van Marreviyk, 2003; Steuer, 2005	A relação entre a Responsabilidade Social e problemas sociais corporativas de estabilidade

Fonte: Adaptado de Madrakhimova (2013, p. 116)

Em 1971, de acordo com Carroll (1991) o *Committee for Economic Development* representava a RSE a partir do “*three concentric circles*”, no qual era representado da seguinte maneira: O círculo interno incluía funções básicas econômicas, crescimento, produtos e empregos. O círculo intermediário sugeriu que funções econômicas deveria ser exercido com uma consciência sensível para as mudanças de valores sociais e prioridades. O círculo externo delineava a responsabilidades de forma que a empresa se tornasse mais ativamente envolvida para melhorar o ambiente social (CARROLL, 1991).

Porém, de forma evoluida surge a pirâmide da responsabilidade social corporativa de Carroll (1991), no qual se caracteriza como uma representação gráfica de forma hierarquica das responsabilidades do movimento econômico e jurídico empresarial orientando-se socialmente de forma ética e filantrópicas (MEEHAN; MEEHAN; RICHARDS, 2006; CARROLL, 1991). A figura 1(2) a seguir, fornece de modo ilustrado da pirâmide da responsabilidade social corporativa:



Figura 1(2): A Pirâmide de Responsabilidade Social Corporativa
Fonte: Adaptado de Carroll (1991)

Apesar de ter sido uma perspectiva promissora sobre a temática da responsabilidade social, os autores Schwartz e Carroll (2003) detectaram problemas inerentes a representação visual da pirâmide em relação a hierarquização entre os domínios da responsabilidade social; desenvolvimento incompleto dos domínios econômico, legal e ético; uso de uma categoria filantrópica separada, estando melhor classificada dentro das responsabilidades ética e/ou econômica.

Posteriormente, a pirâmide foi substituída pelo diagrama de Venn, no qual Schwartz e Carroll (2003) intitulam de *The Three-Domain Model of Corporate Social Responsibility*. Esta representação atualiza o modelo anterior e apresenta uma noção mais contemporânea da responsabilidade social corporativa, onde são demonstradas as sobreposições entre os domínios (MEEHAN; MEEHAN ; RICHARDS, 2006; MORTATI, 2009) como pode ser observada na figura 2(2) a seguir.

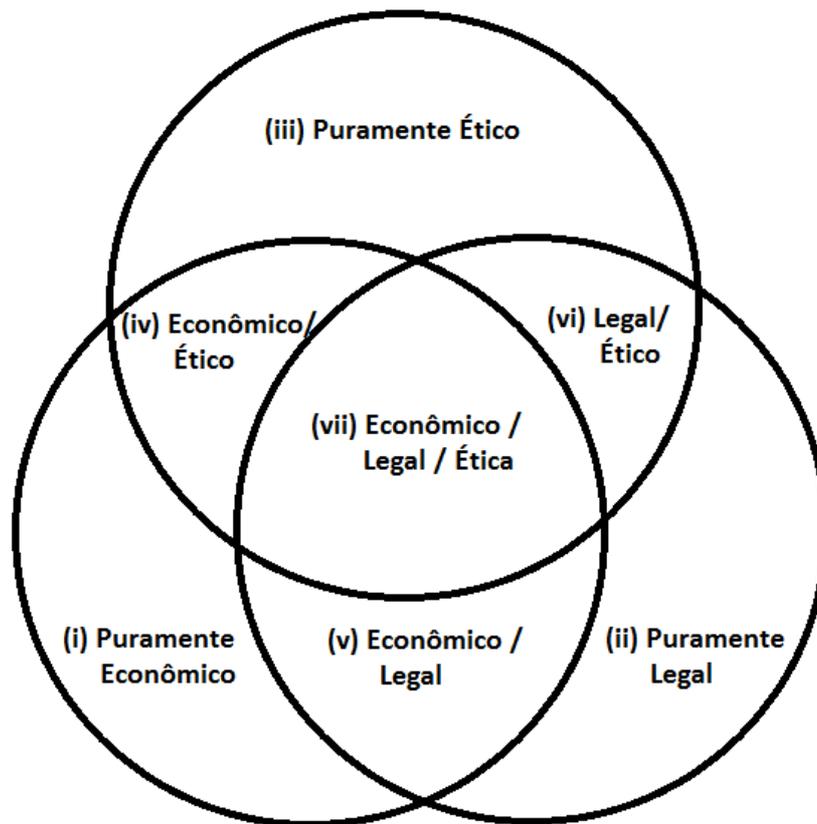


Figura 2(2): O Modelo de Três Domínios da Responsabilidade Social Corporativa
 Fonte: Adaptado Schwartz e Carroll (2003)

Ainda que o modelo dos domínios tenha evoluído para a melhora do modelo anterior, a representação, também, possui restrições explicitadas pelos autores Schwartz e Carroll (2003). Pressupõe-se que os domínios de responsabilidade social corporativa são, de certa forma, distintos e abrangem todos os tipos de atividades. Quanto ao primeiro aspecto, não se identifica qualquer ação como “puramente econômica”, “puramente legal” ou “puramente ética”, o que limita a aplicação prática ou conceitual de certos segmentos do modelo (MORTATI, 2009).

Ainda de acordo com Mortati (2009) o segundo ponto, não está totalmente claro se existem atividades corporativas que não tenham relação com pelo menos um desses domínios. Ademais, relacionada à inclusão da categoria filantrópica dentro das categorias ética e/ou econômica, está a natureza inerentemente conflitante de princípios éticos variados, que pode causar sérias dificuldades nessa classificação (MORTATI, 2009).

Apesar das restrições, o modelo *The Three-Domain Model of Corporate Social Responsibility* proposto por Schwartz e Carroll (2003) considera as sobreposições entre os componentes da responsabilidade social corporativa, assim como foi incorporado no estudo

de Mortati (2009). Logo, uma proposta que considera sobreposição de componentes não exclui a estrutura conceitual ao lado auxiliar o gestor na integração dos quatro componentes da responsabilidade social com os *stakeholders* organizacionais (CARROLL, 1991).

2.2.1 Teoria dos Stakeholders

De acordo com Freeman e Mcvea (2001) a utilização do termo *stakeholders* surgiu a partir do trabalho pioneiro intitulado de *Stanford Research Institute(SRI)* na década de 1960. Este trabalho, por sua vez, foi fortemente influenciado pelos conceitos que foram desenvolvidos no departamento de planejamento da *Lockheed* e essas idéias foram produzidas por meio do trabalho de Igor Ansoff e Robert Stewart.

A concepção introdutória era designar com a palavra *stakeholders* “todos os grupos sem os quais a empresa deixaria de existir”. Nessa lista estariam inclusos acionistas, empregados, clientes, fornecedores, credores e a sociedade. De acordo com o estudo, os gestores deveriam entender as preocupações dos *stakeholders* para desenvolver objetivos a serem apoiados por eles (FREEMAN ; MCVEA, 2001).

Neste sentido, anos depois especificamente em 1984, Freeman publica seu livro *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, no qual o autor compreende o conceito de *stakeholders* como qualquer grupo ou indivíduo que pode afetar ou ser afetado pelas decisões da organização (FREEMAN, 1984). Entretanto, *stakeholders* são grupos ou indivíduos que possuem o interesse ou possui o direito de propriedade no projeto, e pode contribuir e também ser afetado pelos resultados do projeto (BOURNE ; WALKER, 2006).

Porém, Donaldson e Preston (1995) explicitam a distinção entre os *stakeholders* e empresa, através e uma perspectiva de insumo-produto convencional, onde na figura 3(2) os investidores, funcionários e fornecedores são representados como entradas, nas quais contribuem para a empresa e setransformam em saídas para os benefícios dos clientes. Como pode ser visto na figura 3(2) a seguir:

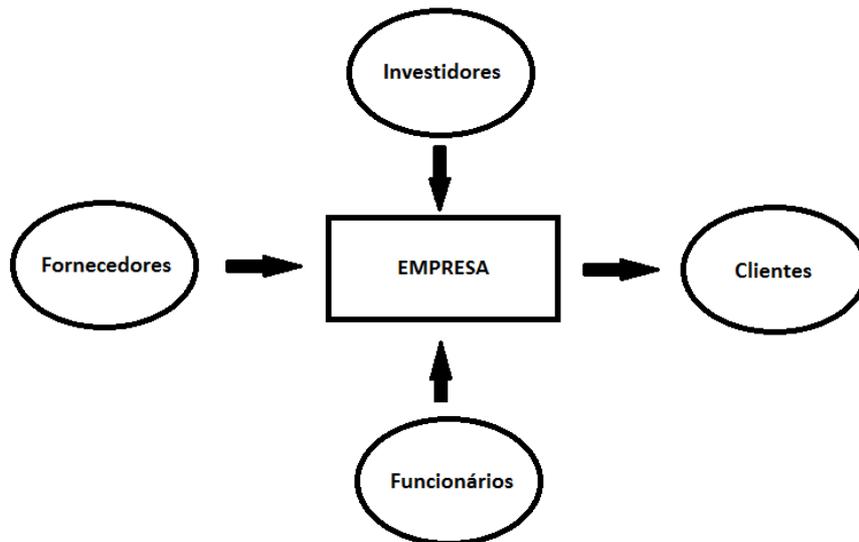


Figura 3(2): Contrastando Modelos da Corporação: Input-Output
 Fonte: Adaptado Donaldson e Preston (1995)

Já o modelo representado abaixo oferece um contraste explícito com a entrada e saída, no qual todos, pessoas ou grupos possui interesses reais com os participantes de uma empresa, onde há um conjunto de interesses e vantagens de um sobre o outro. Desta forma, as setas entre a empresa e *stakeholders* aparecem em ambas as direções (DONALDSON ; PRESTON, 1995). Conforme pode ser verificado na figura 4(2).

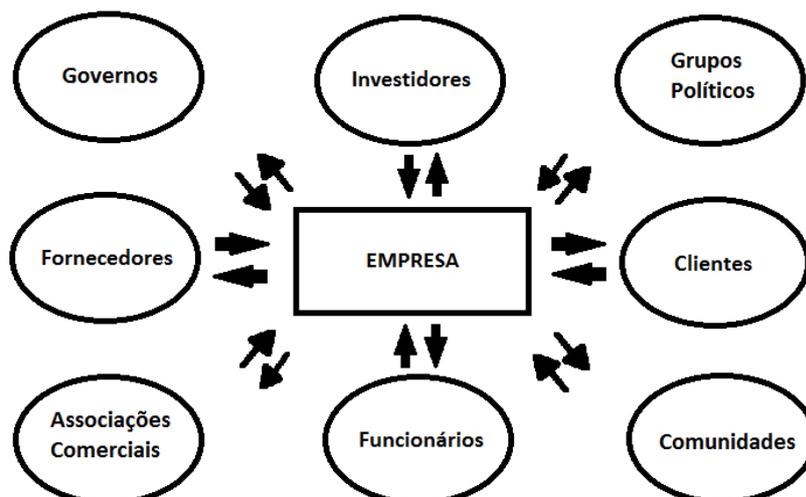


Figura 4(2): Contrastando Modelos da Corporação: O Modelo *Stakeholder*
 Fonte: Adaptado Donaldson e Preston (1995)

Não obstante, Wheeler, Colbert e Freeman (2003) apresentam como as empresas podem criar valor através das três dimensões da sustentabilidade, ou seja, econômica, social e ecológica, no que diz respeito às atitudes organizacionais para com os *stakeholders*, baseado no livro *Organization Culture and Leadership* de Edgar H. Schein. Segue a figura 5(2) representativa:

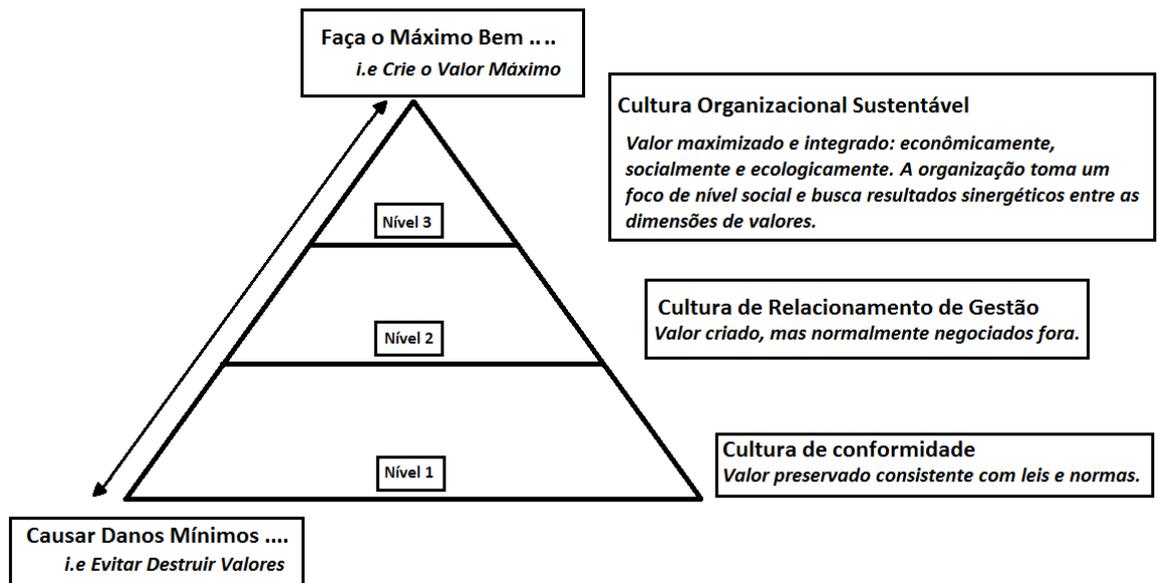


Figura 5(2): Classificação de Culturas Organizacionais
Fonte: Adaptado Wheeler, Colbert e Freeman (2003)

Na figura anterior, o Nível 1 apresenta a Cultura de Conformidade, onde a empresa não está inteiramente envolvida com os seus *stakeholders*, mas as normas sociais básicas são respeitadas. Já o Nível 2 se refere a Cultura de Relacionamento de Gestão onde a organização reconhece o valor de uma boa relação com os *stakeholders* de forma direta. E por fim, Cultura Organizacional Sustentável onde a companhia reconhece as interdependências entre a empresa e seus *stakeholders* e procura maximizar a criação de valor simultaneamente em termos econômicos, sociais e ecológicos (WHEELER; COLBERT ; FREEMAN, 2003).

Neste contexto, esta pesquisa apresenta alguns conceitos e modelos sobre a teoria dos *stakeholders* para um conhecimento histórico sobre o tema, mas assume a representação dos autores Wheeler, Colbert e Freeman (2003) por envolverem os aspectos da sustentabilidade na agregação de valor com os *stakeholders* e, também, por apresentarem em suas dimensões níveis de cultura organizacional referente ao aspecto em análise. É necessário então deixar claro, de modo mais objetivo e abrangente uma gestão em que o social e o ambiental estão

agregados não como meros aspectos cotidianos e sim como agentes transformadores e categóricos da qualidade de vida da sociedade atual (VIRGINIO ; FERNANDES, 2011).

2.2.2 Responsabilidade Socioambiental Empresarial na Hotelaria

Embora seja um tema recente e bastante discutido na literatura, há muitas contradições no que diz respeito ao aspecto formal, definição e também aceitação por alguns segmentos de negócios, como o que deveria ser e qual a aplicação do conjunto de variáveis que envolvem a responsabilidade socioambiental das empresas (CALIXTO, 2008).

De acordo com Virginio e Fernandes (2011) a responsabilidade socioambiental desenvolvida pelas empresas surge como fator determinante de uma nova era que traz no compromisso com a sociedade uma forma de melhoria das condições atuais da coletividade, facilitando ou reordenando a vida em sociedade e objetivando torná-la do ponto de vista qualitativo, melhor para todos (VIRGINIO ; FERNANDES, 2011).

Também, para Bernardes (2006) a responsabilidade socioambiental resume-se a uma modalidade de gestão do negocio privado no qual as estratégias de maximização do lucro não são os únicos elementos determinantes da tomada de decisão numa empresa. Ainda quanto a questão das práticas de responsabilidade socioambientais adotadas pelas empresas, com o passar dos anos, foi motivo de pesquisas acadêmicas no segmento da hotelaria dentro da cadeia produtiva do turismo, como apresentam os resultados de pesquisas conduzidas pelos autores abaixo:

Quadro 2(2): Revisão de Literatura: Responsabilidade Socioambiental na Hotelaria

Autores	Resultados
(VIRGINIO ; FERNANDES, 2011)	Apontaram que apesar de tímida e de ainda requerer avanços, os hotéis da Via Costeira de Natal – Brasil, praticam ações de responsabilidade ambiental, social e corporativa junto ao seu município e a seus colaboradores.
(CARLSEN, GETZ ; ALI-KNIGHT, 2010)	A Partir do Levantamento de 198 empresas familiares na Austrália Ocidental, encontrou-se que cerca da metade tinha implementado uma série de práticas sustentáveis. Necessidades pesquisa futuras são identificadas, e idéias de gestão são sugeridas e poderiam incentivar a adoção de práticas sustentáveis de turismo rural.

(ERDOGAN ; BARIS, 2007)	O estudo constatou que as políticas e práticas dos hotéis em Ancara-Turkey, geralmente não têm atributos relevantes para a proteção e conservação do meio ambiente, e os gerentes dos hotéis faltam, principalmente, o conhecimento ambiental necessário e interesse para cumprir os objectivos básicos de ações de responsabilidade socioambiental.
(MANAKTOLA ; JAUHARI, 2007)	Os consumidores que utilizam os serviços do hotel são conscientes sobre práticas amigas do ambiente na Índia. Eles freqüentam os hotéis que se adaptaram práticas verdes embora não comprometer a qualidade do serviço. Os consumidores preferem usar hospedagem que segue estas práticas, mas não estão dispostos a pagar mais por esses serviços. Hotéis indianos têm a vantagem competitiva em relação a produtos similares se eles seguirem práticas verdes
(RODRIGUEZ ; CRUZ, 2007)	o âmbito do sector da hotelaria espanhola, há a existência de uma relação positiva entre o desempenho econômico da empresa e sua gestão da sua responsabilidade para com o ambiente socioambiental.
(BOHDANOWICZ, 2006)	Revela-se que os operadores de hotéis da Suécia, geralmente, reconhecem a necessidade de proteção do meio ambiente e estão envolvidos em uma série de atividades. Envolvimento a incorporação de práticas técnicas e comportamentais responsáveis do sector. A segunda destaca a necessidade de iniciar a maior demanda por práticas " verdes " do clientes.

Fonte: Elaboração própria (2014)

Apesar da maioria dos artigos citados sobre responsabilidade socioambiental apresentarem o foco na hotelaria, entretanto poucos trabalhos encontrados direcionam suas análises para a hotelaria rural como é o caso desta investigação. Os autores Carlsen, Getz e Ali-Knight (2010) trataram sobre o tema e objetivaram investigar as propriedades familiares Austrália Ocidental no ambiente de rural que operam no turismo de negócios na intenção de avaliar a ética, conservação e compromisso com o turismo sustentável.

De maneira global os hoteleiros estão identificando que as práticas responsáveis ambientais e sociais se traduzem em benefícios para as empresas, o meio ambiente e a comunidade global. Empregar práticas ambientais e sociais considera-se uma decisão empresarial sensata, uma vez que estes não só visa reduzir custos e melhorar a imagem, mas também garantir a atratividade de um destino permanente para os viajantes (SWEETING ; SWEETING,2011).

2.3 Gestão Ambiental hoteleira

A fim de alcançar uma melhoria, gerentes de hotéis e operadores devem estar dispostos a agir de forma ambientalmente responsável. Também é necessário ter um conhecimento adequado das questões ambientais pertinentes a suas atividades e recursos suficientes para implementar práticas ambientalmente saudável (BOHDANOWICZ, 2006) .

O planejamento de longo prazo da gestão ambiental determina a estratégia ambiental de uma empresa. Esta estratégia pode ser diferente dependendo do setor, a características de cada organização e seu impacto sobre a ambiente (GIL et al., 2001).

Para Valle (2000) a gestão ambiental consiste em um conjunto de medidas e métodos bem definidos e apropriadamente aplicados que objetivam a redução e controle dos impactos introduzidos por um empreendimento sobre o meio ambiente. Frente a isso, os hotéis estão atentos para a problemática ambiental e agindo na direção de uma atitude ambientalmente responsável. Essa tem sido uma maneira encontrada pelos hoteleiros de reduzir seus custos, criar uma boa imagem perante o cliente e estabelecer um diferencial competitivo diante da concorrência acirrada (SANTOS et al., 2005).

Inúmeros estudos surgiram para ratificar a importância da gestão ambiental no segmento da hotelaria como: Sistema de Gestão Ambiental como Estratégia Empresarial (SILVA, 2008); Certificação ambiental em turismo e hospitalidade: o progresso, processo e as perspectivas (FONT, 2002); Atitudes face à gestão ambiental realizada por um grupo de gerentes de hotéis em Edimburgo (KIRK, 1998); Gestão ambiental: Um Estudo em hotéis vietnamitas (LE et al., 2006); A consciência ambiental, ação e desempenho no Guernsey setor de hospitalidade (STABLER ; GOODALI, 1997); A gestão ambiental de um destino turístico Um factor de competitividade do turismo (MIHALIC, 2000); Práticas de gestão ambiental entre hotéis da região Greater Accra (MENSA, 2006); Níveis de qualidade e gestão ambiental na indústria hoteleira: Sua influência conjunta sobre o desempenho da empresa (TARI, CORTES, et al., 2010); Pesquisa em gestão estratégica no indústria da hospitalidade (OLSEN ; ROPER, 1998); Uma análise da gestão ambiental, organizacional contexto eo desempenho dos hotéis espanhóis (GIL et al., 2001).

Esses debates relacionados à indústria hoteleira se dá por que o segmento envolve em sua cadeia produtiva inúmeros atores que são impactados por suas ações. Assim como trabalhado por (GIL et al., 2001) busca-se nesta pesquisa concentrar no setor da hotelaria

tanto para seu papel de destaque nos serviços turísticos e também pelo seu impacto sobre o meio ambiente.

Diversas iniciativas têm se desenvolvido com o propósito de promover o turismo sustentável. Entre elas, o desenvolvimento de normas que estabeleçam os requisitos mínimos para o turismo sustentável, aliadas a mecanismos de certificação, tem se destacado como uma das tendências mais presentes no mercado internacional, despertando o maior engajamento das partes interessadas (ABNT, 2006).

No Brasil, destacam-se as normas do sistema de gestão da sustentabilidade, na qual são somadas aos demais modelos de sistemas de gestão já estabelecidos como a NBR ISO 9001 (sistema de gestão da qualidade), a NBR ISO 14001 (sistema de gestão ambiental). Contribuem para uma normatização mais ampla e integrada.

A norma ABNT NBR 15401 foi desenvolvida no âmbito do Comitê Brasileiro de Turismo – ABNT/CB 54 e foi publicada no final de outubro de 2006 pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). A referência utilizada para sua elaboração foi a norma desenvolvida pela Fundação Instituto de Hospitalidade, dentro do Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS), no qual possuem os princípios abaixo (ABNT, 2012):

1. Respeitar a legislação vigente;
2. Garantir os direitos das populações locais;
3. Conservar o ambiente natural e sua biodiversidade;
4. Considerar o patrimônio cultural e valores locais;
5. Estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos;
6. Garantir a qualidade dos produtos, processos e atitudes;
7. Estabelecer o planejamento e a gestão responsáveis.

Os sete princípios servem de guia para normalizar os aspectos do sistema de gestão do empreendimento que compoem fatores-chave da sustentabilidade. De maneira mais holística não visam apenas conter os impactos ambientais no meio natural, mas também buscam os resultados que irão favorecer ao empreendimento, tais como (ABNT, 2012):

- contribuir ativamente para a conservação, a revitalização e a recuperação dos recursos naturais;
- buscar resultados econômicos com ética, contribuindo para a justiça social e a valorização das culturas locais;
- buscar a legitimidade política em termos de participação e transparência nos processos de decisão e representação comunitária;

- interagir com os integrantes da cadeia produtiva do turismo, de maneira a construir as condições operacionais para implementar sistemas de gestão da sustentabilidade do turismo com abrangências setorial e geográfica.

É fundamental destacar a importância do comprometimento dos meios de hospedagens quanto ao atendimento da expectativa dos clientes e das partes interessadas, referentes a qualidade dos serviços e produtos oferecidos e aos desempenhos sociocultural e ambiental do negócio (ABNT, 2012).

Também, Erdogan e Baris (2007) constataram que apenas dois hotéis em Ankara-Turkey de quatro estrelas destinaram parte de seu orçamento por razões ambientais. Da mesma forma, a maioria dos hotéis (76,9%) investigados não têm pessoal responsável pela proteção ambiental. Neste sentido, apresentam-se de forma necessária as empresas hoteleiras aplicarem a metodologia de indicadores de sustentabilidade para mensurarem suas políticas (indicadores de comprometimento); Gestão (indicam planos, programas, metas e monitoramento); Desempenho (indicadores de performance) e Cumprimento Legal (avaliam o cumprimento de normas nas áreas de concorrência, consumidor, trabalhista, gestão ambiental, entre outras) e com isso, garantirem um melhor desempenho empresarial

2.4 Indicadores de Sustentabilidade Empresarial

De acordo com Bellen (2005) há inúmeras ferramentas de mensuração do Desenvolvimento sustentável, porém destacam-se *Barometer of sustainability*, *Ecological footprint method* e *Dashboard of sustainability*. Cada indicador trabalha com um conceito específico sobre o desenvolvimento sustentável (RABELO ; LIMA, 2007).

Entretanto, a palavra em latim *Indicare*, no qual significa apontar, descobrir entre outras variações, que originou a o termo indicador (HAMMOND et al., 1995). O processo em direção sobre um determinado objetivo pode ser comunicado ou informado pelos indicadores, por exemplo, o desenvolvimento sustentável, porém em alguns casos podem ser apreendidos como um recurso que deixa mais perceptível uma tendência ou fenômeno que não seja imediatamente detectável (HAMMOND et al., 1995).

No Brasil são 59 indicadores trabalhados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), porém começou sua publicação com 50, em 2002 (RABELO ; LIMA, 2007). Ainda para os autores a escolha do melhor indicador, ou seja, aquele que se pretende avaliar surge a partir da percepção do pesquisador e são únicas para cada objeto de aplicação dessa metodologia.

Desta maneira, o objetivo dos indicadores é agregar e quantificar as informações de modo que sua significância fique mais aparente, maximizando as informações sobre os fenômenos complexos na tentativa de melhorar a comunicação (BELLEN, 2004). O Indicador também cumpriu a função social de melhorar a comunicação, mas pode desempenhar um papel útil apenas quando a comunicação é bem-vinda, onde a tomada de decisão é sensível a informações sobre questões sociais ou a eficácia das políticas atuais (HAMMOND et al., 1995). Os índices *Ecological Footprint Method*, *Dashboard of Sustainability* e *Barometer of Sustainability* são apresentados como as ferramentas mais relevantes no contexto internacional para a avaliação da sustentabilidade (BELLEN, 2004).

Entretanto, no âmbito empresarial tanto os indicadores e índices nacionais quanto os internacionais são abordados em pesquisas científicas. Entre eles, evidencia-se a *Dow Jones Sustainability Indexes* (DJSI), *Global Reporting Initiative* (GRI), os *Environmental Performance Indicators* (EPI's) e o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE). Apesar dos indicadores serem frequentemente apresentados de forma estatística ou gráfica, eles são distintos das estatísticas ou dados primários. E de fato, os indicadores e índices são agregados ao topo de uma pirâmide de informação, cujas bases são dadas primárias, derivadas de monitoramento e análise de dados (HAMMOND, ADRIAANSE, et al., 1995). Como pode ser visualizado na figura 6(2).



Figura 6(2): A Informação da Pirâmide
Fonte: Adaptado (HAMMOND et al., 1995)

Diante do exposto, o Índice de Sustentabilidade empresarial (ISE) por ser o quarto índice desse tipo que existe no mundo, e sinaliza uma tendência, no qual visa destacar as empresas que, segundo avaliação da Bovespa, apresentam melhores desempenhos em termos de responsabilidade social e sustentabilidade econômica, social e ambiental (LINS ; SILVA, 2009). Além dos índices alguns modelos para a mensuração da sustentabilidade são apresentados nos tópicos posteriores.

2.5 Modelos de mensuração da sustentabilidade

Inúmeras metodologias são utilizadas para a mensuração da sustentabilidade em diversos seguimentos de mercado, porém não existe ainda um consenso internacional estabelecido em relação a melhor metodologia a ser utilizada. Existem várias modelagens, softwares e bancos de dados que contribuem para o desenvolvimento de pesquisas no âmbito

da sustentabilidade (ROSSELLÓ et al., 2006). Alguns métodos são apresentados nos parágrafos seguintes:

- A utilização da combinação de métodos de apoio à decisão multicritério – MACBETH e *VIP Analysis* – para a seleção da melhor alternativa capaz de possibilitar o alcance dos objetivos sobre a sustentabilidade. O modelo foi utilizado para a temática: Busca da sustentabilidade agrícola para a produção de tomates no município de São José do Ubá- RJ. Através dos autores (JUNIOR et al., 2010).
- O modelo baseado na ênfase ou saliência dos *Stakeholders*, na qual sugere a presença simultânea de três características (atributos): poder, legitimidade e urgência. Utilizado para a temática: Práticas de sustentabilidade ambiental para empreendimentos turísticos hoteleiros: aplicação de um modelo. Através dos autores: (VIERA ; HOFFMANN, 2006).
- A implementação de um modelo de avaliação e melhoria do desempenho com base em modelo europeu de qualidade em gestão. No qual se apresentam os resultados de pesquisas realizadas na amostra de 231 pequenas e médias empresas no campo do comércio na Romênia, para avaliar se a categoria de empresas promove desenvolvimento sustentável em termos de valores específicos através do modelo europeu de excelência EFQM. Aplicação através dos autores: (OLARU et al., 2010).
- O *Grid* de Sustentabilidade empresarial é composto por 43 indicadores de sustentabilidade e visa analisar o desempenho das empresas em relação ao tripé da sustentabilidade. Utilizado para a seguinte temática: Modelo de Mensuração de Sustentabilidade Empresarial: Uma aplicação em Vinícolas localizadas nas Serras Gaúchas. Tese de doutorado proposta por (CALLADO, 2010).
- O Programa Brasileiro de Etiquetagem de edificações objetiva classificar o nível de eficiência energética, de acordo com cinco faixas de energia classificadas a partir do conceito “A”(mais eficiente) e “E” (Menos eficiente). Foram simulados 34 casos, variando-se entre 8 parâmetros, envolvendo as características relacionadas a envoltória dos edifícios (PAFI; AHS;Upar; Ucob; apar e acob). Dissertação de Mestrado proposta por (BOTTAMEDI, 2011).

No entanto, os métodos mencionados anteriormente não se adaptaram aos objetivos desta pesquisa, diferentemente dos métodos relacionados a seguir. Morrissey e Browne (2004) advoga que o método ELECTRE TRI oferece as seguintes vantagens para estudos de classificação:

- Permite uma abordagem sistemática para avaliar a política e ajuda a compreensão do problema;
- Um *mix* de informações quantitativas e qualitativas pode ser incorporada. Apoio Multicritério à Decisão (MCDA) vai além da avaliação das consequências puramente econômica e permite que os critérios não econômicos para serem avaliados em uma base de igualdades.
- O método não produz a “Melhor” solução, mas um conjunto de soluções preferenciais ou um *ranking* geral de todos os resultados. Resolver um problema multicritério é, portanto, um compromisso e depende das circunstâncias em que a processo de auxílio à decisão está ocorrendo.
- Há uma necessidade de julgamento pessoal e experiência na tomada de decisão;
- A atribuição dos pesos para cada critério é subjetiva. Mudando o peso pode levar a um resultado diferente;

Já a Análise por Envoltória de Dados (DEA) que se caracteriza como uma ferramenta para medir a eficiência relativa das unidades, no qual a analogia é realizada com o melhor grau de eficiência observado, ao invés de comparação com um ideal inatingível (SANTANA, 2008). Charnes, Cooper e Rhodes (1978) explanam algumas características consideradas positivas em relação ao método DEA, são elas:

- Utilização de múltiplos *inputs* e *outputs*;
- Diferencia as unidades eficientes das ineficientes;
- Detecta deficiências que não são constatadas por outras técnicas;
- Concebe um *score* de eficiência relativas às outras unidades produtivas;

Esse conjunto de benefícios balizado em torno das técnicas DEA e ELECTRE TRI, torna suas escolhas, como métodos selecionados nesta investigação para obter perímetros mais claros e sistemáticos para que os objetivos da pesquisa sejam alcançados. Pois neste estudo a intenção é que um método complemente o outro para uma melhor apresentação da eficiência da gestão da responsabilidade socioambiental nos hotéis pesquisados.

2.6 Análise por Envoltória de Dados e a Hotelaria

De maneira geral, a eficiência evidencia o quão uma unidade de produção (por exemplo, fábrica, hospital, hotel, casa) é capaz de usar seus recursos para causar resultados desejados (BROWN ; RAGSDALE, 2002). Ou seja, a eficiência da responsabilidade socioambiental de uma empresa, no caso desta pesquisa, os Hotéis – Fazenda se reporta ao uso apropriado dos recursos naturais na intenção de gerar e agregar valor ao melhor serviço com menos custos, garantido uma competitividade no setor.

Avaliação de desempenho é uma parte necessária para o controle da gestão. Não só pode ser utilizado como referência na tomada de decisão, mas também serve de base para quaisquer melhorias. Em vista disso, medir a eficiência de um determinado setor, torna-se um assunto de grande relevância para o mercado (HWANG ; CHANG, 2002).

A análise da eficiência no setor da hospitalidade é restrita a um pequeno número de artigos (BARROS ; MASCARENHAS, 2005). Entre os quais se destacam Barros (2005), que propôs mensurar a eficiência dos hotéis individuais pertencentes à cadeia de propriedade do Estado Português, Pousadas de Portugal, gerenciados pela empresa, ENATUR; Hwang e Chang (2002) buscaram medir a o desempenho de 45 hotéis em 1998 e à mudança da eficiência de 45 Hotéis 1994-1998; Chen (2011) avalia a eficiência de uma rede hoteleira taiwanesa com sete unidades e destaca a lentidão na operação dos hotéis menos eficientes; Fernández e Becerra (2013) investiga eficiência operacional dirigida por 166 hotéis espanhóis, no qual são divididos em grupos de média e alta escala de cadeia, no período de 2000 até 2009; Assaf e Agbola (2014) buscaram medir e comparar o desempenho da indústria de alojamento em todo Estado e território australiano. Yen e Othman (2011) examinaram a eficiência do hotel na Malásia; Luckeroth, Fortes, *et al.*(2013) apresentaram o desempenho relativo de 14 hotéis da Região Metropolitana de Belo Horizonte utilizando seis diferentes parâmetros de avaliação.

Gestores, gerentes, economistas e pesquisadores têm tentado medir com precisão a eficiência da indústria hoteleira por muitos anos. Convencionalmente, a pesquisa utiliza as taxas de ocupação média e média de quartos/ taxas de indicadores e desempenho (HWANG ; CHANG, 2002). No quadro 3(2) se apresentam os trabalhos que utilizaram os modelos de análise por envoltória de dados no setor de hospitalidade e outros setores relacionados.

Quadro 3(2): Revisão de Literatura Modelos de Fronteiras na Hotelaria e Correlatos

Autor	Método	Amostra	Inputs	Outputs
(BARROS, 2005)	DEA	43 pousadas e hotéis	Trabalhadores em tempo integral, custo da mão de obra, N ^a de quartos/área construída do hotel, o valor contábil dos bens, custos operacionais, custos externos.	Número de vendas, de hóspedes, de noites no hotel
(HWANG ; CHANG, 2002)	DEA	45 hotéis	Número de empregados em tempo integral, de quartos, área total dos departamentos das refeições/ despesas operacionais.	Receita do quarto, receita dos alimentos e bebidas.
(KOKSAL ; AKSU, 2006)	DEA	24 agências de viagens	Número de funcionários, despesas anuais, potencial dos serviços.	Número de clientes atendidos
(BARROS ; MASCARENHAS, 2005)	DEA	43 pousadas	Trabalho, medido pelo número de funcionários em tempo integral, o capital, medido pelo valor contábil dos ativos e Quartos.	Vendas, número de hóspedes e noites desprendidas.
(ASSAF ; AGBOLA, 2014)	DEA	Hotel (801)/ Casa de hospedaria motel (2.443/apartamento (830)	Número de funcionários, hotéis, de leitos, de quartos.	Número de quarto por noites ocupadas, tempo médio de permanência, receitas operacionais.
(ASSAF; DEERY ; JAGO, 2011)	DEA	105 restaurantes	Número de funcionários em tempo integral, as despesas de alimentação, despesas de bebidas, quantidade de assentos.	Total de vendas de alimentos e o total vendas de bebidas
(FERNÁNDEZ	DEA	166 hotéis	Capital físico e emprego	Vendas

; BECERRA, 2013)		espanhóis		
	DEA	14 hotéis	Consumo de energia, de água, número de leitos e de funcionários.	Valor de diária com taxas inclusas, taxa de ocupação dos hotéis
(SAMPAIO ; MELO, 2008)	DEA	23 cias aéreas	Combustível, pessoal e custo operacional	passageiros transportados/Receitas e percentual de utilização dos assentos

Fonte: Adaptado (BARROS, 2005)

Os oito estudos apresentados de forma resumida mostram que o setor de hospitalidade e setores relacionados são de extrema significância para estudos que envolvem a DEA, porém muitos desses artigos apresentam dados coletados através de *desk research*, há semelhanças nas temáticas, possuem muitas afinidades em seus *inputs* e *outputs* e não priorizam hotéis de pequeno porte. Entretanto, o presente estudo intenciona mudar a ótica e ampliar a visão do aspecto da sustentabilidade para a Hotelaria com a utilização do método DEA convergindo com o ELECTRE TRI.

2.6.1 Análise por Envoltória de Dados

DEA é uma técnica flexível que pode incorporar múltiplas variáveis de *inputs* e de *outputs* para produzir um único índice de eficiência. Na análise DEA, as empresas ideais ficam sobre uma multidimensional fronteira "melhor prática", assim chamado porque representa as unidades mais eficientes na amostra. O método também envolve todas as empresas menos eficientes. No qual o *score* de eficiência de cada empresa varia entre zero (eficiência mínima) e um (a máxima eficiência) (ASSAF et al. 2012).

O método teve como propulsor o trabalho de Farrell (1957), em seguida difundido pelos autores Charnes, Cooper e Rhodes (1978). O primeiro introduziu a análise envoltória de dados para descrever o que é uma abordagem de programação matemática para a construção de produção de fronteiras e da medição da eficiência de fronteiras desenvolvidos. Os últimos autores propuseram um modelo (CCR, em homenagem a eles) que tinha uma orientação *input* e assumiram constantes de retornos à escala (CRS) (BARROS, 2005). Já os autores Banker,

Charnes e Cooper (1984) apresentam a classificação estabelecendo variáveis dentro do modelo chamado (BCC, em homenagem a eles).

O aspecto não-paramétrico não se alicerça em uma função especificada *a priori*. A forma da fronteira do conjunto produtivo é determinada considerando que o conjunto de produção deve satisfazer determinadas propriedades. O método DEA está inserido na abordagem não-paramétrica, no qual emprega o método de programação matemática para estimar modelos de fronteiras de produção e obter os escores de eficiência (FARRELL, 1957; BANKER et al., 1984; BARROS, 2005; SAMPAIO; MELO, 2008). De acordo com a representação da figura 7(2) abaixo:

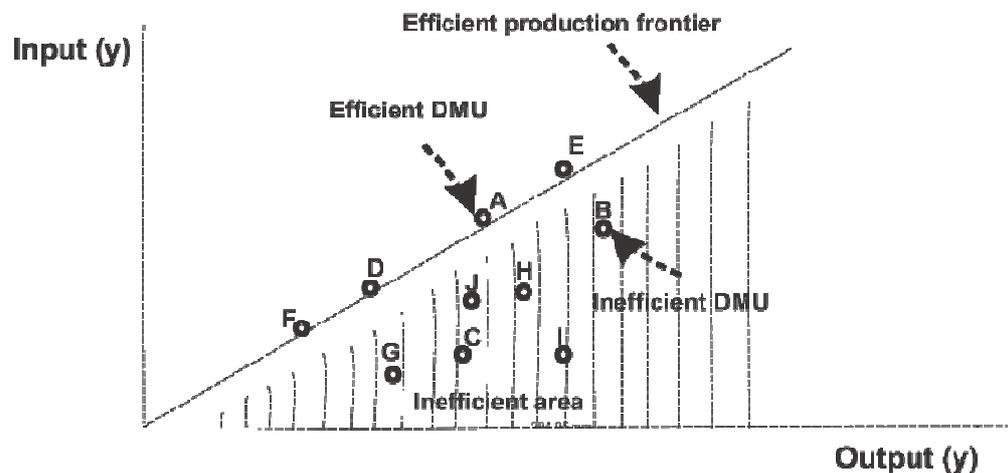


Figura 7(2) Eficiência da Função de Produção

Fonte: Adaptado de (FARRELLI, 1957; COELL, 1996; BARROS, 2005)

Baseada na representação da eficiência da técnica e distributiva orientada a entrada para uma unidade com duas saídas, estimou-se o gráfico representado na figura 7(2), onde se estipulou a fronteira de produção eficiente. Para representação de um hotel de forma simplista tem-se que os hotéis (A, D, E e F) estão inseridos na curva de produção que define um hotel eficiente. Já os hotéis (B, C G, H, I e J) alocados abaixo da fronteira são categorizados como hotéis ineficientes. Sendo assim, os hotéis inseridos na curva de produção geram *outputs*, usando todas as entradas necessárias para seu funcionamento. Se um dado hotel utiliza quantidades de entradas de forma ineficiente para produzir uma unidade de produto ou serviço, que é a quantidade pela qual todas as saídas podiam ser proporcionalmente aumentadas sem a necessidade de entradas adicionais (BARROS; MASCARENHAS, 2005).

A eficiência, g_0 da tomada de decisão da unidade (DMU), j_0 , pode ser obtida resolvendo o valor máximo de uma proporção de saídas ponderadas nas entradas ponderadas sujeitas, na qual as proporções semelhantes para cada DMU seja inferior ou igual à unidade de acordo com a proposta dos autores proposta abaixo (CHARNES et al., 1978):

$$\max h_0 = \frac{\sum_{r=1}^S u_r y_{r0}}{\sum_{i=1}^M v_i x_{i0}}$$

Subject to : [1]

$$\frac{\sum_{r=1}^S u_r y_{rj}}{\sum_{i=1}^M v_i x_{ij}} \leq 1; \quad j = 1, \dots, n; \quad v_r, v_i \geq 0; \quad r = 1, \dots, s; \quad i = 1, \dots, m.$$

O modelo apresentado acima pode ser resumido da seguinte maneira: O Y_{rj} , X_{ij} são as saídas e as entradas são j th DMU e as U_r , $V_i \geq 0$ são os pesos variáveis a serem determinados pela solução de este problema, por exemplo, com os dados sobre todo o DMU que estão a ser usados como um conjunto de referência. A eficiência do membro deste conjunto de referência de $j = 1, n, \dots$, DMUs será avaliado em relação aos outros (CHARNES et al., 1978):

Ainda os autores sugerem as reduções de formas na programação linear e propõem a utilização da teoria para fazer a formulação computacionalmente tratáveis para grande número de $j(n)$ de observações, bem como o menor número de entradas $i(m)$ e saídas de $r(s)$ que são prováveis que seja de interesse, pelo menos nas aplicações econômicas como mostra a equação abaixo:

$$\min f_0 = \frac{\sum_{i=1}^M v_i x_{i0}}{\sum_{r=1}^S u_r y_{r0}}$$

Subject to : [2]

$$\frac{\sum_{i=1}^M v_i x_{ij}}{\sum_{r=1}^S u_r y_{rj}} \geq 1; \quad j = 1, \dots, n; \quad v_i, u_r \geq 0. \quad .$$

Após o modelo apresentado os autores substituem os convexo não-lineares das formulações com um problema de programação linear ordinária. Portanto, consideram o modelo:

$$\begin{aligned} \max z_0 \\ - \sum_{j=1}^n y_{rj} \lambda_j + y_{r0} z_0 \leq 0; \quad r = 1, \dots, s, \\ \sum_{j=1}^n x_{ij} \lambda_j \leq x_{i0}; \quad i = 1, \dots, m, \quad \lambda \geq 0; \quad j = 1, \dots, n. \end{aligned} \quad [3]$$

Seguidamente, os autores apresentam a estrutura da equação 4 pode-se reconhecer que é equivalente a uma fração linear ordinária com problema de programação.

$$\begin{aligned} \min g_0 = \sum_{i=1}^m w_i x_{i0} \\ \text{Subject to :} \\ - \sum_{r=1}^s \mu_r y_{rj} + \sum_{i=1}^m w_i x_{ij} \geq 0, \\ \sum_{r=1}^s \mu_r Y_{r0} = 1, \quad \mu_i \geq 0 \end{aligned} \quad [4]$$

Em suma, para resolver o problema de programação linear, o utilizador deve especificar três características do modelo: A orientação do sistema *input-output*, o retorno-à-escala, e os pesos do sistema de avaliação. Em relação ao primeiro, a escolha de entrada ou saída orientada é baseada nas condições de mercado a tomada de decisão da unidade. Como uma regra geral, em mercados competitivos, as DMU são *output* orientado, desde presume-se que as entradas estão sob o controle do processo de unidade de decisão, que tem como objetivo maximizar a sua produção, em função da procura do mercado, fora do controle do DMU (BARROS, 2005).

A seguir será apresentada a base conceitual sobre apoio multicritério a decisão (MCDA).

2.7 Apoio Multicritério a Decisão

A utilização do método de apoio à decisão aguçou o interesse de inúmeros estudiosos na década de 70. Nesta mesma época a eficiência dos modelos ortodoxos de pesquisa operacional em análises de problemas gerenciais complexos começou a ser controvertido (COSTA at al.,2006).

Contudo, a década anterior possuía uma ideia errônea de que todos ou quase todos os problemas de decisão tinham a possibilidade de serem solucionados a partir das técnicas de pesquisa operacional (ACKOFF, 1979). Em meio a várias abordagens aferramentos que apareceram para responder esses questionamentos, entre elas se evidencia o Método Multicritério de Apoio à Decisão (MCDA), no qual é informado como um novo espírito, o reconhecimento dos limites de objetividade (ROY ; VANDERPOOTEN, 1996).

Em face de tal reconhecimento, esta metodologia enfatiza uma diferença básica de atitude, enquanto as abordagens tradicionais tentavam dar uma solução para o problema, o MCDA salienta a ideia de construção do problema (ROY, 1993). Ou seja, que incide sobre a modelagem do contexto de decisão a partir da consideração das crenças e valores dos atores envolvidos no processo de tomada de decisão, de forma a permitir a construção de um modelo sobre o qual se acredita ser a decisão mais adequada para o contexto (ROY, 1993).

Os métodos de MCDA têm sido aplicados em diversos tipos de problemas, como nas bem estar social rural - MACBETH (GOMES at al., 2008); gestão de resíduos- Análise Multicritério THOR (CARDOSO et al., 2009); planejamento de marketing- AHP (MACHADO at al., 2003), Sustentabilidade Agrícola- MACBETH e VIP (GOMES, CHAVES, et al., 2010); desenvolvimento sustentável- MCDA-C (ZAMCOPÉ et al., 2012); planejamento de manutenção preventiva- PROMETHEE II (CAVALCANTE ; ALMEIDA, 2005) e aviação ELECTRE I (MELLO et al., 2005).

Muitos desses estudos utilizaram as bases clássicas de apoio à decisão multicritério para soluções de problemas, para exemplificar se tem em primeiro lugar, estabelecimento de forma clara o objetivo da análise. Também, classicamente podem ser definidas três problemáticas multicritério: ordenação ($P\gamma$), escolha ($P\alpha$) e alocação em classes ($P\beta$) (GOMES at al., 2004).

Além disso, para se realizar análise de decisão com múltiplos critérios há um processo interativo que se apresenta em nove etapas: 1) Identificação dos decisores e seus objetivos; 2) Definição das alternativas; 3) Definição dos critérios relevantes para o problema de decisão; 4) Avaliação das alternativas em relação aos critérios; 5) Determinação da importância relativa dos critérios; 6) Avaliação global de cada alternativa; 7) Análise de sensibilidade; 8) Recomendação de cursos de ação; 9) Implementação (GOMES et al., 2004).

Historicamente e de acordo com a perspectiva clássica, destacam-se duas escolas de pensamento: a primeira americana, que se baseia em técnicas de agregação multicritério, com o critério único de síntese; e a segunda a Escola Francesa, que defende a agregação sem critério único de síntese, baseando-se no conceito de relação de superação (ou

subclassificação). Existem ainda os métodos interativos, alternativos e híbridos, que utilizam os conceitos de ambas as Escolas (GOMES et al., 2010).

Os métodos inaugurais da escola francesa foram os de sobreclassificação da família ELECTRE, proposto inicialmente por Roy, em 1968, e, em seguida, o da família *Preference ranking organization method for enrichment evaluation* (PROMETHEE), apresentado por Brans, em 1984 (ROY, 1993). O presente estudo utiliza o método de sobreclassificação ELECTRE TRI na busca de induzir a melhor solução à problemática proposta na pesquisa.

2.7.1 ELECTRE TRI

Neste estudo, optou-se pelo modelo não compensatório, no qual não produz a “Melhor” solução, mas um conjunto de soluções preferenciais ou um *ranking* geral de todos os resultados. Os métodos da família ELECTRE têm origem no trabalho pioneiro de Roy (1968). Já no momento atual, a família ELECTRE é composta pelos seguintes métodos: ELECTRE (ROY, 1968), ELECTRE II (ROY ; BERTIER, 1971), ELECTRE III (ROY, 1978), ELECTRE IV (ROY ; HUNGONNARD, 1981), ELECTRE IS (ROY ; M. , 1985) e ELECTRE TRI (MOUSSEAU et al., 1999) e ELECTRE TRI (YU, 1992) e o ELECTRE TRI-NG (SORAL ; COSTA, 2012).

O ELECTRE TRI tem o propósito de solucionar problemas de classificação ordenada. Nesta modalidade de problema busca-se classificar alternativas presentes no conjunto de alternativas viáveis em classes que mantêm uma relação de preferência entre si. Este método usa o conceito de pseudo-critério para estabelecer as relações de subordinação.

Neste contexto, observa-se que o método ELECTRE TRI tem sua aplicação para diversos objetos de pesquisas tais como: Classificação de riscos industriais (COSTA et al., 2007); em distribuidoras de derivados de petróleo (SOBRAL et al., 2010); Classificação de estoques na construção civil (SZAJUBOK et al., 2006); Área educacional (MIRANDA ;ALMEIDA, 2003) Gestão Organizacional; (COSTA et al., 2012); Administração pública e sustentabilidade de energia (DALL'O et al., 2013); TI (OLIVEIRA et al., 2013); Satisfação de consumidores (COSTA et al., 2007).

O Método ELECTRE TRI caracteriza-se por ter sido desenvolvido para tratar de problemas de classificação ordenada. Dado um conjunto de $A = \{x_1, x_2, \dots, x_m\}$ alternativas, o ELECTRE TRI associa-as a um conjunto de k de classes ordenadas C_1, C_2, \dots, C_k . Um conjunto formado por $h+1$ classes, delimitadas por h limites de classes, considerando um

conjunto de critérios $F = \{g_1, g_2, \dots, g_n\}$. Uma classe genérica C_h é delimitada por um limite inferior b_h e um limite superior b_{h-1} (COSTA et al., 2007).

A operacionalização do ELECTRE TRI se dá pelo cálculo dos índices de concordância parcial $c_j(a, b)$, concordância total $C(a, b)$ e discordância parcial $d_j(a, b)$, conforme descrito nas equações a seguir.

$$c_j(a, b) = \begin{cases} 0 & \text{if } g_j(b_h) - g_j(a) \geq p_j(b_h) \\ 1 & \text{if } g_j(b_h) - g_j(a) \leq q_j(b_h) \\ \frac{p_j(b_h) + g_j(a) - g_j(b_h)}{p_j(b_h) - q_j(b_h)} & \text{n.c} \end{cases} \quad [1]$$

$$c(a, b) = \frac{\sum_{j \in F} k_j c_j(a, b_h)}{\sum_{j \in F} k_j} \quad [2]$$

$$d_j(a, b) = \begin{cases} 0 & \text{if } g_j(b_h) - g_j(a) \leq p_j(b_h) \\ 1 & \text{if } g_j(b_h) - g_j(a) > v_j(b_h) \\ \frac{p_j(b_h) + g_j(a) - p_j(b_h)}{v_j(b_h) - p_j(b_h)} & \text{n.c} \end{cases} \quad [3]$$

Adicionalmente existe o índice de credibilidade $\sigma(a, b_h)$ que permite avaliar a superação do limite da categoria b_h em relação a uma dada alternativa a . Segundo Szajubok, Mota e Almeida (2006) o $\sigma(a, b_h)$ é encontrado em função da concordância e discordância entre os pares de alternativas, sendo calculado conforme a equação a seguir.

$$\sigma(a, b_h) = C(a, b_h) \prod_{j \in F} \frac{1 - d_j(a, b_h)}{1 - C(a, b_h)}, \text{ onde } F = \{j \in F : d_j(a, b_h) > C(a, b_h)\} \quad [4]$$

O ELECTRE TRI integra funções que dão suporte ao decisor no processo de preferência e reduzem o esforço cognitivo requerido na fase de modelagem (COSTA et al., 2007). Este método classifica as alternativas através da construção e exploração de uma relação de sobreclassificação.

Mosseu, Slowinski, e Zielniewicz (1999) descrevem uma sequência para a construção da relação de sobreclassificação :

- a) Computar o índice parcial de concordância $c_j(a, b_h)$ e $c_j(b_h, a)$.
- b) Computar o índice total de concordância $C(a, b_h)$.

c) Computar o índice parcial de discordância $d_j(a, b_h)$ e $d_j(b_h, a)$.

d) Computar a relação de sobreclassificação *fuzzy*, sobre o índice de credibilidade $\sigma(a, b_h)$.

De acordo com Costa, Santafé e Haddad (2007) a regra do procedimento de exploração é realizada para analisar o modo em que uma alternativa é comparada com os limites de padrões determinados para a classe na qual a deve ser enquadrada. Dois procedimentos de classificação são avaliados: o otimista, de forma descendente e o pessimista, de forma ascendente.

No procedimento descendente a alternativa a é comparada sucessivamente com os diversos perfis b_i , encontrando um b_h que seja o primeiro limite, tal que aS_{b_h} . Em seguida a alternativa a é alocada na classe limitada inferiormente por b_h (Classe $C_h + 1$).

O procedimento ascendente também efetua uma comparação entre a e os diversos perfis b_i , onde se encontra o primeiro b_h para o qual $b_h > a$, classificando esta alternativa na classe limitada superiormente por este limite (classe C_h).

Os dois procedimentos diferentes podem ocorrer de forma que a classificação de algumas alternativas em diferentes classes, já que, o procedimento otimista tende a classificar as alternativas em classes mais altas; o procedimento pessimista tende a classificar as alternativas nas categorias mais baixas (COSTA et al., 2007).

A comparação entre os dois tipos de resultados serve como medida de robustez do método. Desta forma, quando os dois procedimentos (otimista e pessimista) produzem a mesma alocação, é possível afirmar que a classificação ocorreu de forma mais consistente (SOBRAL, 2013).

2.8 Conceito de Percepção e as Características dos “Novos Turistas”

Percepção é a aptidão humana de reconhecer ou tomar consciência de algo, imediatamente, pelos sentidos. Algumas pessoas têm uma percepção mais desenvolvida, outras têm mais bloqueios em identificar informações que o ambiente oferece. A capacidade de percepção varia de forma individual e depende de fatores como: experiência anterior, motivação, necessidade, interesse, valores, expectativas e até personalidade (POPP et al., 2007).

No entanto, por o ato de perceber está também atrelada a experiência e vivência como fator individual que induz o desenvolver da percepção, tem-se na atividade turística como

muito dessa sensibilização para melhor usufruir dos atrativos e meios de hospedagem. Neste contexto, no século XXI tem se falado muito no termo “turista verde”, esse termo está diretamente ligado ao meio ambiente e a forma de consumir os produtos turísticos, mas são poucas as evidências efetivas dessa preocupação com as questões ambientais por parte do turista (MARINHO ; MARTINS, 2010).

Turistas estes que em muitos casos são hóspedes, ou seja, cliente que usufruem da infraestrutura do hotel, que pode ser o viajante em férias, a trabalho, a negócio e outros. Após se hospedar o cliente é hóspede e deve ser tratado como tal (CANDIDO ; VIEIRA, 2003). Ou seja, os desejos e necessidades de cada hóspede devem ser adaptados à realidade e estrutura hoteleira (VIEIRA, 2004).

Ainda para a autora a necessidade e desejo dos hóspedes passam por três fases: da expectativa, vivência e divulgação. A primeira esta atrelada a divulgação e a propaganda do estabelecimento incitam a curiosidade do hóspede, a segunda essa fase é de extrema importância, pois o hóspede ter escolhido o hotel não significa garantias de seu retorno e por último os serviços oferecidos por um hotel poderão culminar na divulgação pelo hóspede que poderá ser a melhor propaganda ou o início de uma grande perda de fatia do mercado, caso sua estada tenha sido insatisfatória (VIEIRA, 2004).

No marketing orientado para empresa, o desafio tem sido o de compreender como o ambiente tem impactado comportamento do consumidor de uma maneira que permitirá que o segmento responda ao mercado, no que se refere principalmente às preocupações ambientais. No entanto, até agora a caça para o consumidor verde tem-se revelado difícil (PEATTIE, 2001).

Á vista disso, não existe um consumidor totalmente verde. Para aqueles que são menos verdes não é clara evidência de compensações e para o comportamento a ser restringido por questões práticas, tais como preço, disponibilidade e marca, mesmo quando não há informação sobre os impactos ambientais (BERGIN-SEERS ; MAIR, 2009).

Ainda contribuindo para a discussão do tema da pesquisa, os estudos de (ALMEIDA ; FREITAS, 2009) retratou-se que 90% dos hóspedes estão atentos a notícias de cunho ambiental e 99% consideram importante à preocupação das empresas com a preservação ambiental. Também, revela que 66% dos hóspedes se dispõem a pagar um pouco mais por um serviço de hospedagem que respeite o meio ambiente.

Logo, os motivos que podem levar os turistas a comportarem-se de uma forma ambientalmente responsável atrelam-se a fatores como: o nível de rendimento disponível; propriedade de carro privado; interesse particular por atividades ao ar livre e proteção dos

animais; preferência por determinados produtos e destinos turísticos, entre outros (LIMA ; PARTIDÁRIO, 2002).

Tendo apresentado o referencial teórico da pesquisa, a seguir são apresentados os procedimentos metodológicos do estudo.

3 Procedimentos Metodológicos

Neste capítulo serão abordadas as questões metodológicas pertinentes a este estudo, como procedimentos adotados, especificando os meios pelos quais se pretende alcançar os dados empíricos.

3.1 Natureza da pesquisa

Um trabalho investigativo possui uma intencionalidade, que é a busca de conhecimento para compreender a realidade e o que determina o caráter científico do conhecimento é o método utilizado para sua construção (DENCKER, 1998). De acordo com as características da pesquisa, poderão ser escolhidas diferentes modalidades de pesquisa, sendo possível aliar o quantitativo ao qualitativo (GERHARDT ; SILVEIRA, 2009), estratégia adotada nesta dissertação.

De acordo com Flick (2009) a pesquisa qualitativa trata das construções da realidade, suas próprias construções e, especialmente, das construções presentes no campo ou nas pessoas que se estuda. Já a abordagem quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre as variáveis, etc. A utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa permite recolher mais informações do que se conseguiria isoladamente (FONSECA, 2002)

Quanto aos seus objetivos, esta pesquisa pode ser classificada como exploratório-descritiva. Segundo Gil (2010) a pesquisa de caráter exploratório, objetiva gerar maior familiaridade com o problema. Seu planejamento é de caráter flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado. Geralmente a pesquisa envolve levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado, análise de exemplos que estimulam a compreensão.

Já a pesquisa descritiva possui como objetivo a descrição das características de determinada população. São elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis. Quanto aos procedimentos, além da pesquisa bibliográfica e documental, foi realizada uma pesquisa de campo, por meio da coleta de dados junto a gestores e turistas dos Hotéis- Fazenda, através do recurso de *Survey*, pois se pretendeu captar

dados e informações utilizando questionário e entrevista como instrumentos de pesquisa (FONSECA, 2002).

Nas próximas sessões apresentam-se detalhadamente cada uma das etapas que foram seguidas ao longo da pesquisa.

3.2 Desenho metodológico da pesquisa

Nesta seção serão apresentadas as opções metodológicas deste estudo, as quais estão em conformidade com o problema de pesquisa e objetivos apresentados. Na figura 8(3) mostra-se o desenho metodológico da pesquisa para melhor compreensão das etapas executadas durante a investigação.

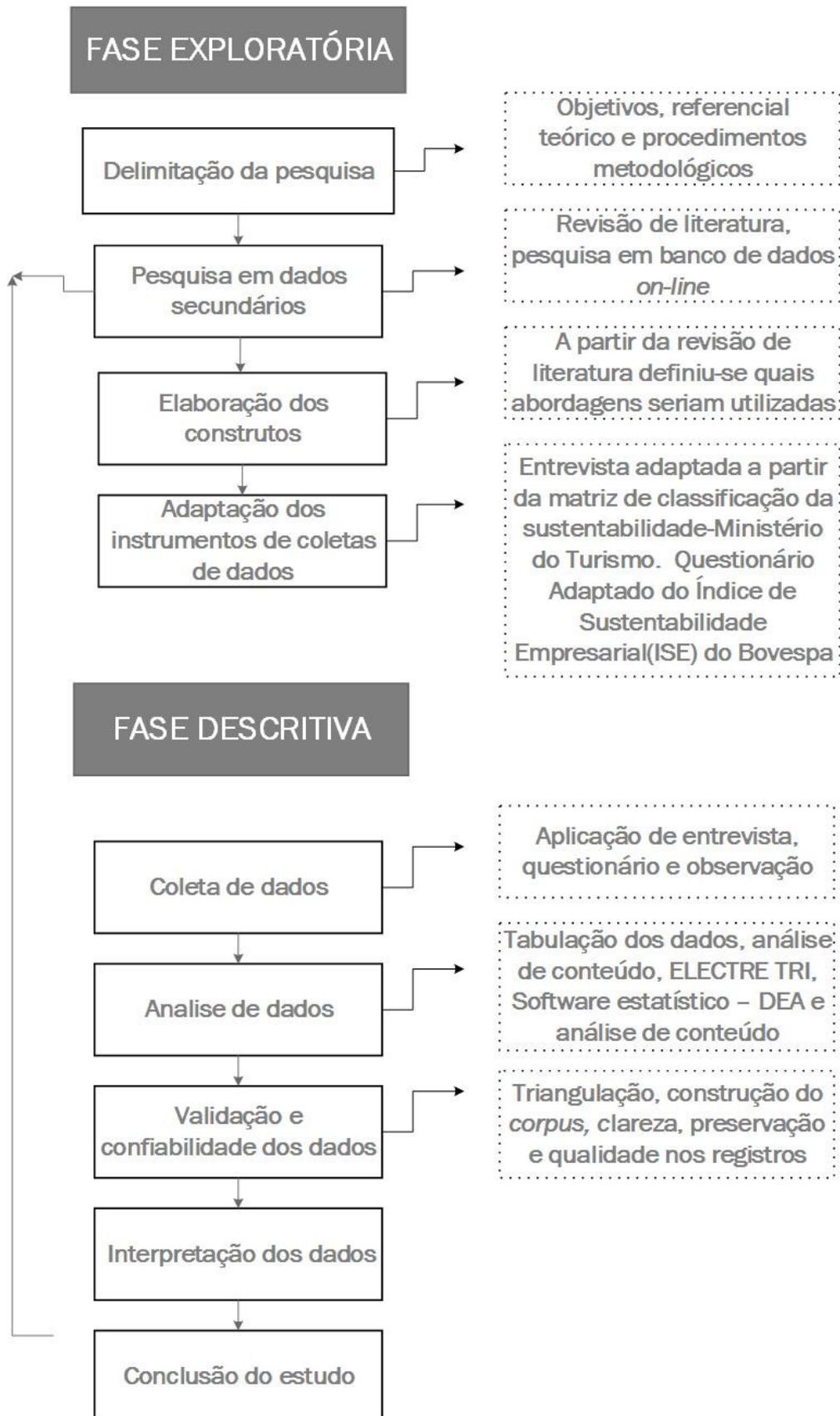


Figura 8(3): Desenho Metodológico da Pesquisa
 Fonte: adaptado de Churchill (1979, p.66)

3.3 Fase Exploratória

Esta etapa teve uma importância fundamental para o desenvolvimento da pesquisa, sendo dividida em três fases: pesquisa em dados secundários, entrevista com gestores e hóspedes, aplicação de questionários com os gestores, hóspedes e observação.

3.3.1 Pesquisa em dados secundários

Inicialmente realizou-se a revisão de literatura e buscas bibliográficas em trabalhos publicados sobre os temas sustentabilidade e responsabilidade socioambiental. Os materiais e lugares pesquisados foram livros em bibliotecas, banco de dissertações, teses, artigos, revistas científicas, outras bases de dados online como Capes, Scielo, *Journals* internacionais, entre outros. Esta etapa foi responsável por uma apreensão maior de conhecimento a respeito da temática, além de identificar as diversas formas de se abordar um tema em estudo por autores especializados na área.

Isto posto, o *desk research* introdutório favoreceu uma objetiva demarcação do construto em questão, como também forneceu *insights* metodológicos e, seguidamente, serviu como fonte de analogia para os achados obtidos nesse estudo.

3.3.2 Informantes da pesquisa

Para direcionamento da pesquisa, se definiu como unidade de análise os Hotéis-Fazenda, localizados na região agreste de Pernambuco. Os hotéis foram elencados em concordância com a problemática da pesquisa **De que forma estão sendo executadas as estratégias de responsabilidade socioambientais utilizadas pelos Hotéis-Fazenda do Agreste de Pernambuco?** A seleção da amostra envolveu os três primeiros tópicos abaixo como critérios de inclusão e o quarto tópico como critério de exclusão:

1. Os Hotéis fazenda a serem pesquisados deveriam fazer parte da Associação Pernambucana de Turismo Rural e Ecológico (APETURR);
2. Possuírem em seus sites algum apelo sobre sustentabilidade;
3. Localização em destino turístico consolidado, neste caso a região agreste, e que possuísse a quantidade mínima de 20 unidades habitacionais - UHs;
4. Idade mínima dos hóspedes respondentes de 18 anos.

A escolha dos Hotéis - Fazenda associados a APETURR, nos municípios de Gravatá, Bezerros, Sairé, Bonito e Garanhuns para a realização desta pesquisa se deu por alguns fatores. Entre eles, a posição estratégica que os hotéis em estudo se encontram, pois todos estão situados no agreste do Estado de acordo com a figura 9(4) e foram os Hotéis - Fazenda que se mostraram abertos para serem analisados. Além da importância estratégica que cada Hotel - Fazenda ocupa em cada destino onde estão inseridos.

Como forma de acesso aos hotéis pesquisados, se fez necessário um contato prévio com a atual presidente da Associação Pernambucana de Turismo Rural, Ecológico e Interiorano de Pernambuco (APETURR), Melânia Vieira, solicitando uma autorização formal dos Hotéis – Fazenda que se enquadrassem nos critérios acima. Seis Hotéis – Fazenda que se enquadravam nos critérios estabelecidos se mostraram abertos a pesquisa. Após a autorização via e-mail de todos os gestores a pesquisadora prosseguiu com a pesquisa.

Entretanto, para fins de exemplificação numérica com dados reais, demarcaram-se seis Hotéis – Fazenda para aplicar os questionários, realizar as entrevistas com gestores e hóspedes. A amostra total responderam as questões que buscavam classificar os hotéis quanto à sustentabilidade e saber a percepção dos hóspedes quanto às práticas de responsabilidade socioambiental. Porém, apenas quatro gestores aceitaram responder as questões que visava mensurar a eficiência em relação à sustentabilidade. Todos os hotéis foram caracterizados na pesquisa. As variáveis escolhidas foram baseadas em dois critérios: a pesquisa bibliográfica através de artigos de referência na temática e os dados disponíveis na coleta de dados.

3.3.3 O instrumento de coleta de dados da fase exploratória

De acordo com Marconi e Lakatos (2010), esta etapa da pesquisa é onde se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos. Trata-se de uma fase onde se exige um cuidadoso registro dos dados por parte do pesquisador.

O material utilizado para a coleta de dados nesta fase consistiu de entrevistas estruturadas, tornando-se possível uma maior flexibilidade nas respostas do entrevistado, assim como permitiu a introdução de novos questionamentos ao longo da entrevista. Também aplicou-se questionários estruturados com os gestores.

A estruturação da entrevista (APENDICE A) com os gestores foi adaptada da matriz de classificação de meio de hospedagem, sessão sustentabilidade, ofertado pelo Ministério do Turismo brasileiro (2011), no qual engloba três dimensões da sustentabilidade: ambientais com questões que envolvem as medidas de redução de consumo de água, energia, resíduos

sólidos; sociais com questões sobre a valorização da cultura local, treinamento de funcionários, empregabilidade; econômica com questões que envolvem os fornecedores, produção associado ao turismo.

Ainda, o questionário estruturado (APENDICE B) aplicado com os gestores dos hotéis selecionados foi adaptado do Índice de Sustentabilidade Empresarial do Bovespa (2012), indicado para a hotelaria, no qual engloba os aspectos sociais, ambientais e econômicos de forma mais aprofundada a partir dos critérios: político, gestão, desempenho e cumprimento legal.

O questionário aplicado com 60 hóspedes (APENDICE C) foi baseado nos conceitos ofertados no referencial teórico sobre turistas verdes, a fim de saber qual a percepção dos hóspedes sobre as práticas de responsabilidade socioambiental dos hotéis pesquisados. As questões englobaram perguntas sobre as práticas de responsabilidade socioambiental percebida e nocões sobre a sustentabilidade e consumo de serviços sustentáveis.

Anteriormente ao início das entrevistas e aplicação de questionário, informou-se sobre os objetivos da pesquisa, solicitada autorização dos gestores para gravação, assim como foi garantido que o conteúdo da mesma seria utilizado apenas para fins acadêmicos e garantido o sigilo em relação aos nomes dos hotéis e entrevistados. Posteriormente, foi comentado o caráter das perguntas, sendo avaliado o entendimento e aceitação pelo indivíduo para a participação na investigação.

Primeiramente, buscou-se coletar nos questionários o perfil dos gestores como nome completo, formação, tempo de existência do equipamento, quantidades de UHs, o que oferece de lazer. Em relação aos hóspedes foram coletadas informações referente a aspectos do entrevistado, tais como idade e escolaridade.

Por fim, todas as informações serviram de base para o estudo. A pesquisa com os gestores durou em torno de 3h cada, onde se utilizou gravador de voz e câmara digital para gravar as entrevistas. Essas gravações tiveram o objetivo de armazenar as informações e contribuiu para a possibilidade de consulta sempre que necessário.

3.3.4 Descrição da execução da coleta de dados com os gestores e hóspedes

Os procedimentos adotados para a coleta de dados ocorreram da seguinte maneira: primeiramente, se solicitou a autorização de cada gestor para a realização da pesquisa, através de e-mail via Associação de Turismo Rural e Ecológico (APETURR). Também, *in loco* existiu uma autorização dos gestores pesquisados para se fazer a abordagem a seus hóspedes.

Se fez necessário a ida da pesquisadora até os locais, onde foram visitados seis Hotéis-Fazenda (HF₁, HF₂, HF₃, HF₄, HF₅, HF₆), em 5 municípios da região Agreste de Pernambuco (Gravatá, Bezerros, Sairé, Bonito e Garanhuns) um total de 322 km percorridos. Os questionários e entrevistas foram aplicados um a um com gestores e hóspedes na intenção de evitar mal entendimento por parte dos respondentes.

Esta etapa foi realizada de forma cautelosa. Primeiramente, os questionários aplicados com os grupos de hóspedes dos Hotéis-Fazenda (HF₁, HF₂, HF₃, HF₄, HF₅, HF₆), foram divididos em duas sessões (a e b), onde (a) estava caracterizada por perguntas fechadas para identificar o perfil dos respondentes no qual foram tabuladas em planilha do Microsoft Office Excel 2007 e (b) por questões abertas e fechadas que buscaram identificar a percepção dos hóspedes em relação às ações de responsabilidade socioambiental dos hotéis. As informações obtidas foram agrupadas e categorizadas de acordo a similaridade semântica das respostas. Também, se analisaram todas as respostas fornecidas e se estabeleceu categorias das respostas, onde se dividiram em (P₁, P₂, P₃, P₄ e P₅), nos quais se referem à amplitude de percepção dos hóspedes, onde P₁ significou (Percepção Inexistente); P₂ (Percepção Ingênua); P₃ (Percepção Incipiente); P₄ (Percepção Plausível) e P₅ (Percepção Plenamente adequada). Assim, procedeu-se com a tabulação simples dos dados, nos quais os entrevistados podem apenas dar uma resposta (DENCKER, 1998).

Para constatar possíveis incoerências nas respostas apresentadas pelos pesquisados, foi realizada uma análise inicial dos questionários. Para isso, buscou-se verificar a ocorrência de questões sem respostas, questões com respostas dúbias ou respostas que se contradiziam, o que representa a não validade do questionário, ocasionando conseqüentemente a exclusão do mesmo. Os seis questionários aplicados com os gestores e os 60 questionários aplicados com os hóspedes fossem validados através dos critérios de qualidade estabelecidos para a análise como serão apresentados nos capítulos posteriores.

3.3.5 Observação

Enquanto técnica de pesquisa, o método de observação segundo Danker (2007) é o momento em que o pesquisador procura registrar os fenômenos e na medida em que ocorrem, assumindo um papel diante do grupo observado. Já na visão dos autores Marconi e Lakatos (2010), o método é utilizado para alcançar dados e utilizar os sentidos para a aquisição dos resultados. Na verdade cabe ao observador, ver e ouvir, além de examinar os fatos e fenômenos.

Nesta pesquisa adotou-se o método de observação direta não-estruturada no momento da investigação. Este procedimento é uma técnica de coleta de dados que utiliza os sentidos para conseguir informações, consistindo em examinar fatos ou fenômenos que se desejam estudar através de um contato mais direto do pesquisador com a realidade (MARCONI; LAKATOS, 2009). Buscou-se observar durante as entrevistas o conhecimento e precisão nas respostas dos gestores quanto as suas práticas de responsabilidade socioambientais, também foram registrados através de imagens e bloco de notas a estrutura e práticas sustentáveis dos hotéis pesquisados. Nesta etapa foram analisados os dados das observações a partir das imagens capturadas *in loco* e anotações realizadas pela pesquisadora.

3.4 Fase Descritiva

Este tópico discorre sobre a metodologia empregada nesta fase, incluindo a os procedimentos para a coleta de dados e procedimentos para a análise dos dados.

3.4.1 A condução da entrevista

Segundo Marconi e Lakatos (2010) a entrevista é um método utilizado na coleta de dados, onde ocorre um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas conquiste informações sobre determinado assunto, através de uma conversação profissional. Ou seja, é uma conversação feita face a face, de maneira metódica, onde verbalmente, o entrevistado passa as informações ao entrevistador.

Para os autores as entrevistas são divididas em dois modelos, estruturada e semiestruturada, onde a primeira o entrevistador segue um roteiro estabelecido através de um formulário e o pesquisador não é livre para adaptar as perguntas e o segundo tipo o pesquisador tem a liberdade para desenvolver cada situação na direção que considere adequada. Nesta pesquisa adotaram-se entrevistas e questionários estruturados.

Na intenção de adquirir a confiança dos entrevistados, explicou-se que este estudo faz parte de uma dissertação da UFRPE / PADR, e que foi financiada pelo Conselho Nacional de Pesquisa (CNPq), esclarecendo ainda que a pesquisadora é turismóloga formada pela UFPE, conferindo credibilidade perante os entrevistados.

As entrevistas e aplicação de questionários foram realizadas nos Hotéis-Fazenda, ou seja, no local de trabalho ou moradia de cada gestor e local de lazer para hóspedes que participaram da pesquisa. A escolha desse ambiente facilitou a condução das entrevistas, pois os gestores estavam relaxados e por isso se sentiram abertos a responder de forma mais fiel os

questionamentos. No período de 2 a 08 de janeiro de 2014. A pesquisadora ficou hospedada nos hotéis mais distantes a fim de ter uma maior familiaridade com os hóspedes e com o ambiente para que se sentissem mais confiantes em conceder as entrevistas. A escolha dos entrevistados foi por conveniência, ou seja, aqueles que a pesquisadora teve acesso e que se dispusera a responder.

3.4.2 Procedimentos para a análise e interpretação dos dados

A análise e interpretação dos dados são um processo que se dá simultaneamente à sua coleta. O pesquisador consegue processar os dados, objetivando responder o problema de pesquisa sugerido (GIL, 2010).

Os métodos empregados nas análises de dados foram:

a) Apoio multicritério a decisão (ELECTRE TRI) foi empregado a partir das entrevistas (APENDICE A) fornecidas pelos gestores, na qual resultou na classificação dos hotéis quanto aos aspectos da sustentabilidade;

b) Análise por Envoltória de Dados (DEA) foi aplicado o método a partir das respostas dos questionários (APENDICE B) executado com os gestores;

c) Análise de conteúdo foi empregada na interpretação das entrevistas (APENDICE C) com os hóspedes;

Para Bardin (1977), a análise de conteúdo pode ser definida como um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, que permitam a inferência de conhecimento. Essa metodologia se baseia em três etapas básicas: 1) pré-análise; 2) exploração do material; 3) tratamento dos dados e 4) interpretação. Porém, na fase descritiva só se foi explorado as etapas 3 e 4. Seguem abaixo o passo a passo de como foi realizada a análise de conteúdo:

3) Tratamento dos dados – foi realizada a separação dos questionários por hotel, onde cada questionário foi condensado e destacado as informações mais relevante e que se repetiu nos demais. Resultou em interpretações imediatas reflexivas e crítica.

4) Interpretação - foi a etapa em que se voltou ao referencial teórico para se realizar um encaixe dos conceitos explicitados com o que foi encontrado em campo. Gerou-se com isso uma interpretação critica e criteriosa.

Por fim, no (item 3.4.4) são na sessão seguinte, expostos os critérios para a análise da confiabilidade e validade.

3.4.3 Critérios de qualidade na pesquisa

Entende-se por critérios de qualidade na pesquisa qualitativa aqueles que a asseguram validade e confiabilidade. Alguns destes critérios têm função apenas na validade e outros apenas na confiabilidade da pesquisa, mas existem aqueles que afetam tanto um aspecto quanto o outro (PAIVA et al., 2011).

Neste sentido, buscou-se utilizar este método, visando proporcionar maior credibilidade e confiabilidade ao estudo. Foram os métodos utilizados, triangulação dos dados, construção do *corpus* da pesquisa, clareza nos procedimentos, preservação e qualidade nos registros.

Para Flick (2005) na triangulação centrada num conjunto de dados, existindo um grupo de indivíduos que preenche um questionário e responde às entrevistas, a análise destes dois métodos procede-se através da frequência e da distribuição da amostra (no caso do questionário) e através da criação de uma tipologia (no caso das entrevistas). Por fim, conjuga-se e compara-se a distribuição das respostas e a tipologia. Nesta pesquisa, foi realizada a triangulação confrontando os resultados obtidos através do método de classificação ELECTRE TRI, método de mensuração da eficiência através da análise por envoltória dos dados (DEA) e análise de conteúdo com o resultado da percepção dos hóspedes. Além, da contribuição da observação da pesquisadora.

A construção do *corpus* é critério tanto de confiabilidade quanto de validade. É equivalente funcional à amostra representativa e ao tamanho da amostra, porém com o objetivo distinto de maximizar a variedade de representações desconhecidas (PAIVA et al., 2011). Ainda para os autores com a aplicação de triangulação múltipla de dados, por exemplo, conseguem um corpus consistente que garante informações contextuais (PAIVA et al., 2011). No caso desta pesquisa, o corpus foi o material que resultou da transcrição das entrevistas realizada pela pesquisadora. A transcrição do material gravado via câmara digital foi realizada logo em seguida a cada entrevista para garantir o vigor dos dados, evitando que informações importantes captadas durante a entrevista fossem perdidas da memória do pesquisador.

Por último, a clareza, preservação e qualidade nos registros é um critério de confiabilidade que diz respeito à boa documentação, à transparência e ao detalhamento de exposição dos procedimentos na busca e na análise dos resultados. O importante é gerar condições para que outros pesquisadores possam reconstruir o que foi realizado em cenários de pesquisa diferentes (PAIVA, LEÃO e MELLO, 2011). Durante toda a pesquisa fez-se o

uso da clareza, preservação e qualidade dos registros como forma de gerar confiabilidade no trabalho proposto. Por exemplo, explicou-se aos respondentes do que se tratava a pesquisa e seus objetivos mantendo a clareza sobre a pesquisa, também, os dados coletados estão arquivados em plataformas *online* caso seja necessário uma posterior consulta e ainda buscou-se utilizar os métodos de análise adequados (ELECTRE TRI E DEA) na busca de manter a qualidade dos resultados.

3.5 Modelagens do Problema

Nesta sessão, apresenta-se como a teoria dos métodos ELECTRE TRI e DEA são modelados ao problema de pesquisa exposto, a fim de se obter o melhor resultado.

3.5.1 Exemplo Numérico ELECTRE TRI

Classificar os Hotéis – Fazenda em relação à sustentabilidade para melhor entender o segmento e gerar competitividade mercadológica é essencial. Aqui serão apontados como os critérios {CR1 a CR6} foram representadas, estabelecidos e classificadas através do ELECTRE TRI. O método agiu sobre um composto de classes ordenadas, foi necessário estabelecer a transposição das classes da matriz sobre as categorias do ELECTRE TRI.

Na primeira etapa se intitulou os Hotéis-Fazenda de acordo com as seguintes nomenclaturas (HF₁; HF₂; HF₃; HF₄; HF₅; HF₆), em seguida estabeleceu-se os critérios de acordo com o quadro 4(3) abaixo:

Quadro 4(3) – Critérios Baseado na classificação da Sustentabilidade do MTur

	<i>TÍTULO</i>	<i>ÁREA</i>
CR1	Ambiental (A)	Água, energia e efluentes.
CR2	Social(S)	Valorização e incentivo da comunidade local, treinamento para empregado.
CR3	Cultural(C)	Implementação e valorização da cultura local em aspectos materiais e imateriais.
CR4	Econômico (E)	Incentivo e geração de emprego e renda para os autóctones, produção associada ao turismo.
CR5	MKT Sustentável (MS)	Desenvolve ações de marketing com foco na sustentabilidade para o público interno e externo.
CR6	Monitoramento(M)	Há monitoramento e avaliação das ações sustentáveis

	praticadas e dos produtos e serviços consumidos e prestados.
--	--

Fonte: Elaboração própria (2014)

O modelo teve a flexibilidade de tratar cada critério como crescente ou decrescente. Atributos como ambiental ou social, por exemplo, foram abordados de forma crescente, de maneira que quanto maior o valor, melhor o resultado e assim por diante. Com o intuito de facilitar e apresentar clareza para que o decisor possa emitir sua análise sobre os critérios, considerou-se uma escala de julgamento das alternativas à luz de cada critério. Para auxiliar e objetivar o processo utilizou-se de uma escala verbal, na qual se traduziu em valor numérico de acordo com o quadro abaixo **5(3)**:

Quadro 5(3) – Parâmetros da Sustentabilidade

1	Inexistente	O HF não possui nenhuma prática socioambiental.
2	Ingênua	O HF possui de forma elementar e pontual práticas socioambientais.
3	Incipiente	O HF possui ações socioambientais periódicas, porém, não planejadas.
4	Plausível	O HF implementou ações socioambientais de forma planejada, não possui monitoramento periódico em todas as ações, possui certificação ou já ganhou premiações em âmbito da sustentabilidade.
5	Plenamente adequada	O HF tem de forma estruturada em planejamento estratégico, monitora todas as ações, visando redução de impactos no curto, médio e longo prazo e possui certificações ambientais e premiações ambientais.

Fonte: Elaboração própria (2014)

Também, gerou-se a tabela **1(3)** exposta abaixo, no qual foi numerada a classificação dos Hotéis - Fazenda, com base nos critérios estabelecidos, seguindo vertentes econômica, social, cultural e ambiental. O método alocou os HF em cinco classes ordenadas.

Tabela 1(3) – Escala Verbal Traduzida por Valores Numéricos

	CR1	CR2	CR3	CR4	CR5	CR6
HF1	4	4	4	4	4	3
HF2	4	2	2	3	2	2
HF3	2	3	3	4	2	2
HF4	3	4	3	4	4	4
HF5	3	3	3	4	2	2
HF6	2	3	2	4	3	2

Fonte: Elaboração própria (2014)

Quanto aos pesos, agem de forma a designar o grau de influência de um critério. Depois definir quais e quantos eixos de avaliação foi essencial, o decisor pode concentrar atenção sobre alguns critérios, adicionando o valor de seu peso. Geralmente, aplica-se aos pesos uma faixa de valor que varia de zero a um. Ao conceber que, o aspecto ambiental e social são peculiaridades essenciais no contexto da sustentabilidade, delimitou-se que estes receberiam peso 0,25; Logo após, estabeleceu-se para o parâmetro cultural o peso 0,20. Por fim adotou-se para os critérios: econômico, marketing sustentável e monitoramento o peso 0,10.

As categorias foram estabelecidas por ações de referência – b_h , delimita a categoria superior e a b_{h-1} e delimita a inferior. De acordo com Sobral (2013) os limites das categorias tornam mais ou menos rígida à classificação das alternativas. Quando maior o nível da categoria mais difícil será a alocação de um produto a uma classe mais elevada. Representa-se na **tabela 2(3)** a seguir:

Tabela 2(3) – Limite das Categorias dos Perfis de Referência

HOTEL FAZENDA	AMB	SOC	CTR	ECO	MKS	MON
b_1	3,5	3,5	3,0	3,0	3,0	3,0
b_2	3,0	3,0	2,5	2,5	2,5	2,5
b_3	2,5	2,5	2,0	2,0	2,0	2,0
b_4	2,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0

Fonte: Elaboração própria (2014)

Por fim, definiram-se os limiares preferência, indiferença, veto e λ -cut. De acordo com Sobral (2013) os parâmetros devem ser definidos após processos de entrevistas junto ao

decisor. Eles apresentam grande implicação nos resultados, sendo recomendável realizar análises de sensibilidade sobre os valores postos pelo decisor. Nesta pesquisa delimitou-se como limiar de preferência (P) 3,0; Limiar de indiferença (Q) 1,0 e veto ($\lambda - cut$) 0,65.

3.5.2 Exemplo Numérico Análise por Envoltória de Dados

Para uma exemplificação prática da aplicação de DEA, se faz necessário uma cuidadosa identificação de *inputs* {I} e *outputs* {O} (YEN; OTHMAN, 2011). Nesta pesquisa são estabelecidos os seguintes *inputs*: número total de funcionários, porcentagem de funcionários da localidade, número de leitos, consumo médio de energia, consumo médio da água e reuso médio da água, incorporação dos requisitos ambientais nos produtos e serviços. Os *outputs* são caracterizados por valor da diária com taxas, porcentagem da taxa de ocupação média, índices de satisfação dos clientes, porcentagem de resultados financeiros decorrentes de ações sustentáveis. De acordo com o quadro 7(3) abaixo:

Quadro 7(3): As Variáveis de Entrada e Saída

Inputs	Outputs
Número total de funcionários	Valor da diária com taxas
Porcentagem de funcionários da localidade	Porcentagem da taxa de ocupação média
Número de leitos	Índices de satisfação dos clientes
Consumo médio de energia	Porcentagem de resultados financeiros decorrentes de ações sustentáveis
Consumo médio da água	
Reuso médio da água	
Incorporação dos requisitos ambientais nos produtos e serviços	

Fonte: Adaptado de Koksal e Aksu, (2006, p. 831)

O *output* é uma medida consolidada de que uma organização atingiu seus objetivos. Como tal, se uma organização estabeleceu seus objetivos organizacionais, poderia estabelecer imediatamente critérios de avaliação e selecionar os fatores de insumo-produto. Na prática, os fatores de *inputs* e *outputs* são determinados pela experiência na formulação e implementação de planos operacionais, bem como, disponibilidade de dados (HWANG; CHANG, 2002).

As variáveis categóricas selecionadas para mensurar a eficiência dos Hotéis-Fazenda pesquisados foram baseadas na literatura e na disponibilidade dos dados. Os seguintes estudos foram importantes para o estabelecimento dos *inputs* e *outputs* Barros (2005); Hwang e Chang(2002); Koksal e Aksu (2006); Barros e Mascarenhas (2005); Assaf e Agbola (2014); Assaf *at al* (2011); Fernandez e Becerra (2013); Sampaio e Melo (2008).

Após definidos as entradas e saídas se fez necessário à tabulação e processamento dos dados. Os dados coletados foram tabulados no *software Microsoft Excel 2007*, em seguida foi armazenado em um banco de dados e processados através do *software EMS (Efficiency Measurement System)*, no qual utiliza a metodologia DEA para calcular o *score* de eficiência de MPI (*Malmquist Productivity Index*). A abordagem empregada foi ampliada de modo a integrar retornos variáveis de escala (VRS) na tecnologia.

Assumem-se os rendimentos crescentes e decrescentes de escala na fronteira de eficiência, ou seja, retorno de escala variável, estrutura convexa, distancia radial e orientação *input*. Definiu-se a orientação *input*, pois se buscou maximizar as quantidades de serviços, isto é, maximizar uma combinação linear das quantidades dos vários serviços da unidade sob análise.

Tendo apresentado a metodologia da pesquisa, a seguir é apresentada a análise dos resultados.

4 Análise dos resultados

Os resultados da pesquisa são apresentados em cinco partes: na primeira descrevem-se as características dos respondentes e dos hotéis estudados (ilustrado na tabela 3(4)), na segunda são analisados os dados acerca da classificação dos Hotéis – Fazenda em relação à sustentabilidade. Na terceira sessão apresenta os dados sobre a eficiência dos Hotéis - Fazenda. A quarta analisa as percepções dos hóspedes em relação às práticas sustentáveis dos hotéis e por fim, é realizada a validação e confiabilidade dos dados para fins de garantir a qualidade da pesquisa.

4.1 Caracterização dos hotéis pesquisados

Tabela 3(4) Características dos Hotéis e Entrevistados

	HF ₁	HF ₂	HF ₃	HF ₄	HF ₅	HF ₆
Tempo de funcionamento em anos	29	9	12	21	5	9
Quant. Proprietários	5	2	6	3	2	1
Quant. Funcionários	220	48	20	22	14	22
Localização em Pernambuco	Gravatá	Sairé	S. Benedito do Sul	Saloá	Bezerros	Bonito
Quant. de apartamentos-(UH)	88	60	22	20	22	74

Fonte: Elaboração própria (2014)

Quanto ao tempo de funcionamento dois hotéis (HF₁ e HF₄) têm mais de 20 anos, ou seja, já estão bem estabelecidos na região, um (HF₃) tem 12 anos, outros dois hotéis (HF₂ e HF₆) têm 9 anos de funcionamento, e o restante (1 hotel HF₅) tem cinco anos de existência, indicando alguma variedade no nível de experiência da amostra no que se refere ao exercício da hotelaria. Os municípios de Gravatá, Bezerros, Bonito e Garanhuns onde estão os 6 hotéis pesquisados, são municípios que têm uma experiência turística no estado de Pernambuco, especialmente turismo rural com privilégio para regiões de clima ameno e belezas naturais no entorno. O hotel (HF₂) localizado em Sairé está fora do circuito tradicional de turismo, porém

observa-se que tem atributos locais (dentro da propriedade) de relevância, e de cuidado com a valorização da vida no interior.

Observa-se na amostra hotel (HF₁) de grande fluxo com 220 funcionários e 88 apartamentos, outro (HF₂) com 48 funcionários e 60 apartamentos, ainda (HF₆) 22 funcionários e 74 apartamentos, também hotéis estilo pousada (HF₅) com 14 funcionários e 22 aposentos. Estes configuram os extremos de observação. Os outros têm em média 20 funcionários e 22 apartamentos. Eles são administrados pelos proprietários e caracterizados como empresa familiar, possuindo de 2 a 6 proprietários. Os Hotéis-Fazenda pesquisados estão situados no Agreste Setentrional Pernambucano de acordo com o mapa 9(4) abaixo.

A figura 9(4) a seguir representa a localização geográfica dos Hotéis-Fazenda que foram pesquisados.



Figura 9(4): Mapeamento dos Hotéis – Fazenda da Região Agreste
Fonte: Adaptado Google (2014)

4.2 Classificação dos Hotéis - Fazenda

Os hotéis foram avaliados segundo os critérios relativos à sustentabilidade, por meio da atribuição de pesos a cada um deles de forma a definir seu grau de importância, conforme recomendação do modelo ELECTRE TRI.

A definição dos critérios é considerada uma etapa complexa, devendo envolver todos os aspectos considerados relevantes para o decisor. Para o problema em questão, foram definidos critérios que se traduzem como os eixos essenciais para avaliação do grau de sustentabilidade. Estes eixos foram inspirados nos trabalhos realizados por Perez e Rezende (2011), resultando em quatro critérios preliminares (Ambiental, Social, Cultural e Econômico)

e no sistema de classificação para a sustentabilidade ofertado pelo MTur. A lista de critérios, juntamente com os pesos atribuídos e seu grau de abrangência é descrita na tabela 4(4).

Tabela 4(4) Dados sobre Critérios Adotados na Modelagem

EIXO	SIGLA	PESO	ABRANGÊNCIA
Ambiental	AMB	0,25	- Água. - Energia. - Efluentes.
Social	SOC	0,25	- Incentivo da Comunidade Local. - Treinamento e Desenvolvimento.
Cultural	CTR	0,20	- Ênfase na Cultura Local.
Econômico	ECO	0,10	- Geração de emprego e renda. - Produção associada ao turismo
Marketing Sustentável	MKS	0,10	- Ações mercadológicas voltadas a Sustentabilidade.
Monitoramento	MON	0,10	- Avaliação das ações praticadas. - Avaliação dos produtos e serviços prestados.

Fonte: Coleta de dados (2014)

Foram considerados os pesos de 0,25 para os aspectos ambientais e sociais haja vista que estes são tidos como de grande relevância para a sociedade e gestores, além de serem considerados aspectos de alta complexidade para implementação e investimentos segundo percepção dos gestores.

O eixo cultural, também, exerce uma influência importante na valoração e incentivo da perpetuação da cultura local sendo um forte apoiador para a geração de emprego e renda direta e indireta, assim o peso 0,20 foi estabelecido. Os aspectos econômicos, marketing sustentável e monitoramento asseguram o peso de 0,10 de forma equivalentes, pois possui, de forma estratégica, o mesmo grau de importância nesta pesquisa.

A avaliação do desempenho à luz dos critérios foi realizada através de uma escala crescente que varia de 1 a 5 e que possui os seguintes significados: inexistente (1), ingênua (2), incipiente (3), plausível (4), plenamente adequada (5). Diante disto, os Hotéis – Fazenda HF₁ e HF₂ em relação ao aspecto ambiental são consideradas plausíveis, diferentemente dos demais hotéis. Isso se dá pela constatação de ações implementadas neste eixo de análise. Entretanto, nos aspectos sociais o Hotel HF₂ que foi plausível no eixo anterior apresentou-se

de forma ingênua em relação às ações sociais e isso ratifica a utilização da sustentabilidade de forma não holística e sim pontal, através de ações sem interligações.

Não muito diferente, os hotéis HF₂ e HF₆ no eixo de valorização cultural apresentaram-se de forma ingênua, nos quais os Hotéis – Fazenda não garantem a este eixo a importância necessária. Mais uma vez de forma plausível os Hotéis – Fazenda HF₁ e HF₄ apresentam um marketing sustentável em seus meios de comunicação externa e interna, através de site, placas e adesivos internos para estimular a sensibilidade de funcionários e hóspedes.

Apenas o Hotel HF₄ apresenta-se plausível em relação ao quinto eixo, principalmente porque a empresa possui uma RPPN (Reserva privada do patrimônio natural) e recebe periodicamente monitoramento de órgãos específicos, além de a gestora possuir um mecanismo interno de *feedback*. A síntese das avaliações Critério x Alternativa é demonstrada na tabela 5(4).

Tabela 5(4) Matriz de Avaliação Critério x Alternativas

HOTEL FAZENDA	AMB	SOC	CTR	ECO	MKS	MON
HF ₁	4	4	4	4	4	3
HF ₂	4	2	2	3	2	2
HF ₃	2	3	3	4	2	2
HF ₄	3	4	3	4	4	4
HF ₅	3	3	3	4	2	2
HF ₆	2	3	2	4	3	2

Fonte: Coleta de dados (2014)

Para delimitação das classes, onde as alternativas serão alocadas, deverão ser definidos os limites das categorias. O ELECTRE TRI permite que estes limites sejam adequados para cada critério. Com base nisto, foram estabelecidos que os critérios Ambiental e Social devessem apresentar limites de categorias mais elevados, demonstrando a ênfase sobre estes dois eixos, o que impossibilita a classificação elevada de hotéis que possuam deficiência nestes critérios.

Optou-se por não utilizar os limiares de veto, enquanto que o limiar de preferência (p) foi estabelecido em 3,0 e o limiar de indiferença (q) recebeu valor igual a 1,0. Com vistas a equilibrar as ocorrências de indiferença e incomparabilidade, foi adotado um $\lambda - cut$ de 0,65. A síntese dos parâmetros adotados na modelagem está descrita na tabela 6(4).

Tabela 6(4) Limite das Categorias, Limiares e Limite de Corte

HOTEL FAZENDA	AMB	SOC	CTR	ECO	MKS	MON
b_1	3,5	3,5	3,0	3,0	3,0	3,0
b_2	3,0	3,0	2,5	2,5	2,5	2,5
b_3	2,5	2,5	2,0	2,0	2,0	2,0
b_4	2,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
p	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
q	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
$\lambda - cut$	0,65					

Fonte: Coleta de dados (2014)

A recomendação final, efetuada pelo ELECTRE TRI, alocou os Hotéis – Fazenda (HF_1 ; HF_2 ; HF_3 ; HF_4 ; HF_5 ; HF_6) em suas devidas classes. Por ser um método não compensatório foi necessário que os hotéis pesquisados tivessem boa pontuação em todos os critérios para serem alocados devida classificação como demonstrado na Tabela 7(4).

Tabela 7(4) Alocação Final dos Hotéis das Classes

CLSI	CLSII	CLSIII	CLSIIV	CLSIIVII
HF_1	HF_4 HF_5	HF_2 HF_3 HF_6	--	--

Fonte: Resultado da pesquisa (2014)

Conforme se pode observar, 50% dos hotéis foram alocados com o desempenho abaixo do ideal em relação à sustentabilidade. Isto revela que metade dos Hotéis-Fazenda de Pernambuco inseridos nesta pesquisa não prioriza a sustentabilidade em suas ações e planejamentos. Isto revela uma provável falta de foco dos gestores com as mudanças do mercado consumidor e os efeitos competitivos que a gestão da hotelaria sustentável pode trazer para os empreendimentos hoteleiros.

O hotel HF₁ obteve melhor desempenho, sendo o único a ser classificado na categoria mais elevada. Já os hotéis HF₄ e HF₅ foram associados à **Classe II**, que bom desempenho. Por fim, os hotéis HF₂, HF₃ e HF₆ não apresentaram o resultado satisfatório em relação à sustentabilidade, sendo classificados na **Classe III**. Não existiram hotéis ocupando as duas últimas categorias.

Pode-se observar que parte dos hotéis possui sua classificação prejudicada por possuírem performances ruins em vários critérios, como é o caso do hotel HF₆ que possui desempenhos abaixo dos outros hotéis em todos os critérios. Entretanto, o hotel HF₁ adquiriu um bom desempenho em todos os critérios, classificando-o de forma positiva diante dos demais.

4.3 Eficiência dos Hotéis – Fazenda

A quantidade de Hotéis - Fazenda pesquisados, total de seis, não é expressiva e eles são bastante homogêneos entre si, ou seja, infraestrutura semelhante, garantindo um bom tratamento estatístico dos dados, por isso o DEA foi o melhor método para este estudo. As informações serão descritas estatisticamente e analisadas de maneira a explicitar a amplitude dos dados e, portanto, a homogeneidade existente. Apesar de se descrever e classificar todo o universo de Hotéis – Fazenda pesquisados, nesta sessão, será apresentada para fins exemplificação prática e análise apenas os hotéis HF₂, HF₄, HF₅ e HF₆ que se dispuseram a responder a sessão do questionário referente à eficiência da sustentabilidade de seus hotéis.

Os *scores* de eficiência provindos da DEA para a amostra de quatro Hotéis-Fazenda foram obtidos utilizando a seguinte execução do modelo: estrutura convexa retorna de escala variável, distância radial e orientado via *input*. Na tabela **8(4)** são apresentados os resultados com todos os *inputs e outputs*.

Tabela 8(4) Pontuação de Eficiência Hotéis

DMU	HF ₂	HF ₄	HF ₅	HF ₆
Resultado	100,00%	100,00%	100,00%	98,91%
Funcionários {I}{V}	0,14	0,43	0,03	0
Func. Locais {I}{V}	0,19	0,03	0,05	0,92
Leitos {I}{V}	0,09	0,15	0,07	0
Energia {I}{V}	0,1	0	0,02	0
Água {I}{V}	0,1	0	0,75	0,01
Reuso da água {I}{V}	0,16	0,22	0,03	0
Ambiental {I}{V}	0,22	0,16	0,04	0,07
Diária {O}{V}	0	0	0	0,74
Ocupação {O}{V}	0	1	0	0,03
Satisfação {O}{V}	0	0	1	0,23
Resultados financeiros advindos da sustentabilidade {O}{V}	1	0	0	0
Benchmarking	1	1	1	1 (0,08) 2 (0,90) 3 (0,02)

Fonte: Coleta de dados (2014)

O resultado gerado pela análise de DEA não indica somente os *scores* de eficiência das DMUs, mas também apresenta a frequências das unidades, na qual possuem o melhor desempenho (BARROS; MASCARENHAS, 2005). Neste caso, 3 de 4 Hotéis - Fazenda foram classificados como hotéis inseridos na fronteira de eficiência em relação a sustentabilidade (100%). Porém, apenas o Hotel-Fazenda HF₆ mostrou-se abaixo da fronteira de eficiência com (98,91%) comparado aos demais. O resultado pode ser ocasionado por o hotel possuir o maior número de leitos *versus* taxa de ocupação e médio número de funcionário. Em relação à avaliação comparativa *benchmarking* os Hotéis HF₂, HF₄, HF₅ explicitam-se como exemplos a serem seguidos pelo hotel HF₆ classificado como ineficiente. A tabela 9(4) apresenta alteração na eficiência.

Tabela 9(4) Eficiência de Hotéis - Fazenda com Entradas e Saídas alteradas 1

DMU	HF ₂	HF ₄	HF ₅	HF ₆
Resultado	80,00%	100,00%	100,00%	63,01%
Funcionários {I}	0	0,17	0,24	0,87
Leitos {I}	1	0,03	0,01	0
Energia {I}	0	0,8	0,59	0,13
Água {I}	0	0	0,16	0
Ocupação {O}	1	1	0	0,26
Satisfação {O}	0	0	1	0,74
Benchmarking	2 (0,60) 3 (0,40)	2	2	2 (0,93) 3 (0,07)

Fonte: Coleta de dados (2014)

Entretanto, o cenário modifica-se quando retiramos para fins de confirmação da análise os *inputs*: porcentagem de funcionários da localidade, reuso médio da água e incorporação dos requisitos ambientais nos produtos e serviços. *Outputs*: valor da diária com taxas e resultados financeiros decorrentes de ações sustentáveis. Os hotéis HF₄ e HF₅ apresentam-se eficientes em relação à sustentabilidade sob os aspectos principais ambientais (água e energia) e operacionais (funcionários). No entanto, o HF₂ quando retirado o fator econômico representado pelo *output* (valor da diária com taxas) exhibe-se como ineficiente. Assim como o HF₆ que mesmo com alteração dos *inputs* e *outputs* não exhibe indicadores suficientes para elevar-se a status de eficiente no âmbito da sustentabilidade.

Tabela 10(4) Eficiência de Hotéis - Fazenda com Entradas e Saídas alteradas 2

DMU	HF ₂	HF ₄	HF ₅	HF ₆
Resultado	100,00%	100,00%	100,00%	91,80%
Leitos {I}	0,12	0,75	0,07	0
Água {I}	0,15	0	0,53	0,03
Reuso {I}	0,27	0,22	0,28	0
Ambiental {I}	0,46	0,03	0,11	0,97
Valores {O}	0	0	0	1
Ocupação{O}	0	1	0	0
Satisfação {O}	0	0	1	0
Resultados financeiros advindos da sustentabilidade {O}	1	0	0	0
<i>Benchmarking</i>	1	1	1	1 (0,03) 2 (0,83) 3 (0,14)

Fonte: Coleta de dados (2014)

Ao retirar os *inputs* de aspectos sociais do tripé da sustentabilidade (número total de funcionários e porcentagem de funcionários da localidade) e ambiental (consumo médio de energia) diminui ainda mais a discrepância de eficiência dos HF₆ (91,80%) em relação aos demais. No que diz respeito à incorporação dos requisitos ambientais nos produtos e serviços o HF₂ possui destaque entre os eficientes. Todavia, pressupõe-se que os domínios de responsabilidade social corporativa são, de certa forma, distintos e abrangem todos os tipos de atividades. Não se identifica qualquer ação como “puramente econômica”, “puramente legal” ou “puramente ética” (MORTATI, 2009).

4.4 Análise da percepção dos hóspedes

Nesta sessão, apresentam-se os resultados em relação às perguntas fechadas onde se identifica os dados sócio-demográficos dos hóspedes de forma integrada a partir da visão geral dos respondentes dos Hotéis – Fazenda.

Observa-se uma predominância de respondentes do sexo feminino, 63% sendo apenas 37% do gênero masculino. Quanto à escolaridade a amostra revelou que 37% possui nível superior completo e destaca-se com expressividade o número de 34% de pós-graduados. Este dado pode estar diretamente ligado ao poder aquisitivo dos respondentes, pois os valores das

diárias não são tão acessíveis, média de R\$ 360,00 para o casal. A demanda pelo segmento Hotel-Fazenda no Agreste de Pernambuco se caracteriza pelos hóspedes oriundos da região Nordeste (NE) com 95% do total, e das regiões Central (C.) e Sudeste (SE) com 2% e 3% respectivamente. Talvez, isso se explique pelo fato de a divulgação ter sido feita, pelos hotéis investigados, na região nordeste.

A segunda parte do questionário se refere às questões abertas e fechadas referentes à percepção sobre as práticas de responsabilidade socioambientais realizadas pelos hotéis pesquisados. De maneira expressiva 95% dos hóspedes que responderam à pesquisa confirmam não conhecer nenhuma ação propositiva sustentável antes de visitá-lo. Esta representatividade se dá por o hóspede, talvez não tiver sido impactado para a escolha do destino, ser fruto do apelo do marketing sustentável desses hotéis. Ou seja, diferente da ideia proposta por Vieira (2004), o qual afirma ser necessidade e desejo do hóspede fruto das expectativas geradas por influência da divulgação e a propaganda do estabelecimento. Esses apelos promocionais quanto às questões socioambientais acabam por incitar a curiosidade do hóspede.

Entre os elementos pesquisados, 55% dizem não levar em consideração a responsabilidade socioambiental na hora de escolher o meio de hospedagem. Entretanto, de maneira próxima 45% dizem levar em consideração essa preocupação. Este resultado apresenta uma perspectiva interessante no sentido de que quando os hóspedes são induzidos a responder sobre responsabilidade socioambiental fica fácil ser o “novo turista”. Concordantemente, com a afirmação dos autores Bergin-Seers e Mair (2009) não existe um consumidor totalmente verde. Para aqueles que são menos verdes não é clara evidência de compensações para o comportamento a ser restringido por questões práticas, tais como preço.

A maioria dos respondentes disseram estar dispostos a pagar mais caro por um serviço hoteleiro sustentável. Esta parcela é representada por 55% da amostra e com uma margem pequena de diferença dos que dizem se sentirem dispostos a não pagar, com apenas 45% . Dentre os que manifestaram disposição a pagar um *plus*, assim justificaram por ser um dever do empresário, não devendo gerar ônus para o cliente, já que eles consideram pagar caro pela hospedagem considerada como "normal". Esse posicionamento vai de encontro com o resultado apresentado por Almeida e Freitas (2009), no qual revelam que 66% dos hóspedes se dispõem a pagar um pouco mais por um serviço de hospedagem que respeite o meio ambiente. No que diz respeito à percepção dos respondentes em relação às práticas de responsabilidade socioambiental dos Hotéis – Fazenda em análise tem – se o quadro **7(4)** a seguir:

Quadro 7(4) Percepção das Práticas de Responsabilidade Socioambientais

<u>Hotel</u>	<u>Práticas não percebidas pelos hóspedes</u>	<u>Práticas Socioambientais sob óptica dos hóspedes</u>	<u>Peso</u>
HF ₁	99% de empregos gerados para os autóctones; endomarketing ambiental com placas informativas para hóspedes e visitantes; Prêmio Caio de Sustentabilidade; projeto social com a comunidade, valorização da cultura local, projeto de incentivo ambiental para os funcionários.	Energia solar, não tem separação de lixo tambores com cores para chamar a atenção; atividades recreativas, conservação da área verde, manutenção do meio ambiente, reciclagem, áreas que preocupam com a sombra para as atividades, animais na fazenda, reutilização da água, preocupados com a gestão do lixo e da água.	P ₃
HF ₂	Empregabilidade de 90% para a comunidade local; reservatórios para recolhimento da água da chuva, ambientes abertos para a captação da luz natural, sistema automatizado para economia de energia nos quartos, não possui projetos sociais e nem valorização da cultura local.	Manejo com animais, preservação do meio ambiente, desmata para construir, mas procura manter a preservação, separação do material reciclável, reuso da água, não visualiza ações de sustentabilidade, energia solar, não tem economia de água, só tem energia solar para aquecer a água.	P ₄
HF ₃	Valorização do artesanato e cultura local, ambientes abertos para a redução de energia e aproveitamento da iluminação natural, conservação da água através de reservatórios para recolhimento da água da chuva, não pratica endomarketing sustentável de forma efetiva.	Empregabilidade para a comunidade, preservação do meio ambiente, reuso da água, colhe tudo que planta, alimentação saudável, mantém a natureza intacta, ar puro, cultivo de alimento, preservação da área verde, evita desperdício, não destrói a natureza, manutenção do lago, equilíbrio ambiental, protege a vegetação nativa e animais, tratam a água, tratamento dos funcionários, preservação do plantio e limpeza, alimentação sem agrotóxico, tem horta.	P ₄

HF ₄	Projetos sociais: pastoril ecológico, coral ambiental, artesanato ecológico, grupo de dança “som das árvores”, reserva do patrimônio privado natural – RPPN, endomarketing ambiental, empregabilidade para os autóctones.	Alimentação, artesanato, respeito à natureza, atividades desenvolvidas no campo, agricultura natural, clima, natureza, trilha ecológica, leite no curral, lazer e preservação da mata.	P ₃
HF ₅	Valorização da cultura e artesanato local em seus aspectos arquitetônicos e decorativos, áreas abertas para a captação de energia natural, reaproveitamento de sobras de alimentos para alimentação dos animais, empregabilidade 100% comunidade local.	Atividades como passeio a cavalo, exploração para uma interação com os recursos naturais, empregabilidade para o pessoal da comunidade, informações nos quartos para não desperdício de energia, leva as pessoas para ter contato com a natureza, café da manhã saudável e plantas bem cuidadas.	P ₃
HF ₆	Não possuem ar condicionado nos quartos para a redução de energia, reaproveitamento de sobras de alimentos para alimentação dos animais, conservação de 12 hectares de mata atlântica, não possui endomarketing efetivo, possui reservatórios para reuso da água da chuva.	Preocupação com a preservação da natureza, coleta de lixo, piscina natural corrente e curral, preservação da mata e nascentes, reaproveitamento da água, mantém a natureza, horta orgânica, manutenção da plantação e vegetação, protege o solo, incentiva os moradores locais que existe uma maneira mais inteligente de lidar com a natureza.	P ₃

Fonte: Elaboração própria (2014)

O quadro 7(4) se divide em três partes, primeira coluna se refere aos hotéis investigados, à segunda remete as respostas dos hóspedes em relação à percepção da responsabilidade socioambiental dos hotéis e a última representa as categorias de amplitude de percepção dos hóspedes, onde P₁ (Percepção Inexistente); P₂ (Percepção Ingênua); P₃ (Percepção Incipiente); P₄ (Percepção Plausível) e P₅ (Percepção Plenamente adequada).

A maioria dos respondentes identificados por similaridade semântica apontou no hotel HF₄: ”alimentação, artesanato, respeito à natureza, atividades desenvolvidas no campo,

agricultura natural, clima e natureza”. Salienta-se que esse hotel possui uma Reserva do Patrimônio Privado Natural (RPPN), além de desenvolver ações de valorização da cultura local através de incentivo a dança e artesanato. Seu endomarketing sustentável é expressivo, mas não é percebido pelo seu hóspede.

Quando se confronta o HF₂ com o HF₃ estão nítidas mais percepções negativas em relação às práticas realizadas pelo HF₂, ou seja, são evidenciadas as respostas como “desmata para construir, não tem economia de água e só tem energia solar para aquecer a água”. Essas evidências deixam o HF₂ na categoria de percepção P₄ plausível, assim como o HF₃, porém a percepção em relação aos aspectos de responsabilidade socioambiental praticados pelo HF₂ foi direcionada no sentido negativo.

Analogamente, o HF₁ possui investimentos em relação aos aspectos de sustentabilidade e inclusive foi ganhador do premio Caio de Sustentabilidade no ano de 2011. Esse equipamento possui consultoria para maximizar a sustentabilidade do hotel e os aspectos de endomarketing foram identificados em todos os setores do estabelecimento. Entretanto, poucos aspectos em relação às praticas de responsabilidades sócias ambientais efetivamente praticadas foram percebidas pelos hóspedes, garantindo para o hotel a categoria de percepção P₃, ou seja percepção incipiente por parte dos hóspedes.

Pode-se observar que 80% dos hotéis estão categorizados como P₃, ou seja, percepção incipiente, confirmando para os hotéis a necessidade de se planejar no longo prazo ações que incitem a atenção desses hóspedes para as práticas socioambientais. Todavia, apenas o investimento no endomarketing sustentável, apesar de condição necessária, não parece ser suficiente. As ações socioambientais praticadas terão que ser efetivamente planejadas de forma estratégica para garantir um maior impacto de dentro pra fora com uma maior percepção para os clientes.

4.5 Validação e confiabilidade dos dados

Para finalizar a fase de análise dos dados coletados, foi empregada a estratégia de triangulação de dados, pela qual contribuiu para uma maior introdução do pesquisador no contexto dos fatos pesquisados. A intersecção da análise das respostas dos gestores ocorreu à classificação dos hotéis-fazenda quanto à sustentabilidade, análise da eficiência dos hotéis em relação à responsabilidade socioambiental e percepção dos hóspedes quanto às práticas

socioambientais. Além das observações do pesquisador sobre o local onde se deram as entrevistas e questionários.

Para Flick (2005) na triangulação centrada num conjunto de dados, existindo um grupo de indivíduos que preenche um questionário e responde a entrevistas, a análise destes dois métodos procede-se através da frequência e da distribuição da amostra (no caso do questionário) e através da criação de uma tipologia (no caso das entrevistas). Por fim, conjuga-se e compara-se a distribuição das respostas e a tipologia.

4.5.1 Análise Hotel HF₁

O Hotel HF₁ segundo a recomendação do ELECTRE TRI foi alocado na classificação I, ou seja, apresentou o melhor desempenho em todos os critérios estabelecidos. Apesar de o Hotel possuir uma classificação excelente quanto aos aspectos socioambientais, os hóspedes tiveram uma percepção P₃ caracterizada como incipiente, pois ações de grande relevância praticada pelo Hotel não foram percebidas como: 99% de empregos gerados para a comunidade local; endomarketing ambiental com placas informativas para hóspedes e visitantes como pode ser visto na figura 10(4); prêmio Caio de Sustentabilidade; projeto social com a comunidade, valorização da cultura local, projeto de incentivo ambiental para os funcionários. Ainda que os hóspedes não percebam o hotel apresenta um bom endomarketing das suas ações socioambientais e ainda assim os hóspedes não estão atentos aos aspectos da hotelaria sustentável.



Figura 10(4): Endomarketing Sustentável
Fonte: Coleta de dados (2014)

4.5.2 Análise Hotel HF₂

O Hotel HF₂ possui como recomendação de classificação III, ou seja, baixo desempenho em relação à sustentabilidade, no entanto apresenta-se eficiente diante da modelagem DEA em seus aspectos sustentáveis. No que diz respeito à percepção dos hóspedes ficou na categoria de percepção P₄ plausível, porém a percepção em relação aos aspectos de responsabilidade socioambiental praticados pelo HF₂ foi direcionada no sentido negativo. Isto é, os hóspedes tiveram uma excelente percepção das práticas não recomendadas, por exemplo: “desmata para construir, mas procura manter a preservação, não visualiza ações de sustentabilidade, energia solar, não tem economia de água, só tem energia solar para aquecer a água”. Diante do exposto, é notável que o uso de um método não compensatório contribui para uma análise mais justa, já que para que se haja uma classificação eficiente é necessário um bom desempenho do hotel em todo o critério estabelecido. Além, das evidências constatadas após as modelagens do problema, tem-se a observação da pesquisadora, na qual registrou algumas fotos que representa ações insustentáveis cometidas pelos hóspedes com latas e descartáveis jogados na área do hotel como mostra as figuras **11(4) abaixo**:



Figura 11(4): Exemplos de Práticas Insustentáveis Cometidas pelos Hóspedes
Fonte: Coleta de dados (2014)

Nos aspectos sociais o Hotel HF₂ apresentou-se de forma ingênua em relação às ações sociais e isso ratifica a utilização da sustentabilidade de forma não holística e sim pontal, através de ações sem interligações. Wheeler, Colbert e Freeman (2003) apresentam em sua pirâmide o nível 1 caracterizado como *Compliance Culture*, onde a empresa não está inteiramente envolvida com os seus *stakeholders*, mas as normas sociais básicas são respeitadas. Por algumas ações serem identificadas como práticas sustentáveis, o HF₂ obedece ao mínimo sugerido pelos autores como empregabilidade para a comunidade local. Porém,

quando retirado o fator econômico representado pelo *output* (valor da diária com taxas) exibe-se como ineficiente em relação aos outros hotéis pesquisados.

4.5.3 Análise Hotel HF₃

O Hotel HF₃ não apresentou resultado satisfatório em relação à sustentabilidade, sendo classificados na **Classe III**. Demonstrou baixo desempenho nos critérios ambiental, marketing sustentável e monitoramento das ações. Entretanto, a percepção dos hóspedes foi categorizada como P₄, ou seja, plausível, pois perceberam aspectos como: Empregabilidade para a comunidade, preservação do meio ambiente, reúso da água, colhe tudo que planta, alimentação saudável, mantém a natureza intacta, ar puro, cultivo de alimento, preservação da área verde, evita desperdício, não destrói a natureza, manutenção do lago, equilíbrio ambiental, protege a vegetação nativa e animais, tratam a água, tratamento dos funcionários, preservação do plantio e limpeza, alimentação sem agrotóxico, tem horta. Apesar da boa percepção dos hóspedes *in loco* o hotel quase não anuncia para seus hóspedes suas ações sustentáveis. Seguem as imagens que representam a valorização da cultura local como ação chave do Hotel em análise e sua ação de endomarketing sustentável, apenas uma placa informativa em prol do apelo sustentável.



Figura 11(4): Cultura Local e Endomarketing Sustentável
Fonte: Coleta de dados (2014)

4.5.4 Análise Hotel HF₄

O Hotel HF₄ foi alocado segundo a classificação do ELECTRE TRI na **classe II**, que representa um bom desempenho. Possui desempenho plausível nos aspectos social, econômico, marketing sustentável e monitoramento, porém dimensões ambiental e cultural foram definidas como incipientes. Em relação ao grau de eficiência o hotel possuiu *score*

satisfatório em todas as modelagens e quando utilizados os *inputs* (funcionários, leitos, energia e água) e os *outputs* (ocupação e satisfação) sua avaliação comparativa *benchmarking* explicita-se como um dos hotéis exemplo a ser seguido pelo hotel categorizado como eficiente. Os hóspedes por similaridade semântica apontou no hotel HF₄: "alimentação, artesanato, respeito à natureza, atividades desenvolvidas no campo, agricultura natural, clima e natureza". Salienta-se que esse hotel possui uma Reserva do Patrimônio Privado Natural (RPPN), além de desenvolver ações de valorização da cultura local através de incentivo a dança e artesanato. Seu endomarketing sustentável é expressivo, mas não é percebido pelo seu hóspede. Para ratificar o exposto seguem algumas as figuras com detalhes sobre seu endomarketing sustentável.



Figura 13(4): Práticas de Endomarketing Sustentável
Fonte: Coleta de dados (2014)

4.5.5 Análise Hotel HF₅

A recomendação final, efetuada pelo ELECTRE TRI alocou o Hotel HF₅ na **classe II**, no qual apresentou um desempenho mediano em todos os critérios estabelecidos. Apresentou-se incipiente nos aspectos ambiental, social e cultural. Ingênuo em marketing sustentável e monitoramento e no aspecto ecológico tornou-se plausível. Quando se mensurou o grau de eficiência o hotel alocou-se como eficiente quanto aos aspectos da sustentabilidade em todas as variações de *inputs* e *outputs*. Porém, a percepção dos hóspedes foi caracterizada como incipientes, mostrando que um planejamento estratégico com um foco no marketing sustentável e monitoramento poderão contribuir para uma melhor visibilidade de suas práticas. De acordo com a observação da pesquisadora a valorização da cultura local é o aspecto sustentável de mais destaque no HF₅ como ilustra as figuras **14(4)** abaixo:



Figura 14(4): Valoração da Cultura Local
Fonte: Coleta de dados (2014)

4.5.6 Análise Hotel HF₆

Por fim, o hotel HF₆ não apresentou resultado satisfatório em relação à todos os critérios de sustentabilidade e foi alocado na **classe III**. Também, apenas este se mostrou abaixo da fronteira de eficiência com (98,91%). O resultado pode ser ocasionado por o hotel possuir o maior número de leitos *versus* taxa de ocupação e médio número de funcionário. Até mesmo com as alterações dos *inputs* e *outputs* não exibiu indicadores suficientes para elevar-se a status de eficiente no âmbito da sustentabilidade. Quanto aos hóspedes tiveram percepção incipiente e pode ter sido ocasionado por praticamente não possuir informativos das ações socioambientais praticadas, mesmo que sejam mínimas. Em relação à observação da pesquisadora o que mais chama a atenção em relação às práticas socioambientais do Hotel HF₆ são as práticas sociais estabelecidas como contratação de 100% de funcionários locais, ampliação de emprego e geração de oportunidade de novas atividades profissionais para jovens e adultos. Segue a imagem dos *ecoflats* construídos a partir do tijolo ecológico fabricado no próprio hotel. De acordo com as figuras 15(4) abaixo.



Figura 15(4): Fábrica de Tijolo Ecológico

Fonte: Coleta de dados (2014)

Portanto, diante das explicações acima se infere que os hotéis – fazenda analisados possuem práticas sustentáveis evidentes, porém ainda não são praticadas de maneira sistêmica, englobando o tripé da sustentabilidade. Cada Hotel – Fazenda possui esforços direcionados a apenas um apelo que neste caso está no âmbito social ou ambiental. Os entrevistados de maneira restrita percebem as ações pontuais sustentáveis realizadas pelos Hotéis-Fazenda. Mas os gestores ainda têm um longo caminho para percorrer em relação às ações sustentáveis sendo utilizadas como estratégia mercadológica. Estes aspectos são pontos chave para garantir a vantagem competitiva e a fidelização do cliente.

5 Considerações finais

Neste capítulo são apresentadas as conclusões da pesquisa, as principais limitações do estudo e as sugestões para futuras investigações relacionadas ao tema.

5.1 Conclusões

Esta pesquisa traz uma ótica diferenciada no que diz respeito à modelagem da eficiência e classificação de Hotéis - Fazenda quanto à sustentabilidade no estado de Pernambuco. Garantiu-se um resultado inovador em inúmeras perspectivas e contribuiu para ampliar o conhecimento sobre responsabilidade social corporativa na hotelaria.

Diante do cenário apresentado a partir da análise dos dados e tendo como referência a estrutura teórica desenvolvida no início deste estudo, a pesquisa objetivou analisar o grau de responsabilidade socioambiental utilizadas pelos Hotéis-Fazenda da região Agreste pernambucano a partir dos modelos DEA e ELECTRE TRI. O resultado obtido apresentou que o HF₁ teve bom desempenho em todos os critérios e foi alocado na classe I, os hotéis HF₄ e HF₅ tiveram desenvoltura mediana sendo alocados na classe II e por fim os hotéis HF₂, HF₃ e HF₆ apresentaram baixo desempenho nos critérios e foram alocados na classe III. No que diz respeito à eficiência e quando utilizados todos os *inputs* e *outputs* pré-definidos, três dos quatro Hotéis - Fazenda foram classificados como hotéis inseridos na fronteira de eficiência em relação à sustentabilidade (100%). Porém, apenas o Hotel-Fazenda HF₆ mostrou-se abaixo da fronteira de eficiência com (98,91%) comparado aos demais.

Em relação à percepção dos hóspedes, fica explícito que 80% dos hotéis pesquisados praticam a sustentabilidade de forma incipiente e não faz parte dos seus planejamentos de longo prazo ações que incitem a atenção de seus hóspedes para a percepção imediata de suas práticas socioambientais. Além disso, 95% dos hóspedes que responderam à pesquisa confirmam não conhecer nenhuma ação propositiva sustentável antes de visitar os hotéis – fazenda. Esse resultado mostra que a sustentabilidade ainda não é priorizada pelos hóspedes na hora de reservar um meio de hospedagem. Porém, quando estes hóspedes são questionados se levam em consideração a responsabilidade socioambiental na hora de escolher o meio de hospedagem 55% dizem não levar em consideração, entretanto, de maneira próxima 45% dizem levar em consideração. Diante disso, fica explícito que os hóspedes na realidade só atinam para esta temática quando são questionados, não sendo esta uma percepção voluntária.

Ainda, tem-se como maioria aqueles que dizem pagar mais caro por um serviço hoteleiro sustentável esta parcela é representada por 55% da amostra, mais uma vez ratificando a baixa evolução no processo de compra por parte do consumidor no que se refere aos aspectos de sustentabilidade. Apesar da maioria dos respondentes terem se mostrado dispostos a pagar um valor maior por terem escolhido um meio de hospedagem sustentável, eles não conseguiram perceber de maneira clara, evidente quais as práticas foram adotadas por esses hotéis. Isto é, suas percepções ainda são incipientes, por que em muitos casos suas respostas não englobam o tripé da sustentabilidade social, ambiental e econômico, enfatizam as práticas ambientais em muitos casos.

O hotel HF₁, por exemplo, pratica a sustentabilidade de forma plausível através de ações a partir do tripé econômico, social e ambiental, como demonstraram os métodos. Ainda assim, o hotel deve minimizar os gargalos advindos das práticas hoteleiras, que de acordo com Peres e Rezende (2011) são: construções ilimitadas, transformar a área de mata em uma reserva do patrimônio privado natural, impactos físicos decorrentes de implantação de infraestrutura, perda da biodiversidade, impacto visual construções que agridem a paisagem e não respeitam as características locais, standardização, perda da autenticidade (autenticidade encenada), especulação imobiliária; canalização excessiva de investimentos para o turismo, penalizando outros, sazonalidade da oferta de empregos, entre outros. Essas ações precisam ser estruturadas para serem plenamente adequados em relação à prática da sustentabilidade de maneira mais holística, visando não apenas conter os impactos ambientais no meio natural, mas também buscam os resultados que favorecem ao empreendimento. De acordo com a ABNT (2012) esses resultados advem das práticas que contribuem ativamente para a conservação, a revitalização e a recuperação dos recursos naturais; buscar resultados econômicos com ética, contribuindo para a justiça social e a valorização das culturas locais; buscar a legitimidade política em termos de participação e transparência nos processos de decisão e representação comunitária e interagir com os integrantes da cadeia produtiva do turismo, de maneira a construir as condições operacionais para implementar sistemas de gestão da sustentabilidade do turismo com abrangências setorial e geográfica.

Há a necessidade de se usar a DEA com cautela, pois a inclusão ou exclusão de variáveis (*inputs* e *outputs*) pode alterar completamente as eficiências relativas das unidades. Neste trabalho, por exemplo, o hotel HF₂ mostrou-se ineficiente em relação ao aspecto da sustentabilidade quando se retirou os *inputs*: porcentagem de funcionários da localidade reuso, médio da água e incorporação dos requisitos ambientais nos produtos e serviços.

Outputs: valor da diária com taxas e resultados financeiros decorrentes de ações sustentáveis, confirmando a necessidade de se utilizar de forma adequada a modelagem.

A contribuição do método ELECTRE TRI como instrumento facilitador da classificação, permitiu para que os Hotéis – Fazenda fossem estudados de maneira clara e objetiva quanto as suas ações sustentáveis e o mais importante o método por ser não compensatório contribuiu para uma justa classificação, ou seja, os hotéis precisaram ter um bom desempenho em todos os critérios para ter boa classificação.

Observou-se também, que não é dada a devida importância para o critério monitoramento, visto que 90% dos hotéis-fazenda da amostra não utilizam, acompanham ou gerenciam suas práticas de responsabilidade socioambiental através de indicadores. Apesar disso, foi observado que os Hotéis-Fazenda têm potencial para estabelecer práticas sustentáveis, mas estas não devem ser mais intensas apenas no aspecto ambiental como constatado, e sim gerar investimentos consistentes, pensando em ações de longo prazo, na intenção de trabalhar a sustentabilidade de forma integrada.

Merece destaque o Hotel HF₄, no qual foi alocado de acordo com a classificação do ELECTRE TRI, na **classe II**, que representa um bom desempenho. Seu desempenho foi plausível nos aspectos social, econômico, marketing sustentável e monitoramento, porém dimensões ambiental e cultural foram definidas como incipientes. Em relação ao grau de eficiência o hotel possuiu *score* satisfatório em todas as modelagens e quando utilizados os *inputs* (funcionários, leitos, energia e água) e os *outputs* (ocupação e satisfação) sua avaliação comparativa.

Ainda que os Hotéis-Fazenda tenham potencial para estabelecer práticas de responsabilidade socioambiental, estas não podem ser mais intensas apenas no aspecto ambiental como constatado nas percepções dos hóspedes. É necessário gerar investimentos consistentes, pensando em ações de longo prazo, na intenção de trabalhar a sustentabilidade de forma integrada. Por exemplo, sugere - se que esses os hotéis pesquisados, que as ações de responsabilidade socioambiental antes de serem praticadas devem ser planejadas e pensadas em seus impactos positivos e negativos para os autóctones e turistas.

Desta forma, a direção dos Hotéis-Fazenda poderá perceber a necessidade de trabalhar suas ações socioambientais de forma planejada e orientada para gerar competitividade perante o mercado do turismo rural. Este se constitui um bom apelo propiciado pelos ambientes naturais e com a forte tradição cultural dos locais. Essa ampliação da visão sustentável pode vir a garantir aos novos turistas mais opções de hotéis como meio de hospedagem sustentável. A partir dos resultados apresentados nesta dissertação, os hotéis precisem perceber a

necessidade de se planejar a sustentabilidade de forma orientada para gerar competitividade perante o mercado do turismo rural que possui o apelo para ambientes naturais e com forte tradição local.

Tendo apresentado as conclusões acerca da pesquisa, a seguir são comentadas as principais limitações da investigação.

5.3 Limitações do estudo

Ainda que seja considerada a temática como inovadora e exploratória, é relevante a apresentação das limitações sobre a pesquisa, pois poderão orientar para realização de futuros estudos.

Seguem as principais limitações deste estudo:

- Restrição da amostra apenas para os Hotéis – Fazenda da região Agreste de Pernambuco se apresentou como limitação, pois impediu uma generalização de resultados;
- Na medida em que se buscou analisar a responsabilidade socioambiental, apenas sobre a óptica do cliente e gestores, excluindo funcionários e demais *stakeholders* impediu que os resultados fossem sistêmicos ao ponto de gerar uma análise holística;
- Redução de respondentes na etapa do questionário que buscou mensurar a eficiência, gerando uma análise fracionada de apenas quatro hotéis – fazenda, impedindo uma análise generalizada na etapa da triangulação dos dados.

Tendo apresentado as principais limitações do estudo, a seguir são apresentados os *insights* para as futuras pesquisas sobre a temática.

5.2 Sugestões para futuras pesquisas

A partir dos achados obtidos nesta investigação, percebeu-se que existem numerosas possibilidades para que outros pesquisadores possam explorar e desenvolver o tema ora estudado. A seguir apresentam-se sugestões para futuras pesquisas:

- O uso de ferramentas para decisão de grupo e a extensão desta modelagem para hotéis de outras regiões;
- A replicação deste estudo visto à importância da modelagem ser testada por outros pesquisadores, visando mensurar a eficiência e classificar hotéis com outras amostras;
- Executar estudos do tipo *cross-cultural*, ou seja, pesquisar a eficiência e classificar Hotéis – Fazenda em diferentes países sobre as estratégias sustentáveis e seus impactos na cadeia produtiva do turismo.

Referências

- ABNT. **Meios de Hospedagem: Sistema de gestão da sustentabilidade**. Associação Brasileira de Normas Técnicas, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Rio de Janeiro, p. 82. 2012.
- ABNT, A. B. D. N. T. **NBR 15401: Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão da Sustentabilidade – Requisitos**. ABNT. Rio de Janeiro, p. 22. 2006.
- ACKOFF, R. L. Resurrecting the Future of Operational Research. **Journal of Operational**, p. 189-199, 1979.
- ACSELRAD, H.; LEROY, J. P. Novas premissas da sustentabilidade democrática. **Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais**, 1999.
- ACSELRAD, H.; LEROY, J. P. Novas premissas da sustentabilidade democrática. **Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais**, 1999.
- ALMEIDA, G. M. M. D.; FREITAS, A. L. P. Avaliação da Consciência Ambiental em Meios de Hospedagem. **XXIX Encontro Nacional de Engenharia de Produção**, 09 Outubro 2009. 02-14.
- ALMEIDA, J. A.; FROEHLICH, J. M.; RIEDL, M. **Turismo Rural e Desenvolvimento Sustentável**. Campinas: Papirus, 2000.
- AMORIM, C. D. E. **Engenhos de Pernambuco: da cana-de- açúcar ao turismo rural**. [S.l.]: Livro Rápido, 2007.
- ARAÚJO, J. G. F. D. **ABS do Turismo Rural**. 1ª. ed. Viçosa : Aprenda Fácil, v. 1ª, 2000.
- ASSAF, A. G.; AGBOLA, F. W. Efficiency Analysis of the Australian Accommodation Industr. **Journal of Hospitality & Tourism Research**, v. 38, n. 1, p. 116-132, February 2014.
- ASSAF, A. G.; DEERY, M.; JAGO, L. Evaluating the Performance and Scale Characteristics of the Australian Restaurant Industry. **Journal of Hospitality & Tourism Research**, v. 35, n. 4, p. 419-436, 20 November 2011.

ASSAF, A. G.; JOSIASSEN, A.; CVELBAR, L. K. Does Triple Bottom Line reporting improve hotel performance? **International Journal of Hospitality Management**, Ljubljana, 2012. 596– 600.

B. FILHO, E. B. B.; SAMPAIO, J. L. F. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL: Discutindo o lugar. **Mercator - Revista de Geografia da UFC**, Dez 2004. 90-94.

BANKER, R. D.; CHARNES, A.; COOPER, W. W. Some Models for Estimating Technical and Scale Inefficiencies in Data Envelopment Analysis. **Management Science**, v. 30, n. 9, p. 1078-1092, Setembro 1984.

BARBOSA, G. S. O Desafio do Desenvolvimento Sustentável. **Revista Visões**, Rio de Janeiro, Jan/Jun 2008. 4-16.

BARBOSA, G. S. O Desafio do Desenvolvimento Sustentável. **Revista Visões**, Rio de Janeiro, Jan/Jun 2008. 4-16.

BARDIN, L. **Análise do Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BARROS, C. P. Measuring Efficiency in the Hotel Sector. **Annals of Tourism Research**, Lisbon, v. 32, n. 2, p. 456–477, 2005.

BARROS, C. P.; MASCARENHAS, M. J. Technical and allocative efficiency in a chain of small hotels. **Hospitality Management**, Lisbon, 2005. 415–436.

BARROS, C. P.; MASCARENHAS, M. J. Technical and allocative efficiency in a chain of small hotels. **Hospitality Management**, Lisbon, 2005. 415–436.

BELLEN, H. M. V. Indicators of Sustainability: a comparative analysis. **Thesis in(Production Engineering)- Post Graduation Course in Production Engineering, Federal University of Santa Catarina**, 2002.

BELLEN, H. M. V. Desenvolvimento Sustentável: Uma Descrição das Principais Ferramentas de Avaliação. **Ambiente & Sociedade**, Florianópolis, v. VII, n. 1, jan./jun 2004.

BELLEN, H. M. V. **Indicadores de Sustentabilidade**: uma análise comparativa. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

BERGIN-SEERS, S.; MAIR, J. Emerging green tourists in Australia: Their behaviours and attitudes. **Tourism and Hospitality Research**, 19 January 2009. 109–119.

BERNARDES, B. Q. T. Responsabilidade Socioambiental das Micro e Pequenas Empresas do DF, Brasília, 28 Abril 2006.

BOHDANOWICZ, P. Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries—survey results. **Hospitality Management**, Stockholm, mai 2006. 662–682.

BOHDANOWICZ, P. Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries—survey results. **Hospitality Management**, Sweden, 2006. 662–682.

BOHDANOWICZ, P. Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries—survey results. **Hospitality Management**, Sweden, 2006. 662–682.

BOMFIM, N. R.; ARGÔLO, D. S. Relação entre Atividade Turística, Apropriação do território e Patrimônio: Uma contribuição para o planejamento sustentável do Turismo da Bahia. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, Nov 2008. 41-53.

BONIFACE, C.; COOPER, C. **World Wide Destinations – The Geography of Travel and Tourism**. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2001.

BOTTAMEDI, M. G. Avaliação da Eficiência Energética de Hotéis de Quatro Estrelas de Florianópolis : Aplicação do Programa de Etiquetagem de Edificações. **Dissertação de mestrado - Universidade Federal de Santa Catarina- Programa de Pós-Graduação em Arquitetura**, Santa Catarina, 2011. 179.

BOURNE, L.; WALKER, D. H. T. Using a Visualising Tool to Study Stakeholder Influence - Two Australian Exemples. **The Project Management Journal**, Australia, 2006. 5-21.

BROWN, J. R.; RAGSDALE, C. T. The Competitive Market Efficiency of Hotel Brands: An Application of Data Envelopment Analysis. **Journal of Hospitality & Tourism Research**, Virginia, v. 26, n. 4, p. 332-360, November 2002.

BUSCH, S. E.; RIBEIRO, H. Responsabilidade Socioambiental Empresarial: Revisão da Literatura sobre Conceitos. **Revista de Gestão Integrada em Saúde do Trabalho e Meio Ambiente**, São paulo, maio/ ago. 2009. 2-23.

CABESTRÉ, S. A.; GRAZIADEI, T. M.; POLESEL, P. Comunicação Estratégica, Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental: Um estudo destacando os aspectos Teóricos-conceituais e práticos. **Conexão - Comunicação e Cultura**, Caxias do Sul, Jan./Jun. 2008. 40-58.

CALIXTO, L. Responsabilidade Socioambiental: Pública ou Privada? **Revista Contabilidade Vista e Revista**, Belo Horizonte, 11 Nov 2008. 123-147.

CALLADO, A. L. C. Modelo de Mensuração de Sustentabilidade Empresarial: Uma Aplicação em Vinícolas Localizadas nas Serras Gaúchas. **Tese de Doutorado - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Centro de estudos e pesquisas em Agronegócios**, Porto Alegre, 2010. 216.

CAMPANHOLA, C.; GRAZILIANO, J. D. S. **Panorama do turismo no espaço rural brasileiro: nova oportunidade para o pequeno agricultor**. In: Anais do 2º. Congresso Brasileiro de Turismo Rural: turismo no espaço rural brasileiro. [S.l.]: Fealq, 2000.

CANDIDO, Í.; VIEIRA, E. **Gestão de Hotéis. Técnicas e Operação**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CARDOSO, R. S. et al. Uso de Sad no Apoio à Decisão na Destinação de Resíduos Plásticos e Gestão de Materiais. **Pesquisa Operacional**, p. 67-95, 2009.

CARLSEN, J.; GETZ, D.; ALI KNIGHT, J. The environmental attitudes and practices of family businesses in the rural tourism and hospitality sectors. **Journal of Sustainable Tourism**, 29 mar 2010. 281-297.

CARLSEN, J.; GETZ, D.; ALI-KNIGHT, J. The environmental attitudes and practices of family businesses in the rural tourism and hospitality sectors. **Journal of Sustainable Tourism**, 29 mar 2010. 281-297.

CARROLL, A. B. The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. **Business Horizons**, Athens, jul/August 1991. 39-47.

CAVALCANTE, C. A. V.; ALMEIDA, A. T. D. Modelo Multicritério de Apoio a Decisão Para o Planejamento de Manutenção Preventiva Utilizando PROMETHEE II em Situação de Inerteza. **Pesquisa Operacional**, p. 279-296, 2005.

CHAN, E. S. W. Implementing Environmental Management Systems in Small- and Medium-Sized Hotels: Obstacles. **Journal of Hospitality & Tourism Research**, 28 Feb 2011. 3-23.

CHARNES, A.; COOPER, W. W.; RHODES, E. Measuring The Efficiency of Decision Making Units. **European Journal of Operational Research**, Amsterdam, v. 3, n. 4, p. 429-444., July 1978.

CHEN, T.-H. Performance Measurement in a Small Taiwanese Hotel Chain. **Cornell Hospitality Quarterly**, Taiwan , 4 February 2011. 355-362.

CHIN, J. B.; WU, M. C.; HSIEH, L. F. Strategic planning of optimal resource allocation in response to global financial crisis – a study of international tourist hotels. **Applied Economics**, August 2013. 3316-3328.

CHUNG, L. H.; PARKER, L. D. Managing social and environmental action and accountability in the hospitality industry: A Singapore perspective. **Contabilidade Forum**, 2010. 46–53.

CHUNG, L. H.; PARKER, L. D. Managing social and environmental action and accountability in the hospitality industry: A Singapore perspective. **Elsevier**, 2010. 46–53.

COELL, T. J. A Guide to DEAP version 2.1: A Data Envelopment Analysis (Computer) Program. **Working Paper**, Armidale, Australia, 1996. 49. Centre for Efficiency and Productivity Analysis. University of New England.

COSTA, H. A.; SAWYER, D. R.; NASCIMENTO, E. P. D. Monitoramento de APL de turismo no Brasil: o (não) lugar das dimensões da sustentabilidade. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, dez 2009. 57-79.

COSTA, H. G. et al. ELECTRE TRI aplicado a avaliação da satisfação de consumidores. **Produção**, p. 230-245, 2007.

COSTA, H. G. et al. Modelo multicritério para avaliação e classificação da gestão organizacional: proposta e caso de uso. **Produção**, 2012.

COSTA, H. G.; SANTAFÉ, H. P. G.; HADDAD, A. N. Uma contribuição do método ELECTRE TRI à obtenção da classificação de riscos industriais. **Associação Portuguesa de Investigação Operacional**, p. 179-197, 2007.

COSTA, J. F. D. S.; RISICATO, L. B.; TORRES, C. A. Metodologia Multicritério na Avaliação de Custos na. **Sistemas & Gestão**, p. 104-115, 2006.

COSTA, J. F. D. S.; RISICATO, L. B.; TORRES, C. A. Metodologia Multicritério na Avaliação de Custos na. **Sistemas & Gestão**, p. 104-115, 2006.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa:** métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2ª. ed. Porto Alegre: Bookman, 2007.

CRESWELL, W. J. **Projeto de Pesquisa:** métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Bookman, 2007.

DALL'O, G. et al. A Multi-Criteria Methodology to Support Public Administration Decision Making Concerning Sustainable Energy Action Plans. **Energies**, p. 4308-4330, 2013.

DENCKER, A. D. F. M. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

DESENVOLVIMENTO, C. M. S. O. M. A. E. **Relatório de Bruntland: Nosso futuro comum**. [S.l.]. 1987.

DIEGO, C. C.; PASCHOAL, C. A.; SALLES, M. D. R. R. Sustentabilidade Ambiental e Impactos na Hotelaria. Estudo de Caso: Hotel Grand Hyatt São Paulo. **TURyDES**, Fevereiro 2011.

DONALDSON, T.; PRESTON, L. E. The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications. **The Academy of Management Review**, Jan 1995. 65-91.

EGRI, C. P. et al. Managerial perspectives on corporate environmental and social responsibilities in 22 countries. **Academy of Management Best Conference Paper**, 2004. C1–C6.

ERDOGAN, N.; BARIS, E. Environmental protection programs and conservation practices of hotels in Ankara, Turkey. **Tourism Management**, Turkey, 2007. 604–614.

FARIA, A.; SAUERBRONN, F. F. A responsabilidade social é uma questão de estratégia? Uma abordagem crítica. **Revista de Administração Pública**, Jul 2007. 07-33.

FARRELL, M. J. The Measurement of Productive Efficiency. **Journal of the Royal Statistical Society**, v. 120, n. 3, p. 253-290, March 1957.

FAULKNER, B.; TIDESWELLI, C. A Framework for Monitoring Community Impacts of Tourism. **Journal of Sustainable Tourism**, p. 3-28, 1997.

FERNÁNDEZ, M. A.; BECERRA, R. An Analysis of Spanish Hotel Efficiency. **Cornell Hospitality Quarterly**, Malaga, 23 December 2013. 2-10.

FERREIRA, J. L. A Variável Ambiental como Componente na Classificação da Qualidade dos Serviços – Hotelaria. **ABERPRO**, Santa Catarina , 1997. 1-19.

FILIPPIM, M. L.; HOFFMANN, V. E.; FEGER, J. E. Turismo Rural no Meio-Oeste de Santa Catarina: características de gestão da atividade. **IV SeminTUR – Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL**, Caxias do Sul- RS, jul 2006. 02-14.

FLICK, U. **Introdução á pesquisa qualitativa. Tradução Joice Elias Costa. 3 ed.** Poto Alegre: Artmed, 2009.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica.** Apostila. ed. Fortaleza: UEC, 2002.

FONT, X. Environmental certification in tourism and hospitality: progress, process and prospects. **Tourism Management**, 2002. 197–205.

FREEMAN, R. E. **Strategic management: a stakeholder approach.** Massachusetts: Pitman, 1984.

FREEMAN, R. E.; MCVEA, J. A Stakeholder Approach to Strategic Management. **Darden Business School Working Paper**, Virginia, 2001. 01-02.

FREITAS, A. L. P. Uma abordagem multicritério para a classificação de hotéis. **R.Adm**, jul./ago./set 2007. 338-348.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Método de Pesquisa.** 1ª. ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5ª. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, M. J. Á.; JIMÉNEZ, J. B.; LORENTE, J. J. C. An analysis of environmental management, organizational context and performance of Spanish hotels. **Omega**, Madrid, 15 may 2001. 457–471.

GOMES, E. G.; MELLO, J. C. C. B. S. D.; MANGABEIRA, J. A. D. C. Índice Multicritério de Bem Estar Social Rural em um Município da Região Amazônica. **Pesquisa Operacional**, p. 141-160, 2008.

GOMES, L. F. A. M.; ARAYA, M. C. G.; CARIGNANDO, C. **Tomada de decisões em cenários complexos**. [S.l.]: Pioneira Thompson Learning, 2004.

GOMES, S. F. et al. Integração de Métodos Multicritério na Busca da Sustentabilidade Agrícola para a Produção de Tomates no Município de São José de Ubá-RJ. **Sobrapo**, p. 157-171, 2010.

HAMMOND, A. et al. **Environmental Indicators: a Systematic Approach to Measuring and Reporting on Environmental Policy Performance in the Context of Sustainable Development**. Washington: World Resources Institute, 1995. 53 p.

HENDERSON, J. C. Corporate social responsibility and tourism: Hotel companies in Phuket, Thailand, after the Indian Ocean tsunami. **Hospitality Management** , 2007. 228–239.

HWANG, S.-N.; CHANG, T.-Y. Using data envelopment analysis to measure hotel managerial efficiency change in Taiwan. **Tourism Management**, Taiwan, 23 October 2002. 357–369.

IPECE, I. D. P. E. E. D. C. **A Evolução do PIB dos Estados e Regiões Brasileiras no Período 2002-2010 Valores definitivos**. Secretaria do Planejamento e Gestão. Ceará, p. 3-20. 2012.

JUNIOR, S. F. G. et al. Integração de métodos Multicritério na Busca da Sustentabilidade Agrícolas na Produção de Tomates no Município de São José de Ubá-RJ. **Pesquisa Operacional**, Flamengo, Junho 2010. 158-171.

KASIM, A. The Need for Business Environmental and Social Responsibility in the Tourism Industry. **International Journal of Hospitality & Tourism Administration**, 2006. 1-22.

KIRK, D. Attitudes to environmental management held by a group of hotel managers in Edinburgh. **Hospitality Management**, Edinburgh, 1998. 33–47.

KOKSAL, C. D.; AKSU, A. A. Efficiency evaluation of A-group travel agencies with data envelopment analysis (DEA): A case study in the Antalya region, Turkey. **Tourism Management** , Antalya, 18 May 2006. 830–834.

KRIPPENDORF, J. **Sociologia do Turismo: para uma compreensão do lazer e das viagens**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1989.

KRIPPENDORF, J. **Sociologia do Turismo: para uma compreensão do lazer e das viagens**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1989.

LE, Y. et al. Environmental Management A Study of Vietnamese Hotels. **Pergamon**, Idaho, 2006. 545–567.

LIMA, S.; PARTIDÁRIO, M. D. R. **Novos Turistas e a Procura da Sustentabilidade - Um Novo Segmento de Mercado Turístico**. Lisboa: GEPE - Gabinete de Estudos e Prospectiva Económica do Ministério da Economia, 2002.

LINS, L. D. S.; SILVA, R. N. S. Responsabilidade Sócio-Ambiental ou Greenwash: Uma Avaliação com Base nos Relatórios de Sustentabilidade Ambiental. **Sociedade, Contabilidade e Gestão**, Rio de Janeiro, Jan/Jun 2009. 91-105.

LINS, L. D. S.; SILVA, R. N. S. Responsabilidade Sócio-Ambiental ou Greenwash: Uma Avaliação com Base nos Relatórios de Sustentabilidade Ambiental. **Sociedade, Contabilidade e Gestão**, Rio de Janeiro, Jan/Jun 2009. 91-105.

LOBO, H. A. S.; MORETTI, E. C. Ecoturismo: as práticas da natureza e a natureza das práticas em Bonito, MS. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, Mar 2008. 43-71.

LOBO, H. A. S.; MORETTI, E. C. ECOTURISMO: AS PRÁTICAS NA NATUREZA E A NATUREZA DAS PRÁTICAS EM BONITO, MS. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, Mar 2008. 43-71.

LUCKEROTH, K. M. et al. Estudo Socioeconômico da Hotelaria de Belo Horizonte pela Análise Comparativa de Dados. **Revista Brasileira de Gestão e Engenharia**, Junho 2013. 01-23.

LUND-THOMSEN, P. Towards a critical framework on corporate social and environmental responsibility in the south: the case of Pakistan. **Development**, 2004. 106–113.

LYNES, J. K.; ANDRACHUK, M. Motivations for corporate social and environmental responsibility: A case study of Scandinavian Airlines. **Journal of International Management**, 4 Dezembro 2008. 377–390.

MACHADO, E. P.; GOMES, L. F. A. M.; CHAUVEL, M. A. Avaliação de estratégias de Marketing em Serviço: Um Enfoque Multicritério. **Revista de Administração Mackenzie**, p. 61-85, 2003.

MACIEL, N. A. L.; PAOLUCCI, L.; RUSCHMANN, D. V. M. Capacidade de carga no planejamento turístico: estudo de caso da Praia Brava – Itajaí frente à implantação do Complexo Turístico Habitacional Canto da Brava. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, p. 41-63, 2008.

MADRAKHIMOVA, F. S. Evolution of the Concept and Definition of Corporate Social Responsibility. **Global Conference on Business and Finance Proceedings**, 2013. 113-117.

MANAKTOLA, K.; JAUHARI, V. Exploring consumer attitude and behaviour towards green practices in the lodging industry in India. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 2007. 364 - 377.

MANAKTOLA, K.; JAUHARI, V. Exploring consumer attitude and behaviour towards green practices in the lodging industry in India. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 2007. 364 - 377.

MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação dos dados. 5ª. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARINHO, A. C. P.; MARTINS, C. A. D. M. G. Turista Verde: Uma Análise do Perfil e da Escolha do seu Destino Turístico. **Revista Eletrônica Aboré**, 04 Dez 2010. 121-132.

MARTÍNEZ, P.; BOSQUE, I. R. D. Perspectives and Practices of CSR in the Hospitality Industry: Analyzing a Case Study. **Tourismus**, Cantabria, v. 8, n. 2, p. 1-19, 2013.

MCINTOSH, M. Raising a Ladder to the Moon: The Complexities of Corporate Social and Environmental Responsibility. **Palgrave Macmillan**, New York, 2003.

MEEHAN, J.; MEEHAN, K.; RICHARDS, A. Corporate social responsibility: the 3C-SR model. **International Journal of Social**, Liverpool, Mai/Jun 2006. 386-398.

MELLO, J. C. C. B. S. D. et al. Avaliação do tamanho de Aeroportos Portugueses com Relações Multicritério de Superação. **Pesquisa Operacional**, p. 313-330, 2005.

MENSA, I. Environmental management practices among hotels in the greater Accra region. **Hospitality Management**, Ghana, 2006. 414-431.

MENSAH, I. Environmental management practices among hotels in the greater Accra region. **Hospitality Management**, 2006. 414–431.

MENSAH, I.; MENSAH, R. D. Internacional Tourist's Enviromental Attitude Towards Hotels in Accra. **Tourismos: An Internacional Multidisciplinary Journal of Tourism**, Cape Coast, v. 8, n. 2, p. 57-75, 2013.

MIHALIC, T. Environmental management of a tourist destination A factor of tourism competitiveness. **Tourism Management**, 2000. 65-78.

MIRANDA, C. M. G. D.; ALMEIDA, A. T. D. Avaliação de pós-graduação com método ELECTRE TRI – o caso de Engenharias III da CAPES. **Revista Produção**, p. 101-112, 2003.

MONZONI, M.; BIDERMAN, R.; BRITO, R. Finanças Sustentáveis e o Caso do Índice de Sustentabilidade Empresarial da Bovespa. In: SIMPÓSIO DE ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO, LOGÍSTICA E OPERAÇÕES INTERNACIONAIS. **Revista de Ciências da Administração**, São Paulo, Abr 2012. 141-156.

MORRISSEY, A. J.; BROWNE, J. Waste management models and their application to sustainable waste management. **Waste Management**, Dublin, 2004. 297–308.

MORTATI, I. B. Relacionando o Comportamento Organizacional e a Responsabilidade Social Corporativa. **Fundação Getulio Vargas**, Rio de Janeiro, 2009. 1-57.

MTUR. **O Turismo no Brasil: Panorama Geral, Avaliação da Competitividade e Propostas de Políticas Públicas para o Setor**. Neit-IE-Unicamp. São Paulo, p. 1-81. 2007.

OLARU, M. et al. Responsible Commercial Activity of SMEs and Specific Values of Sustainable Development in Terms of the European Excellence Model. **Amfiteatru Economic**, Romenia, February 2010. 11-27.

OLIVEIRA, B.; STREHLAU, S.; XIMENES, R. T. Atitude e comportamento de consumo em um destino ecológico: Um estudo com jovens de Ilhabela. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, mai/ago 2012. 247-257.

OLIVEIRA, E.; ANTUNES, C. H.; GOMES, A. A comparative study of different approaches using an outranking relation in a multi-objective evolutionary algorithm. **Computers & Operations Research**, p. 1602–1615, 2013.

OLSEN, M. D.; ROPER, A. Research in strategic management in the hospitality industry. **Hospitality Management**, Oxford, 1998. 111-124.

OMT, W. T. O. Organização Mundial do Turismo. Tourism highlights, 2013 edition. WTO: Madrid, 2005. Disponível em: **Tourism 2020 vision**, 2001. Disponível em: <<http://www.world-tourism.org/facts/wtb.html>>. Acesso em: 12 Dezembro 2013.

OMT, W. T. O. World Tourism Organization Network. **UNWTO**, 2001. Disponível em: <<http://www2.unwto.org/content/why-tourism>>. Acesso em: 12 Dezembro 2013.

PAIVA, F. G. D.; LEÃO, A. L. M. D. S.; MELLO, S. C. B. D. Validade e Confiabilidade na Pesquisa Qualitativa em Administração. **Revista de Ciências e Administração**, set/dez 2011. 190-209.

PEATIE, K. Golden Goose or Wild Goose? The Hunt For the Green Consumer. **Business Strategy and the Environment**, 2001. 187-199.

PEDRON, F. D.; ALMEIDA, J. A.; SOUZA, M. D. Avaliação do Planejamento do Turismo Rural no Roteiro Nostra Colônia, 10 fev. 2008. 263-285.

PERES, M. R.; REZENDE, D. C. D. Gestão da sustentabilidade no segmento hoteleiro: estudo dos meios de hospedagem de Monte Verde, MG. **Caderno Virtual de Turismo**, p. 234-252, 2011.

PIMENTA, H. C. D.; GOUVINHAS, R. P. A produção mais limpa como ferramenta da sustentabilidade empresarial: um estudo no estado do Rio Grande do Norte. **Produção**, Mai/Agosto 2012. 462-476.

PINTO, F. R. et al. A percepção de empresários do setor de agronegócio sobre as práticas de responsabilidade socioambiental. **Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional**, Taubaté, mai-ago 2010. 73-96.

POPP, E. V. et al. **Hotelaria e Hospitalidade**. Sao Paulo: HIPSIS, 2007.

RABELO, L. S.; LIMA, P. V. P. S. Indicadores de Sustentabilidade: a possibilidade da mensuração do desenvolvimento sustentável. **Revista Eletronica do Prodema**, Fortaleza, dez 2007. 55-76.

RABELO, N. D. S.; SILVA, C. E. Modelos de Indicadores de Responsabilidade Socioambiental Corporativa Corporativa. **Revista Brasileira de Administração Científica**, Aquidabã, Junho 2011. 5-30.

REZENDE, J. M.; JUNQUEIRA, M. C.; MEDEIROS, C. R. D. O. Responsabilidade Social Empresarial: Uma Prática de Gestão. **Universidade Federal de Uberlândia**, Uberlândia , 2008. 15.

RIBEIRO, S. V. P. **Para Entender o Turismo Rural**. 1ª Edição. ed. Olinda: Ed. do Autor , v. 1ª, 2004.

RODRIGUEZ, D. S. S.; COSTA, H. G.; CARMO, L. F. R. R. S. D. Métodos de auxílio multicritério à decisão aplicados. **Gestão da Produção**, p. 134-146, 2013.

RODRIGUEZ, F. J. G.; CRUZ, Y. D. M. A. Relation between social-environmental responsibility and performance in hotel firms. **Hospitality Management**, Santa Cruz de Tenerife, 2007. 824–839.

RODRIGUEZ, F. J. G.; CRUZ, Y. D. M. A. Relation between social-environmental responsibility and performance in hotel firms. **ELSEVIER**, Santa Cruz de Tenerife, 2007. 824–839.

RODRIGUEZ, F. J. G.; CRUZ, Y. D. M. A. Relation between social-environmental responsibility and performance in hotel firms. **International Journal of Hospitality Management**, Santa Cruz de Tenerife, 2007. 824–839.

ROQUE, Andreia. **Turismo Rural: do real ao imaginário**. Projeto de Doutorado. Portugal: Universidade de Aveiro, 2009.

ROQUE, A. M.; VIVAN, A. M. O Turismo no Espaço Rural: uma estratégia para a nova gestão rural brasileira. **Revista de Administração da UFLA**, Jun/Jul 1999. 5-13.

ROSENBERG, W. Making a profit... and a difference: HP invents an organization to drive sustainability. **Journal of Organizational Excellence**, 2004.

ROSSELLÓ, B. et al. Improving the Environmental Sustainability of hotel buildings through the analysis of its Life Cycle. Case Study: Balearic Islands. Initial phase.. **Department of Physics-Mechanical Engineering Group** , Palma de Mallorca, 2006. 1-7.

ROY, B. Decision aid and decision making. **European Journal of Operational Research**, p. 324-331, 1990.

ROY, B. Decision science or decision-aid science? **European Journal of Operational Research**, p. 184-203, 1993.

ROY, B.; VANDERPOOTEN, D. The European School of MCDA: Emergence, Basic Features and. **Journal of Multi-Criteria Decision Analyses**, p. 22-38, 1996.

RUSCHMANN, D. V. D. M.; PAOLUCCI, L.; MACIEL, N. A. L. Capacidade de Carga no Planejamento Turístico: Estudo de Caso da Praia Brava - Itajaí Frente à Implantação do Complexo Turístico Habitacional Canto da Brava. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, p. 41-63, 2008.

RUSCHMANN, D. V. D. M.; ROSA, R. G. A sustentabilidade como estratégia de desenvolvimento em empreendimentos turísticos– O caso da Ilha de Porto Belo / SC. **In: Anais do IV SeminTUR– Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul**, 2006.

RUSHMORE, S. Whatever happened to Eco-hotels? **Hotels**, March 2003. 26.

SAMPAIO, B.; MELO, A. D. S. Análise da eficiência de Companhias Aéreas Brasileiras. **Revista Análise Econômica**, Porto Alegre, Setembro 2008. 223-244.

SANTANA, N. B. Responsabilidade Socio Ambiental e Valor da Empresa: Uma Análise por Envoltória de Dados em Empresas Distribuidoras de Energia Elétrica. **Dissertação apresentada à Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo**, São carlos, 24 junho 2008. 328.

SANTOS, C. B. N. D.; SOUZA, M. T. S. D.; BARBOSA, R. J. Gestão Ambiental em Empreendimentos Hoteleiros: Análise de Práticas e de Resultados em um Estudo de Casos Múltiplos. **Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, São paulo, 2005. 1-12.

SCHAEFER, A. Corporate sustainability — integrating environmental and social concerns? **Corporate Social Responsibility and Environmental Management**, Nov 2004. 179–187.

SCHWARTZ, M. S.; CARROLL, A. B. Corporate Social Responsibility: A Three-Domain Approach. **Business Ethics Quarterly**, Oct 2003. 503-530.

- SICHE, R. et al. Indices Versus Indicadores: Preciões Conceituais na Discussão da Sustentabilidade de Países. **Ambiente & Sociedade**, Jul/Dez 2007. 137-148.
- SILVA, A. R. A. D. Sistema de Gestão Ambiental como Estratégia Empresarial no Ramo Hoteleiro. **Revista Científica Eletrônica de Engenharia de Produção**, 2008. 1676 - 1901.
- SILVA, A. R. A. D. Sistema de Gestão Ambiental como Estratégia Empresarial no Setor Hoteleiro. **Revista Produção Online**, Santa Catarina, 2008.
- SILVA, R. F. D. C. Turismo, desenvolvimento sustentável e direitos humanos: O programa “Viaja Mais, Melhor Idade”. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, p. 290-304, 2012.
- SILVA, R. F. D. C. E. Turismo, desenvolvimento sustentável e direitos humanos: O programa “Viaja Mais, Melhor Idade. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, Set/Dez 2012. 290-304.
- ŠIMKOVÁ, E. Strategic approaches to rural tourism and sustainable development of rural areas. **AGRIC. ECON.**, CZECH, jun 2007. 263–270.
- ŠIMKOVÁ, E. Strategic approaches to rural tourism and sustainable development of rural areas. **AGRIC. ECON.**, CZECH, jun 2007. 263–270.
- SOARES, R. S.; VALADÃO, V. M. As Faces da Responsabilidade Sócio-Ambiental Mostra e as que ela Esconde. **Alcance**, Santa Catarina, Set / Dez 2007. 375 - 384.
- SOBRAL, M. F. F.; COSTA, A. P. C. S. Negotiation model for group decision with ELECTRE TRI – the ELECTRE TRI-NG. **Journal of Decision Systems**, p. 121-136, 2012.
- SOBRAL, M. F. F.; COSTA, A. P. C. S.; ALMEIDA, A. T. Multi-criteria model for classifying clients of companies distributing liquefied petroleum gas. **Brazilian Journal of Operations and Production Management**, p. 1-23, 2010.
- SOUZA, V. P. D. C.; ANDRADE, J. M. R. D.; CAMARA, R. P. D. B. Mensuração da sustentabilidade ambiental com vistas a ecoeficiência: um estudo de caso no Hotel Pirâmide em Natal/RN. **UEM – Paraná**, p. 67-82, 2013.
- SPERB, M. P.; TEIXEIRA, R. M. Turismo sustentável e gestão ambiental no setor hoteleiro: o caso na ilha do Mel. In: **Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL—SeminTUR, Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2006. 1-21.**

STABLER, M. J.; GOODALI, B. Environmental awareness, action and performance in the Guernseyhospitality sector. **Pergamon**, 1997. 19-33.

SUESS, C. Systematic analysis of identifying key dimensions of environmentally and socially responsible hotels. **UNLV Theses**, Las Vegas, 2009.

SWARBROOKE, J.; HORNER, S. **Consumer behaviour in tourism**. Oxford: ButterworthHeinemann, 1999.

SWEETING, A. E. N.; SWEETING, A. R. **Guía práctica de buenas prácticas. Gestión de las cuestiones ambientales y sociales en el sector del alojamiento**. The Center for Environmental Leadership in Business – Tour Operators Initiative. [S.l.], p. 24. _____.

SZAJUBOK, N. K.; MOTA, C. M. D. M.; ALMEIDA, A. T. D. Usodo Método Multicritério LECTRE TRI para Classificação de Estoques na Construção Civil. **Pesquisa Operacional**, p. 625-648, 2006.

TAMASHIRO, H. R. D. S. et al. Comportamento socioambiental do consumidor: um estudo com universitários do interior paulista. **Produção**, São Paulo, 7 Jun 2011. 201-212.

TARI, J. J. et al. Levels of quality and environmental management in the hotel industry: Their joint influence on firm performance. **International Journal of Hospitality Management**, Alicante, 2010. 500–510.

TSAI, H.; SONG, H.; WONG, K. K. F. Tourism and Hotel Competitiveness Research. **Journal of Travel & Tourism Marketing**, p. 522-546, 2009.

TULIK, O. **Turismo Rural**. ABC Do turismo. ed. São Paulo: Aleph, 2003.

VALLE, C. E. **Como se preparar para as normas ISO 14000: qualidade ambiental**. São Paulo: Pioneira, 2000.

VEIGA, J. E. D. **Cidades Imaginárias – o Brasil é menos urbano do que se calcula**. Campinas: Editora da Unicamp, 2005.

VEIGA, J. E. D. **Cidades Imaginárias – o Brasil é menos urbano do que se calcula**. Campinas: Editora da Unicamp, 2005.

VIEIRA, E. V. **Qualidade em serviços hoteleiros: a satisfação do cliente é função de**. [S.l.]: EDUCS, 2004.

VIEIRA, E. V. D.; HOFFMANN, V. E. Práticas de sustentabilidade ambiental para empreendimentos turísticos hoteleiros: aplicação de um modelo. **IV SeminTUR– Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL**, 7 e 8 Julho 2006.

VIERA, E. V. D.; HOFFMANN, V. E. Práticas de sustentabilidade ambiental para empreendimentos turísticos hoteleiros: aplicação de um modelo. **IV Semin TUR– Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL**, Rio Grande do Sul, Julho 2006. 2-15.

VIRGINIO, D. F.; FERNANDES, L. V. Responsabilidade socioambiental na hotelaria: um estudo na via costeira de natal, Rn. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, Agosto 2011. 220-233.

WEBSTE, K. **Environmental Management in the Hospitality Industry**. London: Cassell, 2000.

WHEELER, D.; COLBERT, B.; FREEMAN, R. E. Focusing on Value: Reconciling Corporate Social Responsibility, Sustainability and a Stakeholder Approach in a Network World. **Journal of General Management**, 2003. 1-27.

YEN, F. L.; OTHMAN, M. Data Envelopment Analysis To Measure Efficiency Of Hotels In Malaysia. **SEGi Review**, Malaysia, v. 4, n. 1, p. 25-36, July 2011.

YEN, O. L.; OTHMAN, M. Data Envelopment Analysis to Measure Efficiency of Hotels in Malaysia. **SEGi Review**, Malaysia, v. 4, n. 1, p. 25-36, July 2011.

ZAMCOPÉ, F. C.; ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R. Desenvolvimento de um modelo para avaliar a sustentabilidade corporativa. **Gestão e Produção**, p. 303-321, 2012.

ZIMMERMANN, A. **Turismo Rural**: um modelo brasileiro. 1ª. ed. Florianópolis: O autor, v. 1ª, 2006.

APÊNDICE A

Nome:

Hotel:

Tempo de funcionamento:

- 1) Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica?
()Sim ()Não. Se sim, quais?
- 2) Medidas permanentes para redução do consumo de água ?
()Sim ()Não. Se sim, quais?
- 3) Medidas permanentes para o gerenciamento dos resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem?
()Sim ()Não. Se sim, como?
- 4) Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las?
()Sim ()Não. Se sim, como acontece?
- 5) Programa de treinamento para empregados?
()Sim ()Não. Se sim, quais?Qual a periodicidade?
- 6) Medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais econômicos) para promover a sustentabilidade ?
()Sim ()Não. Se sim, quais?Cite um exemplo.
- 7) Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade?
()Sim ()Não. Se sim, quais?Na sua opinião surtiu algum efeito?
- 8) Medidas permanentes para valorizar a cultura local?
()Sim ()Não. Se sim, quais?
- 9) Medidas permanentes para geração de trabalho e renda, para a comunidade local ?
()Sim ()Não. Se sim, quais?Quantos funcionários são da comunidade?
- 10) Medidas permanentes para promover produção associada ao turismo?
()Sim ()Não. Se sim, quais?
- 11) Medidas permanentes para minimizar a emissão de ruídos das instalações, maquinário e equipamentos, das atividades de lazer e entretenimento de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e a comunidade local?
()Sim ()Não. Se sim, como isso acontece?
- 12) Medidas permanentes para tratamento de efluentes?
()Sim ()Não. Se sim, quais?Possui monitoramento de órgãos específicos?
- 13) Medidas permanentes para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos?
()Sim ()Não. Se sim, quais?

Agradecemos sua atenção!

APÊNDICE B

- 1) Número de leitos:
- 2) Consumo médio de energia KWh/ mês:
- 3) Consumo médio de água/mês:
- 4) Valor médio da diária com taxas/ por adulto:
- 5) Taxa de ocupação média anual em %:
- 6) Índice de satisfação dos clientes em %:
- 7) Resultados financeiros decorrentes de ações sustentáveis em %:

Dimensão ambiental

Critério I – Política

8-A companhia possui uma política ambiental cujas diretrizes são refletidas nos seus processos de planejamento e gestão?

- Não possui política ambiental
- Sim, possui política ambiental, mas esta não atende aos requisitos mínimos explicitados no protocolo
- Sim, possui política ambiental e mantém objetivos estratégicos relacionados aos compromissos assumidos nesta política
- Sim, possui política ambiental, no entanto nenhum dos desdobramentos mencionados acima pode ser objetivamente evidenciado pela companhia

Se SIM para a PERGUNTA 1, quais mecanismos são utilizados para verificação do nível de conhecimento e comprometimento do público interno em relação à política ambiental?

- Não há mecanismo periódico de verificação
- Verificação periódica, porém não tem por base instrumento ou procedimento Específico
- Verificação periódica baseada em instrumento específico interno sem avaliação de terceira parte (pesquisas organizacionais, auditorias de primeira parte)

Critério II – Gestão

9-O principal gestor ambiental da companhia responde diretamente a qual nível hierárquico?

- Principal executivo
- Primeiro nível
- Segundo nível
- Terceiro nível

10-A companhia possui sistemas de gestão (ambiental; de saúde e segurança do trabalhador e responsabilidade social) certificados por Organismo Certificador Acreditado (OCA)?

- Sim
- Não

11-Qual a situação da companhia em relação à incorporação de requisitos ambientais no projeto de novos produtos (bens ou serviços), processos ou empreendimentos?

- É uma prática inexistente
- É uma prática adotada como piloto em um número pouco representativo de produtos
- É uma prática incorporada à rotina da companhia, envolve um número representativo de produtos (mais de 30%), mas não todos
- É uma prática incorporada à rotina da companhia e envolve um número majoritário de produtos (mais de 50%), mas não todos

12-Qual a situação da companhia em relação a avaliação ambiental periódica de seus aspectos e impactos ambientais?

- É uma prática inexistente
- É uma prática adotada pontualmente
- É uma prática incorporada à rotina da companhia, mas não abrange todos os processos, sites ou situações pertinentes
- É uma prática plenamente implementada na companhia, abrangendo todos os processos, sites ou situações pertinentes

13-Indique as práticas da companhia relacionadas à melhoria do desempenho ambiental na cadeia de suprimentos:

- Desenvolvimento de fornecedores de bens e serviços com vistas à melhoria do desempenho ambiental
- Exigência de conformidade legal ambiental para fornecedores críticos
- Exigência de comprovação de boas práticas de gestão ambiental para fornecedores críticos
- Nenhuma das anteriores

14-Indique em uma escala de 1 a 5(5 para excelente e 1 para péssimo) a situação do hotel em relação aos processos e atividades operacionais e os impactos que são gerados quando estas são realizadas.

Lavanderia	Consumo de água e gás resíduos alcalinos graxos (detergentes)					
Recepção	Consumo de energia elétrica; geração de resíduo sólido doméstico					
Banheiros	Consumo de água e gás, geração de efluentes orgânicos, resíduos alcalinos e resíduos sólidos domésticos					
Cozinha	Consumo de água e gás, geração de efluentes oleosos e resíduos sólido domésticos					
Gerador a diesel	Poluição sonora					
Alimentação artificial de animal	Domesticação de animais silvestres					

silvestre						
Tratamento de efluentes	Emissão de água tratada					

15-Indique quais as ações desenvolvidas pela companhia em prol da conservação e uso racional dos recursos da biodiversidade?

- Conservação ambiental em propriedades de terceiros: Executou ou financiou projetos para organizações não governamentais ou governamentais para fins de conservação ambiental em terras alheias
- Unidades de conservação públicas ou privadas: Apoiou, voluntariamente, por meio de recursos financeiros, materiais ou tecnológicos, ações governamentais de conservação ambiental em unidades de conservação públicas ou privadas
- Fundos ambientais: Doou recursos para fundos que apoiam projetos de conservação de recursos naturais
- Nenhuma das anteriores

Critério III – Desempenho

16-O uso de recursos naturais renováveis pela organização gera, ou gerou nos últimos 10 anos, conflitos ou restrição de uso destes pela comunidade local?

- Não
- Sim, mas o conflito já foi solucionado/ equacionado
- Sim, mas a solução do conflito não está sob gestão da companhia
- Sim, a solução do conflito não está sob gestão da companhia, mas a empresa tem atuado sistematicamente com objetivo de promover o uso racional de recursos naturais

17-Assinale o percentual de reuso da água nos processos produtivos:

- Menor ou igual a 20%
- Maior que 20% e menor ou igual a 40%
- Maior que 40% e menor que 60%
- Não reusa água nos processos produtivo

Critério IV – Cumprimento legal

18-Qual a condição da companhia em relação as suas áreas de preservação permanente (APP)?

- Não possui área que se configure como APP
- Possui área configurada como APP e não tem pendência legal em relação a elas
- Possui área configurada como APP, possui pendências legais em relação à utilização dessas áreas, mas está em processo de regularização de todas as pendências com procedimentos formais já efetivados nos órgãos competentes
- Possui área configurada como APP, possui pendências legais em relação à utilização dessas áreas, esta estruturada para o processo formal de regularização de

todas as pendências, mas os instrumentos e meios para a regularização não foram disponibilizados pelos órgãos competentes

Não responder

19-Qual a situação da companhia em relação ao licenciamento ambiental de suas instalações e processos:

Não possui procedimento sistemático de monitoramento da conformidade legal

Monitora e pode garantir que pelo menos 25% das suas instalações estão em conformidade

Monitora e pode garantir que pelo menos 50% das suas instalações estão em conformidade

Monitora e pode garantir que 100% das suas instalações estão em conformidade

Não responder

Dimensão Social

Critério I - Política

20-Assinale os temas para os quais a companhia possui compromisso formal:

Erradicação do trabalho infantil

Erradicação do trabalho forçado ou compulsório

Combate à prática de discriminação em todas as suas formas

Respeito à livre associação sindical e direito à negociação coletiva

Prevenção do assédio moral e do assédio sexual

Valorização da diversidade

21-Ao participar da elaboração, avaliação, implantação ou monitoramento de políticas públicas no âmbito social, a companhia sempre se manifesta por meio de propostas ou posicionamentos formais e publicamente divulgados?

Não

Sim, em contato direto com os agentes responsáveis pelas referidas políticas públicas

Sim, por meio de órgãos de classe ou setoriais

Sim, participando regularmente de instâncias formais de articulação com o Estado e com a Sociedade Civil, como os Conselhos (da criança e do adolescente; de segurança; de combate à fome; de saúde; etc.) ou Comitês (de gestão; de bacia hidrográfica; etc.)

Critério II - Gestão

22-Assinale as alternativas que caracterizam os processos e procedimentos implementados pela companhia:

Aspecto	Sim	Não	Às vezes
Promove de maneira planejada atividades e manifestações culturais das comunidades locais e a sua divulgação junto aos clientes, procurando preservar a sua autenticidade			
Realiza programas de treinamento abordando os problemas locais, seu patrimônio histórico e educação ambiental, com			

objetivo de proporcionar maior envolvimento e conhecimento entre funcionários, com a comunidade e a cultura local			
Apóia iniciativas para o conhecimento, a valorização, a preservação e a promoção da cultura local			
Fornecer aos clientes orientações e informações para incentivar o conhecimento e para promover atitudes e comportamento de respeito à cultura local			
Planejar ações para prevenir os impactos negativos produzidos pelo funcionamento do seu meio de hospedagem junto às comunidades locais			
Realizar ações de apoio à educação dos seus colaboradores e da comunidade local, como por exemplo, cursos de educação ambiental, capacitações para o desenvolvimento de novas habilidades, entre outros			
Retribuir ou compensar a comunidade tradicional pelos benefícios que ela proporciona através de suas tradições e/ou conhecimento			
Orientar as comunidades locais em relação aos costumes que afetem de forma negativa o meio ambiente, para evitar e/ou auxiliá-las quando necessário			

23-Ao estabelecer a remuneração de seus funcionários, a companhia:

- Considera a relação entre o menor salário da companhia e o salário mínimo vigente e/ou o custo de vida local para o estabelecimento da remuneração dos funcionários
- Contempla a realização de pesquisa para medir a satisfação dos funcionários quanto à remuneração e benefícios oferecidos pela companhia
- Inclui o(s) sindicato(s) representativo(s) do(s) funcionário(s) na negociação de sua política salarial, além da negociação de reajustes nas datas-bases de cada categoria
- Nenhuma das anteriores

24-Indique para quais aspectos abaixo a companhia avalia a satisfação de seus funcionários:

- Clima organizacional (exposição a estresse, ambiente harmônico, cooperação entre funcionários, etc.)
- Carga de trabalho (horas trabalhadas, metas de produção e outros tipos de demandas)
- Remuneração compatível com a carga de trabalho
- Benefícios
- Não realiza pesquisa de satisfação relativa a esses aspectos

25-Em relação à preocupação com a qualidade de vida de seus funcionários, a companhia:

- Oferece benefícios como opção de alimentos saudáveis, academia, ginástica laboral, e outras atividades que promovam o bem estar e uma vida mais saudável (física e psíquica)
- Conscientiza, informa e estimula seus funcionários quanto a um estilo de vida saudável
- Acompanha a situação de seus funcionários quanto a aspectos relacionados à sua qualidade de vida
- Possui programas que incentivem a redução de horas-extras e equilíbrio entre carga horária disponível e demanda de trabalho
- Nenhuma das anteriores

26-Em suas práticas cotidianas, a companhia busca construir um relacionamento com a comunidade visando o desenvolvimento local, por meio de ações como:

- Participa de Fóruns Locais
- Assegura o acesso a informações sobre a atuação da empresa, seus impactos e quaisquer outros aspectos que possam ter efeito sobre eles com o objetivo de preparar as partes interessadas para o diálogo
- Possui metodologia para seu relacionamento com a comunidade, que reconheça e valorize suas expectativas e capacidade de organização
- Internaliza este relacionamento na própria companhia, de forma transversal em todas as suas áreas
- Atua em parceria com a comunidade na identificação e solução de seus principais problemas e necessidades, oferecendo suporte técnico, e/ou espaço físico, ou outros tipos de apoio
- Engaja a comunidade na construção de redes sociais e/ou espaços públicos de participação social para a solução de problemas locais, tais como fóruns, comitês etc.
- Participa na formulação de políticas públicas no âmbito municipal, estadual e federal, se engajando nas questões do local em que está inserida
- Nenhuma das anteriores

Critério III - Desempenho

27-Indique as medidas adotadas pela companhia visando promover a empregabilidade de pessoas com deficiência:

- Investimento em meios de acessibilidade
- Investimento em tecnologias adequadas para a realização do trabalho
- Capacitação profissional
- Sensibilização e conscientização de seus funcionários para a recepção e boa convivência profissional
- Nenhuma das anteriores

Critério IV – Cumprimento legal

28-Em sua opinião, qual o percentual de empregados contratados no hotel que corresponde a trabalhadores da localidade?

- 5%
- 30%
- 50%
- Mais de 50%

Dimensão Econômica

Critério I - Política

29-Os aspectos socioambientais de curto, médio e longo prazo são incorporados nas principais decisões, nas projeções quantitativas de:

- Receitas
- Custos/despesas
- Ativos operacionais
- Custo de capital
- Nenhuma das anteriores

22-Indique para quais ativos intangíveis, a companhia adota política(s) específica(s):

- Capital organizacional
- Capital humano

- Capital da informação
- Capital reputacional
- Nenhuma das anteriores

Critério II – Gestão

30-Existem processos e procedimentos implementados de gestão de ativos intangíveis, além dos contabilizados?

- Não
- Sim e não há mensuração
- Sim e há mensuração

31- Indique quais instrumentos são utilizados pela companhia para implantar medidas de defesa da concorrência:

- Informativos internos (veículos de comunicação como cartilhas, mural, vídeo, intranet, campanhas e outros)
- Palestras especialmente preparadas sobre o tema
- Cursos (Direito da Concorrência, Condutas Éticas Concorrenciais ou matérias semelhantes)
- Orientação especial para funcionários relacionados diretamente com a área comercial e/ou de aquisição de bens, serviços etc., visando mitigar riscos de envolvimento em condutas anticompetitivas
- Não possui instrumentos para defesa da concorrência

Critério III – Desempenho

32-Assinale as alternativas que caracterizam as práticas da companhia em relação às demonstrações financeiras:

- Prepara e publica as demonstrações financeiras em moeda constante
- Prepara as demonstrações financeiras em moeda constante, porém, não as publica
- Não prepara as demonstrações financeiras em moeda constante, porém elabora relatórios gerenciais em moeda constante para uso interno
- Não prepara

Critério IV – Cumprimento legal

33- Nos últimos 5 anos a companhia, ou administradores quando aplicável:

- Foi condenada por decisão/sentença definitiva em processo administrativo aberto pela Secretaria da Receita Federal
- Foi processada administrativamente por infrações à ordem concorrencial, de acordo com a Lei 8.884/94 ou legislação equivalente no exterior
- Recebeu de seus auditores independentes alguma ressalva ou parecer adverso ou abstenção na emissão de parecer por limitações ao trabalho (de acordo com as Normas Brasileiras de Contabilidade), ou equivalentes no exterior, em suas demonstrações financeiras
- Nenhuma das anteriores

Agradecemos pela atenção.

APÊNDICE C

1. Gênero

- Masculino
 Feminino

2. Escolaridade

- 1º Grau 2º Grau
 Superior Pós-graduação

3. Local de Residência

4. Idade

- Menor de 18 anos De 36 a 50 anos
 De 18 a 25 anos De 51 a 65 anos
 De 26 a 35 anos 66 anos ou mais

7. Razão da Viagem

- A passeio
 A trabalho
 Outra _____

8. Hospedagem neste hotel

9. Como conheceu o Hotel?

E-mail Internet Site Indicação de amigos Outros _____

10. Antes de visitar o hotel você conhecia alguma ação sustentável do hotel?

Sim

Não

11. Em sua opinião este hotel pratica a sustentabilidade? Se sim, de que forma você percebe? Sim Não

12. Você leva em consideração a sustentabilidade socioambiental na hora de escolher o meio de hospedagem? Por quê? Sim Não

13. Você se dispõe a pagar mais caro por um serviço hoteleiro sustentável?

Sim Não

14. Em sua opinião quais os principais aspectos socioambientais são praticados neste hotel?

Agradecemos pela atenção.