



Vol 7, N° 17 (diciembre/desembro 2014)

## **RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL EMPRESARIAL: UM ESTUDO NOS HÓTEIS DE GRAVATÁ-PE**

**Jaqueline Guimarães Santos**  
**Jéssica Lahís Almeida Chaves**

### **RESUMO**

As empresas apresentam papel importante no tocante ao alcance do desenvolvimento sustentável. No tocante a atividade turística, os hotéis precisam incorporar e respeitar as dimensões da sustentabilidade. Assim, este estudo teve como objetivo analisar as ações adotadas pelo os hotéis de Gravatá no tocante as ações de responsabilidades socioambientais. Optou-se por avaliar os hotéis de Gravatá, por meio da aplicação de um conjunto de indicadores, haja vista que este é um dos destinos turísticos de destaque em Pernambuco. O presente estudo é uma pesquisa exploratória e descritiva, realizada em 8 hotéis de Gravatá, PE, sendo a coleta de dados feita por meio da aplicação de questionários e entrevistas semiestruturadas. O conjunto de indicadores utilizados nesta pesquisa foram resultantes dos trabalhos de Hanai (2009), Peres e Rezende, (2011) e Santos (2013). Para as análises das entrevistas foi feita a descrição e uma análise de conteúdo a partir da categorização dos dados e falas dos participantes da pesquisa, assim como utilizou-se a estatística descritiva. Os resultados da pesquisa mostram que é incipiente a preocupação dos hotéis de Gravatá pela adoção de práticas coerentes com os indicadores de responsabilidade socioambiental e com o desenvolvimento do turismo de forma sustentável.

**Palavras-Chave:** Hotéis; Responsabilidades Socioambientais; Sustentabilidade; Desenvolvimento do Turismo.

# CORPORATE SOCIALENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY: A STUDY IN HOTELS OF GRAVATÁ-PE

## ABSTRACT

Companies play an important role regarding the scope of sustainable development. In terms of tourism, hotels need to incorporate and respect the dimensions of sustainability. This study aimed to analyze the actions taken by the Gravesend hotels regarding the actions of social and environmental responsibilities. We chose to evaluate the Gravesend hotel, through the application of a set of indicators, given that this is one of the prominent tourist destinations in Pernambuco. This study is an exploratory and descriptive research, held on 8 Gravesend hotels, PE, and the data were collected through questionnaires and semi-structured interviews. The set of indicators used in this research were the result of the work of Hanai (2009), Peres and Rezende (2011) and Santos (2013). For the analyzes of the interviews was made a description and content analysis from the categorization of data and statements of the participants, as well as used the descriptive statistics. The survey results show that it is the concern of incipient Gravesend hotels by adopting practices consistent with the socio-environmental indicators and the development of sustainable tourism.

**Keywords:** Hotel Chain, Social and Environmental Responsibilities; Sustainability; Tourism Development.

## 1. INTRODUÇÃO

Diante dos diversos problemas em que a sociedade vem passando, atenta-se para a necessidade de um redirecionamento do modelo de desenvolvimento vigente, em busca de uma sociedade que apenas não cresça, mas se desenvolva sustentavelmente. Para tanto, faz-se necessário que, qualquer que seja a atividade desenvolvida numa dada localidade, esteja de acordo com os princípios da sustentabilidade, qual seja, equilíbrio e equidade entre as dimensões social, ambiental e econômica (SANTOS, 2013).

Dentre as atividades econômicas, destaca-se neste estudo, a atividade turística. Para Barreto (2000) o turismo é algo que se desenvolve e se espalha no tempo e no espaço de forma incontrolável e inesperada, pois os fenômenos turísticos se reproduzem em momentos e em lugares diferentes e nunca totalmente previsíveis.

Assim, o desenvolvimento do turismo deve ser planejado considerando o equilíbrio e equidade entre as dimensões da sustentabilidade, caso contrário, pode acarretar muitos impactos negativos na sustentabilidade social e ambiental para a localidade que o desenvolve (SANTOS; MELO; BRITO, 2013). Por isso, destaca-se a necessidade do engajamento entre os atores sociais (empresas, poder público e

sociedade civil) locais no sentido de desenvolverem uma atividade menos degradante e que seja sustentável.

Dentre estes atores, destaca-se neste estudo os hotéis, haja vista que são empresas que desenvolvem suas atividades com o objetivo de acomodar os turistas e, considerando os princípios de sustentabilidade, devem desenvolver a responsabilidade socioambiental empresarial (RSE).

A RSE é uma alternativa de melhorias das condições de coletividade, ajuda e reorganiza a vida em sociedade, almejando torná-la em grande escala, melhor para todos. Portanto, é necessário ressaltar que a gestão social e ambiental estão juntas não só para meros aspectos cotidianos, e sim como instrumentos transformadores da qualidade de vida da sociedade atual (VIRGINIO; FERNANDES, 2011).

Ressalta-se que as atividades hoteleiras geram resíduos, causando impactos ambientais, degradação ao ambiente, podendo assim, estes impactos ter diversos níveis de agressão, como: permanentes, frequentes, esporádicos e raros e podendo ainda ser, dependendo do caso, impossível a recuperação ou remediação do ambiente (SILVA FILHO, 2008).

Um das formas de compreender melhor alguns dos impactos resultantes da atividade turística, assim como obter uma “fotografia” real da localidade é a partir da utilização de indicadores de sustentabilidade, visto que estes são capazes de atingir informações que venha a estimular no entendimento dos problemas econômicos, sociais e ambientais, como também ajudar a sociedade em criar e prosseguir com políticas e projetos de desenvolvimento (REED; FRASER; DOUGILL, 2006).

De acordo com Hanai (2009, p. 20) é necessário “procedimentos e instrumentos de análise do turismo e indicadores de sustentabilidade para consolidar o processo de inserção do turismo sustentável”. Assim, foi selecionado um conjunto de indicadores a partir dos trabalhos de Hanai (2009), Peres Jr. e Rezende (2011), além do estudo de Santos (2013). Justifica-se a utilização destes estudos por estes terem sido realizados para elaboração e/ou aplicação de tais indicadores, além de entender a importância de se ter uma metodologia mais completa e que possam, por conseguinte, resultar em um estudo mais amplo.

Assim, sabendo da importância dos hotéis desenvolverem suas atividades com foco na sustentabilidade e considerando a importância do destino turístico de Gravatá (NASCIMENTO, 2009), esta pesquisa tem por objetivo analisar as ações adotadas pelos hotéis de Gravatá no tocante as ações de responsabilidades socioambientais empresariais.

O presente estudo é uma pesquisa exploratória e descritiva, realizada em hotéis de Gravatá, PE, sendo a coleta de dados feita por meio da aplicação de questionários e entrevistas semiestruturadas. Para as análises das entrevistas foi feita a análise de conteúdo, apoiada na análise dos indicadores a partir da estatística descritiva. O artigo está estruturado em cinco seções, além da presente introdução, tem-se, em seguida, o referencial teórico, depois os procedimentos metodológicos, apresentação e análise dos resultados e, por fim, as considerações finais do estudo.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

## 2.1 Sustentabilidade no Turismo

A atividade turística vem crescendo de modo acelerado no Brasil e esse crescimento significativo do turismo já vem sendo notado à algumas décadas e, conseqüentemente, sua devida importância. Portanto, ter o Brasil como sede da copa do mundo deste ano (2014) e a realização da olimpíada no Rio de Janeiro em 2016, remete a grandes desafios e oportunidades excepcionais para o desenvolvimento turístico no país, além de preocupações com as condições necessárias para que os maiores eventos do mundo sejam capazes de consolidar o Brasil como um dos principais destinos turísticos do mundo, sem comprometer a qualidade de vida e o meio ambiente (MTur, 2014), além dos aspectos sociais e culturais.

A preocupação com a sustentabilidade das atividades turística não é assunto recente (ANDRADE; BARBOSA; SOUZA, 2013). Assim, Barbosa (2008, p. 4) afirma:

“É de grande importância à busca de alternativas sustentáveis e que esquadrihem qualidade de vida para a dinâmica urbana, consolidando uma referência para o processo de planejamento urbano (...) o desenvolvimento sustentável deve ser uma consequência do desenvolvimento social, econômico e da preservação ambiental”.

Assim, destaca-se a necessidade de desenvolver a atividade turística respeitando as dimensões da sustentabilidade, resultando em um turismo sustentável. Qualquer que seja a tipologia do turismo (rural, praieiro, religioso, cultural, dentre outros) devem ser sustentáveis e esse deveria, em tese, ser o compromisso central em planejamento, uma vez que a sustentabilidade do turismo é consequência da responsabilidade de todos os segmentos nele envolvidos, embora seja evidente e necessário o papel de liderança dos governos neste processo (UNEP, 2005).

Para Montoro (2003) o turismo sustentável pode ser definido como um processo de divulgação correta da imagem ao alcance da satisfação, da permanência do turista até o regresso à origem. Ele envolve a conservação do local turístico e do meio ambiente natural e cultural com garantia de geração de melhores condições de vida à população local.

É sabido que o turismo é uma atividade capaz de gerar efeitos positivos e negativos (PERES; REZENDE, 2011) para uma comunidade, uma região, ou até para outros órgão turísticos menores, como um hotel. Diante disso, compreende-se que o turismo tem alto nível de desenvolvimento local, na geração de empregos e de renda, mas se à ação turística não for controlada ou por algum órgão público ou mesmo pela própria comunidade, pode ocasionar graves danos sociais e ambientais à própria comunidade receptora, em forma de degradação, destruição, insustentabilidade a longo prazo do meio ambiente (OLIVEIRA, 1999 apud KOHLER; DURAND, 2003).

Assim, evidencia-se a necessidade do *trade* turístico (Empresas, Sociedade Civil, Governo, Turistas) organizarem-se de forma integrada, considerando as dimensões da sustentabilidade, para assim, alcançar o turismo sustentável. Barros (2008) corrobora quando afirma que a implementação de

uma política de desenvolvimento sustentável da atividade turística envolve a maioria dos segmentos da sociedade, como população, iniciativa privada e poder público. Dentre estes agentes, destaca-se, neste estudo, os hotéis, conforme é discutido na seção a seguir.

## **2.2 A Atividade Turística e a Rede Hoteleira**

Tem-se a rede hoteleira como um dos pilares importantes para o desenvolvimento do turismo no Brasil, para isso a qualidade dos serviços devem estar voltados para os turistas que desembarcam no país. Kotler (2003) define o serviço como uma mercadoria negociável, onde o produto é intangível, pois não é possível experimentar ou sentir antes de sua compra; inseparável, pois são vendidos antes de serem consumidos, e o consumo é feito logo após a sua compra; simultâneo, pois é produzido e consumido ao mesmo tempo; perecível, pois são oferecidos para consumo momentâneo, e não futuro, não podendo ser estocado; e variável de acordo com quem o exerce, onde, quando e como são entregues ao consumidor.

Os hotéis precisam investir com frequência na modernização das instalações e manutenção da infraestrutura, como medida de assegurar ou expandir sua participação no mercado. A desatualização ou envelhecimento pode acarretar desvantagens na concorrência e lidar com a redução de suas tarifas para manter a quantidade média de ocupação hoteleira (GORINI; MENDES, 2005).

Atenta-se a necessidade deste crescimento se dar de forma consciente. É sabido que os órgãos públicos, algumas vezes, oferecem para os negócios a isenção tributária, mas não estimulam a prática da responsabilidade social como essência o desenvolvimento sustentável. É preciso encarar a sustentabilidade como a melhor maneira de desenvolvimento do turismo hoteleiro.

É sabido que os empresários estão se conscientizando que a empresa não é somente uma unidade de produção e distribuição de bens e serviços que atendem a determinadas necessidades sociais, mas que deve atuar de acordo com a RSE, que se firma a respeito dos direitos humanos, da melhoria qualidade de vida da sociedade e na preservação do meio ambiente (DIAS, 2009).

Portanto, para os hotéis, a prática de RSE no planejamento estratégico da empresa é a melhor forma de se adquirir informações que colaborem com os tomadores de decisões, para assim melhor administrar os riscos vinculados ao negócio, uma vez que levam em consideração as necessidades e opiniões das diversas partes interessadas, os stakeholders da empresa (MONFORTE, 2007).

Contudo para ser sustentavelmente correto, é preciso que a rede hoteleira exerça ações efetivas de RSE com êxito, na qual será apresentada de maneira mais detalhada a seguir.

### **2.2.1 Responsabilidades Socioambientais na Rede Hoteleira**

Os hotéis têm um papel ambiental importante e devem comprometer-se em desenvolver atitudes no sentido de utilizar significativas práticas ambientais em todos os processos; cumprir rigorosamente a legislação ambiental; minimizar o uso de energia, água e materiais; minimizar a lavagem de roupas e substituir os produtos que agredem o meio ambiente; minimizar a geração de resíduos sólidos,

reutilizando e reciclando; praticar a coleta seletiva de lixo; tratar adequadamente os efluentes gerados; realizar o sistema de compostagem de resíduos; convidar clientes, fornecedores e serviços terceirizados a participar de esforços para proteger o meio ambiente; fornecer a todos os funcionários o treinamento e os recursos requeridos para vir ao encontro dos objetivos traçados; comunicar abertamente sua política e as práticas ambientais para quem estiver interessado; e monitorar o impacto ambiental (CONTO et al., 2004; RIBEIRO, 2008).

Partindo da constatação de que o ambiente pode ser o foco de atração do turismo, a proteção ambiental torna-se o pressuposto de uma atividade turística durável. Assim, a gestão ambiental organizacional pode ser entendida como um conjunto de ações e práticas administrativas que buscam a eliminação ou minimização dos impactos no meio ambiente, pois o impacto pode variar de acordo com o porte do empreendimento, bem como o interesse e a capacidade da equipe em gestão.

Para Hsieh (2010), a implantação da sustentabilidade em meios hoteleiros deve envolver também tecnologias alternativas para também minimizar impactos ambientais. As tecnologias mais limpas servem para prevenir e reduzir os danos ambientais no setor da hospedagem, através de estratégias de reutilização da água, reduzir o consumo de energia, água e investimento em tecnologias alternativas.

Outra maneira de controlar os impactos significativos sobre o meio ambiente turístico é a implantação da ISO 14001. A ISO 14001 é uma certificação ambiental que tem como objetivo inserir nas empresas de qualquer natureza e tamanho, a gestão dos aspectos ambientais, visando o uso consciente dos recursos naturais e conseqüentemente, um melhor desempenho ambiental, sendo possível a perfeita adaptação no desenvolvimento das empresas hoteleiras (SERENO, 2011).

Assim, é notável a necessidade das empresas do trade turístico busquem sistemas e procedimentos de gestão para a busca do desenvolvimento sustentável, que estejam inter-relacionados a todos os departamentos da organização, por meio de análises mais específicas na questão ambiental, até porque o setor de hospedagem que, aparentemente em primeira instância demonstre atividade limpa, ou degradação ambiental, a realidade demonstra muitos impactos, dentre eles, destacam-se: consumo e desperdício de água, o depósito de lixo e a energia (COSTA, 2014).

Além das questões ambientais, ressalta-se a importância dos gestores da rede hoteleira atente-se para a dimensão social e econômica. O turismo não tem o papel de, apenas, gerar emprego e renda para a localidade (AGUERA, 2013), mas também desenvolver ações que possam contribuir para o bem estar da comunidade local, uma vez que a responsabilidade socioambiental está relacionada à ética que uma organização tem com a sociedade (EELLS; WALTON, 1984).

Dada a importância dos hotéis considerem as três dimensões da sustentabilidade (ambiental, social e econômica) no desenvolvimento dos seus negócios, este estudo apresenta um diagnóstico de como os hotéis de Gravatá tem se comportando no tocante as ações de RSE. Para tanto, destaca-se a necessidade de indicadores para monitorar eficientemente o grau de adequação da atividade turística para com os preceitos do desenvolvimento sustentável (PERES; REZENDE, 2011). A utilização de indicadores de sustentabilidade oferece um conjunto de informações importantes para o conhecimento da real situação da atividade turística desenvolvida em uma dada localidade.

Para este estudo foi selecionado um conjunto de indicadores de sustentabilidade do turismo nas três dimensões da sustentabilidade (Ambiental, Social e Econômica) resultado dos trabalhos de Hanai (2009), Peres Jr. e Rezende (2011) e Santos (2013), o qual resultou em trinta e dois indicadores analisados.

Assim, o conjunto de indicadores foram capazes de apontar as ações de responsabilidade socioambiental realizadas pelos hotéis. Ressalta-se a importância de tais meios de hospedagens realizarem ações de RSE de modo a resultar em um turismo socialmente responsável, ambientalmente correto e economicamente viável. A próxima seção apresenta os procedimentos metodológicos utilizados para a realização da pesquisa.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa de natureza exploratório-descritiva (MORESI, 2003), apresentou uma abordagem de multi-métodos, uma vez que utilizou-se dados quantitativos e qualitativos, analisados de forma complementar e concomitantemente.

A coleta de dados foi realizada através da aplicação de questionários e entrevistas semi-estruturadas. O questionário continha uma lista de 32 indicadores de responsabilidades socioambiental, distribuídos nas dimensões ambiental, social e econômica, resultantes dos trabalhos de Hanai (2009), Peres e Rezende (2011) e Santos (2013), os quais serão listados na seção subsequente, com seus respectivos resultados. Os respondentes analisavam tais indicadores e julgavam, a partir da escala de Likert de 5 pontos, (1) nunca utilizado, (2) pouco utilizado, (3) razoavelmente utilizado, (4) bastante utilizado, (5) muito utilizado, para cada um dos indicadores.

As empresas pesquisadas foram os hotéis oficialmente cadastrados na Secretária de Turismo da Cidade de Gravatá –PE, o que resultou em nove hotéis no total, dentre eles apenas um hotel não teve disponibilidade para participar da pesquisa, de modo que oito hotéis participaram, os quais são indicados no Quadro 1 a seguir.

<b>HOTEL</b>	<b>CARGO</b>	<b>PSEUDÔNIMOS</b>
Hotel Canários	Gerente Geral	A1
Hotel Casa Grande	Diretor Comercial	A2
Hotel Fazenda Céu Aberto	Gerente de Reservas	A3
Hotel Fazenda Portal de Gravatá	Gerente Financeiro	A4
Hotel Murano	Recepcionista	A5
Hotel Petur de Gravatá	Recepcionista	A6
Hotel Serrano	Supervisor Geral	A7
Villa Hípica Resort e Hotel	Gerente Financeira	A8
Porto da Serra Hotel	----	---

Quadro 1: Lista de Hotéis de Gravatá participantes da pesquisa

Fonte: Elaboração Própria (2014)

Para análise dos dados, estes foram tabulados no Microsoft Excel 2010 utilizando as estatísticas descritivas, qual seja: a média, o coeficiente de variação (CV) e a moda. Para a análise das entrevistas foram feitas as descrições e a análise do conteúdo a partir dos dados e das falas dos participantes da pesquisa. A seguir são apresentados os resultados da pesquisa

#### 4. ANALISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A seguir serão apresentados os resultados encontrados para cada um dos indicadores, os quais estão distribuídos nas três dimensões da sustentabilidade. Analisando todos estes resultados, foi possível obter identificar e analisar as ações de Responsabilidade Socioambiental realizadas pelos hotéis de Gravatá.

##### 4.1 Dimensão Ambiental

A Dimensão Ambiental é formado por 18 indicadores, na qual seus resultados calculados são apresentados no Quadro 2.

Dimensão	Indicadores	Média	Moda	CV <sup>1</sup>
Ambiental	Separação do lixo para coleta seletiva	3	3	0,44
	O hotel dispõe de coletores de lixo seletivo	2,5	1	0,77
	Compra e ou utilização de produtos reciclados	2,25	2	0,48
	Controle da geração global de resíduos (kg de resíduos produzidos por mês)	1,5	1	0,58
	Controle da geração de resíduos por hóspede por dia (kg de resíduos produzidos por hóspede por dia)	1	1	0
	Adoção de medidas que incentive a coleta seletiva.	2,37	1	0,63
	Adoção de medidas de economia de energia elétrica (lâmpadas econômicas, acendimento/desligamento automático de lâmpadas, etc.)	3,62	5	0,39
	O hotel utiliza fonte de energia renovável (eólica, solar, etc)	2,75	1	0,67
	Controle do consumo de energia elétrica por hóspede por dia (kWh consumidos por hóspede por dia)	1	1	0
	Controle do consumo global de energia elétrica (kWh consumidos por mês)	1,75	1	0,80
	Controle do consumo global de água (m <sup>3</sup> ou litros consumidos por mês)	1,75	1	0,80
	Adoção de medidas de economia de água (reutilização, incentivo ao hóspede para redução da frequência de troca de roupas de cama e de banho, torneiras automáticas, etc.)	2,25	1	0,76
	Controle do consumo de água por hóspede por dia (m <sup>3</sup> ou litros consumidos por hóspede por dia)	1	1	0
	Política de reutilização de material (papel, água, etc.)	2,5	1	0,63
	Aplicação de recursos em iniciativas ambientais comunitárias	1,5	1	0,88
	O hotel tem certificação ambiental e/ou turística.	2,12	1	0,68
	O hotel participa de iniciativas junto aos órgãos municipais e/ou comunitários que visa o turismo sustentável.	1,87	1	0,82
	O hotel incentiva o turismo sustentável local.	1	1	0



## <sup>1</sup>Coeficiente de Variação

### Quadro 2: Resultados dos indicadores da dimensão ambiental

Fonte: Coleta de Dados (2014).

Analisando o Quadro 7, verifica-se que a maioria dos indicadores que compõem a dimensão ambiental, a maioria apresentaram médias baixas, o que significa dizer que os hotéis pouco praticam tais ações. Tais resultados corroboram com Peres e Rezende (2011), o que demonstra que a atividade turística impacta negativamente o meio ambiente e pouco se tem feito, por parte dos hoteleiros, para minimizar tais impactos.

No que se refere ao indicador **separação do lixo para coleta seletiva**, buscou avaliar como é praticada a separação do lixo, e, concomitantemente, seus devidos fins. Pelo resultado obtido, observou-se que não é uma prática comum entre os hotéis, visto que falta empresas na cidade para recolher o lixo e tomar as devidas direções para o lixo. Os poucos que efetuam a atividade, ou contratam empresas de regiões circunvizinhas, ou fazem apenas a separação do sólido e do seco e deixa para recolhimento da companhia de lixo da cidade. O hotel Murano é o único que não realiza nenhuma ação quanto a separação do lixo.

Tomando como base o segundo indicador, que pergunta se **o hotel dispõe de coletores de lixo seletivo**, foi observado que poucos hotéis apresentam coletores de lixo seletivo, e os dois indicadores tiveram respectivamente como média, 3 e 2,5, ou seja, os entrevistados realizam parcialmente a ação. Uns utilizam os coletores seletivos distribuídos entre o plástico, papel, metal e vidro, e outros apenas dividem em dois lixeiros, seco e o orgânico.

Quanto ao indicador **adoção de medidas que incentive a coleta seletiva**, corrobora como os dois indicadores acima, pois sua média foi de 2,36 (pouco utilizado), de forma que não tem como ocorrer uma coleta seletiva mais abrangente entre os hotéis se não ocorre incentivo dos gestores para com os colaboradores e turistas que acomodam-se nestes hotéis.

Foi questionado se **compra e ou utiliza produtos reciclados**, essa prática não é percebida com ênfase no âmbito estudado, mas observou-se que há reciclagem de cartuchos e toner, não podendo esta ser uma atividade considerável para a reciclagem.

Diante das respostas obtidas entre os quatro indicadores, vale ressaltar o depoimento do entrevistado A4, o qual realiza algumas ações conforme é observado a seguir:

“Quando começamos a reutilização do lixo era pro hotel separa e ficar com o dinheiro, mas eu achava um absurdo tanto lixo dava tão pouco lucro. Aí quando foi uma vez me deu um estalo, já sei o que vou fazer, de hoje em diante o que for vendido do lixo é da associação dos funcionários. Ai você não vê mais uma lata no chão, você não vê nadinha e colocam pra lá, e eles fizeram dentro desse programa de treinamento, tudinho foi eleito uma funcionária, que já era da limpeza externa para ficar responsável pela separação do lixo, o lixo do hotel

já é separado, é para aqueles que os hóspedes acabam misturando e é dado a ela 30% da arrecadação e 70% vai para associação. Hoje eles conseguem em média de R\$ 900,00 a R\$ 1.200,00 (...) 30% e utilizado na festa de natal deles mesmo e eu e os outros sócios somos convidados deles” (ENTREVISTADO, A4).

Nos indicadores que solicitam saber se os hotéis tem o **controle da geração de resíduos por hospede por dia**, o **controle do consumo de energia elétrica por hospede por dia**, e o **controle do consumo de água por hospede por dia**, foram os únicos indicadores na dimensão ambiental que nunca foram utilizados, ou seja, a média dos três foi 1 para os respondentes, ou seja, não é feita nenhum controle quanto a geração de resíduos, consumo de energia e água por parte dos hóspedes.

Assim, vale ressaltar que no **controle da geração global de resíduos sólidos, de energia elétrica e de água**, apenas os entrevistados A2 e A4 mencionaram a prática dos três indicadores relatados. Através de planilhas estruturadas no Excel, com gráficos e tabelas, que demonstram são acompanhadas mensalmente com intuito de saber todas as oscilações de seus consumos, no entanto de forma geral, não tendo o controle por hóspede.

Com base nos dados apresentados até então, é importante que as empresas implementem algumas ações sugeridas por Valente (2007), quais sejam: incluir a questão ambiental como prioridade para seu empreendimento, por meio de técnicas para minimizar o uso de recursos naturais, como energia e água, precisa contar com a atuação de um bom profissional hoteleiro, como também uma excelente seleção, recrutamento e treinamento da equipe de colaboradores, a fim de estarem aptos para lidar com as mudanças que a sustentabilidade exige, pois é trabalhando de forma conjunta que se consegue a minimização dos impactos.

Quanto ao indicador de **adoção de medidas para a economia de energia elétrica**, todos os hotéis utilizam as lâmpadas economicamente viáveis, mas destaca-se o hotel casa grande e hotel portal de Gravatá, que **utilizam fonte de energias renováveis** para minimizar o uso de energia elétrica.

Outros indicadores da dimensão ambiental são as **medidas de adoção de economia de água**, por sua vez também é a minoria que utiliza algum método, argumento útil para as medidas de adoção de economia de energia. Mas vale citar as ações de algumas empresas realizadas em seus próprios estabelecimentos para a redução do consumo de água e de energia elétrica, como é relatado nos depoimentos abaixo.

“Somos pioneiro daqui de Gravatá, na estação de tratamento de água, foi a mais ou menos 20 anos atrás que implantamos o reator, que 80% da água do esgoto é reutilizada para a jardinagem do hotel. (...) há 4 anos utilizamos a energia solar para o aquecimento de águas dos quartos, mas também trocamos todos os ar-condicionado pelo o sprinter, como também temos um gerador que quando estamos com o hotel cheio ligamos no horário de pique, isso fez com nossa conta de energia diminuísse em 80% (...)” (ENTREVISTADO A2).

“A água que os hóspedes toma banho e lava as mãos passa por um tratamento e vai para uma caixa d’água que vai servir para dar descarga, e ainda essa água que dá descarga passa por outro tipo de tratamento mais forte e reutilizada para manter o jardim, como também criei iniciativa para os funcionários a ‘brigada pinga-pinga’, para que cada um fique de olho quando outro colega de trabalho deixar uma torneira pingando (...) hoje todos os quartos e flats do hotel são abastecidos pela energia solar.” (ENTREVISTADO A4).

A **política de reutilização de material** teve o CV de 0,63 considerada com a dispersão alta, mas a sua média ficou em 2,5 razoavelmente utilizado, a partir das entrevistas ficou evidente que alguns hotéis utilizam apenas a reutilização de papel com fins de fazer rascunho. Contudo o entrevistado A4 do Hotel Portal de Gravatá, exemplificou:

“Para o natal de Gravatá de 2013, foi sorteado pela prefeitura entre os hotéis daqui, para cada um dos donos adotar uma praça para enfeitar. (...) Garrafas pet e jornal é lixo certo, então pensei comigo, vai ser deles minha árvore de natal de garrafa pet, então fiz a árvore, colocamos lá com uma iluminação e com o jornal fizemos um presépio (Imagens 1)” (ENTREVISTADO, A4).



Imagens 1: Arvore de Natal de Garrafas Pet / Presépio de Natal

Fonte: Coleta de dados, 2014

A partir das imagens acima, percebe-se que os hoteleiros tem se preocupado em reciclar parte dos resíduos gerados por suas atividades, uma ação que merece destaque. No tocante a variável **certificações**, foram encontradas uma emitida pela CPRH – Agência Estadual de Meio Ambiente, mas na pesquisa realizada esse indicador ainda foi pouco entre os empreendimentos, com média de 2,12. Outra certificação mencionada nas entrevistas foi a do IBAMA, para aqueles hotéis que possui animais em suas instalações. O hotel portal de Gravatá, ganhou em 2011 o Prêmio CAIO de Sustentabilidade que são estudos, pesquisas e desenvolvimento sustentável do mercado de turismo e eventos.

Quanto a **aplicação de recursos em iniciativas ambientais comunitárias**, apenas o Hotel Portal de Gravatá realizou a ação de plantar árvores espalhadas na cidade para “compensar” aquelas retiradas para construção do empreendimento, segundo informações do entrevistado A4. No entanto, tal ação é tida como incipiente e que não pode ser considerada como aplicação de recursos em iniciativas ambientais comunitárias. Já o indicador **participar junto aos órgãos municipais e/ou comunitários que visa o turismo sustentável**, foi mais um que também tiveram pouca utilização. Ressalta-se o depoimento do entrevistado A4:

“Sou presidente da Associação de Turismo de Gravatá, e tenho mais que a obrigação de está junto com a prefeitura oferecendo e exigindo proposta para o turismo da minha cidade. Outro dia fiz uma reunião com todos os gestores dos hotéis de Gravatá, para apontarmos as necessidades do nosso turismo, depois fizemos um projeto todo estrutura e entreguei ao secretário de turismo no início do mandato; até hoje não tive nenhum retorno para uma conversa, e é porque neste papel havia ações que exigia recursos, mais tinha outros que só necessitava uma ligação para seu execução” (ENTREVISTADO, A4).

O último indicador na dimensão ambiental buscou saber se o **hotel incentiva o turismo sustentável local**, todas as respostas convergiram para 1 (nunca utilizado), mas foi argumentado que falta um apoio da gestão pública da cidade de Gravatá, sendo a principal responsável pelo desenvolvimento da ação, segundo a maioria dos entrevistados.

A partir dessas análises, observa-se o quanto os hotéis não possui uma gestão correta do meio ambiente e de seus recursos naturais, o que indica a necessidade de um planejamento turístico e incentivo público para que assim desenvolva ações em conjunto com os hotéis de modo que o turismo seja desenvolvido de forma ambientalmente responsável. Outra dimensão da sustentabilidade analisada é a social, a qual é apresentado seus resultados a seguir.

#### 4.2 Dimensão Social

A Dimensão Social é formado por 8 indicadores na qual seus resultados são apresentados no Quadro 3.

Dimensão	Indicadores	Média	Moda	CV <sup>1</sup>
Social	Utilização de mão-de-obra local	4,4	5	0,16
	Incentivo a valorização, preservação e promoção das tradições e da cultura local	3,5	5	0,55
	Incentivo a participação dos colaboradores (funcionários) em iniciativas comunitárias	1,7	1	0,79
	Aplicação de recursos em iniciativas socioculturais comunitárias	1,5	1	0,88
	Política de diminuição da rotatividade do quadro de colaboradores	1,4	1	0,51
	Investimento no treinamento e qualificação dos	3,7	5	0,37

	colaboradores (funcionários)			
	O proprietário do hotel é de origem local	2,9	1	0,66
	Há adoção de programas de projetos sociais envolvendo residentes locais e articulados com o desenvolvimento turístico	1,6	1	0,81

Quadro 3: Resultados dos indicadores da dimensão social

Fonte: Coleta de Dados (2014)

O Quadro 3 apresenta os resultados da dimensão social com o objetivo de identificar as iniciativas e empenho dos atores sociais locais na valorização da cultura local, buscando enaltecer seu patrimônio cultural a partir do envolvimento da população e turistas em atividades artísticas, intelectuais e culturais locais (SANTOS, 2013).

A partir dos dados coletados e das visitas ao lócus da pesquisa foi possível perceber que há uma quantidade significativa da **utilização da mão-de-obra local** em todos os hotéis, tendo este indicador a média de 4,4. Como considerado pelos entrevistados, é elevado o número de residentes locais empregados nos estabelecimentos turísticos. Já os **proprietários dos hotéis não são todos de origem local**, alguns são da capital pernambucana, Recife, e outro é de Arapiraca-AL.

Sobre a variável **investimento no treinamento e qualificação dos colaboradores**, foi possível perceber, a partir das entrevistados, que os gestores só oferecem treinamento para seus funcionários quando há ações desenvolvidas pela ACIAG – Associação Comercial e Empresarial de Gravatá, mas não acontecem periodicamente. O entrevistado A2 destacou que “temos ficado todos os dias de olho nos nossos funcionários, agindo na hora do erro, quando acontece”. No caso dos colaboradores A4 e A7, os mesmos são responsáveis pelos treinamentos, que acontecem com uma frequência maior. O entrevistado A4 complementa:

“Tá vendo um hotel desse, eu tenho uma piscina com 500 metros quadrados, não adianta nada essa piscina se eu não tiver funcionários satisfeitos para manter ela limpa (...) não adianta ter um restaurante para 400 pessoas se eu não tiver um garçom satisfeito, então não adianta nenhuma prestação de serviço se eu não tiver uma equipe montada, então agente da um valor muito grande a equipe da gente” (ENTREVISTADO, A4).

Deste modo, verifica-se que os hotéis **não tem uma política de diminuição da rotatividade do quadro de funcionários**, a própria média confirma 1,37, o que pode resultar em uma rotatividade significativa de colaboradores nos hotéis. Tal resultado remete a necessidade dos gestores desenvolverem ações que possam reter seus colaboradores a partir de um plano de cargos e carreiras concernentes com a realidade de cada empresa.

Hanai (2009) alerta para a necessidade dos empreendimentos turísticos incentivar e manter a cultura local. Uma forma de resgatar e promover a cultura local é o **incentivo à valorização, preservação e promoção das tradições e da cultura local** nos empreendimentos e destino turístico

como um todo. A partir das entrevistas e visitas durante a coleta de dados, foi possível observar que são realizados alguns eventos internos nos hotéis, sobretudo em épocas festivas como carnaval, são joão, semana santa, dentre outros. Durante os dias de festividades ocorrem apresentações de dança, de música, etc, (como observado nos trechos de entrevistas A4 e A8), mas que não podem ser consideradas ações de incentivo e valorização da cultura local, é mais uma forma de atrair turistas.

“Não realizo eventos apenas quando o hotel está com hospedes, todo final de semana tenho, tenho um MPB, voz e violão, tocando no ‘terraço’, e que está aberto ao público; na cozinha sirvo, chocolate quente, fondue, entre outros” (ENTREVISTADO A4).

“Todos os meios atrativos são locais, e gosto destacar nas datas festivas, por exemplo: no carnaval, são orquestras de frevo (pequenas); no São João, um trio pé de serra. E nos outros finais de semana diversos artistas de gravatá, gosto de variar” (ENTREVISTADO A8).

Foi constatado ainda que o **incentivo à participação dos colaboradores em iniciativas comunitárias** e a **aplicação de recursos nas iniciativas socioculturais** são quase que inexistentes, tais variáveis apresentam 1,75 e 1,5 de média, respectivamente. Como já foi mencionado, a iniciativa para ações sociais em prol da sustentabilidade do turismo é consequência da responsabilidade de todos os segmentos nele envolvidos, embora seja evidente e necessário o papel de liderança dos governos neste processo (UNEP, 2005).

Quanto ao indicador **adoção de programas de projetos sociais envolvendo residentes locais e articulados com o desenvolvimento turístico**, mais uma vez o colaborador A4 responde:

“Hotel patrocinou uma oficina de mascara de papangu realizada numa favela daqui de Gravatá, de um total de 12 meninas, 2 gostaram e continuam fazendo as mascarás, eu mesmo encomendei para esse carnaval a uma delas 60 mascararas, e outras diversas ações mais” (ENTREVISTADO, A4).

Por sua vez, a média deste indicador como um geral foi muito baixa ( $\mu=1,6$ ). Percebe-se que a maioria dos indicadores foi analisado negativamente. Assim o incentivo, em especial os meios de hospedagem, pode contribuir direta e indiretamente para essa melhoria a partir da adoção de práticas socialmente corretas, tais como: procurar integrar a comunidade, desenvolver projetos de auxílio às comunidades mais carentes, oferecendo mais cursos de capacitação profissional, entre outros, de modo a contribuir positivamente para a sustentabilidade local. A dimensão econômica será analisada seguir.

### 4.3 Dimensão Econômica

A dimensão econômica visa analisar os aspectos econômicos relativos a realização das atividades dos hotéis de Gravatá. Santos (2013) aponta que tal dimensão apresenta resultados que sobressaem as demais dimensões da sustentabilidade, uma vez que, na maioria dos casos, o foco dos empreendimentos turísticos tem por objetivo apenas obter lucros. Esta dimensão compreende sete indicadores, os quais seus resultados são apresentados no Quadro 4.

Dimensão	Indicadores	Média	Moda	CV
Econômica	Verificação do nível de satisfação do cliente por meio de um sistema estruturado de avaliação (questionários nos quartos, cartas e ou telefonemas posteriores à hospedagem, etc)	4	5	0,43
	Elaboração, consulta e correção permanente de um plano de negócios do empreendimento	3,7	5	0,46
	Há sempre uma taxa de ocupação mínima para cobrir os custos	2,1	1	0,64
	Controle da taxa de ocupação média (% de UHs ou de leitos ocupados no mês)	3,6	5	0,46
	Desenvolve iniciativas para minimizar os efeitos da sazonalidade turística	3,9	5	0,44
	Considera que a economia de Gravatá gera em torno da atividade turística	1	1	0

Quadro 4: Resultados dos indicadores da dimensão econômica

Fonte: Coleta de Dados (2014)

A partir dos resultados, foi possível observar que a maioria dos entrevistados dizem fazer a **verificação do nível de satisfação do cliente por meio de um sistema estruturado de avaliação**, tal indicador obteve uma média 4. De acordo com os entrevistados, o instrumento de avaliação estão presentes nos apartamentos e na recepção do hotel, tendo uma maior oportunidade para preenchimento. Todos os entrevistados consideram importante receber tal feedback para um melhor desempenho do hotel. Segundo o entrevistado A8:

“Logo após de um final de semana movimentado, na segunda ou terça-feira, depende dos compromissos, peço a cartilha de cotação dos nossos serviços e analiso todas as opiniões; na cartilha são carinhas que diferencia o opinião dos hospedes (...) se caso tenha alguma opinião negativa de algum serviço, com uma camareira, garçom ou atendente da recepção, chamo ele imediatamente para resolver a situação” (ENTREVISTADO, A8).

Analisando os dados obtidos, o indicador **elaboração, consulta e correção permanente de um plano negócios**, obteve uma média de 3,75 classificado como bastante utilizados. Alguns entrevistados (A1, A2, A3, A4, A8) citaram que é de grande importância um planejamento, e o colaborador A6

complementa, “o planejamento de hotel deve ser diário, porque se um cliente reclama hoje, ele não pode esperar até amanhã”.

Alguns entrevistados apresentaram o **percentual mínimo** de quanto dos leitos precisam estar ocupados para **cobrir os seus custos**, o A1 (20%), A2 (40%), A3 (32%), A4 (32%), A7 (40%), A8 (60%), estes mesmos afirmaram que conseguem atingir estas médias por meio de **iniciativas de minimização da sazonalidade turística**, de modo a amenizar os efeitos baixas temporadas. Algumas estratégias de minimização citadas foram o lançamento de promoções nos *websites* de compras coletivas, como também o setor comercial que desenvolve ações mais diretas aos consumidores. O depoimento do entrevistado A3, ressaltou:

“Depois de colocar propagandas, promoções nos sites hoteleiros, o retorno foi ótimo, não é atoa que estamos em janeiro e carnaval já tá lotado e a semana santa já está com 80% da ocupação fechada” (ENTREVISTADO, A3).

Quanto ao indicador **políticas para diminuição do índice de acidentes de trabalho**, todos os respondentes obtiveram a mesma avaliação, nunca precisou de nenhuma ação para tal indicador, com isso a média confirma sendo 1.

A partir das entrevistas e de observações, percebeu-se que a **atividade turística desenvolvida em Gravatá não contribui significativamente para a economia local**. Todos os entrevistados citaram a necessidade de envolvimento do poder público em desenvolver estratégias para auxiliar na minimização dos impactos da sazonalidade turística, como desenvolver mais eventos para atrair turistas para a cidade, assim como desenvolver ações que fortaleçam o turismo local. Nesse sentido, o entrevistador A2 completou “Gravatá não é movida pelo turismo e sim pela construção civil”. No entanto, o entrevistado A5 aponta que o turismo contribui para a economia local, mas destaca que esta contribuição é de forma pontual, “não se tem um incentivo para que a atividade cresça”.

A partir das análises dos indicadores foi possível verificar que, em sua maioria, obtiveram médias baixas, o que indica que os hotéis de Gravatá não realizam efetivamente ações de RSE, conforme é visualizado na sinopse dos resultados abaixo.

<b>DIMENSÕES</b>	<b>QUANTIDADE DE INDICADORES</b>	<b>ESCORE MÉDIO GERAL</b>
AMBIENTAL	18 Indicadores	1,89
SOCIAL	08 Indicadores	2,59
ECONÔMICA	06 Indicadores	3,05
TOTAIS	32 Indicadores	<b>2,51</b>

Quadro 5: Sinopse dos resultados  
Fonte: Elaboração própria (2014)

Diante de todas estas considerações, percebe-se a escassez de ações voltadas a responsabilidade socioambiental realizadas pelos hotéis de Gravatá, sobretudo na dimensão ambiental,



cujo escore médio foi de 1,89. Como observado no estudo de Santos (2013), a dimensão econômica obteve um escore médio de 3,05, se sobressaindo das demais dimensões da sustentabilidade analisadas.

Assim, observou-se que as atividades desenvolvidas pelos hotéis de Gravatá são realizadas de forma incipiente e não estão contribuindo para o alcance do turismo sustentável (Escore médio geral:  $\mu=2,51$ ) e, por conseguinte, para um desenvolvimento local que seja economicamente viável, socialmente justo e ambientalmente sustentável. A partir dos dados descritos, a próxima seção apresentará as considerações finais da pesquisa.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao término do trabalho, pôde-se constatar que ainda é incipiente a preocupação pela adoção de práticas coerentes com os indicadores de responsabilidade socioambiental e com o desenvolvimento do turismo de forma sustentável, a partir do estudo feito nos hotéis credenciados na secretaria de turismo de Gravatá. Compreende-se, portanto, que as atividades como a adoção de medidas de economia de energia elétrica, a utilização de mão-de-obra local, investimento no treinamento e qualificação dos colaboradores, verificação do nível de satisfação do cliente por meio de um sistema estruturado de avaliação, elaboração, consulta e correção permanente de um plano de negócios e desenvolvimento de iniciativas para minimizar os efeitos da sazonalidade turística, foram as ações identificadas nos hotéis, sendo que ainda praticadas de forma incipiente e pontuais, não fazendo parte de um plano de ação consistente no tocante as ações de RSE.

Contudo, sabe-se que os meios de hospedagem têm sua devida responsabilidade com o meio ambiente desde o momento inicial, de sua construção, que além de materiais adequados, deve ter seu funcionamento ocorrendo de forma sustentável. Os hotéis, além de cumprirem com sua responsabilidade com a natureza, devem ser multiplicadores, conscientizando hóspedes e colaboradores, e levando a diante a preocupação com a conservação e preservação dos recursos naturais. Com isso, preserva o meio ambiente, reduz gastos, preserva a cultura local e a comunidade (VALENTE, 2007).

Porém, mesmo diante de níveis baixos de desenvolvimento de práticas de responsabilidade socioambiental, em meio as dimensões avaliadas, a dimensão ambiental foi a que obteve um conjunto de indicadores de resultados insatisfatórios (nível 1/2 – Nunca/Pouco), principalmente aqueles relacionados a adoção de medidas de economia de água, do consumo de energia, ao controle destes gastos e a participação de ações sustentáveis locais.

A dimensão social apresenta um comportamento melhor quanto à anterior. Mas ainda é pouco desenvolvida pelos empreendimentos, sendo os indicadores de destaque para tal constatação a falta de iniciativas socioculturais e investimentos em qualificação, treinamento. De modo que é preciso um planejamento e participação efetiva de todos.

Por último, na dimensão econômica, pelos os indicadores analisados, o resultado foi melhor que as outras, pois quatro dos indicadores demonstram bastante utilizado, um razoavelmente e dois pouco

utilizados. Apesar de que o turismo contribui para a economia local, a partir da geração de emprego e renda para a localidade, não é ele que movimenta a cidade como um todo.

Porém, mesmo diante de níveis baixos de RSE nos hotéis do destino turístico, é importante destacar que o Hotel Fazenda Portal de Gravatá em 2011 é um dos hotéis que apresenta maior preocupação no tocantes as questões de RSE, este ganhou o "Oscar dos Eventos". O Prêmio Caio foi criado em 1999, com o objetivo de incentivar, reconhecer e valorizar o trabalho de empresas e profissionais da Indústria Brasileira de Eventos e Turismo, proporcionando reconhecimento em seu segmento e na mídia, sendo sinônimo de qualidade, o prêmio é a única premiação no setor, o que faz com que sua importância seja ainda maior.

Como pesquisas para estudos futuros, sugere-se a realização de uma pesquisa que contemple a sociedade civil, turistas e o poder público, de modo a resultar em um estudo mais abrangente. Além disso, sugere-se a realização em outros destinos turísticos a fim de realizar estudos comparados.

## REFERÊNCIAS

AGUERA, F. O. La capacidad de carga como instrumento para garantizar la sostenibilidad en el ecoturismo. **Revista de investigación em Turismo y Desarrollo local**. Vol 6, Nº 15, p. 1-17, diciembre, 2013.

ANDRADE, M. B. de.; BARBOSA, M. de L. de A.; SOUZA, A. de S. A sustentabilidade socioambiental presente na composição da identidade do arquipélago de Fernando de Noronha e sua influência como fator de promoção turística. **Revista de investigación em Turismo y Desarrollo local**. Vol 6, Nº 14, p. 1-18, junio, 2013.

BARBOSA, G. S. O Desafio do Desenvolvimento Sustentável. **Revista Visões** 4ª Edição, Nº4, Volume 1 - Jan/Jun 2008

BARRETO, M. Ciências Sociais aplicadas ao turismo. In: BRUHNS, Heloisa Turini, LUCHIARI, M. T. D. P. e SERRANO, C. **Olhares contemporâneos sobre o turismo**. Campinas – SP: Papyrus, 2000.

BARROS, M. O., et. Al. **O Desenvolvimento do Turismo: Uma visão sistêmica**. Uni-Facep, Franca – SP, 2008.

CONTO, S. M. et al. Geração de Resíduos Sólidos em um Meio de Hospedagem: Um Estudo de Caso. In: **Anais do Congresso Brasileiro de Ciência e Tecnologia em Resíduos e Desenvolvimento Sustentável**. Costão do Santinho – Florianópolis – Santa Catarina, 2004.

COSTA, F. V. da. **Citações de Trabalho de Gestão Ambiental na Hotelaria**. Disponível em: <[http://www.cesur.br/arg\\_downloads/turismo/fabrizia\\_costa/arquivos.php3](http://www.cesur.br/arg_downloads/turismo/fabrizia_costa/arquivos.php3)> Acesso em: 2014.

DIAS, R. **Gestão Ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade**. São Paulo, Atlas, 2009.

EELLS, R.; WALTON, C. Conceptual foundation of business. Apud OLIVEIRA, José Arimatés de. Responsabilidade social em pequenas e médias empresas. In: **Revista de Administração de Empresas**, 24 (4): 204, out./dez.1984.

SILVA FILHO, A. R. A. da. **Sistema de Gestão Ambiental como Estratégia Empresarial no Ramo Hoteleiro**. Faculdade do Vale do Ipojuca – FAVIP, 2008

GORINI, A. P. F., MENDES, E. F. **Setor de Turismo no Brasil: Segmento de Hotelaria**. BNDES Setorial, Rio de Janeiro, n. 22, p. 111-150, set. 2005.

HANAI, F. Y. **Sistema de indicadores de sustentabilidade: uma aplicação ao contexto de desenvolvimento do turismo na região de Bueno Brandão, Estado de Minas Gerais, Brasil**. Tese – São Paulo, 2009. (Doutorado em Ciências da Engenharia Ambiental) Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo, 2009.

- HSIEH, E. Hospitalidade e Sustentabilidade. In: PHILIPPI Jr., A.; RUSCHMANN, D. M. (editores). **Gestão Ambiental e Sustentabilidade no Turismo**. Barueri - São Paulo: Manole, 2010. p.97-108.
- KOHLER, A. F., DURAND, J. C. G. Patrimônio Histórico-Cultural e Turismo em Pernambuco: Metodologia de Criação de Novos Roteiros Turísticos. **EnANPAD** 2003 Disponível em: <[http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod\\_edicao\\_subsecao=48&cod\\_evento\\_edicao=7&cod\\_edicao\\_trabalho=2176](http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=48&cod_evento_edicao=7&cod_edicao_trabalho=2176)> Acesso: Jul, 2014
- KOTLER, P. **Marketing de A a Z: 80 conceitos que todo profissional precisa saber**. 11. Ed. Rio de Janeiro. Editora Campus, 2003.
- MINISTÉRIO DO TURISMO. **Documento Referencial Turismo no Brasil 2011-2014**. Disponível em: <[http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/outros\\_estudos/Documento\\_referencial/](http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/outros_estudos/Documento_referencial/)> Acesso em: Jun, 2014.
- MINISTÉRIO DO TURISMO. **Estatísticas Básicas de Turismo Brasil – Ano 2012**. Brasília, Junho de 2013. Disponível: <<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/home.html>> Acesso: 2014.
- MONFORTE, S. **Responsabilidade Social Empresarial e a Sustentabilidade na Hotelaria**. Brasília, 2007.
- MONTORO, T. S. (org.). **Cultura do Turismo: desafios e práticas socioambientais**. Brasília: Thesaurus, 2003.
- MORESI, E. **Metodologia da Pesquisa**. Brasília – DF, 2003.
- NASCIMENTO, E. M. **Revista Turismo em Pauta Revista voltada para o turismo em Gravatá**. Faculdade do Vale do Ipojuca – Favip, 2009.
- PERES Jr., M. R.; REZENDE, D.C. Gestão da sustentabilidade no segmento hoteleiro: estudo dos meios de hospedagem de Monte Verde, MG. **Caderno Virtual de Turismo**. Rio de Janeiro, v. 11, n. 2, p.234-252, ago. 2011.
- REED, J. S.; FRASER, E. D. G.; DOUGILL, A. J. An adaptative learning process for developing and applying sustainability indicators with local communities. **Ecological Economics**, Elsevier, Amsterdam, v.59, p.406-418, oct. 2006.
- RIBEIRO, J. F. **Gestão Ambiental e Endomarketing na Hotelaria: Estudo de Caso Delta un Peaks Resort**. Monografia (Graduação em Turismo), Instituto de Geociências, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2008.
- SANTOS, J. G. **Sistema de Indicadores de Sustentabilidade para o Turismo: aplicação de uma abordagem participativa em Porto de Galinhas, PE**. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Administração – PROPAD, 2013.
- SANTOS, T; M.; MELO, R. de S.; BRITO, A. S. Turismo e Desenvolvimento Sustentável na Praia De Atalaia. **Revista de investigación em Turismo y Desarrollo local**. Vol 6, Nº 15, p. 1-17, diciembre, 2013.
- SERENO, M. A. B. **Análise das Práticas de Gestão Sustentável em Hotelaria – O caso das hospedarias domiciliares de Fernando de Noronha Pernambuco, Brasil**. Dissertação, Niterói. 2011.
- UNEP. **Making Tourism Sustainable: a guide for policy makers**. Paris: UNEP, 2005. Universidade de Caxias do Sul, 2003.
- VALENTE, P. S. **Meios de Hospedagem e Desenvolvimento Sustentável**. Brasília-DF, 2007.
- VIRGINIO, D. F. e FERNANDES, L. V. Responsabilidade socioambiental na hotelaria: um estudo na via costeira de Natal, RN. **Caderno Virtual de Turismo**. Rio de Janeiro, v. 11, n. 2., p.220-233, ago. 2011.