



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE
PERNAMBUCO – CAMPUS RECIFE**

COORDENAÇÃO ACADÊMICA DE GESTÃO DE TURISMO - CATU

CURSO TECNÓLOGO SUPERIOR DE GESTÃO DE TURISMO

ADRIELLE MARIA RAIMUNDO

**AVALIAÇÃO DO ÍNDICE DE GESTÃO SUSTENTÁVEL (IGS) NO SISTEMA
HOTELEIRO DO SÍTIO HISTÓRICO DE OLINDA**

**RECIFE
2023**

ADRIELLE MARIA RAIMUNDO

**AVALIAÇÃO DO ÍNDICE DE GESTÃO SUSTENTÁVEL (IGS) NO SISTEMA
HOTELEIRO DO SÍTIO HISTÓRICO DE OLINDA**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à coordenação de Turismo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco, como requisito para obtenção do título de Bacharelado em Turismo.

Orientador: Prof. Dr. Thales Ramon de Queiroz Bezerra

RECIFE
2023

Ficha elaborada pela bibliotecária Danielle Castro da Silva CRB4/1457

R153a
2023

Raimundo, Adrielle Maria

Avaliação do índice de gestão sustentável (igs) no sistema hoteleiro do sítio histórico de Olinda. / Adrielle Maria Raimundo. --- Recife: A autora, 2023.
63f. il. Color.

TCC (Curso Superior Tecnológico em Gestão de Turismo) – Instituto Federal de Pernambuco, Recife, 2023.

Inclui Referências e Apêndices.

Orientador: Prof. Dr. Thales Ramon de Queiroz Bezerra.

1. Turismo. 2. Práticas sociais. 3. Investimento cultural. 4. Sustentabilidade. I Título. II. Bezerra, Thales Ramon de Queiroz (Orientador). III. Instituto Federal de Pernambuco.

CDD 38.4791(21ed.)

FOLHA DE APROVAÇÃO - TCC DO CURSO SUPERIOR TECNOLÓGICO EM GESTÃO DE TURISMO

Aos dois do mês de maio de dois mil e vinte e três, às 17h, na Plataforma Virtual *Google Meet* (<https://meet.google.com/wae-ugii-tsv>), deu-se início a apresentação do Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, intitulado: “**AVALIAÇÃO DO ÍNDICE DE GESTÃO SUSTENTÁVEL (IGS) NO SISTEMA HOTELEIRO DO SÍTIO**

HISTÓRICO DE OLINDA”, elaborado pela estudante: *Adrielle Maria Raimundo*. A Banca Examinadora foi composta pela Prof^o Dr^o Thales Ramon de Queiroz Bezerra (Orientador), Prof^a Ma. Alessandra Maria Tenório Branco Cunha (Examinadora Externa) e pelo Prof. DSc. Rodrigo José de Albuquerque Marinho Ataíde dos Santos (Examinador Interno). Após a apresentação do trabalho e as considerações dos examinadores, os integrantes da Banca reuniram-se e, de comum acordo, deliberaram pela **APROVAÇÃO** do TCC, com nota 7,5 (sete vírgula cinco). Eu, Thales Ramon de Queiroz Bezerra lavrei esta Ata que vai assinada por mim e pelos(as) demais presentes. Além da lista de participantes, em anexo, com o objetivo de comprovar o caráter público da referida Defesa.

Banca avaliadora

Thales Ramon de Queiroz Bezerra (Orientador)

Alessandra Maria Tenório Branco Cunha (Membro externo)

Rodrigo José de Albuquerque Marinho Ataíde dos Santos (Membro Interno)

Aluna avaliada

Adrielle Maria Raimundo

Recife, 14 de dezembro de 2023

AGRADECIMENTOS

Sou grata em primeiro lugar a Deus e ao universo, que me proporcionaram a oportunidade de viver e de persistir para conseguir alcançar um dos meus maiores objetivos. Por ter me mantido firme e perseverante em meio a tantas dificuldades e obstáculos.

Agradeço a minha família, aos meus pais (Antônio e Luziana) e em especial ao meu irmão Alex Ulisses Raimundo que sempre me incentivou e que não me deixou desistir mesmo diante das limitações pessoais e socioeconômicas enfrentadas desde a minha existência; por sempre me motivar para conseguir concluir mais uma etapa da minha vida.

Agradeço a alguns amigos, ao meu atual chefe e professor Luiz Buarque de Gusmão Filho e também à minha terapeuta Cleane Silva, que me incentivaram durante o percurso para que a conclusão fosse possível junto a superação de inúmeras dificuldades.

Ao meu orientador, Dr. Thales Ramon de Queiroz Bezerra, pela paciência e por acreditar neste trabalho, me ajudando sempre que necessário quando o procurei. Agradeço ao Instituto Federal de Pernambuco – Campus Recife, essencial no meu processo de formação e por todo o suporte que me foi dado.

A cada um dos professores que fizeram parte da minha construção, desde o jardim de infância até esta etapa que acaba de ser concluída, que sempre fizeram o que estava ao seu alcance para que eu pudesse aprender e conseguisse continuar o estudo de forma a manter a qualidade no aprendizado, não só pelas dificuldades encontradas hoje no ensino superior público, mas também pelas dificuldades pessoais de nós, orientandos.

Por fim, também aos que não acreditaram que eu conseguiria chegar até aqui, por limitações ao longo dos anos, pois isso me motivou ainda mais a chegar até aqui.

A todos que participaram, direta ou indiretamente do desenvolvimento deste projeto, minha
gratidão.

RESUMO

A disponibilidade de informações que os turistas têm a respeito do que os destinos turísticos oferecem, pode fazer a diferença na escolha da próxima viagem. Muitos desses viajantes estão levando em consideração as práticas sustentáveis dos empreendimentos que visitam no decorrer das viagens. Essas exigências vão bem além das ações ligadas ao meio ambiente e percorrem áreas sociais, patrimoniais e culturais cada vez mais de forma a cobrar das instituições uma partilha além de um investimento de parte dos ganhos nas comunidades onde se pratica o turismo. Empregar o autóctone, capacitá-lo, investir na comunidade e nas práticas de consumo consciente estão como condição básica e deixou de ser um atrativo que diferencia um empreendimento de outro. Foram realizadas visitas no sítio histórico de Olinda durante os meses de abril e maio de 2022 e foram coletadas informações com gestores de pousadas (2/21), de colaboradores, turistas que estavam hospedados e da comunidade circunvizinha. Os primeiros resultados mostraram uma tendência dos empreendimentos em realizar ações com uma preocupação com o meio ambiente, o social e cultural, contribuindo assim para um sistema mais duradouro do ponto de vista econômico. As demais pousadas e hotéis (19) foram visitadas ao longo do segundo semestre. Dentre os principais resultados, pôde-se perceber a capacitação de funcionários, procedimentos de controle sobre os gastos de energia, água e registro de produção de lixo. Esse controle é essencial para o estabelecimento de metas a serem seguidas e melhorias a serem alcançadas. A percepção de colaboradores e turistas foi positiva de modo geral, mas essa percepção foi menos sentida pela vizinhança, o que não pode ser considerado um grande problema. Parcialmente pôde-se concluir que a maioria dos empreendimentos de hospedagem do sítio histórico, que existe uma tendência que essas empresas avancem nesse sentido, o que melhora consideravelmente sua imagem com o público e atrai os mais exigentes.

Palavras-chave: Práticas sociais; investimento cultural; sustentabilidade

ABSTRACT

The availability of information that tourists have about what tourist destinations offer can make a difference when choosing the next trip. Many of these travelers are taking into account the sustainable practices of the resorts they visit during their travels. These requirements go well beyond actions related to the environment and increasingly cover social, heritage and cultural areas in order to demand from institutions a sharing in addition to an investment of part of the gains in the communities where tourism is practiced. Employing indigenous people, training them, investing in the community and in conscious consumption practices are a basic condition and are no longer an attraction that differentiates one enterprise from another. Visits were made to the historic site of Olinda during the months of April and May 2022 and information was collected from managers of inns (2/21), employees, tourists who were staying and the surrounding community. The first results show a tendency of enterprises to carry out actions with a concern for the environment, social and cultural aspects, thus contributing to a more lasting system from an economic point of view. The other inns and hotels (19) they were be visited during the second semester. Among the main results, it was possible to perceive the training of employees, control procedures on energy and water expenses and registration of waste production. This control is essential for establishing goals to be followed and improvements to be achieved. The perception of employees and tourists was positive in general, but this perception was less felt by the neighborhood, which cannot be considered a big problem. Partially it could be concluded that most of the hosting enterprises of the historic site, that there is a tendency for these companies to move in this direction, which considerably improves their image with the public and attracts the most demanding.

Keys words: Social practices; cultural investment; sustainability

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Resultado referente ao tratamento de efluentes	31
Figura 2- Investimentos em projetos ambientais	32
Figura 3- Investimentos em projetos patrimoniais/culturais	32
Figura 4 - Premiação a seus colaboradores	33
Figura 5- Oportunidades de crescimento perante nos empreendimentos	34
Figura 6 - Bonificação – Colaboradores.....	34
Figura 7 - Participação em feiras de capacitação	35
Figura 8 - Observação da coleta seletiva	35
Figura 9 - Observação da coleta seletiva	35
Figura 10 - Eventos dentro dos hotéis e pousadas.....	36
Figura 11 - Participação em ações/projetos ambientais.....	37
Figura 12– IGS Geral Ambiental.....	39
Figura 13 – IGS Geral Sociocultural	40
Figura 14– IGS Geral Econômico	40

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Ações Ambientais para composição do IGS.....	15
Tabela 2 - Ações Socioculturais para composição do IGS	15
Tabela 3 - Ações econômicas para composição do IGS	15
Tabela 4 - IGS ambiental – Pousada dos Quatro Canto, Pousada da 13	17
Tabela 5 - IGS ambiental – Pousada Alto Astral, Hotel 7 Colinas	17
Tabela 6 - IGS ambiental – Pousada São Pedro, Pousada do Amparo	18
Tabela 7 - IGS ambiental – Pousada Baobá, Pousada Alquimia	18
Tabela 8 - IGS ambiental – Pousada Ladeira de Olinda 84, Pousada Encantos de Olinda	19
Tabela 9 - IGS ambiental – Pousada São Francisco, Hotel Albergue de Olinda	20
Tabela 10 - IGS ambiental – Pousada Irradiante, Pousada Flor de Olinda	20
Tabela 11 - IGS ambiental – Paraíso Olindense, Pousada D’Olinda.....	21
Tabela 12 - IGS ambiental – Pousada Histórica, Pousada Sítio do Carmo, Hotel 5 Sóis	21
Tabela 13 - IGS sociocultural – Pousada dos Quatro Cantos, Pousada da 13	23
Tabela 14 - IGS sociocultural – Pousada Alto Astral, Hotel 7 Colinas	23
Tabela 15 - IGS sociocultural – Pousada São Pedro, Pousada do Amparo	23
Tabela 16 - IGS sociocultural – Pousada Baobá, Pousada Alquimia	24
Tabela 17 - IGS sociocultural – Pousada Ladeira de Olinda, Pousada Encantos de Olinda 8424	24
Tabela 18 - IGS sociocultural – Pousada São Francisco, Hotel Albergue de Olinda	25
Tabela 19 - IGS sociocultural – Pousada Irradiante, Pousada Flor de Olinda.....	26
Tabela 20 - IGS sociocultural – Paraíso Olindense, Pousada D’Olinda.....	26
Tabela 21 - IGS sociocultural – Pousada Histórica, Pousada Sítio do Carmo, Hotel 5 Sóis....	27
Tabela 22 - IGS econômico – Pousada dos Quatro Cantos, Pousada da 13	27
Tabela 23 - IGS econômico – Pousada Alto Astral, Hotel 7 Colinas	27
Tabela 24 - IGS econômico – Pousada São Pedro, Pousada do Amparo	28
Tabela 25 - IGS econômico – Pousada Baobá, Pousada Alquimia	28
Tabela 26 - IGS econômico – Pousada Ladeira de Olinda 84, Pousada Encantos de Olinda ..	29
Tabela 27 - IGS econômico – Pousada São Francisco, Hotel Albergue de Olinda	29
Tabela 28 - IGS econômico – Pousada Irradiante, Pousada Flor de Olinda.....	30
Tabela 29 - IGS econômico - Paraíso Olindense, Pousada D’Olinda	30
Tabela 30 - IGS econômico – Pousada Histórica, Pousada Sítio do Carmo, Hotel 5 Sóis.....	30
Tabela 31 - IGS Geral.....	39

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 OBJETIVOS	13
2.1 OBJETIVO GERAL	13
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
3 MATERIAL E MÉTODOS.....	14
4 RESULTADOS.....	16
5 CONSIDERAÇÕES	40
6 REFERÊNCIAS	43

1 INTRODUÇÃO

Apesar de ser uma atividade de difícil definição (PIRES et al., 2009), o turismo é amplamente difundido em todas as partes do mundo, sendo gerador de renda, emprego, e tributos, (SILVA, et al., 2013), mas também, causador de muitos impactos, dentre eles ambiental (BARTHOLO JUNIOR et al., 2005).

Em se tratando do turismo realizado em uma cidade histórica como Olinda (SILVA, et al., 2013), os cuidados devem ser ainda mais valorizados. Indicadores sociais, econômicos e ambientais podem servir de parâmetro para se avaliar as práticas de sustentabilidade de uma atividade (SOARES et al., 2007).

Essa sensibilização pode ser difundida através de práticas nos diversos estabelecimentos usados pela atividade turística como restaurantes, o comércio de modo geral e a rede de hospedagem (MARTÍNEZ e HIRABAYASHI, 2003; RANAURO, 2004).

A escolha de um destino turístico pelos viajantes começa a ter exigências por conotações de sustentabilidade, que também devem ser exercidas pelos empreendimentos de hospedagem (NASCIMENTO et al, 2017).

Não somente a infraestrutura define a escolha dos hóspedes pelo hotel ou pousada que desejam permanecer por um período. Os stakeholders estão cada vez mais exigentes e a demonstração por parte das unidades de hospedagem, de ações que contemplem também o social, ambiental e o cultural já diferenciam o local a ser escolhido por quem de certa forma faz parte do contexto como residentes, funcionários ou até investidores (GONÇALVES, 2004).

Os conceitos de sustentabilidade estão consolidados e já não só interessam aos órgãos de fiscalização ambiental, tampouco às instituições de terceira parte que de certa forma podem prejudicar a imagem comercial de um empreendimento (LYRA, et al, 2009).

O termo sustentabilidade surge na década de 1970 com a preocupação que líderes governamentais e pesquisadores tinham com a relação entre o desenvolvimento econômico e o preço pago pelo meio ambiente para que isso acontecesse. Com o passar do tempo e com as conferências internacionais sobre o tema, metas foram estabelecidas e conceitos surgiram para ampliar as práticas que passaram a ser consideradas completas quando contemplantes do social, cultural, ambiental e econômico simultaneamente (CLARO et al, 2008).

Segundo o Ministério do Turismo – MTur (2007), a motivação e a conduta dos turistas se caracterizam, cada vez mais intensamente, pelo crescimento da seletividade ao escolher o

destino, da sensibilidade pelo meio ambiente e cultura locais e pela exigência de qualidade da experiência.

Segundo Santos (1996), não haveria mais uma natureza desumanizada, a chamada primeira natureza, mas somente a segunda natureza apropriada diretamente ou indiretamente pela humanidade.

Conforme Foladori (2001), a natureza como expressão das relações sociais configura-se não como externalidade, mas como componente do sistema produtivo. Assim, a poluição das águas, do ar, do solo deixa de ser algo externo e passa a expressar o modelo produtivo que delega ao poder público a responsabilidade pelo saneamento.

Seguindo essa linha, o sistema sustentável, social e econômico constitui resultados quando vistos como indicadores, como produto e quando a sociedade se assenta sobre essas questões. A prevaricação ambiental nos lugares turísticos indicaria que o turismo foi desenvolvido visando tão-somente à acumulação de capital.

Com base nessa perspectiva, os impactos sobre a sociedade local e sobre a natureza seriam externalidades que deveriam ser gerenciadas pelo poder público (por obrigação), instância eleita pelo mercado para gerenciar o que seria público, no caso quanto aos projetos ambientais e os conflitos socioculturais.

Selene Herculano (1998) discute com grande propriedade o significado de indicadores, quando enfrenta o conceito de qualidade de vida diante de indicadores oficiais, fazendo uma leitura crítica dos indicadores tradicionais que procuram apresentar o nível de desenvolvimento de um país ou região por meio do Produto Interno Bruto (PIB) ou da renda. Esses indicadores são úteis para a parcela da sociedade que detém o poder, mas não visando na maioria das vezes a comunidade local.

A ausência quase total de pesquisas específicas e a consequente falta de dados impedem uma avaliação mais precisa das consequências do turismo sobre o meio ambiente. Entretanto, algumas são claramente perceptíveis e relacionam-se, geralmente, com a construção da infraestrutura e dos equipamentos que inevitavelmente, transformam o aspecto físico dos lugares.

Existem, nesse sentido, muitos exemplos (Ruschmann 1990b, p 125).

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Definir as principais ações sustentáveis realizadas pelos empreendimentos de hospedagem do sítio histórico de Olinda.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Definir ações sociais/culturais sustentáveis do setor de hoteleiro do sítio Histórico de Olinda;

Diagnosticar as ações ambientais sustentáveis realizadas no sítio histórico de Olinda;

Demonstrar os investimentos econômicos realizados, que configuram sua sustentabilidade, social cultural e patrimonial.

3 MATERIAL E MÉTODOS

Os trabalhos foram iniciados com um embasamento bibliográfico, através de pesquisa realizada na base de artigos do Periódico Capes, que irão auxiliar na criação do modelo de trabalho e nas discussões dos resultados esperados.

A área de estudo que foi desenvolvido o projeto de pesquisa foi o Sítio Histórico de Olinda, também conhecido como cidade alta, onde reúne alguns bairros olindenses e possui uma área valiosa para o desenvolvimento comercial e turístico.

A fim de analisar a gestão sustentável na hotelaria do Sítio Histórico de Olinda foi feita uma moldagem para um estudo que procurasse investigar a aplicabilidade de indicadores de gestão sustentável (IGS) no sistema hoteleiro do Sítio Histórico de Olinda.

Por meio da base de artigos do Periódico Capes e da pesquisa de campo foi possível definir ações sociais/culturais sustentáveis e verificar suas praticabilidades no setor hoteleiro do sítio histórico de Olinda. Tornou-se possível diagnosticar no momento as ações ambientais e demonstrar os investimentos que estão sendo realizados, nos quais podem configurar a sustentabilidade, a percepção social, cultural e patrimonial.

As técnicas de coleta de dados empregadas na pesquisa foram entrevistas e a observação, que auxiliaram na obtenção de maiores informações, identificação e confirmação dos resultados parcial sobre os empreendimentos. O trabalho no sítio histórico de Olinda contou com entrevistas a 4 grupos: Gestores, colaboradores, hóspedes e comunidade do entorno. Foram realizados contatos por meio de telefone, e-mail e mensagens pelo WhatsApp para marcar as reuniões e coletar os dados necessários.

As entrevistas foram realizadas por meio de formulários online com perguntas atreladas a três grupos: ações ambientais, ações socioculturais e ações econômicas. Os dados foram avaliados através da escala de Likert, a qual varia de 1 a 5, sendo: 1-Nunca, 2-Raramente, 3- Ocasionalmente, 4- Frequentemente e 5- Muito frequente. O uso da escala teve o objetivo de intensificar quanto a uma ação que foi realizada. Esses dados fizeram a composição parcial do IGS de cada empreendimento avaliado.

A média dos valores de cada ação (ambiental, sociocultural ou econômica) formaram a composição total do IGS de cada empreendimento avaliado.

Cada empreendimento teve seu IGS total, ambiental (Tabela 1), sociocultural (Tabela 2) e econômico (Tabela 3) calculados separadamente e ao final foi calculado o IGS do setor de hospedagem do Sítio Histórico de Olinda com a média dos IGS's de os empreendimentos.

Tabela 1 - Ações Ambientais para composição do IGS

IGS Ambiental - Indicadores
Realiza Tratamento de efluentes (resíduos)
Compra e uso de produtos recicláveis
Uso de fontes alternativas de energia
Possui sistema automático de acendimento de lâmpadas
Usa lâmpadas mais eficientes (LED)
Controle do consumo de energia (Geral do empreendimento)
Controle do consumo de energia (Individual de cada hóspede/noite)
Controle de geração de resíduos (lixo) – Geral do empreendimento
Controle de geração de resíduos (lixo) – individual por hóspede/noite
Controle do consumo de água (geral do empreendimento)
Controle do consumo de água (individual por hóspede/noite)
Gestão de reutilização de material (água e papel)
Investimento de recursos financeiros em projetos ambientais

Tabela 2 - Ações Socioculturais para composição do IGS

IGS Sociocultural - Indicadores
Percentual de contratação de mão de obra local
Percentual de rotatividade anual de mão de obra
Investimentos de recursos financeiros em projetos patrimoniais/culturais
Investimentos de recursos financeiros em projetos socioculturais
Investimento em treinamentos e capacitação dos colaboradores
Incentivo da participação de colaboradores em projetos socioculturais

Tabela 3 - Ações econômicas para composição do IGS

IGS Econômico - Indicadores
Realiza pesquisa de nível de satisfação dos clientes
Possui política de treinamento e capacitação em segurança do trabalho
Investimento periódico em melhoria da infraestrutura
Possui plano de cargo e carreira
Política de premiação para colaboradores
Participação de atualização de plano de negócio

4 RESULTADOS

Foram identificados 21 empreendimentos entre hotéis e pousadas. Em função da agenda atribulada e outros fatores, no 1º semestre somente 15 foram contatados. Foram entrevistados 19 gestores, 40 colaboradores, 66 hóspedes e 100 moradores da comunidade do entorno. A média do IGS pôde ser verificada por empreendimento pelo número de entrevistas realizadas aos gestores. No segundo semestre, com a conclusão das entrevistas com as outras 19 pousadas/hotéis, foi possível calcular a média geral da atividade na área de estudo.

A proposta de confrontar os dados coletados dos gestores com as respostas e o ponto de vista de colaboradores, turistas e vizinhança trouxe um aspecto de fidelidade e credibilidade aos resultados das entrevistas com os gestores das pousadas.

Com relação às questões ambientais, os colaboradores e turistas puderam comprovar que os empreendimentos de fato vêm se esforçando para cumprir seu papel de respeito ao meio ambiente, com relação à economia de água e energia.

Foi possível identificar quantos e quais hotéis e pousadas existem no Sítio Histórico de Olinda por meio de uma pesquisa feita através do site oficial da prefeitura e por meio do departamento de Turismo de Olinda. A pesquisa de campo foi realizada constituindo-se com base em questionários(entrevistas) com observações.

Desta forma foi possível diagnosticar as ações sustentáveis e a questão da educação ambiental por parte dos colaboradores desses hotéis e pousadas, com a finalidade de verificar se a sustentabilidade se encontra nos planos e ações para a gestão ambiental por parte dos empreendimentos entrevistados.

Após a coleta de dados, os mesmos foram tabulados em uma planilha do Excel. Através das respostas dos gestores pesquisados e pode-se notar que há uma dificuldade quanto a uma gestão sustentável, visando que a maioria dos empreendimentos não efetivam algumas ações. Do ponto de vista de práticas relacionadas ao meio ambiente uma pousada se apresenta mais atuante que a outra, embora a média geral não tenha demonstrado diferenças (Tabelas de 4 a 12).

Tabela 4 - IGS ambiental – Pousada dos Quatro Canto, Pousada da 13

IGS AMBIENTAL	POUSADA DOS QUATRO CANTOS	POUSADA DA 13
1-Realiza Tratamento de efluentes (resíduos)	3	4
2-Compra e uso de produtos recicláveis	4	5
3-Uso de fontes alternativas de energia	1	1
4-Possui sistema automático de acendimento de lâmpadas	1	3
5-Usa lâmpadas mais eficientes (LED)	4	5
6-Controle do consumo de energia (Geral do empreendimento)	4	5
7-Controle do consumo de energia (Individual de cada hóspede/noite)	1	1
8-Controle de geração de resíduos (lixo) – Geral do empreendimento	1	4
9-Controle de geração de resíduos (lixo) – individual por hóspede/noite	1	4
10-Controle do consumo de água (geral do empreendimento)	5	1
11-Controle do consumo de água (individual por hóspede/noite)	5	4
12-Gestão de reutilização de material (água e papel)	1	1
13-Investimento de recursos financeiros em projetos ambientais	1	1
14-Atendimento as legislações e emergências ambientais	4	3
15-Tratamento das águas residuais	1	1
16-Informações a stakeholders sobre o comprometimento com a energia e água	1	5
17-Faz uso de reciclagem de resíduos	2	1
Total	2,3	2,8

FONTE: A Autora.

Tabela 5 - IGS ambiental – Pousada Alto Astral, Hotel 7 Colinas

(Continua)

IGS AMBIENTAL	POUSADA ALTO ASTRAL	HOTEL 7 COLINAS
1-Realiza Tratamento de efluentes (resíduos)	3	5
2-Compra e uso de produtos recicláveis	3	3
3-Uso de fontes alternativas de energia	1	1
4-Possui sistema automático de acendimento de lâmpadas	2	3
5-Usa lâmpadas mais eficientes (LED)	4	5
6-Controle do consumo de energia (Geral do empreendimento)	3	5
7-Controle do consumo de energia (Individual de cada hóspede/noite)	1	3
8-Controle de geração de resíduos (lixo) – Geral do empreendimento	3	4
9-Controle de geração de resíduos (lixo) – individual por hóspede/noite	1	3
10-Controle do consumo de água (geral do empreendimento)	3	5
11-Controle do consumo de água (individual por hóspede/noite)	1	3
IGS AMBIENTAL	POUSADA ALTO ASTRAL	HOTEL 7 COLINAS

		(Conclusão)
12-Gestão de reutilização de material (água e papel)	1	1
13-Investimento de recursos financeiros em projetos ambientais	1	3
14-Atendimento as legislações e emergências ambientais	5	5
15-Tratamento das águas residuais	1	3
16-Informações a stakeholders sobre o comprometimento com a energia e água	4	3
17-Faz uso de reciclagem de resíduos	1	4
	Total	2,2
		3,4

FONTE: A Autora.

Tabela 6 - IGS ambiental – Pousada São Pedro, Pousada do Amparo

IGS AMBIENTAL	POUSADA SÃO PEDRO	POUSADA DO AMPARO
1-Realiza Tratamento de efluentes (resíduos)	1	3
2-Compra e uso de produtos recicláveis	2	3
3-Uso de fontes alternativas de energia	1	3
4-Possui sistema automático de acendimento de lâmpadas	1	3
5-Usa lâmpadas mais eficientes (LED)	3	5
6-Controle do consumo de energia (Geral do empreendimento)	4	3
7-Controle do consumo de energia (Individual de cada hóspede/noite)	4	1
8-Controle de geração de resíduos (lixo) – Geral do empreendimento	4	3
9-Controle de geração de resíduos (lixo) – individual por hóspede/noite	3	1
10-Controle do consumo de água (geral do empreendimento)	4	3
11-Controle do consumo de água (individual por hóspede/noite)	2	1
12-Gestão de reutilização de material (água e papel)	1	1
13-Investimento de recursos financeiros em projetos ambientais	1	1
14-Atendimento as legislações e emergências ambientais	4	4
15-Tratamento das águas residuais	1	1
16-Informações a stakeholders sobre o comprometimento com a energia e água	3	2
17-Faz uso de reciclagem de resíduos	4	3
	Total	2,5
		2,4

FONTE: A Autora.

Tabela 7 - IGS ambiental – Pousada Baobá, Pousada Alquimia

(Continua)

IGS AMBIENTAL	POUSADA BAOBÁ	POUSADA ALQUIMIA
1-Realiza Tratamento de efluentes (resíduos)	3	1
2-Compra e uso de produtos recicláveis	1	3
3-Uso de fontes alternativas de energia	3	1
4-Possui sistema automático de acendimento de lâmpadas	4	1
IGS AMBIENTAL	POUSADA BAOBÁ	POUSADA ALQUIMIA

		(conclusão)
5-Usa lâmpadas mais eficientes (LED)	5	4
6-Controle do consumo de energia (Geral do empreendimento)	4	3
7-Controle do consumo de energia (Individual de cada hóspede/noite)	1	1
8-Controle de geração de resíduos (lixo) – Geral do empreendimento	4	3
9-Controle de geração de resíduos (lixo) – individual por hóspede/noite	1	1
10-Controle do consumo de água (geral do empreendimento)	4	3
11-Controle do consumo de água (individual por hóspede/noite)	1	1
12-Gestão de reutilização de material (água e papel)	1	1
13-Investimento de recursos financeiros em projetos ambientais	1	4
14-Atendimento as legislações e emergências ambientais	1	1
15-Tratamento das águas residuais	1	1
16-Informações a stakeholders sobre o comprometimento com a energia e água	1	3
17-Faz uso de reciclagem de resíduos	2	1
	Total	2,2
		1,9

FONTE: A Autora.

Tabela 8 - IGS ambiental – Pousada Ladeira de Olinda 84, Pousada Encantos de Olinda

IGS AMBIENTAL	POUSADA LADEIRA DE OLINDA 84	POUSADA ENCANTOS DE OLINDA
1-Realiza Tratamento de efluentes (resíduos)	3	3
2-Compra e uso de produtos recicláveis	3	3
3-Uso de fontes alternativas de energia	1	1
4-Possui sistema automático de acendimento de lâmpadas	4	3
5-Usa lâmpadas mais eficientes (LED)	4	4
6-Controle do consumo de energia (Geral do empreendimento)	1	4
7-Controle do consumo de energia (Individual de cada hóspede/noite)	4	1
8-Controle de geração de resíduos (lixo) – Geral do empreendimento	1	4
9-Controle de geração de resíduos (lixo) – individual por hóspede/noite	4	1
10-Controle do consumo de água (geral do empreendimento)	4	4
11-Controle do consumo de água (individual por hóspede/noite)	1	1
12-Gestão de reutilização de material (água e papel)	4	1
13-Investimento de recursos financeiros em projetos ambientais	1	1
14-Atendimento as legislações e emergências ambientais	4	3
15-Tratamento das águas residuais	1	1
16-Informações a stakeholders sobre o comprometimento com a energia e água	3	3
IGS AMBIENTAL	POUSADA LADEIRA DE OLINDA 84	POUSADA ENCANTOS DE OLINDA

		(Conclusão)
17-Faz uso de reciclagem de resíduos	1	1
Total	2,5	2,2

FONTE: A Autora.

IGS AMBIENTAL	POUSADA SÃO FRANCISCO	HOTEL ALBERGUE DE OLINDA
1-Realiza Tratamento de efluentes (resíduos)	3	3
2-Compra e uso de produtos recicláveis	5	1
3-Uso de fontes alternativas de energia	1	1
4-Possui sistema automático de acendimento de lâmpadas	5	1
5-Usa lâmpadas mais eficientes (LED)	5	5
6-Controle do consumo de energia (Geral do empreendimento)	5	5
7-Controle do consumo de energia (Individual de cada hóspede/noite)	5	4
8-Controle de geração de resíduos (lixo) – Geral do empreendimento	4	4
9-Controle de geração de resíduos (lixo) – individual por hóspede/noite	3	3
10-Controle do consumo de água (geral do empreendimento)	1	4
11-Controle do consumo de água (individual por hóspede/noite)	4	4
12-Gestão de reutilização de material (água e papel)	1	1
13-Investimento de recursos financeiros em projetos ambientais	3	3
14-Atendimento as legislações e emergências ambientais	5	4
15-Tratamento das águas residuais	1	1
16-Informações a stakeholders sobre o comprometimento com a energia e água	1	3
17-Faz uso de reciclagem de resíduos	1	3
Total	3,1	2,9

Tabela 9 - IGS ambiental – Pousada São Francisco, Hotel Albergue de Olinda

FONTE: A Autora.

Tabela 10 - IGS ambiental – Pousada Irradiante, Pousada Flor de Olinda

IGS AMBIENTAL	POUSADA IRRADIANTE	POUSADA FLOR DE OLINDA
1-Realiza Tratamento de efluentes (resíduos)	1	1
2-Compra e uso de produtos recicláveis	3	3
3-Uso de fontes alternativas de energia	1	3
4-Possui sistema automático de acendimento de lâmpadas	1	4
5-Usa lâmpadas mais eficientes (LED)	4	4
6-Controle do consumo de energia (Geral do empreendimento)	1	1
IGS AMBIENTAL	POUSADA IRRADIANTE	POUSADA FLOR DE OLINDA

		(Conclusão)
7-Controle do consumo de energia (Individual de cada hóspede/noite)	1	1
8-Controle de geração de resíduos (lixo) – Geral do empreendimento	3	1
9-Controle de geração de resíduos (lixo) – individual por hóspede/noite	1	1
10-Controle do consumo de água (geral do empreendimento)	3	1
11-Controle do consumo de água (individual por hóspede/noite)	1	1
12-Gestão de reutilização de material (água e papel)	1	1
13-Investimento de recursos financeiros em projetos ambientais	1	1
14-Atendimento as legislações e emergências ambientais	5	4
15-Tratamento das águas residuais	1	1
16-Informações a stakeholders sobre o comprometimento com a energia e água	3	2
17-Faz uso de reciclagem de resíduos	1	1
	Total	1,8

FONTE: A Autora.

IGS AMBIENTAL	PARAÍSO OLINDENSE	POUSADA D'OLINDA
1-Realiza Tratamento de efluentes (resíduos)	1	1
2-Compra e uso de produtos recicláveis	3	3
3-Uso de fontes alternativas de energia	3	1
4-Possui sistema automático de acendimento de lâmpadas	4	1
5-Usa lâmpadas mais eficientes (LED)	4	4
6-Controle do consumo de energia (Geral do empreendimento)	1	3
7-Controle do consumo de energia (Individual de cada hóspede/noite)	1	1
8-Controle de geração de resíduos (lixo) – Geral do empreendimento	1	3
9-Controle de geração de resíduos (lixo) – individual por hóspede/noite	1	1
10-Controle do consumo de água (geral do empreendimento)	1	3
11-Controle do consumo de água (individual por hóspede/noite)	1	1
12-Gestão de reutilização de material (água e papel)	1	1
13-Investimento de recursos financeiros em projetos ambientais	1	1
14-Atendimento as legislações e emergências ambientais	4	4
15-Tratamento das águas residuais	1	1
16-Informações a stakeholders sobre o comprometimento com a energia e água	2	3
17-Faz uso de reciclagem de resíduos	1	1
	Total	1,8
		1,9

Tabela 11 - IGS ambiental – Paraíso Olindense, Pousada D'Olinda

FONTE: A Autora.

Tabela 12 - IGS ambiental – Pousada Histórica, Pousada Sítio do Carmo, Hotel 5 Sóis

IGS AMBIENTAL	POUSADA HISTÓRICA	POUSADA SÍTIO DO CARMO	HOTEL 5 SÓIS
1-Realiza Tratamento de efluentes (resíduos)	1	1	3
2-Compra e uso de produtos recicláveis	3	3	3
3-Uso de fontes alternativas de energia	1	1	1
4-Possui sistema automático de acendimento de lâmpadas	1	1	1
5-Usa lâmpadas mais eficientes (LED)	4	4	5
6-Controle do consumo de energia (Geral do empreendimento)	3	3	3
7-Controle do consumo de energia (Individual de cada hóspede/noite)	1	1	1
8-Controle de geração de resíduos (lixo) – Geral do empreendimento	3	3	3
9-Controle de geração de resíduos (lixo) – individual por hóspede/noite	1	1	1
10-Controle do consumo de água (geral do empreendimento)	3	3	3
11-Controle do consumo de água (individual por hóspede/noite)	1	1	1
12-Gestão de reutilização de material (água e papel)	1	1	2
13-Investimento de recursos financeiros em projetos ambientais	1	1	1
14-Atendimento as legislações e emergências ambientais	4	4	4
15-Tratamento das águas residuais	1	1	1
16-Informações a stakeholders sobre o comprometimento com a energia e água	3	2	2
17-Faz uso de reciclagem de resíduos	1	1	1
Total	1,9	1,8	2,1

FONTE: A Autora.

Com relação as questões socioculturais, ambas as pousadas tiveram seus índices parecidos, já que não há um plano de investimentos, os mesmos estão buscando melhorias em contexto geral para assim conseguir realizar alguns investimentos. Enquanto isso eles estão se mantendo e mantendo seus colaboradores com o que se tem para o momento, onde a maioria informou que ainda é muito pouco, pouco para um básico. Há poucas promoções o que gera uma certa desmotivação por parte dos colaboradores. (Tabelas de 13 a 21).

Tabela 13 - IGS sociocultural – Pousada dos Quatro Cantos, Pousada da 13

IGS SOCIOCULTURAL	POUSADA DOS QUATRO CANTOS	POUSADA DA 13
1-Percentual de contratação de mão de obra local	1	5
2-Percentual de rotatividade anual de mão de obra	1	1
3-Investimentos de recursos financeiros em projetos patrimoniais/culturais	1	1
4-Investimentos de recursos financeiros em projetos socioculturais	1	1
5-Investimento em treinamentos e capacitação dos colaboradores	5	3
6-Incentivo da participação de colaboradores em projetos socioculturais	3	1
7-Incentivo em ações que visam o progresso da comunidade local	1	1
8-Comunicação com a comunidade local e ao recebimento de sugestões e reclamações	5	1
9-Os colaboradores participam das ações e possuem ganhos	5	3
TOTAL	2,5	1,8

FONTE: A Autora.

Tabela 14 - IGS sociocultural – Pousada Alto Astral, Hotel 7 Colinas

IGS SOCIOCULTURAL	POUSADA ALTO ASTRAL	HOTEL 7 COLINAS
1-Percentual de contratação de mão de obra local	2	4
2-Percentual de rotatividade anual de mão de obra	2	4
3-Investimentos de recursos financeiros em projetos patrimoniais/culturais	3	3
4-Investimentos de recursos financeiros em projetos socioculturais	3	3
5-Investimento em treinamentos e capacitação dos colaboradores	3	4
6-Incentivo da participação de colaboradores em projetos socioculturais	3	3
7-Incentivo em ações que visam o progresso da comunidade local	3	3
8-Comunicação com a comunidade local e ao recebimento de sugestões e reclamações	3	3
9-Os colaboradores participam das ações e possuem ganhos	3	4
TOTAL	2,7	3,4

FONTE: A Autora.

Tabela 15 - IGS sociocultural – Pousada São Pedro, Pousada do Amparo

(Continua)

IGS SOCIOCULTURAL	POUSADA SÃO PEDRO	POUSADA DO AMPARO
1-Percentual de contratação de mão de obra local	4	3
2-Percentual de rotatividade anual de mão de obra	4	3

IGS SOCIOCULTURAL	POUSADA SÃO PEDRO	POUSADA DO AMPARO (Conclusão)
3-Investimentos de recursos financeiros em projetos patrimoniais/culturais	1	3
4-Investimentos de recursos financeiros em projetos socioculturais	1	3
5-Investimento em treinamentos e capacitação dos colaboradores	3	3
6-Incentivo da participação de colaboradores em projetos socioculturais	1	3
7-Incentivo em ações que visam o progresso da comunidade local	1	3
8-Comunicação com a comunidade local e ao recebimento de sugestões e reclamações	1	3
9-Os colaboradores participam das ações e possuem ganhos	1	3
TOTAL	1,8	3

FONTE: A Autora.

Tabela 16 - IGS sociocultural – Pousada Baobá, Pousada Alquimia

IGS SOCIOCULTURAL	POUSADA A BAOBÁ	POUSADA ALQUIMIA
1-Percentual de contratação de mão de obra local	3	3
2-Percentual de rotatividade anual de mão de obra	3	3
3-Investimentos de recursos financeiros em projetos patrimoniais/culturais	1	1
4-Investimentos de recursos financeiros em projetos socioculturais	1	1
5-Investimento em treinamentos e capacitação dos colaboradores	1	1
6-Incentivo da participação de colaboradores em projetos socioculturais	3	3
7-Incentivo em ações que visam o progresso da comunidade local	3	3
8-Comunicação com a comunidade local e ao recebimento de sugestões e reclamações	3	3
9-Os colaboradores participam das ações e possuem ganhos	1	2
TOTAL	2,1	2,2

FONTE: A Autora.

Tabela 17 - IGS sociocultural – Pousada Ladeira de Olinda, Pousada Encantos de Olinda 84

(Continua)

IGS SOCIOCULTURAL	POUSADA LADEIRA DE OLINDA 84	POUSADA ENCANTOS DE OLINDA
1-Percentual de contratação de mão de obra local	4	4
2-Percentual de rotatividade anual de mão de obra	4	4
3-Investimentos de recursos financeiros em projetos patrimoniais/culturais	1	1
4-Investimentos de recursos financeiros em projetos socioculturais	1	1
5-Investimento em treinamentos e capacitação dos colaboradores	3	3

IGS SOCIOCULTURAL	POUSADA LADEIRA DE OLINDA 84	POUSADA ENCANTOS DE OLINDA (Conclusão)
6-Incentivo da participação de colaboradores em projetos socioculturais	3	1
7-Incentivo em ações que visam o progresso da comunidade local	3	1
8-Comunicação com a comunidade local e ao recebimento de sugestões e reclamações	3	3
9-Os colaboradores participam das ações e possuem ganhos	3	3
TOTAL	2,7	2,3

FONTE: A Autora.

Tabela 18 - IGS sociocultural – Pousada São Francisco, Hotel Albergue de Olinda

IGS SOCIOCULTURAL	POUSADA SÃO FRANCISCO	HOTEL ALBERGUE DE OLINDA
1-Percentual de contratação de mão de obra local	4	2
2-Percentual de rotatividade anual de mão de obra	4	2
3-Investimentos de recursos financeiros em projetos patrimoniais/culturais	3	2
4-Investimentos de recursos financeiros em projetos socioculturais	3	2
5-Investimento em treinamentos e capacitação dos colaboradores	5	1
6-Incentivo da participação de colaboradores em projetos socioculturais	4	3
7-Incentivo em ações que visam o progresso da comunidade local	3	3
8-Comunicação com a comunidade local e ao recebimento de sugestões e reclamações	4	3
9-Os colaboradores participam das ações e possuem ganhos	1	1
TOTAL	3,4	2,1

FONTE: A Autora.

Tabela 19 - IGS sociocultural – Pousada Irradiante, Pousada Flor de Olinda

IGS SOCIOCULTURAL	POUSADA IRRADIANTE	POUSADA FLOR DE OLINDA
1-Percentual de contratação de mão de obra local	1	3
2-Percentual de rotatividade anual de mão de obra	1	3
3-Investimentos de recursos financeiros em projetos patrimoniais/culturais	1	1
4-Investimentos de recursos financeiros em projetos socioculturais	1	1
5-Investimento em treinamentos e capacitação dos colaboradores	1	3
6-Incentivo da participação de colaboradores em projetos socioculturais	2	2
7-Incentivo em ações que visam o progresso da comunidade local	3	1
8-Comunicação com a comunidade local e ao recebimento de sugestões e reclamações	5	1
9-Os colaboradores participam das ações e possuem ganhos	1	3
TOTAL	1,7	2

FONTE: A Autora.

Tabela 20 - IGS sociocultural – Paraíso Olindense, Pousada D’Olinda

IGS SOCIOCULTURAL	PARAÍSO OLINDENSE	POUSADA D'OLINDA
1-Percentual de contratação de mão de obra local	3	3
2-Percentual de rotatividade anual de mão de obra	3	3
3-Investimentos de recursos financeiros em projetos patrimoniais/culturais	1	1
4-Investimentos de recursos financeiros em projetos socioculturais	1	1
5-Investimento em treinamentos e capacitação dos colaboradores	3	3
6-Incentivo da participação de colaboradores em projetos socioculturais	2	2
7-Incentivo em ações que visam o progresso da comunidade local	1	3
8-Comunicação com a comunidade local e ao recebimento de sugestões e reclamações	1	3
9-Os colaboradores participam das ações e possuem ganhos	3	3
TOTAL	2	2,4

FONTE: A Autora.

Tabela 21 - IGS sociocultural – Pousada Histórica, Pousada Sítio do Carmo, Hotel 5 Sóis

IGS SOCIOCULTURAL	POUSADA HISTÓRICA	POUSADA SÍTIO DO CARMO	HOTEL 5 SÓIS
1-Percentual de contratação de mão de obra local	3	3	3
2-Percentual de rotatividade anual de mão de obra	3	3	3
3-Investimentos de recursos financeiros em projetos patrimoniais/culturais	1	1	1
4-Investimentos de recursos financeiros em projetos socioculturais	1	1	1
5-Investimento em treinamentos e capacitação dos colaboradores	3	3	3
6-Incentivo da participação de colaboradores em projetos socioculturais	2	1	3
7-Incentivo em ações que visam o progresso da comunidade local	1	1	2
8-Comunicação com a comunidade local e ao recebimento de sugestões e reclamações	3	2	3
9-Os colaboradores participam das ações e possuem ganhos	3	3	3
TOTAL	2,2	2	2,4

FONTE: A Autora.

Com relação aos ganhos econômicos, neste quesito, ambas as pousadas tiveram seus índices mais elevados comparados com as questões ambientais e socioculturais e assim mesmo uma se destacou em relação a outra (Tabelas de 22 a 30).

Tabela 22 - IGS econômico – Pousada dos Quatro Cantos, Pousada da 13

IGS ECONÔMICO	POUSADA DOS QUATRO CANTOS	POUSADA DA 13
1-Realiza pesquisa de nível de satisfação dos clientes	5	5
2-Possui política de treinamento e capacitação em segurança do trabalho	1	1
3-Investimento periódico em melhoria da infraestrutura	5	5
4-Política de premiação para colaboradores	3	3
5-Participação de atualização de plano de negócio	4	4
6-Registros que demonstre a sustentabilidade do hotel	1	1
7-Especificar dentre seus fornecedores e dar preferência, aqueles que prezam a sustentabilidade	4	1
8-Planos de negócios que confirmem a praticabilidade sustentável do empreendimento	4	1
TOTAL	3,3	2,6

FONTE: A Autora.

Tabela 23 - IGS econômico – Pousada Alto Astral, Hotel 7 Colinas

IGS ECONÔMICO	POUSADA ALTO ASTRAL	HOTEL 7 COLINAS
1-Realiza pesquisa de nível de satisfação dos clientes	5	5
2-Possui política de treinamento e capacitação em segurança do trabalho	3	3
3-Investimento periódico em melhoria da infraestrutura	4	4
4-Política de premiação para colaboradores	3	3
5-Participação de atualização de plano de negócio	3	2
6-Registros que demonstre a sustentabilidade do hotel	2	3
7-Especificar dentre seus fornecedores e dar preferência, aqueles que prezam a sustentabilidade	3	3
8-Planos de negócios que confirmem a praticabilidade sustentável do empreendimento	3	3
	TOTAL	3,2

FONTE: A Autora.

Tabela 24 - IGS econômico – Pousada São Pedro, Pousada do Amparo

IGS ECONÔMICO	POUSADA SÃO PEDRO	POUSADA DO AMPARO
1-Realiza pesquisa de nível de satisfação dos clientes	4	5
2-Possui política de treinamento e capacitação em segurança do trabalho	2	3
3-Investimento periódico em melhoria da infraestrutura	5	4
4-Política de premiação para colaboradores	1	3
5-Participação de atualização de plano de negócio	3	3
6-Registros que demonstre a sustentabilidade do hotel	1	3
7-Especificar dentre seus fornecedores e dar preferência, aqueles que prezam a sustentabilidade	1	3
8-Planos de negócios que confirmem a praticabilidade sustentável do empreendimento	1	3
	TOTAL	3,3

FONTE: A Autora.

Tabela 25 - IGS econômico – Pousada Baobá, Pousada Alquimia

(Continua)

IGS ECONÔMICO	POUSADA BAOBÁ	POUSADA ALQUIMIA
1-Realiza pesquisa de nível de satisfação dos clientes	5	4
2-Possui política de treinamento e capacitação em segurança do trabalho	2	1
3-Investimento periódico em melhoria da infraestrutura	4	3
4-Política de premiação para colaboradores	1	3
5-Participação de atualização de plano de negócio	3	3
6-Registros que demonstre a sustentabilidade do hotel	3	2

IGS ECONÔMICO	POUSADA BAOBÁ	POUSADA ALQUIMIA (Conclusão)
7-Especificar dentre seus fornecedores e dar preferência, aqueles que prezam a sustentabilidade	2	3
8-Planos de negócios que confirmem a praticabilidade sustentável do empreendimento	1	2
TOTAL	2,6	2,6

FONTE: A Autora.

Tabela 26 - IGS econômico – Pousada Ladeira de Olinda 84, Pousada Encantos de Olinda

IGS ECONÔMICO	POUSADA LADEIRA DE OLINDA 84	POUSADA ENCANTOS DE OLINDA
1-Realiza pesquisa de nível de satisfação dos clientes	5	5
2-Possui política de treinamento e capacitação em segurança do trabalho	3	2
3-Investimento periódico em melhoria da infraestrutura	4	5
4-Política de premiação para colaboradores	3	3
5-Participação de atualização de plano de negócio	3	3
6-Registros que demonstre a sustentabilidade do hotel	1	1
7-Especificar dentre seus fornecedores e dar preferência, aqueles que prezam a sustentabilidade	3	3
8-Planos de negócios que confirmem a praticabilidade sustentável do empreendimento	1	1
TOTAL	2,8	2,8

FONTE: A Autora.

Tabela 27 - IGS econômico – Pousada São Francisco, Hotel Albergue de Olinda

IGS ECONÔMICO	POUSADA SÃO FRANCISCO	HOTEL ALBERGUE DE OLINDA
1-Realiza pesquisa de nível de satisfação dos clientes	5	4
2-Possui política de treinamento e capacitação em segurança do trabalho	1	2
3-Investimento periódico em melhoria da infraestrutura	3	5
4-Política de premiação para colaboradores	3	1
5-Participação de atualização de plano de negócio	4	3
6-Registros que demonstre a sustentabilidade do hotel	3	3
7-Especificar dentre seus fornecedores e dar preferência, aqueles que prezam a sustentabilidade	3	2
8-Planos de negócios que confirmem a praticabilidade sustentável do empreendimento	3	1

TOTAL	3,1	2,6
--------------	-----	-----

FONTE: A Autora.

Tabela 28 - IGS econômico – Pousada Irradiante, Pousada Flor de Olinda

IGS ECONÔMICO	POUSADA IRRADIANTE	POUSADA FLOR DE OLINDA
1-Realiza pesquisa de nível de satisfação dos clientes	5	5
2-Possui política de treinamento e capacitação em segurança do trabalho	2	3
3-Investimento periódico em melhoria da infraestrutura	5	4
4-Política de premiação para colaboradores	3	2
5-Participação de atualização de plano de negócio	5	3
6-Registros que demonstre a sustentabilidade do hotel	1	1
7-Especificar dentre seus fornecedores e dar preferência, aqueles que prezam a sustentabilidade	1	2
8-Planos de negócios que confirmem a praticabilidade sustentável do empreendimento	1	1
TOTAL	2,8	2,6

FONTE: A Autora.

Tabela 29 - IGS econômico - Paraíso Olindense, Pousada D'Olinda

IGS ECONÔMICO	PARAÍSO OLINDENSE	POUSADA D'OLINDA
1-Realiza pesquisa de nível de satisfação dos clientes	5	5
2-Possui política de treinamento e capacitação em segurança do trabalho	3	3
3-Investimento periódico em melhoria da infraestrutura	4	4
4-Política de premiação para colaboradores	2	3
5-Participação de atualização de plano de negócio	3	3
6-Registros que demonstre a sustentabilidade do hotel	1	1
7-Especificar dentre seus fornecedores e dar preferência, aqueles que prezam a sustentabilidade	2	2
8-Planos de negócios que confirmem a praticabilidade sustentável do empreendimento	1	1
TOTAL	2,6	2,7

FONTE: A Autora.

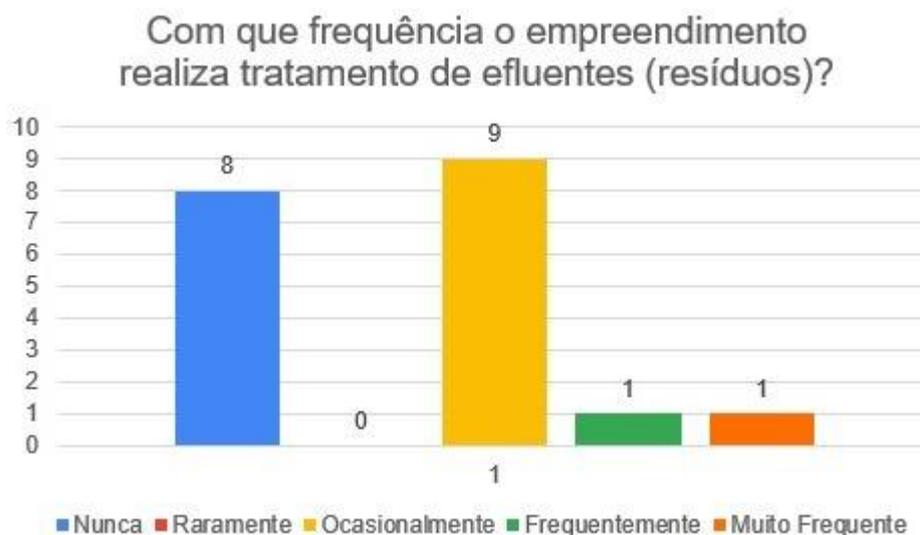
Tabela 30 - IGS econômico – Pousada Histórica, Pousada Sítio do Carmo, Hotel 5 Sóis

IGS ECONÔMICO	POUSADA HISTÓRICA	POUSADA SÍTIO DO CARMO	HOTEL 5 SÓIS
1-Realiza pesquisa de nível de satisfação dos clientes	5	4	5
2-Possui política de treinamento e capacitação em segurança do trabalho	3	2	3
3-Investimento periódico em melhoria da infraestrutura	4	4	5
4-Política de premiação para colaboradores	3	3	3
5-Participação de atualização de plano de negócio	3	3	4
6-Registros que demonstre a sustentabilidade do hotel	1	1	3
7-Especificar dentre seus fornecedores e dar preferência, aqueles que prezam a sustentabilidade	3	2	3
8-Planos de negócios que confirmem a praticabilidade sustentável do empreendimento	1	1	2
TOTAL	2,8	2,5	3,5

FONTE: A Autora.

Com a proposta de confrontar os dados coletados dos gestores com as respostas e o ponto de vista dos colaboradores, turistas e vizinhança traz um aspecto de fidelidade e credibilidade aos resultados das entrevistas com os gestores das pousadas. Quando perguntado aos gestores quanto ao tratamento de efluentes (Figura 1), os mesmos informaram que às práticas básicas são realizadas como o descarte de roupas de cama, colchões, toalhas e outros itens que são descartados ao menor sinal de desgaste, mas pecam no quesito de coleta e destino final devido a falha de comunicação com empresas de reciclagem.

Figura 1- Resultado referente ao tratamento de efluentes



1- Resultado referente ao tratamento de efluentes

FONTE: A Autora.

No que diz respeito aos investimentos realizados por parte dos hotéis e pousadas entrevistados em projetos ambientais (Figura 2), é possível perceber que basicamente não há investimentos.

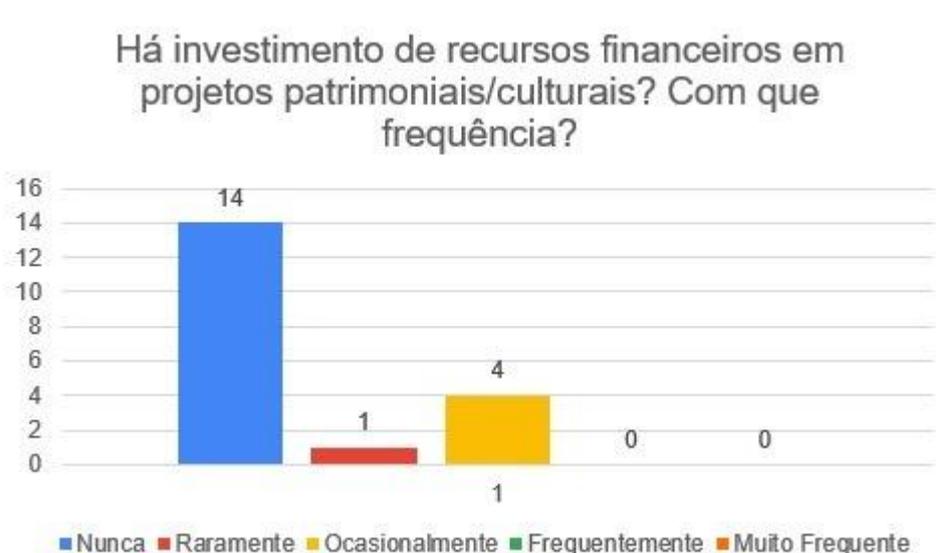
Figura 2- Investimentos em projetos ambientais



FONTE: A Autora.

Por conta da pandemia muitos dos gestores informaram que o período vem sendo de sobrevivência o que justificaria a falta de investimentos em projetos ambientais, patrimoniais e culturais (Figura 3) já que estão fazendo uso do recurso para a manutenção do empreendimento,

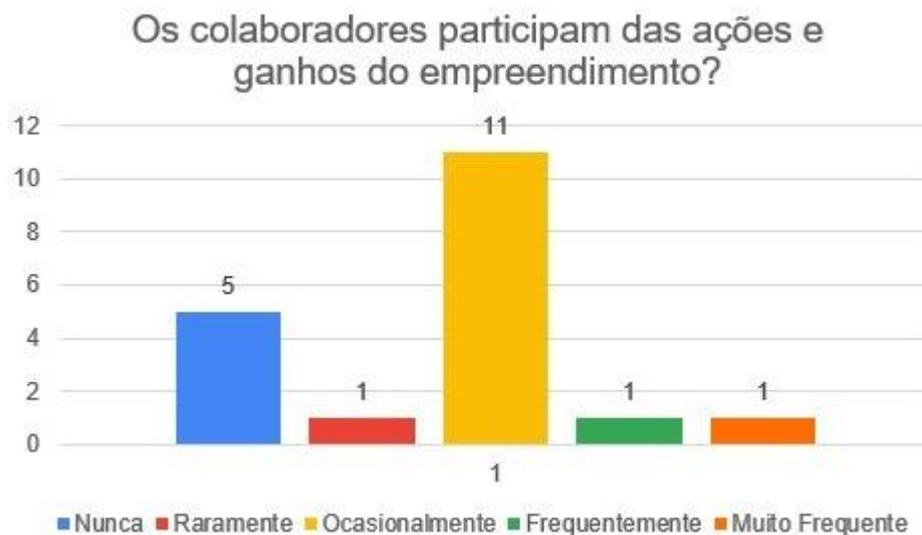
Figura 3- Investimentos em projetos patrimoniais/culturais



FONTE: A Autora.

Durante as entrevistas foi possível notar que o setor de fato sofreu com a pandemia e também com as fortes chuvas. Ainda sim muitos disseram-se esperançosos e que contavam com fortes momentos para melhorar o movimento. Muito foi falado em carnaval, já que o período faz com que haja um fluxo enorme de pessoas em Olinda. Planos e ações foram colocados em prática com a ajuda de seus colaboradores. Perguntados sobre a participação dos colaboradores nessas ações e se já havia ou se pretendiam bonificar os mesmos, muitos considerando o período antigo com atual responderam que sempre que há possibilidades, costumam premiar seus colaboradores (Figura 4),

Figura 4 - Premiação a seus colaboradores



FONTE: A Autora.

Em contato com alguns dos colaboradores que conseguiram participar das entrevistas por conta do seu tempo, foi possível notar uma certa desmotivação perante as suas atividades desenvolvidas nos hotéis e pousadas. Foram entrevistados chefes de alguns setores, camareiras, recepcionistas, supervisores e ajudantes. Muitos exercem diversas funções e não recebem o devido reconhecimento dos seus superiores o que gera uma certa insatisfação perante ao seu trabalho. Foi perguntado sobre a frequência com que surgem oportunidades de crescimento no empreendimento (Figura 5),

Figura 5- Oportunidades de crescimento perante nos empreendimentos



FONTE: A Autora.

Seguindo nessa mesma linha foi perguntado se eles recebem algum tipo de premiação (Figura 6),

Figura 6 - Bonificação – Colaboradores



FONTE: A Autora.

Em resposta foi dito que depende muito, mas que mesmo antes da pandemia que isso é algo raro de acontecer, onde seria normal eles desempenharem diversas funções e receberem o básico que é o seu salário.

Embora não haja tantas oportunidades de crescimento perante o empreendimento, a pesquisa mostrou que se ainda houvesse a liberação de alguns postos de trabalho, boa parte dos que responderam informaram que não participam de feiras de capacitação ou de algum outro projeto a fim de buscar melhorias para si profissionalmente. (Figura 7),

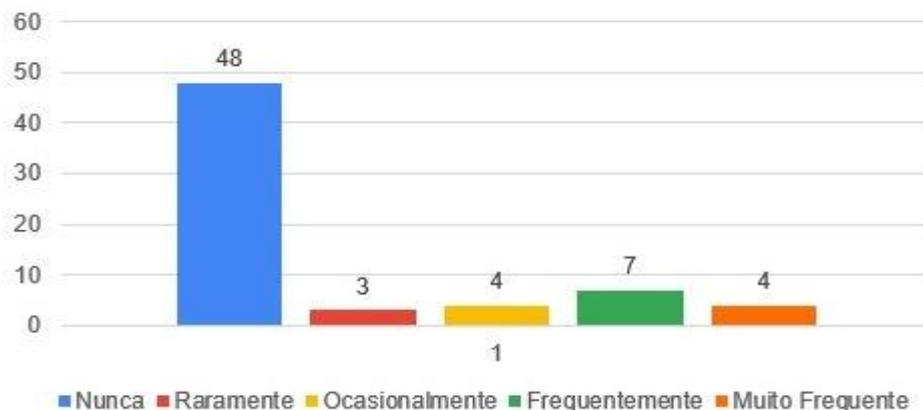
Figura 7 - Participação em feiras de capacitação



FONTE: A Autora.

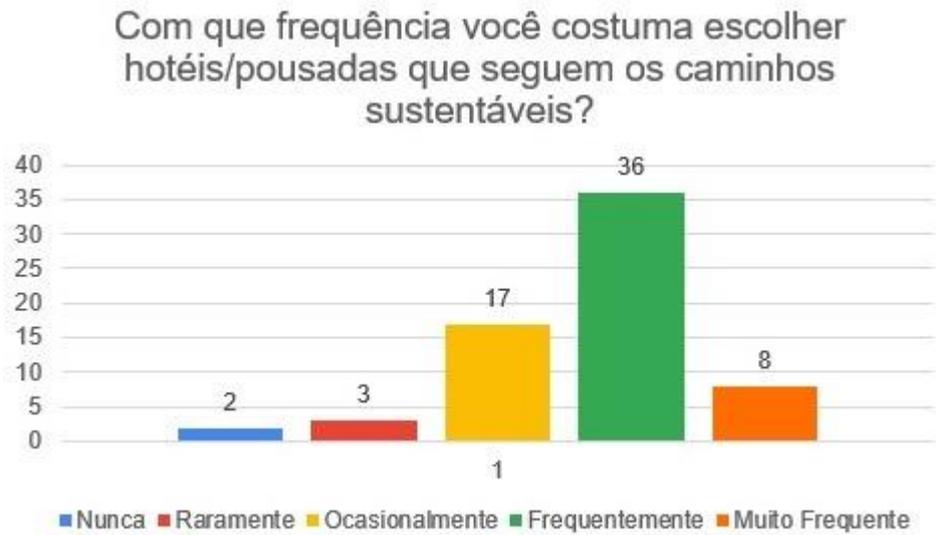
Quanto aos hóspedes informaram que não costumam observar quanto a questão da coleta seletiva de onde estão hospedados (Figura 8), mas informaram que já se tem uma preocupação quanto ao lado sustentável e que quando estão se planejando para a sua próxima viagem buscam hotéis e pousadas na qual constam algum tipo de notificação positiva e seguem o caminho da sustentabilidade (Figura 9),

Figura 8 - Observação da coleta seletiva
Durante a estadia, notou-se a questão da coleta seletiva? Qual a frequência?



FONTE: A Autora.

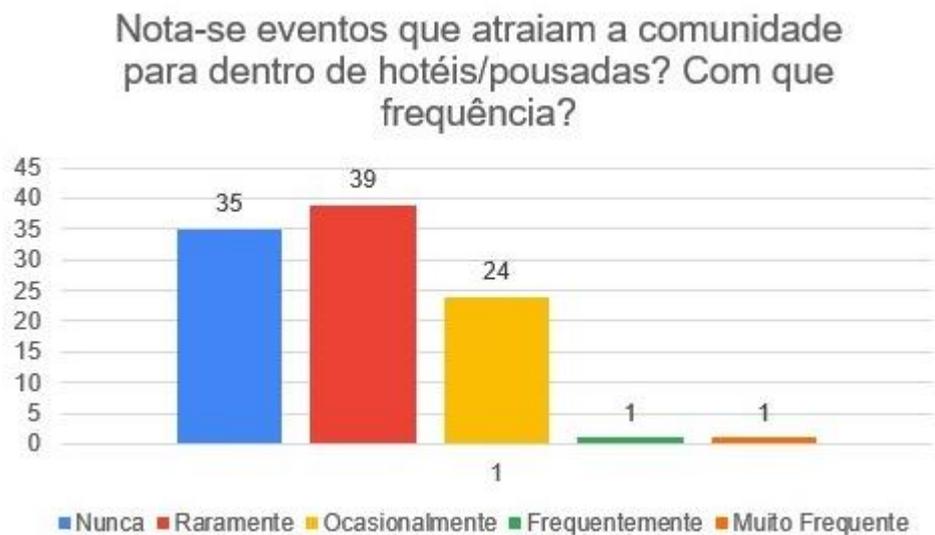
Figura 9 - Observação da coleta seletiva



FONTE: A Autora.

A maioria dos gestores visam mais o aspecto econômico, se a cultura local não for defendida e se esse aditamento não puder se fazer presente perante a localidade concebendo beneficiação aos moradores locais a fim de promover o desenvolvimento dos mesmos, de nada adiantará. Praticamente não a projetos/ações que atraiam a comunidade para dentro dos hotéis e pousadas (Figura 10),

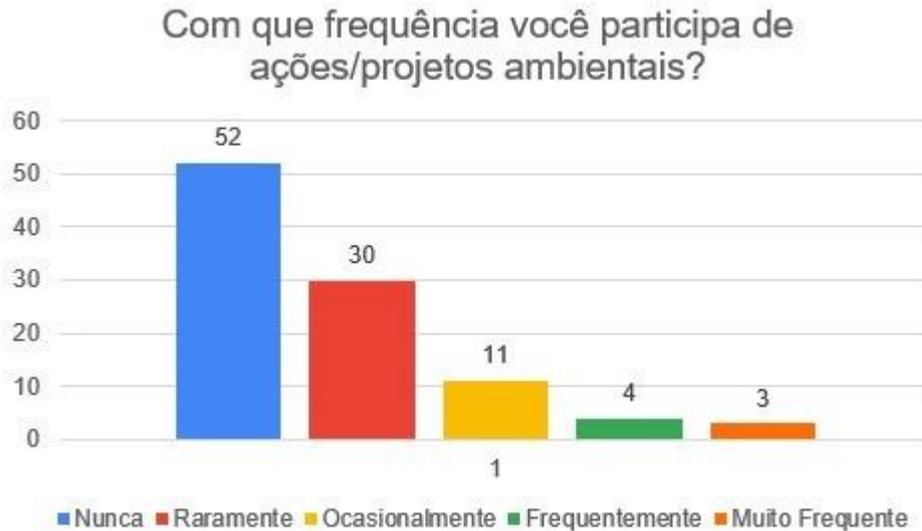
Figura 10 - Eventos dentro dos hotéis e pousadas



FONTE: A Autora.

Considerando os 4 grupos entrevistados é possível notar que a maioria da população não participa de ações/projetos ambientais por falta de tempo ou até oportunidade visando a oferta (Figura 11),

Figura 11 - Participação em ações/projetos ambientais



FONTE: A Autora.

Nas pesquisas, os gestores entrevistados informaram que primeiramente é importante e necessário criar consciência de sustentabilidade entre os funcionários e os hóspedes, uma educação formal das pessoas.

Mediante pesquisa dos grupos específicos (gestores e colaboradores) foi possível identificar que os gestores dos empreendimentos não realizam treinamentos de educação ambiental para seus colaboradores, assim como também não conscientizam seus hóspedes. Nota-se que não há uma preocupação quanto ao tratamento e uso de resíduos, como também da reutilização de material.

Poucos empreendimentos fazem uso de fontes alternativas de energia, contando com placas solares para aquecimento de água e redução de consumo de água e também da energia. Todos os empreendimentos já utilizam lâmpadas mais eficientes e em alguns empreendimentos possuem um sistema chamado economizador que são instalados nos quartos, onde quando o cliente sai do apartamento ele desliga as luzes e aparelhos de alto consumo como o ar-condicionado.

Quanto ao controle do consumo de água e energia, e ao controle de geração de resíduos por parte dos empreendimentos, assim como o individual por hóspedes por noite, pode-se dizer com base nos dados que no que diz respeito ao individual, os gestores contam

com a conscientização de cada hóspede e no que se refere ao geral, alguns contam com departamentos de controle, onde são criadas estratégias para a redução de gastos.

Muito foi se falado em sobrevivência perante período da pandemia, argumento utilizado para justificar a falta de investimentos em projetos ambientais, a precariedade quanto a disponibilização de recursos financeiros em projetos patrimoniais, culturais e em projetos socioculturais, projetos esses que visam o progresso local.

Em contato com alguns colaboradores foi possível identificar que boa parte dos mesmos estão desmotivados perante ao seu local de trabalho, pois não se tem ações que promovam algum tipo de bonificação ou premiação além do seu salário base. Foi passado que é raro ou que nunca tiveram algum tipo de treinamento ou capacitação em segurança do trabalho e que na maioria das vezes não há chance de crescimento profissional dentro do empreendimento.

Em atenção aos hóspedes e a comunidade do entorno, os entrevistados informaram que é quase inexistente a realização de eventos que atraiam os grupos envolvidos na pesquisa para dentro de hotéis e pousadas e que há uma certa dificuldade significativa quanto ao progresso/desenvolvimento local.

A grande maioria dos entrevistados considerando todos os grupos que foram contactados, informaram que não participam ou estão envolvidos em projetos ambientais e quando ocorre é de forma rara.

A análise voltada aos hóspedes destacou que não há projetos e ações voltados à conscientização sustentável quanto aos empreendimentos, onde conseqüentemente resulta em uma porção substancial dos entrevistados, que ainda demonstraram certa dificuldade para identificar se o empreendimento é de fato sustentável. (Tabela 31).

Isso nos deixa uma lacuna no que diz respeito à promoção da conscientização ambiental e na comunicação das ações de caráter sustentável por parte dos hotéis e pousadas em questão.

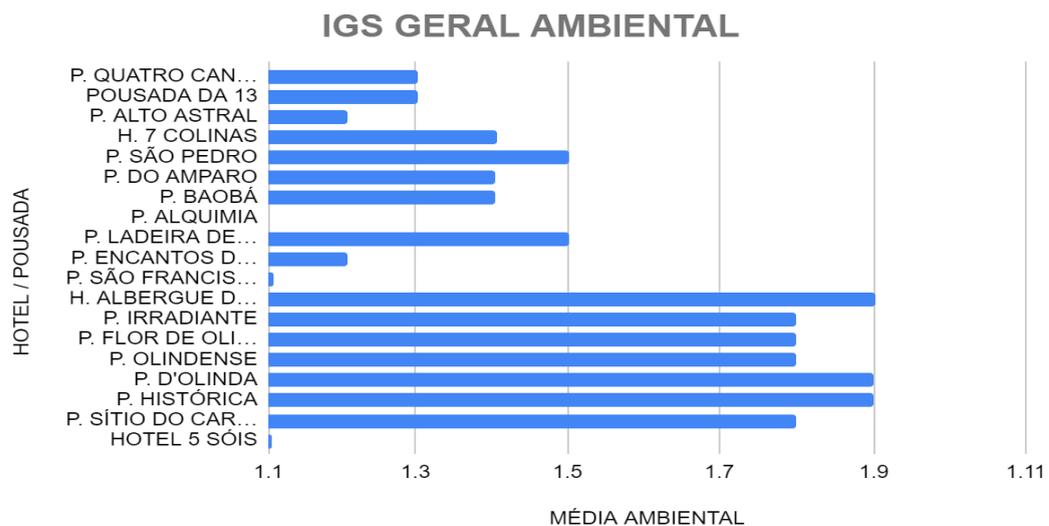
A seguir foram mencionadas três figuras (Figuras 12, 13 e 14), que representam visualmente as informações da tabela de um outro ângulo, de forma geral com informações separadas por indicadores. É possível notar que os empreendimentos de hospedagem localizados no Sítio Histórico de Olinda revelam um desempenho variado quanto às práticas sustentáveis.

Tabela 31 - IGS Geral

HOTÉIS E POUSADAS	IGS AMBIENTAL	IGS SOCIOCULTURAL	IGS ECONÔMICO
POUSADA DOS QUATRO CANTOS	2.3	2.5	3.3
POUSADA DA 13	2.3	1.8	2.6
POUSADA ALTO ASTRAL	2.2	2.7	3.2
HOTEL 7 COLINAS	3.4	3.4	3.2
POUSADA SÃO PEDRO	2.5	1.8	2.2
POUSADA DO AMPARO	2.4	3	3.3
POUSADA BAOBÁ	2.4	2.1	2.6
POUSADA ALQUIMIA	2.0	2.2	2.6
POUSADA LADEIRA DE OLINDA 84	2.5	2.7	2.8
POUSADA ENCANTOS DE OLINDA	2.2	2.3	2.8
POUSADA SÃO FRANCISCO	3.1	3.4	3.1
HOTEL ALBERGUE DE OLINDA	2.9	2.1	2.6
POUSADA IRRADIANTE	1.8	1.7	2.8
POUSADA FLOR DE OLINDA	1.8	2	2.6
PARAÍSO OLINDENSE	1.8	2	2.6
POUSADA D'OLINDA	1.9	2.4	2.7
POUSADA HISTÓRICA	1.9	2.2	2.8
POUSADA SÍTIO DO CARMO	1.8	2	2.5
HOTEL 5 SÓIS	2.1	2.4	3.5
MÉDIA GERAL	2,2	2,3	2,8

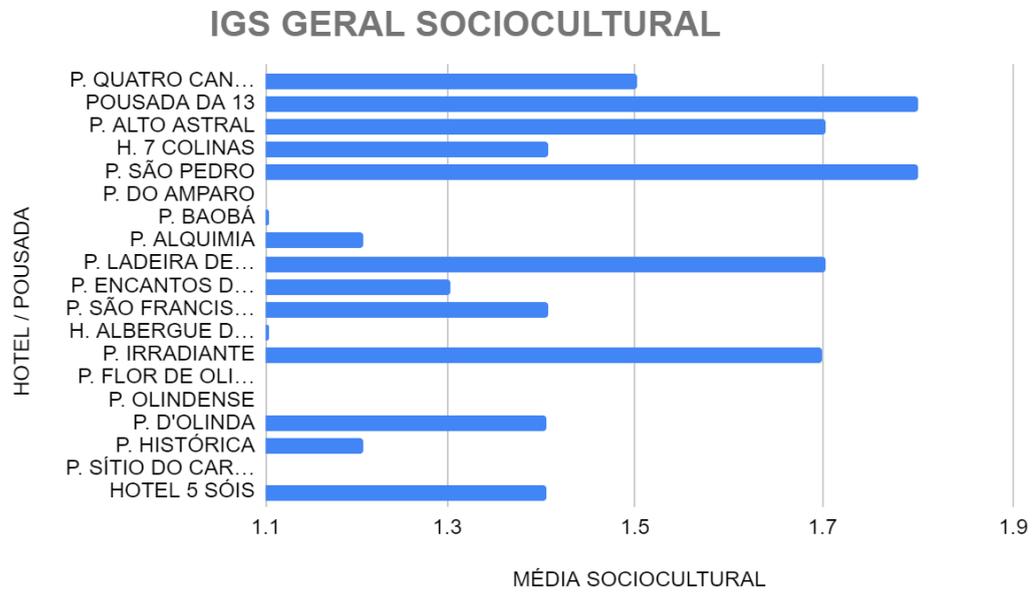
FONTE: A Autora.

Figura 12– IGS Geral Ambiental



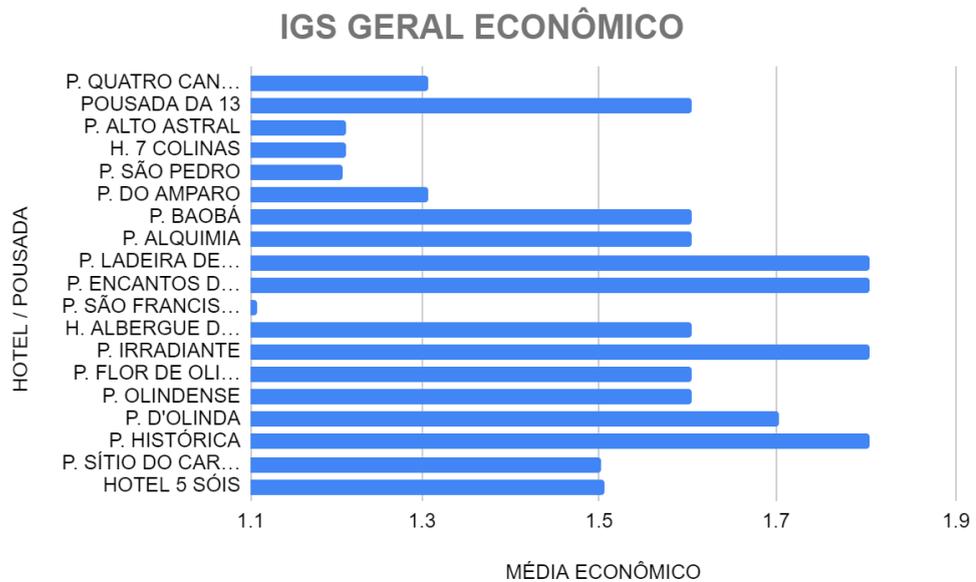
FONTE: A Autora.

Figura 13 – IGS Geral Sociocultural



FONTE: A Autora.

Figura 14– IGS Geral Econômico



FONTE: A Autora.

5 CONSIDERAÇÕES

Percebeu-se na pesquisa realizada nos hotéis e pousadas localizadas no Sítio Histórico de Olinda que o que se entende sobre o gerenciamento de resíduos por parte dos entrevistados está muito longe do que é esperado.

Com a média geral apresentada, é possível notar que os empreendimentos de hospedagem localizados no Sítio Histórico de Olinda revelam um desempenho variado quanto as ações ambientais, onde a sustentabilidade ambiental é um ponto que precisa de atenção, mas que também se tem abertura para melhorias.

A área conta com poucos hotéis e pousadas, em sua maioria de pequeno porte, o que talvez dificulte a implantação de estratégias mais contundentes relacionadas à sustentabilidade. Mas também pode-se dizer que muitas pequenas ações já poderiam fazer parte do cotidiano dos empreendimentos.

Um indicador a ser destacado foi a falta de ferramentas de controle ambiental dos hotéis e pousadas entrevistados, com exceção para o Hotel 7 Colinas e a Pousada São Francisco que possuía alguns tipos de controle em variadas áreas de trabalho com o um sistema de eletricidade por movimento ou pelo cartão do quarto, possuem possibilidade de não optar pela limpeza de quarto todos os dias e optaram por reutilizar toalhas, além de não utilizarem canudos plásticos, pratos e talheres, todo o empreendimento faz uso de lâmpadas LED, que economizam energias, se esforçam para reduzir o desperdício de alimentos, além de possuírem projetos voltados a sustentabilidade para uma implantação futura.

Por tanto apresentam pontuações consideravelmente mais altas, onde indica um comprometimento notável em direção a uma gestão sustentável responsável. No entanto, os empreendimentos que obtiveram médias inferiores, nos possibilita dizer que é de extrema importância dar mais visibilidade a esta dimensão sustentável.

Podemos dizer que ainda há muito a ser estudado sobre sustentabilidade, principalmente no que se refere aos resultados concretos obtidos com a inserção de programas de gestão ambiental. Esta análise nos permite ter dimensão da importância da conscientização ambiental contínua e da melhoria dessas ações dentro das instalações de hospedagem, contribuindo dessa forma com a conservação do patrimônio natural e cultural de Olinda, conseqüentemente promovendo uma indústria hoteleira mais comprometida e responsável no quesito sustentabilidade.

A média sociocultural 2,3, demonstra que os obstáculos enfrentados por cada empreendimento se dão em função a retomada as atividades relacionadas ao turismo em si, no qual sofreu com pandemia, chuvas e outros fatores, não impactaram quanto aos planos para promover experiências aos hóspedes e a comunidade do entorno em prol do enriquecimento e a preservação da herança cultural de Olinda,

A média econômica 2,8, possibilita entender que de fato há uma diversidade de opções de acomodação, com diferentes níveis de qualidades e investimentos. Os empreendimentos, têm ciência de que é necessário promover o turismo responsável, já que isso impacta para o crescimento econômico, tendo em vista que a maioria das pessoas estão dando prioridade a esse tipo de empreendimento. Como estão em período de retorno perante as atividades do meio de turismo, essas ações poderiam ser melhoradas para consequentemente contribuir de maneira positiva com o desenvolvimento da região como um todo.

Através deste aditamento, podemos dizer que tais indicadores contemplariam ações de estrutura gerencial e operacional que percorreriam por escalas de dificuldade das mais simples até as mais relevantes posturas e comprometerias em virtude de uma gestão mais sustentável. Permitindo uma perspicácia mais profunda, espessa e estratégica sobre o modo como um empreendimento hoteleiro se posta frente ao objeto “sustentabilidade”.

6 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. V., 2016. Turismo social: Reflexões e práticas no Brasil. Revista Turismo & Desenvolvimento, n 26, pp. 41 – 154.

ALVAREZ, D. A. 2010. Marketing of Turkey as a tourism destination. Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research. v. 21, n. 1, p. 123-138.

BRASIL. Ministério do Turismo, 2007. Coordenação Geral de Regionalização. Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil: Turismo e Sustentabilidade/ Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico. Coordenação Geral de Regionalização. – Brasília, 2007.

CANDIOTTO, L. Z. P. Considerações sobre o conceito de turismo sustentável. Revista Formação, n.16, v. 1 – p.48-59, 2009.

CRUZ, G., CAMARGO, P., 2006. A construção da imagem dos destinos turísticos através de seu patrimônio cultural intangível. IV SeminTUR – Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul. Universidade de Caxias do Sul (RS).

CLARO, P. B. O.; CLARO, D. P.; AMÂNCIO, R., 2008. Entendendo o conceito de sustentabilidade nas organizações. R. Adm., São Paulo, v. 43, n. 4, p. 289-300, 2008.

DIÁRIO DE PERNAMBUCO, 2019. Pernambuco se mostra para o mundo através do turismo, publicado em: 23/11/2019 10:58, atualizado em: 23/11/2019 11:16, por Luciana Morosini. Disponível em: < <https://www.diariodepernambuco.com.br/noticia/economia/2019/11/pernambuco-se-mostra-para-o-mundo-atraves-do-turismo.html> >. Acesso em: 05 abril 2020.

EMBRATUR, 2010. Ministério do Turismo. Ecoturismo: orientações básicas. / Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico, Coordenação Geral de Segmentação. 2. ed. – Brasília: Ministério do Turismo, 2010. P. 90.

FOLADORI, Guillermo. Limites do desenvolvimento sustentável. Campinas: Unicam/São Paulo: Imprensa Oficial, 2001.

GONÇALVES, L. C., 2004. *Gestão Ambiental em meio de hospedagem*. 1. ed. São Paulo: Aleph, 2004.

GUTIÉRREZ, H. S. M., 2005. *Estudio de La imagen de destino turístico y el proceso global de satisfacción: adopción de um enfoque integrador*. Santander (ES). Tese Departamento de Administracion de Empresas de La Universidad de Cantabria.

HERCULANO, Selene C. A qualidade de vida e seus indicadores. In: *Nepam: Unicamp*, ano 1, n. 2, 1998, p. 77-100.

HORNER, S. e SWARBROOKE, J., 2007. O comportamento do consumidor no turismo. São Paulo: Aleph, 2002. HOSSAIN, S. M., CHOWDHURY, A. R., DAS, N. G., RAHAMAN, M. M.,

2007. Multi-criteria evaluation approach to GIS-based landsuitability classification for tilapia farming in Bangladesh. *Aquaculture International*, n. 15, p. 425–443.

IGNARRA, L. R., 2003. *Fundamentos do turismo*. 2. ed. São Paulo: Thomson.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO (OMT), 1997. *Previsiones del turismo mundial hasta el ano 2000 y despues*. Madrid: OMT.

LEE, T. H. A., 2009. Structural Model to Examine How Destination Image, Attitude, and Motivation Affect the Future Behavior of Tourists. *Leisure Sciences*, v. 31, n. 3, p. 215–236.

LYRA, M. G., GOMES R. C., JACOVINE L. A. G., 2009. O papel dos stakeholders na sustentabilidade da empresa: contribuições para construção de um modelo de análise. *Anpad*, v. 13, jun. Edição Especial, 2009.

NASCIMENTO, B. F., WADA, E. K. e RODRIGUES, V. B., 2017. Sustentabilidade na hotelaria.

Turismo & Sociedade (ISSN: 1983-5442). Curitiba, v. 10, n. 1, p. 1-22, janeiro-abril de 2017.

MALCZEWSKI, J. 1999. *GIS and multicriteria decision analysis*. New York: Wiley, p. 392.

MERCE, I. I., MILIN, I. A., MILIN, S., DANCEA, L., IANCU, T., SÂMBOTIN, D. 2012. Study on

development and trends of ecotourism in Romania. *Agricultural Management / Lucrari Stiintifice Seria I, Management Agricol*, v. 14, n. 4, p. 351-356.

MOREIRA, C. 2013. *Turismo, Território e Desenvolvimento: Competitividade e Gestão Estratégica de Destinos*. Dissertação, Turismo, Lazer e Cultura, Universidade de Coimbra, Coimbra.

MTUR, Ministério do Turismo, 2019. *Regionalização, sensibilização e mobilização*. Programa de Regionalização do Turismo, Brasília – DF, p.48.

PIMENTEL, E., PINHO, T., e VIEIRA, A. 2006. Imagem da marca de um destino turístico. *Turismo: Visão e Ação*, 8(2): 283 – 298.

PEREIRA, G. S. 2005. Comportamento do consumidor no turismo: tipologias e processo de tomada de decisão nas compras. In: III Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul, 2005, Caxias do Sul – RS. III Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul.

SEBRAE, 2011. *Estudo de competitividade de produtos turísticos / Organizador Luiz Gustavo Medeiros Barbosa*. – Brasília, DF. SEBRAE - DF p. 56.

SAATY, T. L., 1990 *The analytic hierarchy process: planning, priority setting, resource allocation*.

Pittsburgh, RWS Publications, p 287.

SANTOS, Milton. *A natureza do espaço*. São Paulo. Edusp, 1996

SARANIEMI, S., e KYLANEN, M. 2010. Problematizing the concept of tourism destination: An analysis of different theoretical approaches. *Journal of Travel Research*. Xx(x), 1-11.

SILVA, J. P., JESUS, P., FONSECA, J. M., 2011. Turismo, economia solidária e inclusão social em Porto de Galinhas, PE. *Caderno Virtual de Turismo – Rio de Janeiro*, v. 11, n. 3, p.325-340.

RUSCHMANN, Doris. *Turismo e planejamento sustentável: A proteção do meio ambiente*. 7ª Edição. Papyrus Editora, 2001.

RUSCHMANN, D. V. M., 2003. Turismo no Brasil: análise e tendências. São Paulo: Manole.

7 APÊNDICES

APÊNDICE A- ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA OS GESTORES DOS HOTÉIS/POUSADAS

Hotel/Pousada

Função

1.Com que frequência o empreendimento realiza tratamento de efluentes (resíduos)?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

2.Com que frequência há a compra e uso de produtos recicláveis?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

3.Há uso de fontes alternativas de energia?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

4.Há uso de sistema automático de acendimento de lâmpadas?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

5.Usa lâmpadas mais eficientes (LED)? Com que frequência?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

6.Há o controle do consumo de energia-geral do empreendimento? Com que frequência?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente

5- Muito Frequente

7.Há o controle do consumo de energia-individual de cada hóspede/noite?

1- Nunca

2- Raramente

3- Ocasionalmente

4- Frequentemente

5- Muito Frequente

8.Há o controle de geração de resíduos (lixo)- Geral do empreendimento?

1- Nunca

2- Raramente

3- Ocasionalmente

4- Frequentemente

5- Muito Frequente

9.Há o controle de geração de resíduos (lixo)- Individual por hóspede/noite?

1- Nunca

2- Raramente

3- Ocasionalmente

4- Frequentemente

5- Muito Frequente

10.Há o controle do consumo de água-geral do empreendimento?

1- Nunca

2- Raramente

3- Ocasionalmente

- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

11.Há o controle do consumo de água-individual por hóspede/noite?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

12.Com que frequência é feita a reutilização de material (água e papel)?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

13.Há investimento de recursos financeiros em projetos ambientais? Com que frequência?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

14.Há o atendimento as legislações e emergências ambientais?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

15. Há tratamento das águas residuais? Com que frequência?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

16. É prestado informações a stakeholders sobre o comprometimento com a energia e água?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

17. Com que frequência o empreendimento faz uso de reciclagem de resíduos?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

18. Há o controle do percentual de mão de obra local? Com que frequência?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

19. Há o controle do percentual de rotatividade anual de mão de obra? Com que frequência?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

20. Há investimento de recursos financeiros em projetos patrimoniais/culturais? Com que frequência?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

21. Há investimento de recursos financeiros em projetos socioculturais?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

22. Há investimento em treinamentos e capacitação para os colaboradores?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

23. Há incentivo da participação dos colaboradores em projetos socioculturais?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

24. Há incentivo em ações que visam o progresso da comunidade local?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

25. Há comunicação com a comunidade local e ao recebimento de sugestões e reclamações? Com que frequência?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente

5- Muito Frequente

26.Os colaboradores participam das ações e ganhos do empreendimento?

1- Nunca

2- Raramente

3- Ocasionalmente

4- Frequentemente

5- Muito Frequente

27.Com que frequência é realizado pesquisa de nível de satisfação dos clientes?

1- Nunca

2- Raramente

3- Ocasionalmente

4- Frequentemente

5- Muito Frequente

28.Com que frequência é realizado treinamento e capacitação em segurança do trabalho?

1- Nunca

2- Raramente

3- Ocasionalmente

4- Frequentemente

5- Muito Frequente

29.Há investimento periódico em melhoria da infraestrutura? Com que frequência?

1- Nunca

2- Raramente

- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

30.Com que frequência à premiação para colaboradores?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

31.Com que frequência é realizada atualização de plano de negócio do empreendimento?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

32.São realizados registros que demonstrem a sustentabilidade do hotel/pousada?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

33.Com que frequência o empreendimento especifica dentre seus fornecedores e dar preferência, aqueles que prezam a sustentabilidade?

- 1- Nunca

- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

34. Com que frequência são esquematizados planos de negócios que confirmem a praticabilidade sustentável do empreendimento?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

APÊNDICE B- ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA OS COLABORADORES DOS HOTÉIS/POUSADAS

Nome do Hotel ou Pousada

Como você se declara?

Função desempenhada no empreendimento

1.Com que frequência você se sente realizado(a) em fazer parte deste empreendimento?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

2.Com que frequência suas opiniões são ouvidas perante esta organização?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

2.Com que frequência surgem oportunidades internas de crescimento no empreendimento?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

3.Com que frequência as tarefas assinadas a você por seu superior lhe ajudam a crescer profissionalmente?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

4.Você recebe orientações/instruções sobre o comprometimento com a energia e água?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

5.Há treinamentos e capacitação para vocês, colaboradores?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

6.Com que frequência você participa de feiras externas de capacitação?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente

5- Muito Frequente

7.Há investimento periódico em melhoria da infraestrutura no empreendimento?

1- Nunca

2- Raramente

3- Ocasionalmente

4- Frequentemente

5- Muito Frequente

8.Possui plano de cargo e carreira?

1- Nunca

2- Raramente

3- Ocasionalmente

4- Frequentemente

5- Muito Frequente

9.Há algum tipo de premiação para colaboradores?

1- Nunca

2- Raramente

3- Ocasionalmente

4- Frequentemente

5- Muito Frequente

APÊNDICE C- ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA OS HOSPEDES DOS HOTÉIS/POUSADAS

1.Durante a estadia, notou-se a questão da coleta seletiva? Qual a frequência?

1- Nunca

- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

2. Notou-se a presença de equipamentos para redução do consumo de energia? Observou algum tipo de controle? Qual a frequência?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

3. Notou-se a presença de equipamentos para redução do consumo de água? Observou algum tipo de controle? Qual a frequência?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

4. Quanto às roupas de cama, há lavagem excessiva? Qual a frequência?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente

- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

5.Com que frequência é realizado a limpeza de quarto?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

6.Com que frequência os funcionários estão disponíveis, se necessário?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

7.Você já recebeu informações/orientações quanto consumo de água e energia? Qual a frequência?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

8.Durante a estadia, participou de algum evento/feira/projeto/ação sobre sustentabilidade?

- 1- Nunca

- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

9. Com que frequência costuma dar feedbacks aos empreendimentos?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

10. Com que frequência você costuma escolher hotéis/pousadas que seguem os caminhos sustentáveis?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

APÊNDICE D- ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA A COMUNIDADE

1.Os hotéis/pousadas localizados no sítio histórico de Olinda incentivam ações que visam o progresso da comunidade local? Com que frequência?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

2.Nota-se eventos que atraíam a comunidade para dentro de hotéis/pousadas? Com que frequência?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

3.Nota-se trabalho de melhoria que afetem a comunidade de forma positiva? Com que frequência?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

4.Com que frequência nota-se o controle de resíduos (lixo) por parte dos empreendimentos?

- 1- Nunca

- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

5.Com que frequência você participa de ações/projetos ambientais?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

6.Se já participou, poderia citar uma experiência que chamou a sua atenção?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

7.Com que frequência você é orientado pelos empreendimentos quanto ao uso de água e energia?

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Ocasionalmente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito Frequente

8. Com que frequência você consegue notar que um empreendimento é sustentável?

1- Nunca

2- Raramente

3- Ocasionalmente

4- Frequentemente

5- Muito Frequente

