

The Symbiosis of Culture and Innovation in Tourism

Volume 6 | Número 1 | Março 2016

Volume 6 | Number 1 | March 2016

Volumen 6 | Número 1 | Marzo 2016

www.isce-turismo.com

ISSN: 2183-0800

thij
**Tourism and Hospitality
International Journal**



CLASSIFICAÇÃO DE HOTÉIS-FAZENDA COM BASE NA SUSTENTABILIDADE: ANÁLISE FUNDAMENTADA NA MODELAGEM MULTICRITÉRIO

Viviane da Silva Souza

Universidade de Aveiro

Marcos Falcão Sobral

Universidade Federal Rural de Pernambuco

André Souza Melo

Universidade Federal Rural de Pernambuco

Souza, V. da S., Sobral, M. F. & Melo, A. S. (2016). Classificação de hotéis-fazenda com base na sustentabilidade: Análise fundamentada na modelagem multicritério. *Tourism and Hospitality International Journal*, 6(1), 88-116.

Resumo: A sociedade como um todo se tornou mais sensível aos aspectos da sustentabilidade, cobrando das empresas uma postura ética perante seus consumidores. Este trabalho tem por objetivo classificar os Hotéis-Fazenda do agreste pernambucano quanto à sustentabilidade, através do método de apoio multicritério a decisão. A coleta de dados deu-se através de entrevista estruturada, aplicada com seis gestores de hotéis fazenda. O método de apoio multicritério (ELECTRE TRI) alocou cada um dos hotéis em um range de cinco categorias ordenadas. Os resultados confirmaram que 50% dos hotéis estudados foram classificados em categorias intermediárias, indicando que as práticas integradas de sustentabilidade nestes casos são conduzidas de forma incipiente. Aliado a isso, observou-se que o critério monitoramento apresentou desempenho fraco em mais de 90% dos hotéis estudados. Além de prover informações sobre o estado atual das práticas dos hotéis, o artigo sugere uma nova métrica para classificar os Hotéis-fazenda com base na sustentabilidade.

Palavras-chaves: Classificação hoteleira, Turismo rural, Sustentabilidade.

Abstract: Society as a whole has become more sensitive to aspects of sustainability, charging companies an ethical attitude towards its consumers. This study aims to classify the Farm Hotels from Pernambuco Agreste about the sustainability by

supporting multi-criteria method the decision. Data collection was made through a structured interview, applied to six managers of farm hotels. The method of multi-criteria support (ELECTRE TRI) has allocated each hotel in one of five categories ordered range. The results confirmed that 50% of the studied hotels were classified into intermediate categories, indicating that the integrated sustainability practice in these cases are conducted in a incipient form. In addition to that, it was observed that the monitoring parameter showed poor performance in more than 90% of the studied hotels. In addition to providing information about the current state of the practices of hotels, the article suggests a new metric to classify the hotels-farm based on sustainability.

Keywords: Hotel classification, Rural tourism, Sustainability.

Introdução

A indústria do turismo tornou-se uma importante fonte de divisas e ganhos para muitos países. Por esta razão, o turismo desempenha um papel fundamental no desenvolvimento econômico de um país (Chin, Wu & Hsieh, 2013). A atividade inserida no turismo que mais movimenta a economia é o setor de hospitalidade, onde a aplicação de conhecimento sobre sustentabilidade predispõe uma tendência muito forte neste mercado, e também gera um diferencial competitivo (Valente, 2007). E esse desenvolvimento atinge de maneira positiva o segmento da hotelaria rural, pois de acordo com os dados da Organização Mundial do Turismo (2012) estimou-se que pelo menos 3% de todos os turistas do mundo orientam suas viagens para o universo rural, sendo uma das atividades potenciais para as próximas décadas. De acordo com Associação Pernambucana de Turismo Rural, Ecológico e Interiorano (APETURR) o turismo rural de Pernambuco está em ascensão, pois ocorreu um aumento de 63% no número de leitos de 2012 para 2014, neste mesmo período teve-se um incremento de 91% no número de empregos gerados pelos 20 associados. Além disso, 60% dos empreendimentos empregam exclusivamente pessoas do seu município e 40% dos empreendimentos estão entre os cinco maiores empregadores do seu município, representando 17% de aumento em relação a 2012. Outro dado importante refere-se à capacitação de empregados em torno de 90% e no que diz respeito a projetos sociais 45% dos empreendimentos têm projetos com as comunidades do município.

Talvez, isto aconteça por ser um segmento econômico promissor para exploração da natureza com o mínimo impacto ambiental possível. Aliado a isso, a sociedade como um todo se tornou mais sensível aos aspectos da sustentabilidade, cobrando das empresas uma postura ética perante seus consumidores.

Com tamanha relevância no cenário econômico, a hotelaria necessita de um padrão de reconhecimento acerca das diferentes categorias de serviços e empreendimentos como, por exemplo, os sistemas de classificações de meios de hospedagem (Menezes & Silva, 2013). Classificação estas que visem atender os anseios dos turistas e visitantes,

ou seja, criar nichos específicos, ratificar que o turismo contemporâneo já é um grande "consumidor" da natureza (Maciel, Paolucci & Ruschmann, 2008). Este princípio apresenta a importância para que a hotelaria rural cada vez mais adote práticas sustentáveis na intenção de atingir esse nicho de mercado crescente e garanta sua competitividade.

Diversas abordagens têm sido aplicadas para classificar serviços e empreendimentos hoteleiros. Entre elas, o estabelecimento de uma equivalência entre as classes dos diversos sistemas de classificação de estabelecimentos de hospedagem existentes no Reino Unido (Callan, 1995); análise do crescimento de esquemas de classificação e seus contornos de vantagens e desvantagens (Vine, 1981); análise do sistema de classificação de hotéis é um bom indicador da qualidade do hotel (Fernandez & Bedia, 2004); analisou o sistema oficial de classificação de meios de hospedagem do Brasil (Menezes & Silva, 2013); avaliar e classificar um conjunto de hotéis considerando vários critérios (Freitas, 2007). Essas pesquisas concedem um aglomerado de informações que podem ser relevantes no delineamento das estratégias de classificação.

Entretanto, é notório que poucas pesquisas estão direcionadas para a classificação do meio de hospedagem a partir do pilar da sustentabilidade, pois esta não é uma tarefa simples e muito menos objetiva, uma vez que, o decisor defronta-se com um conjunto de parâmetros de diferentes escalas de juízo e necessitam ser ponderadas na hora da decisão (Sobral, 2013).

Com o propósito de cooperar para o *gap* da problemática exposta, exhibe-se neste trabalho uma abordagem fundamentada nos princípios do Auxílio Multicritério à Decisão (AMD) por meio do emprego do método Electre Tri (Yu, 1992), que é uma metodologia derivada da escola francesa de apoio à decisão, e que tem apresentado diversos resultados promissores em aplicações em contextos reais (Sobral, 2013). Assim, o objetivo deste trabalho é classificar os Hotéis-Fazenda do Agreste pernambucano quanto à sustentabilidade, através do método de apoio multicritério a decisão.

Este artigo está estruturado em cinco etapas, conforme pode ser verificado em seguida. O capítulo introdutório, que ora finaliza, apresenta a contextualização da temática. O capítulo dois consta da fundamentação teórico-empírica e discutem aspectos como desenvolvimento sustentável, classificação hoteleira, método Electre Tri. O terceiro capítulo refere-se aos procedimentos metodológicos propostos para a pesquisa e descreve detalhadamente as opções metodológicas do estudo. Por fim, análises, considerações finais e referências.

Turismo Sustentável e a Hotelaria

O turismo tem preocupado a sociedade pelos impactos advindos de sua atividade. Em decorrência disso, emergiram nos anos trinta do século XX discussões sobre a temática como: Clube de Roma e *Limits to growth*, 1972; Declaração de Cocoyok, 1974;

Relatório *Dag-Hammarskjöld* ou Relatório *Que Faire* – 1975; Relatório *Brundtland*, 1987; Conferência Rio-92, dentre outros (Peres & Rezende, 2011; Maciel, Paolucci, & Ruschmann, 2008; Silva R. F., 2012).

O primeiro era um grupo de intelectuais que se encontravam para debater sobre temas relacionados ao meio ambiente e desenvolvimento sustentável e culminou no relatório intitulado de “Os limites do Crescimento”. A segunda contribuiu à discussão sobre desenvolvimento sustentável e afirmava que a causa da explosão demográfica era a pobreza, que também gerava a destruição desenfreada dos recursos naturais. O terceiro complementava o quando explicitam que as potências coloniais concentraram as melhores terras das colônias nas mãos de uma minoria, forçando a população pobre a usar outros solos, promovendo a devastação ambiental. O quarto apresentou o documento intitulado de o Nosso Futuro Comum. O quinto apresentou um crescimento do interesse mundial pelo futuro do planeta (Peres & Rezende, 2011; Maciel, Paolucci, & Ruschmann, 2008; Silva R. F., 2012).

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

Este conceito foi firmado na Agenda 21, documento desenvolvido na Conferência “Rio 92”, e incorporado em outras agendas mundiais de desenvolvimento e de direitos humanos (Barbosa, 2008). Todavia, o conceito está em constante desenvolvimento (Veiga, 2005, Acelrad & Leroy, 1999).

Em meio a este cenário surge o conceito de turismo sustentável: visto por Krippendorf (1989, p.70) como:

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

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

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

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

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

1. Dimensão ambiental:

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

2. Dimensão sociocultural:

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

3. Dimensão econômica:

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

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

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

De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (2012) é fundamental destacar a importância do comprometimento dos meios de hospedagem quanto ao atendimento da expectativa dos clientes e das partes interessadas, referentes a qualidade dos serviços e produtos oferecidos e aos desempenhos sociocultural e ambiental do negócio. É neste sentido que os sistemas de classificação de contribuem para formar nichos específicos voltados para a sustentabilidade e garantem a competitividade mercadológica do setor da hospitalidade.

Classificação Hoteleira e a Representação da Classificação do Ministério do Turismo Brasileiro

Em quase todos os países existem algum tipo de sistema de classificação de estabelecimentos de hospedagem, sendo alguns criados por entidades oficiais (governo) e comerciais (empresas privadas). A adesão do sistema nacional de classificação, em geral, é uma premissa para que os meios de hospedagem atuem no mercado. Porém, a implementação da classificação oficial nem sempre é imposta pelas organizações governamentais (WTO, 1989 *apud* Freitas, 2007).

Cruz e Freitas (2009) constataram que ainda não existe uma classificação geral, que possa ser adotada como oficial entre as empresas de serviços de hospedagem ao redor do mundo. Essa falta de padronização gera uma série de inconvenientes tanto para as empresas de serviços hoteleiros, empresas ligadas ao turismo, como para o consumidor final.

Em geral, as divergências existentes entre os sistemas de classificação ocorrem em termos do conjunto de critérios utilizados na avaliação, da simbologia utilizada para representar as classes de desempenho e também da discriminação da natureza dos estabelecimentos de hospedagem em muitos países os estabelecimentos de hospedagem são discriminados em categorias diversas, tais como: executiva, turística, albergue, chalé, pensão, dentre outras (Freitas, 2007).

De acordo com a Portaria nº 485 fica instituído o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem-SBClass (2011) para regular o processo e os critérios pelos quais meios de hospedagem (hotéis, resort, hotel – fazenda, cama e café, pousada, hotel histórico, flat/ apart-hotel) podem obter a classificação oficial do governo brasileiro e utilizar a simbologia que a representa. Abaixo seguem as categorias:

- 1) Hotel - 1 a 5 estrelas
- 2) Resort - 4 e 5 estrelas
- 3) Hotel Fazenda - 1 a 5 estrelas
- 4) Cama e Café - 1 a 4 estrelas
- 5) Hotel Histórico - 3 a 5 estrelas
- 6) Pousada - 1 a 5 estrelas
- 7) Flat/Apart-hotel - 3 a 5 estrelas

Os requisitos definidos para as categorias de cada tipo abrangem os seguintes aspectos: I - serviços prestados; II - qualidade da infraestrutura de instalações e equipamentos; III - variáveis e fatores relacionados com o desenvolvimento sustentável, tais como conceitos ambientais, relações com a sociedade, satisfação do usuário.

O sistema de classificação também utiliza-se das matrizes de classificação com o foco nos requisitos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade de cada categoria, este último motivou a elaboração da abordagem proposta neste trabalho. O quadro 1 apresenta os requisitos e categorias utilizados pelos sistemas de classificação específico para hotéis - fazenda baseado no pilar da sustentabilidade. Lê-se (M) para requisito

mandatário e (EL) eletivo como descrito no documento do sistema de Classificação de Meios de Hospedagem-SBClass.

Diante do quadro exposto, realça que a classificação dos estabelecimentos de hospedagem ao estar consoante com um sistema de classificação direcionado para os “novos valores” do mercado, a exemplo das práticas sustentáveis, caracteriza-se como uma classificação relevante e útil na óptica do cliente e do empresário. O primeiro terá mais segurança na escolha do hotel classificado com as “estrelas” de seu interesse no âmbito da sustentabilidade. Já o segundo estará inserido no ambiente competitivo que a classificação proporcionará para os hotéis adeptos (Freitas, 2007).

Breve Descritivo do Método ELECTRE TRI

Neste estudo, optou-se pelo modelo não compensatório, no qual não produz a “melhor” solução, mas um conjunto de soluções preferenciais ou um *ranking* geral de todos os resultados (Sobral & Costa, 2012). Os métodos da família ELECTRE têm origem no trabalho pioneiro de Roy (1968). No momento atual, a família ELECTRE é composta pelos seguintes métodos: ELECTRE (Roy, 1968), ELECTRE II (Roy ; Bertier, 1971), ELECTRE III (Roy, 1978), ELECTRE IV (Roy & Hungonnard, 1981), ELECTRE IS (Roy, 1985) e ELECTRE TRI (Mousseau et al., 1999) e ELECTRE TRI (Yu, 1992) e o ELECTRE TRI-NG (Sobral & Costa, 2012).

Observa-se que o método ELECTRE TRI tem sua aplicação para diversos objetos de pesquisas tais como: Classificação de riscos industriais (Costa et al., 2007); em distribuidoras de derivados de petróleo (Sobral et al., 2010); Classificação de estoques na construção civil (Szajubok et al., 2006); Área educacional (Miranda ; Almeida, 2003) Gestão Organizacional; (Costa et al., 2012); Administração pública e sustentabilidade de energia (Dall'o et al., 2013); TI (Oliveira et al., 2013); Satisfação de consumidores (Costa et al., 2007).

O Método caracteriza-se por ter sido desenvolvido para tratar de problemas de classificação ordenada. Dado um conjunto de $A = \{x_1, x_2, \dots, x_m\}$ alternativas, o ELECTRE TRI associa-as a um conjunto de k de classes ordenadas C_1, C_2, \dots, C_k . Um conjunto formado por $h + 1$ classes, delimitadas por h limites de classes, considerando um conjunto de critérios $F = \{g_1, g_2, \dots, g_n\}$. Uma classe genérica C_h é delimitada por um limite inferior b_h e um limite superior b_{h-1} (Costa et al., 2007).

Ainda para os autores Costa et al. (2007) a operacionalização do ELECTRE TRI se dá pelo cálculo dos índices de concordância parcial $c_j(a, b)$, concordância total $C(a, b)$ e discordância parcial $d_j(a, b)$, conforme descrito nas equações a seguir.

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

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

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

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

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

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

Mosseau, Slowinski, e Zielniewicz (2000) descrevem uma sequência para a construção da relação de sobreclassificação:

- a) Computar o índice parcial de concordância $c_j(a, b_h)$ e $c_j(b_h, a)$.
- b) Computar o índice total de concordância $C(a, b_h)$.
- c) Computar o índice parcial de discordância $d_j(a, b_h)$ e $d_j(b_h, a)$.
- d) Computar a relação de sobreclassificação *fuzzy*, sobre o índice de credibilidade $\sigma(a, b_h)$.

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

pessimista, de forma ascendente como será descrito a seguir a partir do que foi explicitado pelos autores (Costa, Santafé & Haddad, 2007).

No procedimento descendente a alternativa a é comparada sucessivamente com os diversos perfis b_i , encontrando um b_h que seja o primeiro limite, tal que aS_{bh} . Em seguida a alternativa a é alocada na classe limitada inferiormente por b_h (Classe $C_h + 1$). O procedimento ascendente também efetua uma comparação entre a e os diversos perfis b_i , onde se encontra o primeiro b_h para o qual $b_h > a$, classificando esta alternativa na classe limitada superiormente por este limite (classe C_h).

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

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

Método: Classificação dos Hotéis-Fazenda do Agreste de Pernambuco

A pesquisa é de natureza exploratória-descritiva, direta e do tipo levantamento de corte transversal, já que se procura coletar dados através de entrevistas semi-estruturada se a amostra que foi estudada uma única vez, sem a investigação de sua evolução no tempo (Marconi & Lakatos, 2009).

Na fase exploratória realizou-se a revisão de literatura e buscas bibliográficas em trabalhos publicados sobre os temas classificação hoteleira, sustentabilidade e turismo rural. Os informantes da pesquisa se definiram como unidade de análise os gestores dos Hotéis-Fazenda, localizados na região agreste de Pernambuco. A seleção da amostra envolveu os três primeiros tópicos abaixo como critérios de inclusão e o quarto tópico como critério de exclusão:

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

Definição do grupo de alternativas (Hotéis-fazenda)

A escolha dos Hotéis-Fazenda associados a APETURR, nos municípios de Gravatá, Bezerros, Sairé, Bonito e Garanhuns para a realização desta pesquisa se deu por alguns

fatores. Entre eles, a posição estratégica que os hotéis em estudo se encontram, pois todos estão situados no agreste do Estado de acordo com a figura 1 e foram os Hotéis - Fazenda que se mostraram abertos para serem analisados. Além da importância estratégica que cada Hotel - Fazenda ocupa em cada destino onde estão inseridos.

Quanto ao instrumento de coleta de dados na fase exploratória consistiu de entrevistas estruturadas. Os procedimentos adotados para a coleta de dados ocorreram da seguinte maneira: primeiramente, se solicitou a autorização de cada gestor para a realização da pesquisa, através de e-mail via Associação de Turismo Rural e Ecológico (APETURR). Fez-se necessário a ida da pesquisadora até os locais, onde foram visitados seis Hotéis-Fazenda em cinco municípios da região Agreste de Pernambuco (Gravatá, Bezerros, Sairé, Bonito e Garanhuns) um total de 322 km percorridos. Os questionários foram aplicados um a um com gestores na intenção de evitar mau entendimento por parte dos respondentes. Logo, foi considerado um conjunto formado por seis hotéis – fazenda, representados por $HF = \{HF_1, HF_2, HF_3, HF_4, HF_5, HF_6\}$. No quadro 2, apresenta-se os hotéis- fazenda com seus respectivos nomes figurados.

Na fase descritiva tem-se a etapa da condução da aplicação dos questionários que foram realizados nos Hotéis-Fazenda, ou seja, no local de trabalho ou moradia de cada gestor que participaram da pesquisa. A escolha desse ambiente facilitou a condução das entrevistas, pois os gestores estavam relaxados, e por isso, se sentiram abertos a responder de forma mais fiel os questionamentos. No período de 2 a 8 de janeiro de 2014. A pesquisadora ficou hospedada nos hotéis mais distantes a fim de ter uma maior familiaridade.

Definição do conjunto de critérios e pesos

O ELECTRE TRI foi empregado a partir das entrevistas fornecidas pelos gestores. Os hotéis foram avaliados segundo os critérios relativos à sustentabilidade, por meio da atribuição de pesos a cada um deles de forma a definir seu grau de importância, com vistas à produção da recomendação pelo método.

Para a problemática em questão foram definidos critérios que se traduziram como os eixos essenciais para avaliação do grau de sustentabilidade. Eixos estes, inspirados no novo sistema de classificação de meios de hospedagem do Ministério do Turismo (MTur) no pilar da sustentabilidade e segmento de mercado hotéis-fazenda, resultando em quatro critérios preliminares (Ambiental, Social, Cultural e Econômico). Na intenção de tornar a pesquisa completa adicionaram-se dois eixos: Marketing Sustentável e Monitoramento. A lista consolidada de critérios, juntamente com os pesos atribuídos e seu grau de abrangência é descrita no quadro 3.

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

O aspecto cultural, também, exerce uma influência importante na valoração e incentivo da perpetuação da cultura local sendo um forte contribuidor para a geração de

emprego e renda direta e indireta, assim o peso 0,20 foi estabelecido. Os aspectos econômicos, marketing sustentável e monitoramento asseguram o peso de 0,10 a tornarem-se equivalentes, já que possuem o mesmo grau de importância nesta pesquisa.

CrITÉRIOS baseados na classificação do MTUR para Hotéis – Fazenda

Aqui serão apontados como os critérios {CR1 a CR6} foram representadas, estabelecidos e classificadas através do ELECTRE TRI. Na primeira etapa se intitulou os Hotéis-Fazenda de acordo com as seguintes nomenclaturas e nomes fictícios (HF₁; HF₂; HF₃; HF₄; HF₅; HF₆), em seguida estabeleceu-se os critérios de acordo com o quadro 4.

O modelo teve a flexibilidade de tratar cada critério como crescente ou decrescente como descrevem os autores Costa, Santafé e Haddad (2007). Atributos como ambiental ou social, por exemplo, foram abordados de forma crescente, de maneira que quanto maior o valor, melhor o resultado e assim por diante.

Parâmetros utilizados para análise de desempenho

Para auxiliar e objetivar o processo utilizou-se de uma escala verbal, na qual se traduziu em valor numérico de acordo com o quadro 5. A avaliação do desempenho das alternativas à luz dos critérios foi realizada através de uma escala crescente que varia de 1 a 5 e que possui os seguintes significados: inexistente, ingênua, incipiente, plausível, plenamente adequada.

Escala numérica

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

Limites das fronteiras

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

Por fim, definiram-se os limiares preferência, indiferença, veto e $\lambda - cut$. Para Sobral (2013) os parâmetros devem ser definidos após processos de entrevistas junto ao decisor. Eles apresentam grande implicação nos resultados, sendo recomendável realizar análises de sensibilidade sobre os valores postos pelo decisor. Nesta pesquisa delimitou-

se como limiar de preferência (P) 3,0; Limiar de indiferença (Q) 1,0 e veto ($\lambda - cut$) 0,65.

Análise dos dados

Os resultados da pesquisa são apresentados em duas partes: na primeira descrevem-se as características dos hotéis estudados (ilustrado na **tabela 3**), na segunda são analisados os dados acerca da classificação dos Hotéis – Fazenda em relação à sustentabilidade.

Caracterização dos hotéis pesquisados

Quanto ao tempo de funcionamento dois hotéis (**HF₁** e **HF₄**) têm mais de 21 anos, ou seja, já estão bem estabelecidos na região, um (**HF₃**) tem 12 anos, outros dois hotéis (**HF₂** e **HF₆**) têm 10 anos de funcionamento, e o restante (um hotel **HF₅**) tem 5 anos de existência, indicando alguma variedade no nível de experiência da amostra no que se refere ao exercício da hotelaria. Os municípios de Gravatá, Bezerros, Bonito e Garanhuns onde estão os seis hotéis pesquisados, são municípios que têm uma experiência turística no estado de Pernambuco, especialmente no tocante do turismo rural. O hotel (**HF₂**) localizado em Sairé não está incluído no circuito tradicional de turismo, entretanto, observa-se a valorização da cultura local dentro do hotel.

Observa-se na amostra hotel (**HF₁**) de grande fluxo com 220 funcionários e 88 apartamentos, outro (**HF₂**) com 48 funcionários e 60 apartamentos, ainda (**HF₆**) 22 funcionários e 74 apartamentos, também hotéis estilo pousada (**HF₅**) com 14 funcionários e 22 aposentos. Os outros têm em média 20 funcionários e 22 apartamentos. Eles são administrados pelos proprietários e caracterizados como empresa familiar, possuindo de 2 a 6 proprietários. Os Hotéis-Fazenda pesquisados estão situados no Agreste Setentrional Pernambucano de acordo com o mapa 1 abaixo.

A figura 1 a seguir representa a localização geográfica dos Hotéis-Fazenda que foram pesquisados.

Análise dos Hotéis–fazenda

No aspecto social o Hotel **HF₂** apresentou-se de forma ingênua em relação às ações sociais e isso ratifica a utilização da sustentabilidade de forma não holística e sim pontual, através de ações sem interligações.

Não muito diferente, os hotéis **HF₂** e **HF₆** no eixo de valorização cultural apresentaram-se de forma ingênua, no qual os Hotéis – Fazenda não garante a este eixo a importância necessária. Mais uma vez de forma plausível os Hotéis – Fazenda **HF₁** e **HF₂** apresentam um marketing sustentável em seus meios de comunicação externa e

interna, através de site, placas e adesivos internos para estimular a sensibilidade de funcionários e hóspedes.

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

Optou-se por não utilizar os limiares de veto, enquanto que o limiar de preferência (p) foi estabelecido em 3 e o limiar de indiferença (q) recebeu valor igual a 1. Na intenção de equilibrar as ocorrências de indiferença e incomparabilidade, foi adotado um $\lambda - cut$ de 0,65. O agrupamento dos parâmetros adotados na modelagem está descrita na tabela 5. A recomendação final, efetuada pelo ELECTRE TRI, é demonstrada na Tabela 6.

Conforme se observa 50% dos hotéis foram alocados com o desempenho abaixo do ideal em relação à sustentabilidade. Isto revela que metade dos hotéis-fazenda de Pernambuco inseridos no interior do estado não prioriza a sustentabilidade em suas ações e planejamentos. Isto apresenta uma provável falta de foco dos gestores com as mudanças do mercado consumidor e os efeitos competitivos que a gestão da hotelaria sustentável pode trazer para os empreendimentos hoteleiros.

O hotel HF₁ obteve melhor desempenho, sendo o único a ser classificado na categoria mais elevada. Já os hotéis HF₄ e HF₅ foram associados à Classe II, nos quais apresentaram desempenho mediano. Por fim, os hotéis HF₂, HF₃ e HF₆ não expõem resultados satisfatórios em relação à sustentabilidade, sendo classificados na classe III. Não existiram hotéis ocupando as duas últimas categorias IV e V.

Pode-se observar que parte dos hotéis possui sua classificação comprometida por terem performances com desenvolvimentos não tão consistentes em vários critérios, como é o caso do hotel HF₄ que possui desempenhos abaixo dos outros hotéis em todos os critérios. Entretanto, o hotel HF₁ adquiriu um bom desempenho em todos os critérios, classificando-o de forma positiva frente aos demais.

Com destaque para o hotel fazenda HF₁ que pratica a sustentabilidade de forma plausível através de ações a partir do tripé econômico, social e ambiental. Ainda assim, o hotel possui inúmeros desafios que precisam ser estruturados em relação à prática da sustentabilidade.

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

Conclusão

O principal objetivo desse estudo foi classificar os hotéis-fazenda em relação à sustentabilidade e ficou visível a contribuição do método ELECTRE TRI como instrumento intermediador da classificação. Diante dos resultados, os hotéis poderão perceber a importância de se trabalhar a sustentabilidade de maneira planejada e direcionada para o mercado do turismo rural, no qual existe um apelo natural para o fator meio ambiente e tradição local.

Vale a ressalva sobre a importância que a classificação dos hotéis-fazenda do agreste pernambucano traz para gestores e clientes. Uma vez que, o primeiro poderá diante dos resultados, saber o enquadramento atual do hotel em comparação com os demais quanto o aspecto da sustentabilidade, além disso, o hotel poderá projetar ações de melhorias de longo prazo. Já o segundo poderá ter opções de escolhas mais assertivas, quanto a busca de um hotel-fazenda que esteja em um bom *ranking* de classificação e coerente com as práticas de sustentabilidade.

Diante do exposto, fica perceptível que os Hotéis-Fazenda possuem potencial para estabelecer práticas de responsabilidade socioambiental, porém estas não podem ser direcionadas apenas sobre o aspecto ambiental. É aconselhável que os gestores priorizem investimentos, criem ações de longo prazo e busquem um equilíbrio sistêmico ao trabalhar a sustentabilidade em seus negócios. Por fim, Como sugestão para futuros trabalhos está o uso de ferramentas para decisão de grupo e a extensão desta modelagem para hotéis de outras regiões.

Referências

- Associação Brasileira de Normas Técnicas (2012). Meios de hospedagem: Sistema de gestão da sustentabilidade Associação Brasileira de Normas Técnicas, *Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas*. Rio de Janeiro, 82.
- Associação Brasileira de Normas Técnicas, A. B. D. N. T (2006). NBR 15401: Meios de hospedagem – Sistema de gestão da sustentabilidade – Requisitos. *ABNT*. Rio de Janeiro, 22.
- Acsegrad, H. & Leroy, J. P. (1999). Novas premissas da sustentabilidade democrática. *Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais*, 1-30.
- Associação Pernambucana de Turismo Rural de Pernambuco-APETURR (2014). Dados da Associação Pernambucana de Turismo Rural. Retrieved in 29 August, 2014 from <https://dl.dropboxusercontent.com/u/15092292/Dados%20da%20Associa%C3%A7%C3%A3o%20Pernambucana%20de%20Turismo%20Rural.docx>
- Barbosa, G. S (2008). O desafio do desenvolvimento sustentável. *Revista Visões*, 4-16.
- Bohdanowicz, P. (2006). Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries—survey results. *Hospitality Management*, 662–682.

- Callan, R. J. (1995). Hotel classification and grading schemes, a paradigm of utilisation and user characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 14(3-4), 271-284.
- Cavalcante, C. A., & Almeida, A. T. (2005). Modelo Multicritério de Apoio a Decisão Para o Planeamento de Manutenção Preventiva Utilizando PROMETHEE II em Situação de Inserção. *Pesquisa Operacional*, 279-296.
- Chin, J. B., Wu, M. C., & Hsieh, L. F. (2013). Strategic planning of optimal resource allocation in response to global financial crisis – A study of international tourist hotels. *Applied Economics*, 316-328.
- Costa, C. A. (1992). Structuration, construction et exploitation dun modele. Tese (Doutorado em Engenharia de Sistemas) *Universidade Técnica de Lisboa, Instituto Superior Técnico*. Lisboa, Portugal.
- Costa, H. G., Boas, G. A., Freitas, A. L., & Gomes, C. F. (2014). Modelo multicritério para avaliação e classificação da gestão organizacional: Proposta e caso de uso. *Produção*, 24(3), 521-535.
- Costa, H. G., Mansur, A. F., Freitas, A. L., & Carvalho, R. A. (2007). ELECTRE TRI aplicado a avaliação da satisfação de consumidores. *Produção*, 230-245.
- Costa, H. G., Santafé, H. P., & Haddad, A. N. (2007). Uma contribuição do método ELECTRE TRI à obtenção da classificação de riscos industriais. *Associação Portuguesa de Investigação Operacional*, 179-197.
- Costa, J. F., Risicato, L. B., & Torres, C. A. (2006). Metodologia Multicritério na Avaliação de Custos na. *Sistemas & Gestão*, 104-115.
- Cruz, N. A. C. C. & Freitas, A. L. P. (2009). A engenharia de produção e o desenvolvimento sustentável: Integrando tecnologia e gestão. *XXIX Encontro Nacional de Engenharia de Produção*, Salvador, BA, Brasil, 06 a 09 de outubro, 2-15.
- Dall'o, G., Norese, M. F., Galante, A., & Novello, C. (2013). A multi-criteria methodology to support public administration decision making concerning sustainable energy Action Plans. *Energies*, 4308-4330.
- Dedenvolvimento, C. M. (1987). Relatório de Bruntland: Nosso futuro comum. Nações Unidas.
- Erdogan, N. & Baris, E (2007). Environmental protection programs and conservation practices of hotels in Ankara, Turkey. *Tourism Management*, 604–614.
- Freitas, A. L. (2007). Uma abordagem multicritério para a classificação de hotéis. *R.Adm*, 338-348.
- Fernandez, M.C. L. & Bedia, A.M. S. (2004). Is the hotel classification system a good indicator of hotel quality? An application in Spain. *Tourism Management*, 25, 771–775.
- Gomes, E. G., Mello, J. C., & Mangabeira, J. A. (2008). Índice multicritério de bem estar social rural em um município da região Amazônica. *Pesquisa Operacional*, 141-160.
- Gomes, L. F., Araya, M. C., & Carignano, C. (2004). Tomada de decisões em cenários complexos. *Pioneira Thompson Learning*.

- Gomes, S. F., Chaves, M. C., Pereira, E. R., Mello, J. C., & Lima, G. B. (2010). Integração de métodos multicritério na busca da sustentabilidade agrícola para a produção de tomates no município de São José de Ubá-RJ. *Sobrapo*, 157-171.
- Krippendorf, J. (1989). Sociologia do turismo: Para uma compreensão do lazer e das viagens. *Rio de Janeiro: Civilização Brasileira*.
- Maciel, N. A., Paolucci, L., & Ruschmann, D. V. (2008). Capacidade de carga no planejamento turístico: Estudo de caso da Praia Brava – Itajaí frente à implantação do complexo turístico habitacional Canto da Brava. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 41-63.
- Marconi, M. D., & Lakatos, E. M. (2009). Técnicas de pesquisa: Planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação dos dados (5ª ed.). São Paulo: *Atlas*.
- Menezes, P. D. L. & Silva, J. C. (2013). Análise do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem do Brasil. *Revista Iberoamericana de Turismo – RITUR*, 3(1), 57-70.
- Miranda, C. M., & Almeida, A. T. (2003). Avaliação de pós-graduação com método ELECTRE TRI – o caso de Engenharias III da CAPES. *Revista Produção*, 101-112.
- Ministério do Turismo - Mtur, (2011). Sistema brasileiro de classificação de meios de hospedagem. Retrieved in September, 2015 from: <http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Portaria>.
- Mousseau, V.; Slowinski R. & Zielniewikz, P.(2000). A user-oriented implementation of the Electre Tri method for integrating preference elicitation support. *Computers and Operations Research*, Elsevier, 27, 757-777.
- Oliveira, E., Antunes, C. H., & Gomes, A. (2013). A comparative study of different approaches using an outranking relation in a multi-objective evolutionary algorithm. *Computers & Operations Research*, 1602–1615.
- OMT, W. T. (2013). *Tourism highlights, 2013 edition*. Madrid: WTO, 2005. Disponível em: <. Retrieved Dezembro 12, 2013, from Tourism 2020 vision: <http://www.world-tourism.org/facts/wtb.html>.
- OMT, W. T. (2013). World Turism Organization Network. Retrieved Dezembro 12, 2013, from UNWTO: <http://www2.unwto.org/content/why-tourism>.
- Peres, M. R. & Rezende, D. C. (2011). Gestão da sustentabilidade no segmento hoteleiro: Estudo dos meios de hospedagem de Monte Verde, MG. *Caderno Virtual de Turismo*, 234-252.
- Roy, B. (1993). Decision science or decision-aid science? *European Journal of Operational Research*, 184-203.
- Roy, B. (1990). Decision aid and decision making. *European Journal of Operational Research*, 324-331.
- Roy, B., & Vanderpooten, D. (1996). The European School of MCDA: Emergence, Basic Features and. *Journal of Multi-Critéria Decision Analyses*, 22-38.
- Ruchmann, D. V., & Rosa, R. G. (2006). A sustentabilidade como estratégia de desenvolvimento em empreendimentos turísticos– O caso da Ilha de Porto Belo / SC. In: *Anais do IV SeminTUR– Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul* .

- Ruschmann, D. V., Paolucci, L., & Maciel, N. A. (2008). Capacidade de carga no planejamento turístico: Estudo de caso da Praia Brava - Itajaí frente à implantação do complexo turístico habitacional Canto da Brava. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 41-63.
- Rushmore, S. (2003, March). Whatever happened to Eco-hotels? *Hotels* , 26.
- Silva, R. F. (2012, Set/Dez). Turismo, desenvolvimento sustentável e direitos humanos: O programa “Viaja Mais, Melhor Idade. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 290-304.
- Sobral, M. F. & Costa, A. P. (2012). Negotiation model for group decision with ELECTRE TRI – the ELECTRE TRI-NG. *Journal of Decision Systems*, 121-136.
- Sobral, M. F., Costa, A. P., & Almeida, A. T. (2010). Multi-criteria model for classifying clients of companies distributing liquefied petroleum gas. *Brazilian Journal of Operations and Production Management*, 1-23.
- Szajubok, N. K., Mota, C. M. & Almeida, A. T. (2006). Uso do método multicritério ELECTRE TRI para classificação de estoques na construção civil. *Pesquisa Operacional*, 625-648.
- Valente, P. d. (2007). Meios de hospedagem e desenvolvimento sustentável. *Meios de Hospedagem e Desenvolvimento Sustentável*. Brasília, Brasil.
- Veiga, J. E. D. (2005). Cidades imaginárias – O Brasil é menos urbano do que se calcula. Campinas: *Editora da Unicamp*.
- Vieira, E. V. & Hoffmann, V. E. (2006, Julho 7 e 8). Práticas de sustentabilidade ambiental para empreendimentos turísticos hoteleiros: Aplicação de um modelo. *IV SeminTUR– Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL* .
- Vine, P. A. L. (1981). Hotel classification - Art or science? *International Journal of Tourism Management*, 18-29.
- World Tourism Organization- WTO (1989). Interregional harmonization of hotel classification criteria on the bases of the classification standards adopted by the regional commissions. Madrid: *WTO*, 1-70.
- Yu, W(1992). Electre Tri — aspects méthodologiques et guide utilisation. *Document du Lamsade*, n.74. Paris: Université de Paris —Dauphin.

Quadro 1.

Classificação requisito sustentabilidade

N ^o	Descrição	*	**	***	****	*****
1	Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica	M	M	M	M	M
2	Medidas permanentes para redução do consumo de água	M	M	M	M	M
3	Medidas permanentes para o gerenciamento dos resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem	M	M	M	M	M
4	Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação ao serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las	EL	EL	M	M	M
5	Programa de treinamento para empregados	M	M	M	M	M
6	Medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade	EL	EL	EL	EL	EL
7	Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade	EL	EL	EL	M	M
8	Medidas permanentes para valorizar a cultura local	EL	EL	EL	M	M
9	Medidas permanentes para geração de trabalho e renda, para a comunidade local	M	M	M	M	M
10	Medidas permanentes para promover produção associada ao turismo	EL	EL	EL	EL	M
11	Medidas permanentes para minimizar a emissão de ruídos das instalações, maquinário e equipamentos, das atividades de lazer e entretenimento de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e a comunidade local	EL	EL	EL	EL	EL
12	Medidas permanentes para tratamento de efluentes	EL	EL	EL	EL	EL
13	Medidas permanentes para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos.	EL	EL	EL	EL	EL

Fonte: Adaptado Matrizes de Classificação de Meios de Hospedagem (2011)

Quadro 2.

Conjunto de alternativas e nomes fictícios

HF ₁	Hotel Fazenda Pôr-do-Sol
HF ₂	Hotel Fazenda Brisa Serrana
HF ₃	Hotel Fazenda Aroma Fresco
HF ₄	Hotel Fazenda Pau-Brasil
HF ₅	Hotel Fazenda Sabiá
HF ₆	Hotel Fazenda Horta Alegre

Fonte: Baseado em Freitas (2007)

Quadro 3.

Dados sobre critérios adotados na modelagem

EIXO	SIGLA	PESO	ABRANGÊNCIA
Ambiental	AMB	0,25	- Água - Energia - Efluentes
Social	SOC	0,25	- Incentivo da Comunidade Local - Treinamento e Desenvolvimento
Cultural	CTR	0,20	- Ênfase na Cultura Local
Econômico	ECO	0,10	- Geração de emprego e renda - Produção Associada ao Turismo
Marketing Sustentável	MKS	0,10	- Ações Mercadológicas Voltadas a Sustentabilidade
Monitoramento	MON	0,10	- Avaliação das Ações Praticadas - Avaliação dos Produtos e Serviços Prestados

Fonte: Baseado Matrices de Classificação de Meios de Hospedagem (2011)

Quadro 4

Critérios baseados na classificação da Sustentabilidade do MTur

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

Fonte: Elaboração própria (2014)

Quadro 5

Parâmetros da Sustentabilidade baseado na classificação da Sustentabilidade do MTur

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

Fonte: Elaboração própria (2014)

Tabela 1

Escala Verbal Traduzida por Valores Numéricos

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

Fonte: Elaboração própria (2014)

Tabela 2

Limite das Categorias dos Perfis de Referência

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

Fonte: Elaboração própria (2014)

Tabela 3

Características dos Hotéis

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

Fonte: Elaboração própria (2014)

Tabela 4.

Matriz de avaliação Critério x Alternativas

HOTEL FAZENDA	AMB	SOC	CTR	ECO	MKS	MON
<i>HF₁</i>	4	4	4	4	4	3
<i>HF₂</i>	4	2	2	3	2	2
<i>HF₃</i>	2	3	3	4	2	2
<i>HF₄</i>	3	4	3	4	4	4
<i>HF₅</i>	3	3	3	4	2	2
<i>HF₆</i>	2	3	2	4	3	2

Fonte: Elaboração própria (2014)

Tabela 5

Limite das Categorias, Limiares e Limite de Corte

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

Fonte: Elaboração própria (2014)

Tabela 6

Alocação final dos hotéis das classes

CLS I	CLS II	CLS III	CLS IV	CLS V
H_1	H_4 H_5	H_2 H_3 H_6	--	--

Fonte: Elaboração própria (2014)



Fonte: Adaptado Google (2014)

Figura 1. Mapeamento dos Hotéis – Fazenda da Região Agreste